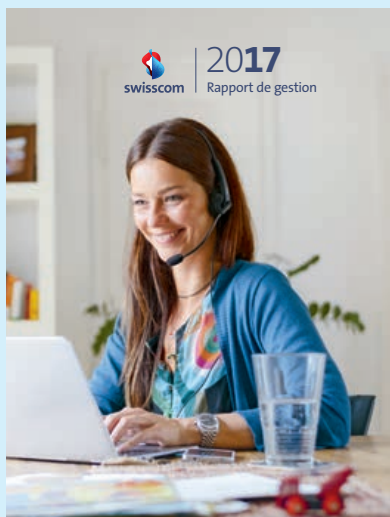




2017

Rapport de durabilité





Publications du compte rendu d'activités

Le rapport annuel, le rapport sur le développement durable et Swisscom en bref font partie du compte rendu d'activité 2017 de Swisscom. Ces trois publications sont disponibles en ligne à l'adresse swisscom.ch/rapport2017

Concept «Bienvenue dans le monde interconnecté»

Notre monde se caractérise par une interconnexion croissante. Cette interconnexion doit pouvoir s'appuyer sur des réseaux sûrs et performants. C'est pourquoi nous investissons depuis des années CHF 1,7 mrd dans le développement, l'entretien et l'innovation liés à l'infrastructure de nos réseaux. Nous sommes très fiers de nos collaborateurs qui, jour après jour, veillent, avec énergie et passion, que nos clients puissent se connecter partout et sans aucune difficulté.

Les photos du compte rendu d'activités 2017 vous offrent un regard dans les coulisses de notre activité, dans notre environnement de travail – là où se construit notre réseau et se déploie notre soutien aux clients. Il nous tient à cœur de faire ressortir les nombreuses opportunités de l'avenir interconnecté et de les exploiter conjointement avec nos clients.

Nos chaleureux remerciements à Stefanie Haag, Tiziana Conzett, Natalija B., Mona W., Edvin Caminada, Pirmin Egloff, Manuel Haag, Peter Fritschi, et à tous les enfants qui nous ont accordé du temps pour ces prises de vues.

Responsabilité d'entreprise

Répondre de manière
responsable aux
attentes de nos
parties prenantes.

Introduction	Lettre aux parties prenantes _____	3
	Environnement durable _____	5
	Thèmes centraux _____	9
	Objectifs en matière de Corporate Responsibility: approche 3-2-1 _____	11
Stratégie en matière de Corporate Responsibility	Thèmes stratégiques et objectifs en matière de Corporate Responsibility _____	12
	Objectifs CR _____	15
	Gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise _____	20
	Approches de gestion _____	22
Efficacité énergétique et protection climatique	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	27
	Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie chez Swisscom _____	28
	Objectif de protection climatique 2:1 en détails _____	32
	Smart City _____	32
	Réductions des émissions de CO ₂ réalisées par les clients grâce aux services TIC durables _____	33
	Emissions de CO ₂ liées aux activités de Swisscom _____	34
	Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise _____	36
	Indicateurs environnementaux en Suisse _____	41
Travailler et vivre	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	42
	Offres en faveur de Work Smart _____	42
	Offres dans le domaine de la santé _____	44
	Technologies de communication à faible rayonnement _____	45
Compétences médias et sécurité	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	47
	Protection des données _____	47
	Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias _____	48
	Initiative «Internet à l'école» _____	49
Employeur de choix	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	51
	Santé et sécurité au travail _____	53
	Diversity _____	55
	Développement du personnel _____	56
	Formation de la relève et recrutement de personnel _____	57
	Prestations sociales et complémentaires _____	59
	Collaborateurs: les chiffres _____	60
Chaîne d'approvisionnement équitable	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	62
	Gestion des risques fournisseurs _____	63
	Economie circulaire _____	68
Suisse interconnectée	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	69
	Service universel _____	70
	Neutralité des réseaux _____	70
	Internet des objets _____	71
Engagement social et culturel	Engagement de Swisscom _____	72
Innovation et développement	Environnement, objectifs et approche de gestion _____	75
	«Open Innovation», un facteur de réussite _____	75
	Innovation ciblée _____	76
A propos de ce rapport	Périmètre du rapport _____	79
	Etablissement du rapport: processus et mise en place _____	80
	Certification SGS _____	81
	Index GRI _____	82

Introduction

Le Rapport sur le développement durable suit les lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), option «complète» et fait partie intégrante du Rapport de gestion de Swisscom. Il considère la durabilité comme une responsabilité entrepreneuriale et livre des informations sur des thèmes cruciaux pour Swisscom et pour ses parties prenantes. Le présent Rapport suit également le «SDG Compass», la ligne directrice pour la prise en compte des objectifs de développement durable des Nations Unies (Sustainable Development Goals, SDG).

L'entreprise publie en outre un Rapport climatique complet selon la norme ISO 14064. Ces deux rapports sont vérifiés par des experts indépendants. Swisscom a également choisi volontairement l'option «Opting-in» et enregistré son rapport sur le développement durable auprès de SIX (Swiss Exchange Regulation). La filiale Fastweb publie son propre rapport sur le développement durable conformément aux lignes directrices de la GRI, option «Core».

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
climatereport2017](http://www.swisscom.ch/climatereport2017)

Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

Il faut parfois poser les questions autrement pour obtenir d'autres réponses. Ainsi, «Swisscom est-elle réellement obligée de faire ça?», nous a demandé un enfant de dix ans alors que nous lui expliquions nos efforts en faveur du développement durable.

Chaque entreprise est bien sûr libre de s'engager ou non sur cette voie. Mais, en ce qui concerne Swisscom, la notion de durabilité est si étroitement liée à notre cœur de métier, qu'on s'y attend presque. Les individus et les relations qu'ils entretiennent sont au cœur de notre action. Notre activité consiste à les relier les uns aux autres, à les mettre en réseau et à établir les connexions au-delà des frontières géographiques et professionnelles, dans notre propre entreprise comme dans la Suisse entière. L'expression «dans toute la Suisse» n'est d'ailleurs pas un vain mot puisque nous sommes présents dans les vallées les plus reculées et jusqu'au refuge alpin le plus isolé.

Nous créons ainsi le socle sur lequel reposeront des solutions durables telles que l'Internet des objets (IoT). En nous appuyant sur l'intelligence artificielle (Artificial Intelligence, AI), nous avons la possibilité d'améliorer judicieusement notre qualité de vie au quotidien et d'utiliser les ressources de manière ciblée. Cette approche est communément appelée «Smart City», ou ville intelligente, une ville dans laquelle les données de mobilité rendues anonymes permettent par exemple aux gestionnaires du réseau de transport de planifier et d'analyser en temps réel les flux de trafic; une ville dans laquelle, grâce à la mise en réseau des parkings, les automobilistes trouvent immédiatement une place de parc disponible, ce qui évite de longues recherches, sources d'émissions polluantes supplémentaires; une ville, enfin, dans laquelle les conteneurs de déchets ne débordent pas, parce qu'ils signalent eux-mêmes quand il faut les vider. En 2016, Swisscom a déployé un réseau spécial de faible puissance («Low Power Network») qui servira de support à la «Smart City». Ce réseau est prêt et les solutions durables ne sont plus une vision d'avenir, mais une réalité.

Mais la technologie n'est pas la seule réponse aux questions actuelles. Pour favoriser sa percée, il faut que les individus eux-mêmes agissent et mettent leurs capacités à contribution. C'est pourquoi Swisscom s'engage à tous les niveaux, afin que les hommes et les femmes de ce pays se préparent à la numérisation. C'est une démarche que nous menons en interne, de nos 900 apprenants à nos collègues plus âgés, dont nous assurons la formation continue. Nous le faisons dans les écoles, où jour après jour, 15 spécialistes des compétences médias assistent les enseignants chargés de transmettre aux élèves les rudiments de l'utilisation des médias. Nous le faisons enfin en collaboration avec Pro Senectute ou au sein de la Swisscom Academy pour les groupes cibles plus âgés. A ce niveau également, nous déployons un réseau et établissons les connexions, mentales cette fois, pour que chacun puisse profiter des nouvelles solutions techniques.

C'est dans ce contexte également que s'intègre la collaboration avec nos partenaires. De nombreuses discussions menées en 2017 avec nos clientes et clients, nos partenaires de tous les domaines, des personnalités politiques et les autorités nous ont donné les impulsions nécessaires pour imaginer de nouvelles solutions et nous développer constamment. Nous tablons en l'occurrence sur un transfert mutuel de savoir-faire: nous communiquons nos expériences, notamment concernant les nouveaux modèles de travail, les organisations décentralisées ou les méthodes de travail agiles. Mais nous cherchons aussi des solutions inédites, afin d'instaurer par exemple des chaînes d'approvisionnement équitables et d'améliorer les conditions de travail dans les pays émergents. En dia-

loguant avec les responsables locaux, nous réalisons des progrès constants, certes modestes, mais dans le domaine des conditions de travail, il importe que toute la communauté internationale agisse. Nous avons choisi de mesurer nos efforts en la matière à l'aune des 17 objectifs de développement durable définis par les Etats membres de l'ONU. Et l'analyse a révélé que notre stratégie en la matière s'intéresse aux thématiques pertinentes. Cette comparaison nous montre par ailleurs que notre stratégie est non seulement conforme aux efforts déployés à l'international, mais qu'elle satisfait à nos propres objectifs très ambitieux. Nous pensons et agissons de manière durable, afin que notre pays se porte bien à long terme. Une Suisse forte et en pleine santé représente le gage de succès le plus sûr pour notre entreprise. Comme nous l'avons expliqué à notre petit visiteur de dix ans, nous agissons pour notre avenir commun. Ensemble pour plus de développement durable.

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, l'entreprise occupe une position particulière également en raison de son engagement en faveur de la Suisse. De par sa position et les attentes des nombreuses parties prenantes – les clients, les collaborateurs et la 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 se reflètent dans sa stratégie d'entreprise et dans ses valeurs fondamentales et sont mises en œuvre au travers de la stratégie Corporate Responsibility (stratégie CR). Les conditions-cadres du développement durable ont considérablement évolué avec l'adoption par l'ONU de son Agenda 2030 et des objectifs de développement durable élaborés en 2015 (Sustainable Development Goals, SDG). Swisscom a procédé à une analyse de sa chaîne de création de valeur, afin de vérifier quels objectifs relevant des SDG étaient pertinents pour elle et comment elle pouvait apporter sa contribution dans la réalisation de ces derniers. La mise en œuvre de ces SDG est actuellement en cours, notamment au sein des entreprises. Swisscom pour sa part n'a pas tardé à s'atteler à la tâche. Elle coopère avec des partenaires, notamment la Business School de Lausanne dans le cadre du projet «Gap Frame Tools» ou participe à la consultation lancée par la Confédération, une procédure participative pour les parties prenantes afin d'évaluer la situation des SDG en Suisse. Swisscom s'est ainsi profilée comme une pionnière dans la mise en application de l'Agenda 2030 en Suisse.

Pour évaluer les directives SDG ainsi que la pertinence et l'impact de ses contributions sur les objectifs de l'Agenda 2030, Swisscom utilise un outil adapté à chaque étape. Lors d'une première étape, les activités de Swisscom et les directives SDG sont analysées à l'aide de trois critères, afin de déterminer si elles ont un lien quelconque entre elles. Le premier critère s'intéresse à la situation de la Suisse par rapport aux SDG, autrement dit il définit si la directive SDG est déterminante pour la situation suisse. Le deuxième critère concerne la chaîne de création de valeur. Il s'agit ici de décider à quel stade de la chaîne de création de valeur la responsabilité de Swisscom – considérée de manière objective – commence ou s'achève. Le troisième critère vise à évaluer la pertinence des directives compte tenu du domaine d'activité de Swisscom: par exemple, l'objectif relatif à la préservation des océans ne concerne pas le domaine d'activité de Swisscom.

La deuxième étape de l'analyse évalue les contributions concrètes de Swisscom, sous l'angle des objectifs SDG. Les deux critères pertinents en la matière sont l'importance et l'étendue de l'impact que présentent les contributions de Swisscom par rapport aux objectifs. Lors d'une troisième étape, l'engagement avec lequel Swisscom fournit ses contributions dans la perspective des objectifs SDG fait l'objet d'une analyse. Cette dernière permet à Swisscom de déterminer s'il est possible d'optimiser encore sa contribution ou si elle peut en faire davantage pour atteindre un objectif.

Si toutes les étapes sont franchies avec succès, la contribution de Swisscom au sens des objectifs SDG est jugée bonne, très bonne ou excellente.

Il ressort de l'examen des SDG que la stratégie de Swisscom en matière de développement durable intègre les thèmes pertinents et ne nécessite que des ajustements ponctuels. A titre d'exemple, une communication ciblée pourrait inciter davantage encore les collaborateurs et les clients à adopter un mode de vie durable. Les technologies de l'information et de la communication ont un rôle majeur à jouer pour favoriser un mode de vie durable dans les régions urbaines. Le concept général de Smart City englobe toutes les applications auxquelles travaille sans relâche Swisscom en étroite collaboration avec ses différentes divisions opérationnelles et l'équipe chargée du développement durable.

Les SDG accordent par exemple une grande importance à la formation continue relative aux compétences numériques. Ces dernières deviennent de plus en plus cruciales en raison de la numérisation et de la transformation de l'économie qu'elle entraîne. D'où la nécessité de donner de nouvelles impulsions à la formation et à la formation continue, afin que la Suisse puisse maintenir son système de formation duale si performant et conserver un taux d'emploi élevé.



Chaîne de création de valeur et principaux aspects de la Corporate Responsibility

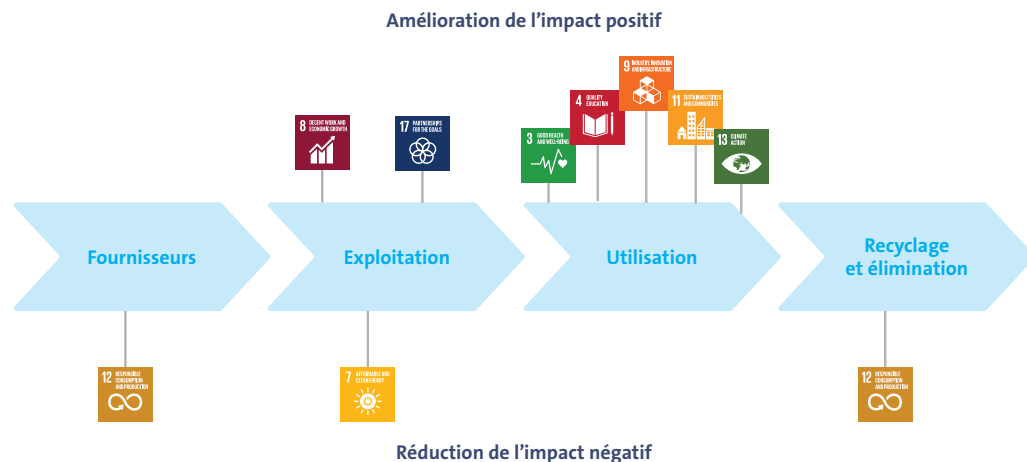
Swisscom réalise l'essentiel de sa création de valeur en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 9% (exercice précédent: 7%) à la création de valeur opérationnelle du groupe. Le rapport annuel décrit de façon détaillée les activités de Swisscom.

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 CO₂.
- > 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 dans 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

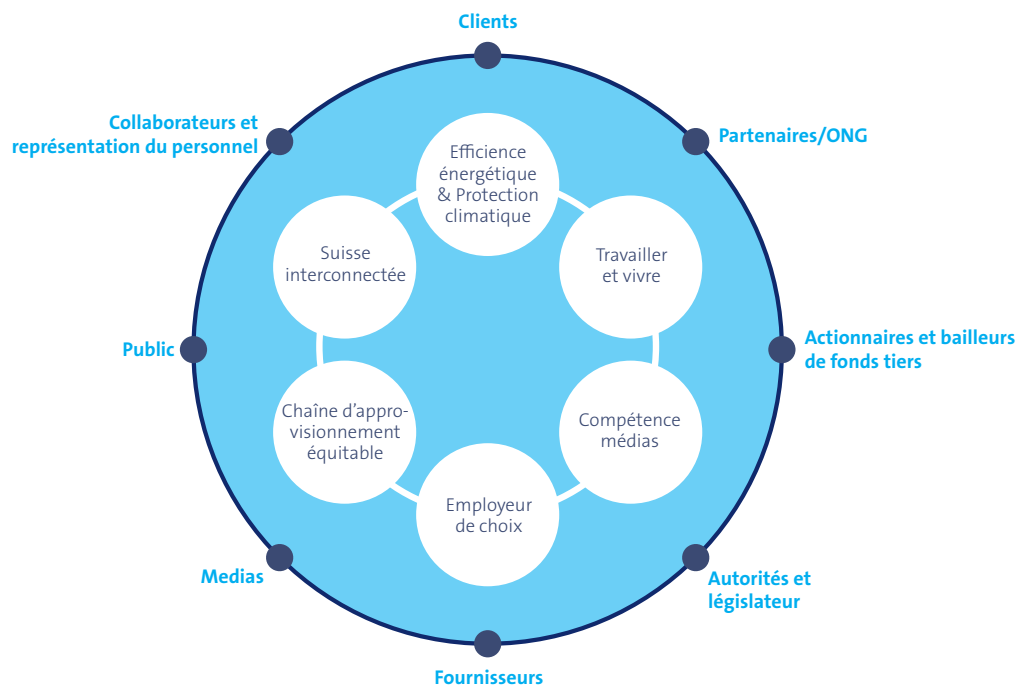
Swisscom cultive le dialogue avec ses principales parties prenantes. Pour ce faire, elle dispose de différents moyens: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes, séances d'information ou de travail, conférences, visites chez le client ou dans les Swisscom Shops. Lors de l'exercice sous revue comme par le passé, Swisscom a tenu compte des attentes des parties prenantes, leur a attribué une importance prioritaire et les a notamment incorporées dans sa stratégie CR. Mais ces attentes évoluent avec le temps, ce qui a influencé en 2017 la poursuite de sa stratégie CR en vigueur jusqu'en 2020, mais n'a pas eu d'impact majeur sur son orientation. Swisscom assure une gestion décentralisée des parties prenantes, de façon à garantir une grande proximité à leur égard et à maintenir un contact permanent. Dans le cadre du développement de la stratégie CR et sur mandat de la Direction du groupe, elle a poursuivi en 2017 le dialogue des cadres dirigeants dans le domaine de la Corporate Responsibility. Ce dialogue permet aux membres de la Direction du groupe et aux cadres des diverses parties prenantes d'échanger leurs opinions sur les six objectifs de la stratégie en matière de Corporate Responsibility. En 2017, Swisscom a notamment mené un dialogue avec WWF Suisse sur la contribution de la numérisation pour le développement durable. S'agissant de la durabilité sociale, le lancement de la plateforme de financement participatif lets-help.ch a donné lieu à de nombreux échanges entre le management et différentes ONG, toutes certifiées ZEWO. En sa qualité de partenaire technologique, Swisscom leur prête assistance pour la recherche de fonds.

Swisscom dispose d'un système de gestion intégré certifié qui regroupe toutes les normes pertinentes – qualité, environnement, service et sécurité de l'information – et qui est audité chaque année par une société d'audit externe (SGS).

Tenant compte de l'évolution des possibilités technologiques, des besoins et attentes croissantes de ses clients et de ses parties prenantes, elle met tout en œuvre au quotidien pour offrir une expérience impeccable en matière de service. Son système de gestion des processus et de la qualité veille à ce que Swisscom perfectionne, simplifie et améliore systématiquement les prestations fournies afin que, partout en Suisse, elles suscitent l'enthousiasme de ses clients.

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 études représentatives sont par ailleurs menées régulièrement concernant 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.

Les clients commerciaux font, quant à eux, l'objet d'enquêtes trimestrielles portant notamment sur les questions de 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. Globalement, les enquêtes font ressortir que les clients souhaitent bénéficier d'un bon service, d'une politique de prix attrayante, d'une certaine transparence sur le marché, d'un marketing responsable, d'une desserte couvrant l'ensemble du territoire, d'un réseau stable, de technologies de communication à faible rayonnement et de produits et services durables.

Investisseurs

En plus de l'Assemblée générale annuelle, Swisscom recherche des échanges réguliers avec ses actionnaires au travers de présentations aux analystes, de roadshows et de conférences téléphoniques. De surcroît, elle entretient depuis des années des contacts avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation. Actionnaires et bailleurs de fonds tiers attendent avant tout de Swisscom qu'elle fasse preuve de stabilité, de rentabilité et d'innovation.

Autorités

Swisscom mène un dialogue nourri avec les autorités, tous niveaux confondus, notamment en lien avec l'extension de l'infrastructure de 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.

Le développement du réseau se trouve donc à la croisée d'intérêts divergents. Depuis des années, Swisscom entretient le dialogue 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 et les autorités entretiennent également des échanges réguliers sur d'autres thèmes et dans d'autres contextes, par exemple dans le cadre du séminaire de deux jours «Internet à l'école» organisé chaque année, auquel sont conviés les responsables TIC des directions cantonales de l'instruction publique. 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 s'intéresse aux questions politiques et réglementaires, privilégiant un dialogue régulier avec les autorités, les partis politiques 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.

Média

Swisscom mène un dialogue nourri avec les journalistes, sept jours sur sept. Son travail avec les médias se fonde sur les principes déontologiques du journalisme. Parallèlement au service média, 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.

Collaborateurs et représentation du personnel

S'appuyant sur une culture d'entreprise adaptée, Swisscom encourage le dialogue et l'échange avec les collaborateurs au moyen de nombreuses plateformes et mesures de communication. En 2016, l'opérateur a mis en place une nouvelle forme d'enquête auprès du personnel, plus conforme aux exigences de l'organisation. Réalisée plusieurs fois par an, cette enquête permet à chaque collaborateur, aux différentes équipes et à l'ensemble de l'organisation, de réagir au feed-back et de réaliser les améliorations.

Contribuer à façonner l'avenir de Swisscom est l'une des principales fonctions de la représentation du personnel. Celle-ci compte 53 membres (un représentant pour 400 collaborateurs), répartis en 8 représentations (une par société rattachée à la CCT de Swisscom). 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. Swisscom mène le dialogue «Allô l'avenir», consacré aux thématiques du développement durable, avec les équipes de toutes les unités d'organisation. Dans le cadre de ce dialogue, elle informe les collaborateurs de son engagement en faveur du développement durable et les exhorte à appliquer les mesures en la matière au quotidien.

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. 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.

Public

Swisscom entretient le contact avec le public au travers de son site web, via des enquêtes réalisées auprès de la population, à l'occasion de salons ou lors d'événements et de manifestations comme l'ENERGY CHALLENGE 2017. Une action menée par l'Office fédéral de l'énergie, à laquelle Swisscom participe en qualité de partenaire principal.

Thèmes centraux

Critères d'importance

Pour déterminer l'importance des différentes thématiques du développement durable dans le cadre de l'établissement du rapport, Swisscom a défini les critères qualitatifs ci-après, qu'elle a appliqués au cours de l'exercice:

- Importance des thèmes tirés des valeurs fondamentales de Swisscom
- Importance et pertinence des thèmes du développement durable pour les parties prenantes
- Répercussions des thèmes sur la situation patrimoniale et financière de Swisscom et sur sa réputation

Première hiérarchisation des thèmes du développement durable dans la matrice d'importance

Ces thèmes peuvent être classés dans une matrice d'importance selon leur pertinence pour la stratégie d'entreprise de Swisscom ou l'intérêt manifesté par les 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 des mesures adéquates. Des parties prenantes représentatives ont confirmé les thèmes de la matrice ainsi que leur classement à l'occasion d'un sondage: les autorités, les partenaires et les ONG, comme le WWF et myclimate, ont pris position sur les aspects écologiques, tandis que la Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA) et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) (chargé du Programme national de promotion des compétences en matière de médias) ont donné leur avis sur les aspects sociaux. Le sondage a révélé que Swisscom devrait promouvoir encore davantage les produits et services susceptibles de réduire les émissions de CO₂ auprès des clients, car ceux-ci pourraient contribuer dans une large mesure à la lutte contre le changement climatique. Ce résultat est corroboré par la dernière étude de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI, Smarter 2020) et par une propre analyse de Swisscom. Cette dernière considère donc la réduction des émissions de CO₂ générées par les clients comme un thème très important.

Swisscom a en outre rattaché aux thèmes Diversity et Développement du personnel diverses problématiques, comme le manque de main-d'œuvre spécialisée et le programme «Generation Management», soulevées à l'époque par l'OFAS et la FSFA dans le cadre du sondage. Un consensus s'est établi en ce qui concerne la hiérarchisation des autres thèmes.

Swisscom s'est fondée sur les informations recueillies pour élaborer la stratégie CR en vigueur jusqu'en 2020. Dans ce contexte, la collaboration entre les différents secteurs de l'entreprise a permis de juger cruciales deux activités commerciales, à savoir d'une part le domaine de la santé et les offres correspondantes proposées dans ce secteur, et d'autre part les offres permettant un travail flexible et la promotion d'une culture de travail mobile.

Swisscom a revu sa stratégie «objectif 2:1» avec ses organismes partenaires de longue date que sont le WWF et myclimate, ce qui illustre bien la forte implication des parties prenantes. D'ici 2020, elle entend concrètement économiser, avec le concours de ses clients, deux fois plus de CO₂ qu'elle n'en génère dans toute l'entreprise et dans sa chaîne d'approvisionnement. Le dialogue avec le WWF et myclimate a par ailleurs contribué à fixer le niveau de l'objectif de protection climatique et à trouver une méthode de calcul plausible. Swisscom a tenu compte de nombreuses suggestions et a également confié des mandats d'expertise à ces deux organismes partenaires afin de corriger les insuffisances. La procédure transparente adoptée – Swisscom a communiqué l'ensemble des hypothèses et des calculs – a permis de préciser l'objectif 2:1. Mais le dialogue n'est pas encore clos. Au contraire, Swisscom souhaite continuer de faire appel au point de vue neutre de myclimate et du WWF pour les rapports intermédiaires annuels. Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans les quadrants de la matrice d'importance.

Nouvelle hiérarchisation

En 2016, Swisscom a réalisé une enquête auprès des onze parties prenantes les plus importantes. Cette enquête est menée tous les deux ans et sera reconduite par conséquent en 2018. 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. L'entreprise a ainsi recueilli de précieuses informations. La majorité des parties prenantes interrogées ont confirmé à Swisscom que sa stratégie en matière de développement durable est sur la bonne voie et ont émis d'intéressantes suggestions.

De manière générale, les résultats de l'enquête attestent que la numérisation croissante comporte des risques, mais constitue aussi une chance pour l'environnement et la société. Les questions qui se posent sont notamment les suivantes: comment la société réagit-elle face au décloisonnement entre vie professionnelle et vie privée et, partant, face aux répercussions sur la santé des travailleurs? Comment exploiter de manière ciblée les effets positifs de la numérisation sur l'écologie et la société? Comment aider les collaborateurs et les clients de Swisscom, ainsi que les collaborateurs de ceux-ci, à tenir la cadence imposée par la numérisation?

Swisscom considère ces questions et d'autres comme stratégiques, car elles ont un lien direct avec son activité principale. Elle s'est donc attachée, en 2017, à étudier de manière approfondie dans plusieurs groupes de travail les questions relatives à l'impact de la numérisation sur l'environnement professionnel et poursuivra leur traitement dans les années à venir.

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. Ils seront commentés dans le rapport annuel 2017 en relation avec les thèmes jugés importants.

En 2017, Swisscom a reconnu le caractère crucial de l'Agenda 2030 et de deux autres thèmes, à savoir l'économie circulaire et la ville intelligente (Smart City). Ils figurent au début du chapitre et font partie de la matrice d'importance.

Matrice d'importance Swisscom 2017

Caractère significatif pour les parties prenantes	très important	Engagement/parténariats¹ Formation de la relève et continue² Protection de la jeunesse dans les médias³ Santé et sécurité au travail⁴ Service universel⁵ Technologies de communication à faible rayonnement⁶	Chaîne d'approvisionnement équitable⁷ Emissions et réduction de CO₂; efficacité énergétique⁸ Employeur de choix⁹ Evolution du cours de l'action et politique de distribution¹⁰ Gouvernance¹¹/conformité¹²/contexte légal et réglementaire¹³ Impact de la numérisation Investissements¹⁴ Marche des affaires (chiffre d'affaires et EBITDA)¹⁵ Offres en faveur de Work Smart¹⁶ Protection des données¹⁷ Satisfaction de la clientèle¹⁸
	important	Corporate Volunteering¹⁹ Diversity²⁰ Engagement social et culturel²¹ Thèmes environnementaux au sein de l'entreprise²²	Développement du personnel²³ Innovation et développement²⁴ Offres dans le domaine de la santé²⁵ Promotion de la compétence média²⁶
		important	très important

Caractère significatif pour Swisscom

■ Rapport financier : ¹⁰ p. 51, ¹³ p. 19, ¹⁴ p. 45, ¹⁵ p. 39, ¹⁸ p. 34

■ **Gouvernement d'entreprise** : ¹¹ p. 58

■ Rapport de durabilité : ¹ www.swisscom.ch/cr-partenariats, ² page 58, ³ page 48, ⁴ page 54, ⁵ page 71, ⁶ page 45, ⁷ page 63, ⁸ page 32, ⁹ page 52, ¹² page 23, ¹⁶ page 42, ¹⁷ page 47, ¹⁹ page 53, ²⁰ page 56, ²¹ page 73, ²² page 36, ²³ page 57, ²⁴ page 76, ²⁵ page 44, ²⁶ page 48

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

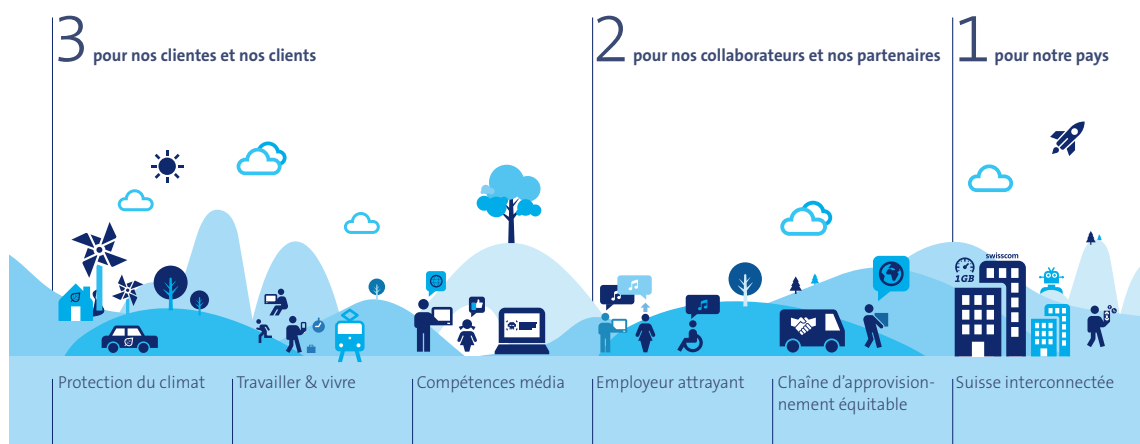
Nous poursuivons nos objectifs avec passion en nous concentrant sur l'essentiel.

curieux

Nous nous développons continuellement et saisissons les nouvelles opportunités.

 Voir sous
www.swisscom.ch/strategie

Objectifs en matière de Corporate Responsibility: approche 3-2-1



Stratégie en matière de Corporate Responsibility

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. Elle s'appuie pour ce faire sur sa stratégie en matière de Corporate Responsibility (stratégie CR), qui s'articule autour de six grands thèmes. En 2017, Swisscom a par ailleurs intégré les objectifs de développement durable de l'ONU dans sa stratégie CR.

Thèmes stratégiques et objectifs en matière de Corporate Responsibility

Swisscom concentre ses activités en matière de Corporate Responsibility d'une part sur les thèmes importants pour ses parties prenantes et d'autre part sur les thèmes étroitement liés à l'activité principale du groupe. Elle cultive la vision d'une Suisse moderne et tournée vers l'avenir, qui offre de nombreuses possibilités, notamment dans le domaine du développement durable. Sa stratégie s'articule autour de l'amélioration de son image en matière de développement durable et de six thèmes majeurs, pour lesquels elle a défini en 2015 un objectif à long terme arrêté pour 2020. Les trois premiers thèmes concernent les mesures qui aident les clients de Swisscom à adopter un mode 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.

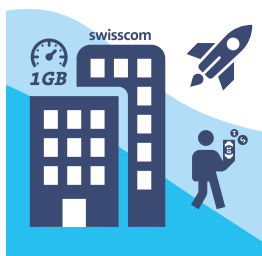


Image de Swisscom en matière de développement durable

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

Depuis plusieurs années, Swisscom s'est imposée comme un chef de file en matière de services et prestations durables. Diverses distinctions internationales (p. ex. CDP, EcoVadis) ainsi que l'intégration de l'action Swisscom dans de nombreux indices de durabilité (p. ex. Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good) en attestent régulièrement. Swisscom s'est fixé comme objectif de se forger, également auprès du grand public, une image exemplaire en matière de durabilité. Cet objectif est mesuré au moyen de l'aspect «Citizenship» du RepTrak®, un instrument international servant à mesurer l'image d'une entreprise en matière d'engagement public et de durabilité. A cet égard, la valeur de l'aspect «Citizenship» doit être supérieure à 70 en moyenne annuelle. En outre, la part des personnes n'ayant aucun commentaire négatif à formuler concernant l'image citoyenne de Swisscom doit être ramenée de 19% aujourd'hui à moins de 10%.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:

La valeur de l'aspect «Citizenship» du RepTrak doit être supérieure à 70 en moyenne annuelle.

La part des personnes n'ayant aucun commentaire à formuler concernant 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.

Swisscom, qui compte parmi les dix plus grands consommateurs d'électricité en Suisse, cherche à améliorer en permanence son efficacité énergétique. Elle couvre ainsi la totalité de ses besoins en électricité par de l'énergie renouvelable indigène et s'impose comme l'une des plus importantes consommatrices d'électricité d'origine solaire et renouvelable en Suisse.

Avec le concours de ses clients, Swisscom souhaite économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO₂ qu'elle n'en génère dans l'entreprise et dans sa chaîne d'approvisionnement. Cet objectif, dit 2:1, concerne avant tout les économies de CO₂ que peuvent réaliser les clients de Swisscom grâce aux services Green ICT. Les efforts de Swisscom visant à réduire ses propres émissions de CO₂ résultant de l'exploitation s'inscrivent également dans l'objectif 2:1. Swisscom exige enfin de ses fournisseurs qu'ils limitent leur empreinte écologique.

Exemples tirés du catalogue des objectifs:

Avec le concours de ses clients, Swisscom souhaite économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO₂ qu'elle n'en génère dans l'entreprise et dans sa chaîne d'approvisionnement.

D'ici à 2020, Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 35% par rapport au 1^{er} janvier 2016.



Travailler et vivre

Swisscom s'engage pour une Suisse qui offre une large place à la qualité de vie.

A l'horizon 2020, Swisscom entend soutenir un million de clients par son engagement dans le domaine de la santé, notamment au travers de sa plateforme de santé et des capteurs de fitness, du dossier électronique du patient et des offres de sa filiale Datasport. D'ici là, Swisscom donnera en outre la possibilité d'utiliser des formes de travail mobiles à un million de clients. Pour ce faire, l'entreprise propose des services Work Smart et encourage l'adoption d'un mode de travail mobile par le biais de l'initiative Work Smart.

Exemples tirés du catalogue des objectifs:

A l'horizon 2020, Swisscom entend aider un million de personnes à travailler de façon mobile et un million de personnes à 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.

Swisscom entend s'imposer d'ici 2020 comme le leader du marché dans le domaine de la sécurité des données et permettre à un million de personnes d'utiliser les médias de façon sûre et responsable. Swisscom a raccordé gratuitement des écoles à Internet et initié des néophytes à l'univers numérique par le biais de cours sur les médias. L'entreprise contribue également à la protection de la jeunesse dans les médias par des solutions techniques et par des offres améliorant les compétences médias.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:

A l'horizon 2020, Swisscom entend permettre à un million 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.

Swisscom est l'un des employeurs les plus attractifs de Suisse. Elle offre à ses collaborateurs des possibilités d'épanouissement professionnel et les encourage à trouver le juste équilibre entre travail et vie privée. Pour Swisscom, proposer des conditions d'embauche équitables va de soi, au même titre qu'un partenariat social ancré dans le quotidien et un engagement marqué en faveur de la formation professionnelle. Swisscom est très fière de ses plus de 900 apprentis. Elle offre par ailleurs à ses collaborateurs la possibilité de s'engager socialement, par exemple dans le cadre du programme Corporate Volunteering.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:

Swisscom occupe une position de leader dans le secteur des TIC (2 rang dans le classement Universum).



Chaîne d'approvisionnement équitable

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

Dans le cadre d'une chaîne d'approvisionnement équitable, Swisscom s'engage pour l'amélioration des conditions de travail de plus de deux millions de personnes à l'horizon 2020. A cet effet, elle a conclu des partenariats internationaux qui assurent la mise en place des mesures correspondantes en collaboration étroite avec les fournisseurs. Swisscom fait par ailleurs contrôler chaque année, au moyen d'audits, l'amélioration des conditions de travail chez ses fournisseurs.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:

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



Suisse interconnectée

Swisscom s'engage pour une Suisse compétitive.

D'ici 2020, Swisscom souhaite fournir le très haut débit à 85% logements et locaux à usage professionnel, et permettre à 99% de la population de bénéficier du très haut débit mobile. L'entreprise contribue ainsi de manière indirecte au produit intérieur brut suisse à hauteur d'environ CHF 30 milliards, et participe indirectement à la création ou au maintien de quelque 100 000 postes de travail en Suisse.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:

Swisscom entend assurer la couverture par le très haut débit fixe et mobile en Suisse.

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	> Offres dans le domaine de la santé Objectif CR: 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.	> Santé et sécurité au travail Objectif CR: Gestion de la santé en entreprise et taux d'absentéisme
	Promotion des compétences média auprès de la population.	> Promotion de la compétence média > Cours média destinés aux parents, aux enseignants, aux élèves > Swisscom Academy Objectif CR: promotion des compétences média
	Contribution au paysage de la formation en Suisse, sous forme d'un accès Internet pour les écoles.	> Initiative «Internet à l'école» Objectif CR: 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.	> Diversity Objectif CR: 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.	> Smart Energy Objectif CR: réduction des émissions de CO ₂ 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.	> Efficacité énergétique et protection climatique Objectif CR: 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.	> Développement du personnel > Suisse interconnectée > Chaîne d'approvisionnement équitable Objectif CR: employeur de choix 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 ₂ «Carbosense».	> Suisse interconnectée > Service universel > Low Power Network Objectif CR: couverture de la Suisse avec ultra bande passante
	Développement du portefeuille de services durables, particulièrement dans les domaines IoT et Smart City.	> Services TIC durables pour les clients privés > Services TIC durables pour les clients d'entreprise Objectif CR: 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.	> Portefeuille de services durables > Economie circulaire Objectif CR: développement du portefeuille de services durables et Reprise des téléphones portables
	Développement du portefeuille de services durables, pour des économies en CO ₂ .	> Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom Objectif CR: 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.	> Efficacité énergétique et protection climatique Objectif CR: efficacité énergétique

Objectifs CR

Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom

Points clés de la stratégie CR	Valeur indicative 2017 ¹	Valeur 2017 ²	Objectif 2020	Valeur indicative 2018
Objectif d'image / activités concernant l'ensemble du portefeuille				
Objectif principal: Image de Swisscom en matière de développement durable		●		
Reprtrak = Outil standardisé pour la mesure d'image des entreprises La «citoyenneté» est composée d'une évaluation sociale, économique et écologique.				
KPI: Les points de citoyenneté dans Reprtrak sont attribué par le grand public	>70	69,5	>70	-
KPI: Proportion de réponses «Ne sait pas» quant à la citoyenneté dans le Reprtrak		19,1%	<10%	
Mesures 2018:				
> Mise en place d'indicateurs de durabilité et d'économie circulaire dans les Swisscom Shops				
> Campagnes de publicité sur l'éducation aux médias, l'économie circulaire et la ville intelligente				
> «Ensemble au service du développement durable» sur d'autres produits				
Développement du portefeuille de services durables (G4-EN27, SDG 13)		● ³		
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	40	53	60	55
Mesures 2018:				
> Evaluation ou conception de services adaptés				
Reprise des téléphones portables (G4-EN28, SDG 12)		●		
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%	8%		12%
Mesures 2018:				
> Augmentation par rapport à 2017 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				
Réduction de la consommation de papier (G4-EN27)		●		
KPI: pourcentage des clients privés et PME qui utilisent la facture en ligne	37%	36,6%		40%
Mesures 2018:				
> Continuer à promouvoir la facturation en ligne				
> Approche directe des segments de clientèle				
Formation des collaborateurs des touch points (Shops / centres d'appels / Sales) (GRI-EN26)		●		
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	-
Mesures 2018:				
> Formation des touch points aux avantages de la durabilité des produits Swisscom				
Anti-corruption (GRI-SO4)		●		
Formations à la directive anti-corruption				
KPI: Réalisation de formations à la directive anti-corruption	terminé	terminé	terminé	-
Mesures 2018:				
> Formation ponctuelle envisagée				

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 2017 ¹	Valeur 2017 ²	Obejctif 2020	Valeur indicative 2018
Efficacité énergétique et protection climatique				
Objectif principal: (G4-EN18) augmentation du ratio de réduction des émissions de CO₂ des clients par rapport aux émissions de CO₂ («objectif 2:1»)		●		
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 ₂ des clients disposant des services TIC durables par rapport aux propres émissions de CO ₂ (sans Fastweb)	1,4	1,23	2	1,60
Mesures 2018: > Réduction des émissions propres de l'exploitation et de la chaîne d'approvisionnement > Promotion des services durables existants > Extension du portefeuille de services durables				
Objectif principal: Efficacité énergétique (G4-EN5, SDG 7, 13)		●		
Accroissement continu de l'efficacité énergétique EF = (CET + ∑ EEC) / CET > CET = Consommation d'énergie totale > EEC = Economies d'énergie cumulées Source: directive OFEN/OFEV				
KPI: accroissement de l'efficacité énergétique EF en %		13,9%	35%	16%
Mesures 2018: Poursuite de la mise en oeuvre des mesures d'économie et d'efficacité (objectif = 23 GWh), parmi lesquelles: > Démontage du réseau analogue et améliorations technologiques > Accroissement de l'efficacité dans les centres de calcul > Virtualisation des serveurs				
Optimisation des émissions de CO₂ de la flotte de véhicules (G4-EN30)		●		
Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (champ d'application 1)				
KPI: valeur moyenne des émissions de CO ₂ par véhicule de tourisme en g de CO ₂ /km, conformément aux informations des fabricants	106	105	95	102
Mesures 2018: > Poursuite de la mise en oeuvre de la feuille de route des acquisitions				
Emissions de CO₂ (G4-EN15-17)		●		
Emissions de CO ₂ générées dans l'exploitation et la chaîne d'approvisionnement (sans Fastweb, courant compensé). Composante de l'objectif 2:1.				
KPI: émissions de CO ₂ en tonnes	394 000	400 800	341 000	360 000
Mesures 2018: > Mise en oeuvre d'autres mesures d'efficacité > Mesures d'amélioration communes avec les fournisseurs				
Réductions de CO₂ réalisées par les clients grâce aux services ICT durables (G4-EN19, SDG 7)		●		
Réduction totale des émissions de CO ₂ 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 ₂ en tonnes	512 000	493 702	700 000	569 000
Mesures 2018: > Promotion des services existants durables tels que Work Smart, et tiko / Swisscom Energy Solutions > Extension du portefeuille de services durables notamment dans le domaine de l'IoT et Smart City				

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 2017 ¹	Valeur 2017 ²	Obejctif 2020	Valeur indicative 2018
--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	---------------	------------------------

Travailler et vivre

Objectif principal: utilisation de formes de travail mobiles		●		
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	893 000	989 000	1 000 000	
Mesures 2018				
> Collaboration active avec l'initiative Work Smart				
Objectif principal: utilisation des offres dans le secteur de la santé		●		
Les offres comprennent la plateforme Health Connect, le dossier santé Evita, le logiciel CuraPrax pour praticiens et le portail sante healthi				
KPI: nombre de clients	-	1 104 212	1 000 000	
Mesures 2018				
> Extension de la clientèle des praticiens, hôpitaux, thérapeutes, pharmacies et de Healthi				
> Mise en oeuvre des projets de réseau acquis				

Compétences médias et sécurité

Objectif principal: promotion des compétences médias		●		
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)	-	932 812	1 000 000	
Mesures 2018				
> Réédition du magazine «enter» (16 ^e édition); migration de Mediafuté sur www.swisscom.ch/stories dans le but d'en augmenter la portée				
> Campagne de sensibilisation à l'utilisation des média (Jour de l'Attention)				
Participation aux cours consacrés aux compétences médias (G4-SO1)		●		
Cours médias destinés aux parents, aux enseignants, aux élèves (cycles moyen et supérieur) et à Swisscom Academy				
KPI: nombre d'enseignant et de parents	7 500	6 847		8 000
KPI: élèves	25 000	27 810		28 000
KPI: Swisscom Academy	16 000	16 561		20 000
KPI: nombre de participants cumulés	48 500	51 218		56 000
Mesures 2018				
> 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)				
Promotion des compétences médias: visiteurs de la plateforme (G4-SO1, SDG 4)		●		
KPI: nombre de visiteurs de la plateforme compétences médias	120 000	31 022	120 000	120 000
Mesures 2018				
> 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 2017 ¹	Valeur 2017 ²	Obejctif 2020	Valeur indicative 2018
Employeur attrayant				
Objectif principal: positionnement comme l'un des employeurs les plus appréciés de Suisse			●	
La position est mesurée à l'aide du classement «Universum» réalisé auprès d'étudiants et de professionnels http://universumglobal.com/rankings/company/swisscom/				
KPI: rang auprès des étudiants	-	4	2	-
KPI: rang auprès des professionnels	-	3	2	-
Mesures 2018:				
> Intensification de la communication (flexibilité & santé, employabilité, diversity, Corporate Volunteering)				
> Positionnement en tant qu'employeur responsable, nouvelle considération des dimensions de l'éthique et de la RSE				
Diversity (G4-LA12, SDG 5, 8)			●	
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)	-	-	1	
KPI: Pourcentage de femmes cadres	-	11,7%	20%	
KPI: Pourcentage de collaborateurs à capacité de travail réduite en raison de problèmes de santé (intégration)	-	0,86%	1%	
Mesures 2018:				
> Promotion de modèles de travail flexibles à tous les niveaux pour des femmes et des hommes				
> Offres de formation spécifiques pour femmes cadres, choix de femmes pour le recrutement des positions MINT, semaines TIC pour filles				
> Participation de personnes autistes aux tests IT				
Gestion de la santé en entreprise GSE (G4-LA6, SDG 3)			●	
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%
Mesures 2018:				
> BGM @ CTP (point de contact client), introduction à la formation sur la santé mentale et la détection précoce pour les SH				
> 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				
> Ergonomie Mini-Consulting, Leadership & 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				
Corporate Volunteering (GRI-SO1)			●	
KPI: nombre de jours consacrés à des interventions Give&Grow	1 300	1 140		1 300
Mesures 2018:				
> Poursuite du programme dans le cadre des interventions de l'année précédente				

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 2017 ¹	Valeur 2017 ²	Obejctif 2020	Valeur indicative 2018
--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	---------------	------------------------

Chaîne d'approvisionnement équitable

Objectif principal: contrôle des conditions de travail d'employés chez nos fournisseurs (initiative JAC) (SDG 8)		●		
Nombre d'audits multiplié nombre de collaborateurs dans les usines auditées JAC = Joint Audit Cooperation				
KPI: nombre de collaborateurs chez les fournisseurs	1 540 000	816 000	2 000 000	-
Mesures 2018				
> Expansion des audits de la communauté JAC à travers un partenariat avec l'EICC				
Contrôle des fournisseurs (G4-EN/HR/LA)		●		
KPI: Nombre de fournisseurs audités	82	89		115
KPI: dont Lead Swisscom	9	9		8
KPI: Nombre de fournisseurs en auto-évaluation (validation externe)	160	162		150
Mesures 2018				
> Intensification de la coopération dans le cadre du JAC (audits, qualitatifs et quantitatifs), auto-évaluation ciblée «intégration»				
Contrôle des fournisseurs d'importance stratégique en ce qui concerne la transparence en matière d'émissions de gaz à effet de serre (G4-EN32)		●		
KPI: nombre de fournisseurs clés, qui publient leurs données via le CDP CDP = Carbon Disclosure Project	55	56		60
Mesures 2018				
> Promotion de la participation au CDP via le CDP Action Exchange Program (AEP)				

Suisse interconnectée

Objectif principal: couverture de la Suisse par le réseau fixe à très haut débit (condition contribution ind. au PIB CHF 30 milliards) (G4-EC7, SDG 9)		●		
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)	-	47,7%	85%	-
Mesures 2018				
> Déploiement FTTx (x = Home, Street ou Curb)				
> Augmentation des largeurs de bande				
Objectif principal: couverture de la Suisse par le réseau mobile à très haut débit (condition contribution ind. au PIB CHF 30 milliards) (G4-EC7, SDG 9)		●		
KPI: taux de couverture Très haut débit = débit allant jusqu'à 150 Mbit/s	-	99%	99%	-
Mesures 2018				
> L'objectif est atteint avec une couverture de 99%. Pas de nouvelle cible pour 2018 prévue.				
Mesures supplémentaires				
> 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 responsabilité d'entreprise

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.

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 trimestriellement de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie CR et de la réalisation des objectifs par un rapport trimestriel et oralement 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.

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. Chaque mois de novembre, elle procède à une rétrospective de l'exercice qui s'achève et adopte les objectifs et les mesures pour l'exercice à venir. 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 en matière de responsabilité d'entreprise. Ces sponsors définissent les objectifs annuels dans le cadre de leurs thèmes prioritaires en s'appuyant sur la stratégie CR à long terme et 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)
- > **Compétences 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 de choix:** 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 Indicator) en relation avec les thèmes majeurs de la stratégie CR
- > Un rapport trimestriel du Risk Management
- > Un rapport d'état semestriel

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:

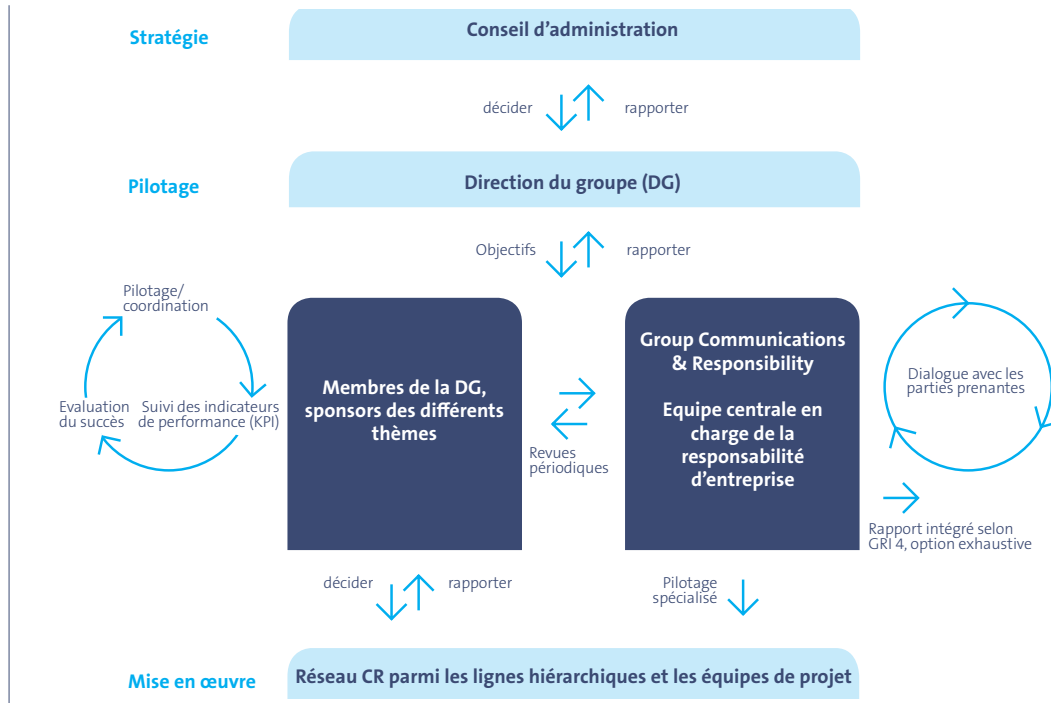
- > Élaborer la stratégie CR (définition des objectifs/points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > Prendre en compte les ODD et l'Agenda 2030 pour le développement durable de la stratégie CR de Swisscom
- > Soutenir les sponsors de la Direction du 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
- > 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 durabilité et de l'élaboration du Rapport de gestion

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.



Approches de gestion

Principe de précaution

Swisscom travaille toujours dans le respect de ses valeurs fondamentales. Elles réduisent les risques pour l'environnement, les risques commerciaux 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 cultivé par Swisscom. Elles sont assurées par une information proactive 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 qui sont définies dans 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.

Approches de gestion et thèmes centraux

Swisscom dispose d'approches de gestion pour les thèmes figurant dans la matrice d'importance. Les prescriptions suivantes sont notamment applicables aux thèmes présentant un intérêt particulier pour Swisscom et ses parties prenantes (thèmes de la matrice située dans le quadrant supérieur droit):

- > La prescription du groupe en matière de communication et de responsabilité d'entreprise, régissant désormais la compétence liée au respect des ODD et de l'Agenda 2030 pour développer durablement la stratégie CR de Swisscom
- > La prescription du groupe sur la conduite financière du groupe (notamment la politique de distribution)
- > La convention collective de travail (CCT) qui régit notamment la représentation du personnel et les rapports avec les syndicats
- > Le manifeste sur la numérisation, qui couvre les domaines de l'infrastructure, de la formation, de la recherche, de l'innovation et de l'économie
- > Le guide «Travail mobile» qui définit la manière d'aborder le travail mobile et le «Guide à l'attention des cadres dirigeants»
- > Le système de gestion de l'environnement selon la norme ISO 14001 et les instructions correspondantes ainsi que les directives sur les thèmes de l'énergie et du CO₂ (directive sur l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom selon la norme ISO 14064)
- > La directive Big Data relative à la protection des données
- > La politique d'achat
- > La Compliance Policy avec le système de gestion de la conformité correspondant (décrit plus en détail ci-dessous) ainsi que des instructions (p. ex. dans le domaine du droit et de l'anti-corruption)
- > La directive relative aux investissements, en vertu de laquelle Swisscom est tenue d'examiner ses investissements majeurs à la lumière de leur viabilité écologique et sociale

Outre l'Agenda 2030, Swisscom a identifié deux nouveaux thèmes susceptibles de marquer durablement son environnement. Il s'agit des thèmes «Smart Cities» et «Economie du recyclage», pour lesquels les approches de management sont en cours d'élaboration.

Le manifeste sur la numérisation

En Suisse, la numérisation ne doit pas rester une vision d'avenir, mais bien devenir une réalité. Pour ce faire, plus de 50 pionniers du monde numérique, dont le CEO de Swisscom Urs Schaeppi, ont élaboré un manifeste avec le Conseiller fédéral Johann Schneider-Ammann. Le manifeste se veut une motivation et une source d'inspiration pour l'économie, la politique et la société. Il contribuera à réaliser la transformation numérique de la Suisse, pour lui assurer une position de leader dans le monde. Son objectif est le suivant: la Suisse crée des postes de travail à haute valeur ajoutée et assure ainsi sa prospérité.

Le manifeste énonce des thèses, dont il tire des idées concrètes et des exigences en matière d'infrastructure, de formation, de recherche, d'innovation et d'économie. Il encourage par exemple la constitution d'un fonds d'avenir (Zukunftsfonds) pour les jeunes entreprises et appelle l'Etat à créer les conditions favorables à une utilisation intelligente des données comme facteur de production. Dans le domaine de la formation, les transferts de connaissances et de technologies entre les hautes écoles doivent être améliorés pour faire de la Suisse le leader mondial de la recherche sur la transformation numérique.

Compliance Management

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de la conformité (CMS) efficace. Le CMS de Swisscom couvre l'ensemble du groupe et repose sur les éléments fondamentaux suivants:

- > **Culture:** la culture en matière de conformité 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 a défini les objectifs de la conformité: 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 au cas par cas pour les nouvelles activités et en cas d'évolution du cadre juridique ainsi que de manière périodique (au moins deux fois par an) et gère ces risques grâce à des 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.

Afin de préserver le secret d'affaires, Swisscom ne publie pas de rapport de conformité. L'index GRI de ce Rapport de durabilité 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)

Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se fonde sur ses propres valeurs fondamentales 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 profite de façon personnalisée de l'interconnexion et de la numérisation grandissantes. 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.

Respect des droits des individus au sein du Groupe Swisscom et dans la chaîne d'approvisionnement

Le respect des droits des individus 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 pour l'économie et les droits des individus (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. Les principes ont été publiés en 2016 dans une nouvelle directive pour le respect des droits des individus.

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.

Si 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. L'utilisation de FOSS est régie dans les directives (instructions) existantes du groupe. Pour les logiciels Swisscom lancés à l'étranger, la conformité avec les licences FOSS doit être explicitement vérifiée et établie par le service de conformité FOSS interne.

Voir sous

www.faire-werbung.ch

Voir sous

www.swisscom.ch/droitsdehomme

Swisscom Security

Swisscom rend le monde interconnecté plus sûr, en mettant les besoins de ses collaborateurs, clients et partenaires au cœur de toutes les réflexions sur la sécurité et en garantissant la sécurité par des mesures claires et simples. Grâce à sa vaste infrastructure et ses connaissances approfondies, 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 de choix dans le domaine de la sécurité. Elle propose à ses collaborateurs des tâches intéressantes et de nombreuses opportunités de développement.

 Voir sous
[www.swisscom.com/
datensicherheit](http://www.swisscom.com/datensicherheit)

Fraud Management

Swisscom s'oppose activement aux risques de fraudes 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 toutefois être efficacement prévenus par des mesures de détection et de prévention.

Swisscom applique la définition suivante de la fraude: 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,
- > contribuent à éviter les cas de fraude,
- > révèlent rapidement les cas de fraude et comblent ainsi les lacunes de sécurité,
- > réduisent les coûts, aucune tâche exceptionnelle n'étant imputée aux ressources,
- > limitent les pertes financières et permettent de récupérer les valeurs patrimoniales détournées,
- > renforcent la réputation de Swisscom et préservent ou renforcent la confiance des clients.

Autres approches de gestion selon les thèmes de la GRI (économie, environnement, pratiques de travail, droits des individus, société et responsabilité des produits)

Les prescriptions du groupe (instructions) s'appliquent aux différents domaines pertinents en matière de développement durable selon la GRI. Il existe par ailleurs des prescriptions et des directives spécifiques, notamment celles relatives à l'appréciation financière globale selon l'approche du Total Cost of Ownership (TCO), au refroidissement des centraux téléphoniques et des centres de calcul ou au démontage des stations d'émission. Swisscom utilise à cet effet une liste de contrôle CR. Elle prend en considération les exigences économiques, écologiques et sociales dans tous les projets relatifs aux infrastructures de réseau, aux services et aux produits. En outre, une nouvelle prescription règle le recyclage et l'élimination des infrastructures de réseau effectués auparavant au cas par cas. Pour les rénovations et la construction de nouveaux commerces, il existe des prescriptions basées sur des critères écologiques qu'il faut respecter. Les filiales suisses de Swisscom ainsi que sa filiale italienne Fastweb utilisent des instruments adaptés à leurs besoins. Les prescriptions sont évoquées dans les chapitres suivants. En 2017, Swisscom a défini des principes de communication qui s'appuient sur les valeurs fondamentales. Ces principes définissent le cadre de la communication sur Internet et en particulier sur le portail Bluewin.

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du 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 sur les thématiques suivantes:

- > Swisscom soutient une attitude respectueuse à long terme du secteur des TIC.
- > 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 2017.
- > 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 (IP: protocole Internet).

- Swisscom soutient le déploiement d'une infrastructure haut débit et d'une infrastructure de communication mobile sur l'ensemble du territoire suisse. Elle s'est donné pour objectif d'équiper chaque commune suisse d'une technologie de fibre optique moderne d'ici 2021. Elle donne ainsi une solide assise à la numérisation de la Suisse et à la place économique suisse.
- Swisscom a été retenue pour être le seul prestataire de la concession de service universel. La Commission fédérale de la communication (ComCom) a attribué à cette concession à Swisscom. La nouvelle concession entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2018 et jusqu'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^{er} janvier 2018. Les prestations de service universel destinées aux personnes handicapées ont en outre été étendues: en plus des offres existantes, comme le service de transcription de SMS et le service annuaires, le service universel comprend désormais un service de communication en langue des signes par visiophonie pour les malentendants.
- Swisscom améliore sans cesse ses systèmes d'information destinés aux clients, notamment au travers de services tels que «Swisscom Cockpit» à l'intention des clients de Swisscom séjournant à l'étranger.
- Swisscom travaille sur différents projets dans le domaine de la transition énergétique. Notamment l'initiative Work Smart, le produit tiko et l'Energy Challenge 2017 lancé par l'Office fédéral de l'énergie (OFEN).

La Suisse se prépare au lancement du réseau 5G, le cinquième de la génération de communication mobile. La 5G rend techniquement possible les smart cities, les usines en réseau et les maisons intelligentes, combine de nombreuses technologies et constitue la base pour la numérisation de la Suisse. Les conditions-cadres légales actuellement en vigueur entravent l'extension du réseau 5G pour les opérateurs de communication mobile et limitent l'utilisation des fonctions élémentaires. Pour que la Suisse garde une longueur d'avance dans l'adaptation de technologies inédites, une adaptation des conditions-cadres telles que l'ORNI, les méthodes d'évaluation et les prescriptions légales en matière de construction s'impose.

Comme dans l'exercice précédent, cet exercice-ci Swisscom a également donné son avis dans le cadre de plusieurs consultations au niveau fédéral. Elle a participé à une consultation de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N) concernant le «traitement et l'utilisation des données». Elle s'est par ailleurs exprimée lors de la Conférence des chefs de départements cantonaux de l'économie publique (CDEP) au sujet de l'extension du réseau en fibres optiques dans les cantons.

De plus, Swisscom s'est exprimée au sujet du message du Conseil fédéral concernant la révision partielle de la loi sur les télécommunications (LTC). Dans ce contexte, elle participe à une audition de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N). Swisscom ne voit actuellement pas la nécessité d'une révision de la LTC. Dans l'esprit de mesures d'autorégulation, la branche a déjà déployé des efforts considérables, en particulier dans les domaines de l'itinérance, de la neutralité des réseaux, de la protection des clients et de la jeunesse ainsi que du point de vue des appels publicitaires indésirables. Au vu de l'extension du réseau haut débit pour la téléphonie fixe et du déploiement imminent du réseau mobile de cinquième génération, la sécurité des investissements plus que jamais essentielle. Une menace de réglementation, voire un durcissement de la réglementation menacent les importants projets d'investissement, surtout dans les régions périphériques.

Dans ses prises 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.

Swisscom prône 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 entretient des relations transparentes 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.

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% supplémentaires par rapport au 1^{er} janvier 2016. D'ici 2020, Swisscom entend de plus, avec ses clients, économiser une quantité de CO₂ deux fois supérieure à celle qu'elle génère pour l'ensemble de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Swisscom promeut enfin l'utilisation et la production d'énergies renouvelables.



Environnement, objectifs et approche de gestion



Goal 7
AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



Goal 13
CLIMATE
ACTION

Pour Swisscom et ses parties prenantes, la transition énergétique et le changement climatique demeurent des thèmes essentiels. La loi sur l'énergie (LEne) révisée, le socle de la stratégie énergétique 2050 de la Confédération, a été acceptée en mai 2017 par votation populaire. Elle prévoit la sortie de l'énergie nucléaire et la promotion des énergies renouvelables. Elle invite en outre à renforcer systématiquement l'efficacité énergétique et à passer aux énergies renouvelables. Swisscom veille tout particulièrement à améliorer sa propre efficacité énergétique et la protection climatique et s'est par conséquent fixé deux objectifs:

- > **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 fin 2020. Cet objectif est consigné dans la convention qu'elle a signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC). Dans ce contexte, Swisscom participe, conjointement avec les entreprises proches de la Confédération qui poursuivent la Stratégie énergétique 2050 de la Confédération, au groupe «Exemplarité énergétique de la Confédération».
- > **Protection du climat:** Enfin, avec le concours de ses clients, Swisscom entend économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO₂ qu'elle n'en génère au travers de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Ce projet est intitulé «Objectif 2:1». Fin 2017, la part d'économie par rapport aux émissions était d'environ 1,23 (année précédente 0,99). 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.

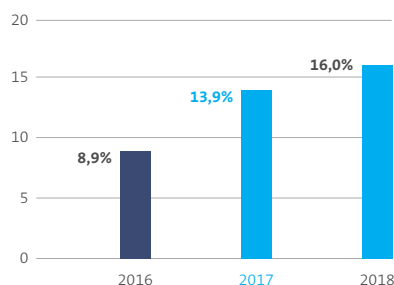
Swisscom a communiqué sa réduction des émissions 2016 à la Science Based Target Initiative (SBT), fruit d'un partenariat entre CDP (Carbon Disclosure Project), UN Global Compact, WWF et le World Resources Institute (WRI). Elle considère les objectifs de réduction pour les entreprises comme «scientifiquement fondés», si ces objectifs contribuent à la réduction nécessaire des émissions de CO₂ qui a pour but de limiter l'augmentation de la température mondiale à 2°C au maximum. D'ici 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.



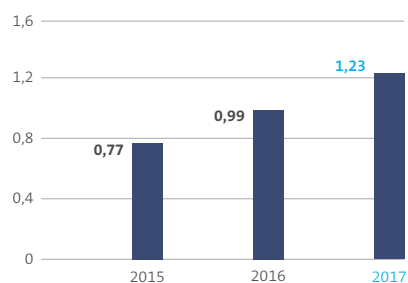
Voir sous

www.sciencebasedtargets.org

Augmentation de l'efficacité depuis le 1.1.2016 et prévisions en %



Rapport des réductions CO₂ aux émissions CO₂



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 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. Ces filiales ont par ailleurs toutes obtenu la certification 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 94,3% du groupe (y compris Fastweb); 2016 96,2%).

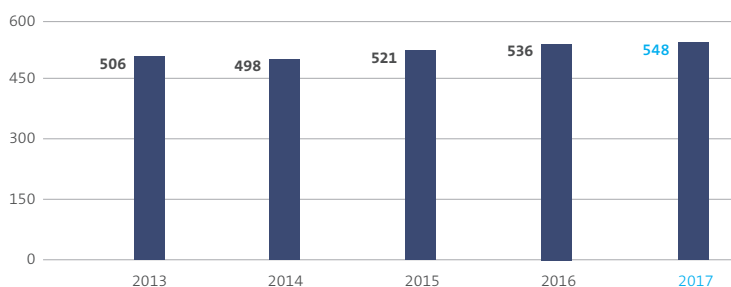
Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie chez Swisscom

Objectif: D'ici à 2020, Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 35% par rapport au 1^{er} janvier 2016.

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 exerce toujours la plus forte incidence sur l'environnement. La consommation d'énergie et les émissions de CO₂ 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, des centraux de raccordement 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 utilitaires.

Swisscom: consommation d'énergie en GWh



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. Schématiquement, elle englobe dans ses procédures les étapes suivantes:

- > Calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- > Définition du mix énergétique, en particulier du mix de courant
- > Définition et validation d'objectifs et de mesures en matière d'efficacité énergétique
- > Mise en œuvre de mesures pour accroître l'efficacité énergétique
- > Production de courant propre
- > Utilisation des rejets de chaleur
- > Suivi, bilan énergétique et reporting
- > Projets de recherche et développement – par exemple 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 2017 Swisscom a consommé 468 GWh de courant électrique en Suisse (année précédente 448 GWh), ce qui correspond à une augmentation de 4,4% (exercice précédent 3,2%). 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 ainsi que l'énergie solaire qu'elle produit elle-même. Elle compense en outre 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 Swisscom. Swisscom augmente ainsi la durabilité de son mix de courant. En 2017, comme les années précédentes, l'entreprise a consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables, point certifié par la SGS. Elle a utilisé 20,0 GWh (exercice précédent 25,0 GWh) de courant écologique «naturemade star» de l'énergie solaire.

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

En 2017, Swisscom a économisé dans ses réseaux au total quelques 9 GWh d'énergie grâce à des améliorations technologiques et à l'utilisation d'équipements à forte efficacité énergétique.

Les unités décentralisées, Remote Radio Units (RRU), directement fixées sur les pylônes de transmission du réseau de téléphones mobiles ont largement contribué à ce résultat. Elles ont consommé jusqu'à 40% d'énergie en moins que les Radio Units traditionnelles.

Le projet d'économie d'énergie Mistral consacré au refroidissement des centraux téléphoniques a été achevé avec succès. Mistral remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, il permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement.

Durant l'exercice du rapport, 66 centrales ont été dotées d'un système de refroidissement par l'air extérieur. Fin 2017, Swisscom avait refroidi avec Mistral quelques 900 installations de télécommunication dans des centrales de raccordement et sites émetteurs pour la radio et la TV.

Entre l'introduction de Mistral en 2005 et la fin 2017, environ 49,3 GWh d'énergie ont pu être économisés chaque année.

Durant l'exercice du rapport, Swisscom a refroidi 60 stations de bases de communication mobile supplémentaires avec l'air extérieur. Il en résulte une économie additionnelle de 0,6 GWh par an.

Dans le réseau mobile LTE, Swisscom a activé une fonction réduisant la puissance d'émission et donc la consommation d'électricité en période d'émission restreinte, ce qui s'est traduit par une économie supplémentaire d'environ 1,3 GWh en 2017.

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

En moyenne de tous les centres de calculs, Swisscom a atteint en 2017 une valeur PUE (Power-Usage-Effectiveness) de 1,4 (exercice précédent 1,47). Particulièrement efficace, le centre de calcul de Berne-Wankdorf a atteint une valeur PUE de 1,26 en 2017, alors que la valeur cible était de 1,2. Ce coefficient met en relation la consommation électrique totale d'un centre de calcul avec la consommation électrique de ses installations informatiques.

Swisscom opte de plus en plus souvent pour l'utilisation partagée de serveurs dans ses centres de calcul. Grâce à cette virtualisation des serveurs, ses besoins en infrastructures informatiques sont moins importants que par le passé, ce qui lui a permis d'économiser 7,5GWh additionnels en 2017.

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 2017, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de 81 bâtiments et d'économiser 409 MWh (exercice précédent 416 MWh) d'énergie.

Swisscom s'efforce de moderniser les installations d'éclairage inefficaces. Elle réduit de la sorte sa consommation d'énergie électrique, mais améliore du même coup la qualité de l'éclairage. D'autant que des installations d'éclairage performantes dégagent moins de chaleur, ce qui a un effet bénéfique sur le climat intérieur. A elles seules, ces mesures permettent à Swisscom de réaliser une économie annuelle de 114 MWh.

Mesures d'efficacité liées à la consommation de combustibles et de chaleur et à la réduction des émissions de CO₂

Jusqu'ici, Swisscom mesurait la consommation mensuelle de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance des 64 bâtiments les plus grands. A partir de la période de chauffe 2017/2018, les mesures sont effectuées dans les 120 bâtiments qui représentent plus de la moitié de sa surface immobilière totale. Swisscom extrapole ensuite la consommation annuelle de la surface totale.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 162,4 térajoules de combustibles (45,1 GWh) (exercice précédent 48,4 GWh). Ses modes de chauffage issus de combustibles fossiles sont le mazout (59,4%), le gaz naturel (16,2%) et le chauffage à distance (24,4%). Au cours des cinq dernières années, Swisscom a abaissé l'indice de chauffage/m² de 5,2% dans ses bâtiments. Cette baisse s'accompagne d'une réduction des émissions de CO₂ qui n'est pas toujours proportionnelle à cause de la variation annuelle du mix énergétique.

Swisscom entend continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage de ses bâtiments. A cette fin, elle a persévéré en 2017 dans l'optimisation systématique de l'exploitation contribuant à réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO₂ relatives au chauffage des bâtiments. Au cours de l'exercice, une surveillance énergétique plus détaillée a permis d'améliorer la base de données nécessaire à une analyse énergétique et a révélé des cas de consommation d'énergie excessive.

En 2017, Swisscom a par ailleurs rénové et modernisé plusieurs installations de chauffage dans ses bâtiments en Suisse. Elle a systématiquement examiné, en amont, des solutions de remplacement des combustibles fossiles pour la production de chaleur. Ces comparaisons de coûts se sont basées sur les variantes possibles d'un processus TCO (Total Cost of Ownership ou coût total de la propriété), qui présente de manière détaillée les coûts d'énergie et de CO₂. Swisscom a fixé le prix du CO₂ à CHF 84 par tonne (CHF 96 par tonne à compter du 1^{er} janvier 2018), ce qui correspond à un prix fictif («shadow price») inspiré de la taxe nationale sur le CO₂ fixée dans la loi sur le CO₂.

Pour ses installations de chauffage, Swisscom privilégie les variantes sans combustibles fossiles. Par conséquent, Swisscom renonce entièrement à utiliser du mazout sur 9 (exercice précédent 15) sites à partir de la période de chauffe 2017/2018, ce qui conduit à une réduction totale de 185 tonnes de CO₂. En lieu et place, Swisscom produit désormais la majeure partie de la chaleur nécessaire grâce à des pompes à chaleur.

En 2017, Swisscom a en outre mis en œuvre onze projets de construction pertinents sur le plan écologique. Comme un rapport interne en témoigne, elle économise ainsi 43 MWh d'énergie et évite l'émission de 11,5 tonnes de CO₂. Enfin, les contrôles énergétiques ont permis de réduire de 43 tonnes les émissions de CO₂ (exercice précédent 45 tonnes).

Mesures d'efficacité liées à la consommation de carburant, à la mobilité et à la réduction des émissions de CO₂

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 2017, les véhicules de la flotte de Swisscom au service de la clientèle (soit après déduction de l'utilisation privée) ont parcouru au total 54,9 millions de kilomètres (exercice précédent 60,2 millions de kilomètres), ce qui correspond à une consommation de carburant de 128,0 térajoules (35,5 GWh; exercice précédent 139,8 térajoules ou 38,8 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant s'inscrit en recul de -9,2% (année précédente -2,6%).

Une stratégie d'acquisition durable et une flotte modernisée doivent permettre de ramener la moyenne des émissions de CO₂ par véhicule de 113 g de CO₂ par kilomètre (2015) à 95 g de CO₂ par kilomètre d'ici fin 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 2017, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 105 g de CO₂ par km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 96% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 506 (+9,1%) véhicules hybrides, 26 (-42,2%) véhicules roulant au gaz naturel et de 6 (-62,5%) véhicules électriques qui remplacent dans la mesure du possible les véhicules fonctionnant à l'essence et surtout au diesel. Dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules

électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables. En 2017, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 118 104 (-5,3%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 11 116 (-20,9%) abonnements demi-tarif et 3 055 (-10,0%) abonnements généraux.

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.
- > **Work Smart:** Les collaborateurs de Swisscom travaillent en toute simplicité avec leurs collègues à l'aide de solutions de partage de vidéos et de bureau. et 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 contribuent à un fonctionnement plus efficace des bâtiments et des systèmes de transport. Dans le domaine de la domotique, Swisscom a réalisé en 2016 un essai pilote concluant avec une entreprise externe afin d'optimiser l'exploitation du chauffage dans les édifices Swisscom grâce aux prévisions météorologiques. A l'hiver 2016/2017, Swisscom a déployé la solution dans cinq autres immeubles. Cela lui a permis de réaliser des économies d'énergie de chauffage substantielles allant jusqu'à 50%, avec des dépenses d'investissement relativement faibles.

Production de notre propre courant

Depuis plus de 10 ans, Swisscom produit son propre courant. Elle y voit une contribution importante à sa politique énergétique durable. Dans le cadre de la rénovation des toits de ses centraux téléphoniques, Swisscom étudie systématiquement la construction d'installations solaires. Si elle apparaît économiquement justifiée, elle est ensuite réalisée.

En 2017, Swisscom a lancé sept installations solaires supplémentaires sur des stations émettrices (145 kWp) et des centraux téléphoniques (166 kWp).

La puissance totale de ses propres installations solaires atteint 1 980 kWp (+311 kWp ou +18,6%, contre 1 669 kWp l'exercice précédent). Swisscom va poursuivre son programme de production d'électricité au cours des prochaines années. D'ici à 2020, elle cible une puissance des installations de plus de 3 000 kWp, soit le triple de l'objectif de fin 2015. D'ici cinq ans, elle entend en outre exploiter entièrement sur ses sites son potentiel estimé à 3500 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 CO₂ par an, ce qui correspond à 9% des émissions totales de CO₂ 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 2017, Swisscom a ainsi injecté dans le réseau 8,9 GWh d'énergie thermique sous forme de chaleur à distance dans les communes avoisinantes (exercice précédent 8,1 GWh). 890 000 litres de mazout (exercice précédent 810 000 l.) ont ainsi pu être économisés et des émissions de CO₂ correspondantes ont été évitées.

Effet global des mesures de rationalisation énergétique au sein de Swisscom

En 2017, la consommation d'énergie totale (électricité, combustible et carburant) de Swisscom en Suisse a atteint 548 GWh (exercice précédent 536 GWh). Sans les mesures d'efficacité engagées depuis le 1^{er} janvier 2016, Swisscom consommerait actuellement 71 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 avec l'AEnEC.

Objectif de protection climatique 2:1 en détails

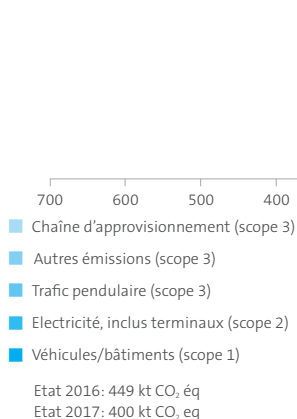
Objectif: Avec le concours de ses clients, Swisscom entend économiser, à l'horizon 2020, deux fois plus de CO₂ qu'elle n'en génère au travers de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Ce projet est intitulé «Objectif 2:1». Les principes de cet objectif et sa contribution à la protection climatique sont décrits ici et d'autres aspects figurent dans le rapport climatique.

Le changement climatique recèle des risques et des opportunités

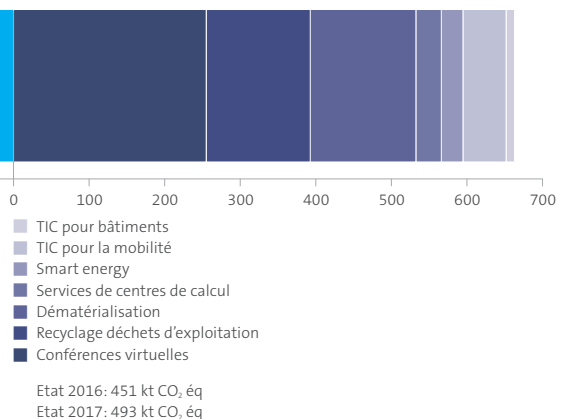
Les activités suivantes contribuent en première ligne à la protection du climat: analyse des opportunités et des risques entraînés par le changement climatique; élaboration d'un programme et mise en œuvre des mesures correspondantes dans les domaines thématiques pertinents; monitoring et reporting. La 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 offre des chances pertinentes pour le CA. Ce chapitre contient de plus amples informations à ce sujet. Un portefeuille de produits et de services durable permet de limiter les risques à travers une réduction des émissions de CO₂, aussi bien directement au sein de l'entreprise qu'indirectement auprès des clients. Swisscom suit les recommandations de la Task Force of Climate-related Financial Disclosures (TCFD). D'autres informations détaillées figurent au chapitre «Protection climatique» du rapport de durabilité. L'inventaire des gaz à effet de serre et les indications des quantités relatives à la consommation d'énergie, aux émissions de CO₂ 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 vérifié de Swisscom.

Emissions CO₂ Swisscom en 2020 en milliers de tonnes CO₂



Economies CO₂ chez les clients en 2020 en milliers de tonnes CO₂



Smart City

L'objectif numéro 11 des Sustainable Development Goals s'intitule «Sustainable Cities and Communities». Les technologies TIC jouent un rôle particulier pour sa réalisation. Leur utilisation intelligente contribue à améliorer la qualité de vie dans les habitats urbains, à préserver l'environnement et à favoriser une utilisation respectueuse des ressources. En 2017, Swisscom a décidé d'aborder le thème Smart City de manière ciblée – cela d'une part, afin d'exploiter la contribution au développement durable que les Smart Cities peuvent apporter et, d'autre part, pour créer un nouveau secteur d'activité. A ce jour, Swisscom dispose déjà de différentes solutions dans le domaine des Smart Cities. La plateforme Insights de Swisscom permet par exemple de suivre les flux de trafic, de les analyser et de les utiliser pour la planification du trafic et de l'aménagement urbain d'une ville. Cette plateforme contribue par ailleurs à améliorer la sécurité lors de grandes manifestations. Les capteurs exploitables à coût avantageux

dans le cadre de l'Internet des choses via le réseau LoRA mis en place dans l'ensemble de la Suisse en 2016 comme indicateur de niveau des conteneurs de déchets ou pour surveiller les places de parking et les espaces verts constituent une autre application Smart City. En 2018, Swisscom élargira de manière ciblée son portefeuille de services Smart City.

Réductions des émissions de CO₂ réalisées par les clients grâce aux services TIC durables

Le secteur des TIC joue un rôle clé dans la réduction des émissions de CO₂. Comme le confirme une étude réalisée par la Global e-Sustainability, ce secteur peut contribuer à réduire les émissions de CO₂ d'environ 16% au niveau mondial. Ce potentiel correspond à environ sept fois la quantité de CO₂ émise par le secteur lui-même.

Une étude mandatée par le WWF et menée par l'Université de Zurich en 2017 le prouve: les TIC ont le potentiel de réduire jusqu'à 3,37 fois plus les émissions de gaz à effet de serre en Suisse en 2025 que celles que la fabrication, l'exploitation et l'élimination des appareils et infrastructures TIC produiront globalement. A l'inverse, le processus de production des équipements terminaux pèse lourd, puisque les appareils volumineux, les PC notamment, augmentent les émissions du secteur des TIC. Mais l'énergie nécessaire à la fabrication des plus petits appareils, à l'instar des Smartphones et des ordinateurs portables, est elle aussi déterminante pour le bilan climatique. L'allongement du cycle de vie des appareils TIC est par conséquent de plus en plus important.

C'est pourquoi Swisscom lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres toujours moins énergivores et plus respectueuses des ressources. Elle commercialise en outre des produits et des prestations qui aident ses clients à réduire leurs émissions de CO₂, 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 CO₂ 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 peu énergivores des centres de calcul et la gestion intelligente des locaux administratifs, des appareils ou des réseaux électriques constituent des facteurs de poids pour réduire les émissions de CO₂.

Les particuliers réduisent leurs émissions de CO₂ lorsqu'ils remplacent leurs supports de données physiques, tels les CD, DVD et revues, par les 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 privés

Les services TIC durables de Swisscom soutiennent les clients commerciaux dans leurs efforts pour réaliser des économies d'énergie et réduire les émissions de CO₂. Swisscom s'est fixé pour objectif de développer en permanence son portefeuille durable. Elle propose elle-même une partie des solutions nécessaires, tandis que d'autres sont offertes par des PME ou des start-up grâce à l'infrastructure de Swisscom. On peut citer dans ce cadre le réseau LORA, établi en Suisse en 2016 pour servir de base à de nombreux nouveaux services dans le domaine de l'Internet des objets.

Nachhaltige ICT-Dienste werden heute in folgenden Gebieten angeboten:

- > **Solutions TIC pour les bâtiments:** Optimisation de la consommation d'énergie, réduction des émissions de CO₂ 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.
- > **Services pour les centres de calcul:** Externalisation et virtualisation de serveurs dans des centres de calcul efficaces en vue de l'optimisation de la consommation d'énergie
- > **Dématérialisation:** Réduction de la consommation de papier grâce à des solutions d'impression économisant le 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 en vue de la réduction des déplacements

Au cours de l'exercice 2017, Swisscom 53 a muni ses services TIC du label «Ensemble au service du développement durable» introduit en 2015.



Goal 11
SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Goal 12
RESPONSIBLE CONSUMPTION
AND PRODUCTION


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.

Economies de carburant grâce aux services TIC durables



Goal 7
AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY

Au cours de l'exercice sous revue, la division Clients privés de Swisscom Suisse a lancé un programme afin de développer 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 de façon transparente avec les particuliers.

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

- **Smart Energy:** Lancé par la filiale Swisscom Energy Solutions SA, le service 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 visera 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.

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. En 2017, Swisscom Energy Solutions a par ailleurs lancé les produits tiko sun et tiko storage. tiko sun accroît la consommation autonome de sa propre installation photovoltaïque en mettant en service de manière ciblée des pompes à chaleur ou des boilers dès que de l'énergie solaire est produite. tiko storage augmente encore la part de la consommation propre 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 système de production d'énergie de réglage est mis à la disposition du client, il s'accompagne d'une contrepartie financière. Les produits tiko déchargent ainsi le réseau et produisent parallèlement de l'énergie de réglage.

- **Services des centres de calcul:** Avec le 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 32% en 2016 à 36,6% fin 2017. 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 de réaliser des économies.



Goal 11
SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Voir sous
www.tiko.ch



Voir sous
www.swisscom.ch/factureenligne

Emissions de CO₂ liées aux activités de Swisscom

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

Les bilans écologiques dressés par Swisscom au cours des années antérieures 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 d'énergie des terminaux chez les clients peut être estimée à 286 000 MWh sur la base du nombre d'appareils, de la consommation d'énergie par appareil et du profil d'utilisateur typique. 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'Energie (OFEN), Swisscom et d'autres prestataires ont fait le choix de réaliser une campagne d'information commune. Cette dernière vise à optimiser la consommation d'énergie à domicile au travers d'un réglage optimal des modems, routeurs et décodeurs TV de la part du client. Swisscom soutient ces mesures de transparence en continuant d'informer ses clients sur la consommation d'énergie également après la campagne et en expliquant sur son site Internet les réglages optimisant la consommation d'énergie.
- **ENERGY CHALLENGE 2017:** Swisscom s'est servie du partenariat principal dans le cadre d'ENERGY CHALLENGE 2017 pour familiariser clients et non-clients avec une exploitation efficace de leurs appareils sur le plan énergétique. Lors des trois salons Muba, Comptoir Suisse et Züspa, Swisscom a dirigé, chaque fois pendant dix jours, un



Voir sous
www.swisscom.ch/economiser-energie

Repair Center mobile pour Smartphones et a fourni aux clients des recommandations pour prolonger la durée de vie de leurs téléphones mobiles. Dans une série d'articles publiés dans «20 Minutes», elle a en outre informé la population sur les questions de durabilité en lien avec les TIC.

- **Swisscom TV 2.0:** Swisscom TV 2.0 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 de 36 kWh ou quelque 40% par rapport à l'ancien modèle. De plus, Swisscom a expliqué en détail aux clients de Swisscom TV 2.0 comment configurer au mieux le décodeur pour le quotidien et pendant les vacances afin de réaliser des économies d'énergie. En 2017, Swisscom a poursuivi le remplacement des anciennes TV-Box par de nouveaux modèles compatibles UHD chez ses clients. Malgré une performance nettement meilleure, la nouvelle Box n'utilise pas plus de courant que le modèle précédent. Fin 2017, Swisscom avait acquis 1,467 million de clients avec Swisscom TV. Swisscom TV 2.0 compte ainsi bien plus de clients que dans le cadre de l'offre télévisuelle antérieure. En dépit de la croissance de la clientèle, la consommation d'électricité des clients a chuté.
- **Internet-Box:** En 2016, Swisscom a lancé l'Internet-Box 2 pour succéder à l'Internet-Box Plus. En 2017, Swisscom n'a introduit aucune nouvelle Internet-Box sur le marché. La nouvelle Internet-Box 2 offre plusieurs options d'économie d'énergie. Un minuteur permet par exemple de définir le laps de temps durant lequel le WiFi, la fonction de stockage central 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 réduit ainsi fortement la consommation d'électricité.
- **Ecomode plus:** Grâce à 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.

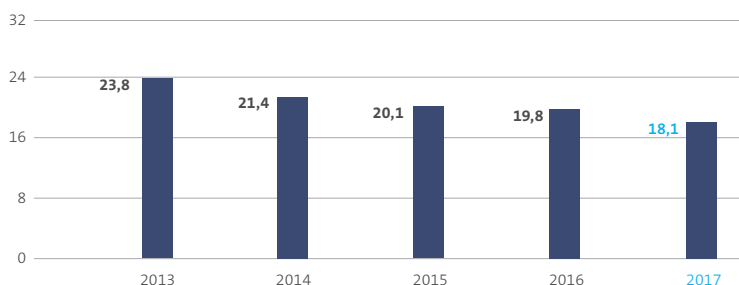
Voir sous
www.swisscom.ch/
economiser-energie

Bilan CO₂ et champs d'application 1, 2 et 3 du protocole des gaz à effet de serre (GES):

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 CO₂, 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 CO₂ indirectes, par exemple dans la chaîne d'approvisionnement).

- **Emissions de champ d'application 1:** En 2017, la consommation directe d'énergies fossiles représentait 12% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom (exercice précédent 15%). Les équivalents d'émissions de CO₂ de champ d'application 1 générés par des sources d'énergie fossile ont diminué de 22,0% depuis le 1^{er} janvier 2010 et s'élèvent en 2017 à 18 119 tonnes d'équivalents CO₂ sans correction climatique, dont 55% proviennent des carburants et 47% et des combustibles. De plus, les émissions de champ 1 issues des fluides frigorigènes prises en considération représentent 352 tonnes (exercice précédent 220 tonnes). Swisscom ne comptabilise pas les émissions liées aux pertes de SF₆ des transformateurs et stations électriques, car elle ne contrôle pas ces installations.

Swisscom émissions CO₂ 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 2017, les équivalents d'émissions de CO₂ générés par la consommation d'électricité avant compensation s'élevaient à 56 054 tonnes d'équivalents CO₂ (approche location-based) resp. à 0 tonnes d'équivalents CO₂ après compensation avec des instruments du marché (c'est-à-dire des certificats; approche market-based). Selon le champ d'application 2, Swisscom n'a par conséquent pas généré d'émissions de CO₂ provenant de la consommation d'électricité, mais une part de 948 tonnes d'équivalents CO₂ provenant de la chaleur à distance.

- **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. Les émissions dans la chaîne d'approvisionnement (catégorie 1 Marchandises achetées, 2 Biens d'équipement et 4 Transport et Distribution aux centrales de distribution) représentaient 291 300 tonnes en 2017; le trafic des pendulaires (catégorie 7) 17 519,5 tonnes et le reste des émissions du champ d'application 3 77 445,4 tonnes (catégories 3 Mise à disposition d'énergies, 5 Elimination des déchets, 6 Déplacements professionnels, 8 Surfaces de vente louées, 9 Transport vers les clients, 11 Utilisation des produits, 12 Elimination des terminaux et 15 Investissements). Sont restées exclues les catégories suivantes: Fabrication des produits (catégorie 10), Downstream leased assets (catégorie 13) et Franchises (catégorie 14). Elles n'étaient pas applicables, car Swisscom n'a fabriqué aucun produit, exploité aucun centre de distribution (downstream leased assets) et n'a géré aucune franchise en 2017. Les équivalents d'émission de CO₂ qui en résultent selon le champ d'application 3 se sont élevés à 386 265 tonnes (exercice précédent 439 791 tonnes).

Le rapport climatique ne fait pas seulement état des émissions de CO₂, mais présente également l'impact des mesures de réduction réalisées au sein de l'entreprise. Ce rapport détermine en outre le niveau des émissions de CO₂ 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 CO₂ des clients. Le rapport entre les économies réalisées chez les clients et les émissions s'est légèrement amélioré par rapport à l'exercice précédent (0,99) et s'élevait fin 2017 à 1,23.

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 2017, Swisscom est restée sur la Supplier Climate A List et dans le Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI).

 Voir sous
www.cdp.net

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
GRI-2017](http://www.swisscom.ch/GRI-2017)

Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise

Outre l'énergie, l'exploitation des réseaux de télécommunications nécessite un grand nombre de matériaux. Swisscom veille à ce titre à les exploiter dans le respect de l'environnement. Dans le cadre du système de gestion de l'environnement conformément à la norme ISO 14001, elle veille systématiquement aux thèmes ayant un impact sur l'environnement suivant et a fortement optimisé ses activités au regard de leur empreinte écologique. 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 vise à faire baisser la consommation ou du moins à la maintenir à son niveau de l'année précédente eu égard aux autres thèmes ayant un impact sur l'environnement. Elle veille par ailleurs de plus en plus aux mesures qualitatives, telles que la sélection, le recyclage et la réutilisation des matériaux.

Papier

Swisscom distingue les matériaux en fonction de leur durée de vie: ceux de courte durée et ceux de longue durée. Swisscom 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 assorti de l'écolabel Ange Bleu. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a également employé cette excellente qualité de papier recyclé pour la nouvelle facture simplifiée. Pour les publicités ou les imprimés, elle recourt exclusivement au papier assorti du label FSC (Forest Stewardship Council). Le passage à un envoi bimestriel des factures aux clients ainsi que la facture simplifiée et la facture électronique ont permis de réaliser de substantielles économies de papier. Pour les impressions dans ses bâtiments, 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/m², 38 g/m² et 40 g/m² assorti de l'écolabel Ange Bleu est utilisé pour les annuaires téléphoniques. 13% des annuaires téléphoniques sont fabriqués en Suisse avec du papier suisse et un grammage plus élevé. La consommation de papier pour les annuaires est en recul, car le nombre de volumes imprimés régresse continuellement.

Tonnes	qualité	2015	2016	2017
Papier				
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m ² = 5g/feuille)	Ange Bleu ¹	137	92	76
Imprimés	Label FSC	2 333	2 209 ²	2 011
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/piece)	Label FSC	384,0	441,0	394
Annuaire téléphonique	Ange Bleu	2 699	2 414	1 963
Consommation totale de papier		5 401	5 130 ²	4 444

¹ 75%

² Emballages à hauteur de 770 tonnes inclus

Câbles, fibres optiques et poteaux en bois

En 2017, 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. 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.

Par ailleurs, Swisscom a également remplacé ou nouvellement installé des poteaux téléphoniques en bois traités avec des produits de conservation à base de cuivre et de chrome. En 2015, Swisscom a lancé une nouvelle procédure pour contrôler ces poteaux. 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 installés, car la quantité de poteaux classifiés comme touchés par la pourriture a reculé par rapport aux années précédentes. Trois entreprises partenaires garantissent et assurent l'élimination respectueuse de l'environnement des poteaux à la fin de leur durée d'utilité. En 2017, Swisscom a introduit un processus biologique de traitement des poteaux fixés en terre. Le produit utilisé (Avengelus) est à base de champignons de l'espèce *Trichoderma* et lutte contre les parasites pathogènes résistant au cuivre.

En km, tonnes ou nombre	Unité	2015	2016	2017
matériaux				
fibres optiques	Fkm ¹	1 364 004	1 202 362	1 140 233
paires de cuivre	km	81 191	62 637	53 970
tubes en polyéthylène PE	km	734	492	428
cuivre ²	tonnes	924	732	667
polyéthylène PE ²	tonnes	725	438	389
poteaux téléphoniques en bois	nombre	7 502	3 515	4 754

¹ kilomètre fibres

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 moyenne de consommation dans ses plus grands bâtiments et la multiplie par le nombre d'équivalents plein temps. La mesure effectuée couvre plus de la moitié des équivalents plein temps de Swisscom et est par conséquent représentative. Pour 2017, la mesure moyenne indique une consommation de 42,8 litres par emploi à temps complet 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 capteurs d'écoulement dans les installations existantes. Lors de rénovations, elle utilise des armatures basées sur une technologie innovante avec un écoulement réduit permettant de réduire la consommation d'eau quotidienne de 90% par rapport aux armatures classiques.

L'eau n'étant utilisée que dans un seul processus commercial – le refroidissement – et à titre exceptionnel, son impact environnemental n'est pas significatif. Pour le refroidissement des centres de calcul, Swisscom exploite en principe un système de refroidissement à sec. Swisscom ne met en œuvre des systèmes de refroidissement hybrides ou adiabatiques (basés sur l'évaporation de l'eau) qu'à titre exceptionnel. Dans ce cas, conformément à une directive interne, Swisscom privilégie alors l'eau de pluie ou, si une autorisation est délivrée, l'eau des rivières/lacs. Pour le centre de calcul de Berne Wankdorf, la part d'eau de pluie utilisée comme moyen 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.

Installations frigorifiques et réfrigérants

Swisscom remplace en permanence toutes les anciennes installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants exploitées dans les centraux téléphoniques 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. Swisscom n'utilise plus les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants que dans les centres de calcul (centres de données); elle vérifie régulièrement leur étanchéité. Les agents réfrigérants émis au cours de l'exercice sous revue peuvent être déterminés sur la base des quantités de remplissage de 445 kg (exercice précédent 182 kg). Ils présentent un potentiel de réchauffement global (PRG) de 352 tonnes d'équivalents CO₂ (exercice précédent 220) 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 veille, dans la mesure du possible, à n'employer que des agents réfrigérants naturels. A défaut, elle utilise des agents réfrigérants au potentiel de réchauffement climatique très faible. 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. Ce fluide moteur présente un potentiel de réchauffement climatique extrêmement faible (GWP = 6). Elle a par ailleurs adapté certaines installations au Tessin, en 2016, pour l'emploi de ce nouveau fluide.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
climatereport2017](http://www.swisscom.ch/climatereport2017)

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 sélectionne soigneusement ses produits afin de prolonger leur durée de vie. Actuellement, la quantité de déchets à recycler augmente en raison du changement technologique, resp. de la migration vers All IP (technologie de fibre optique).

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 et 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, eau glycolée avec le code de déchet 16 01 15, 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 firmes 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 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	2015	2016	2017	2017 in %
Catégories de déchets				
Recyclage	1 645	3 575	2 036	36,1%
Déchets ménagers UIC	1 505	750	721	12,8%
Élimination déchets d'exploitation UIC	1 944	2 596	2 871	50,8%
Déchets spéciaux	23	30	19	0,5%
Quantité totale de déchets	5 117	6 951	5 647	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 en bordure de paysages de marais. 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 77, resp. 1,25% des 5400 stations de base) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Emeraude, des zones aquatiques et de protection des oiseaux migrateurs ainsi que des zones marécageuses. 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. Concrètement, Swisscom a pu construire au cours de l'exercice sous revue deux nouvelles installations dans des réserves naturelles, après avoir bien entendu obtenu les autorisations nécessaires.

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 susmentionnées, Swisscom utilise l'infrastructure existante, ne construit pas d'infrastructures supplémentaires et ne pose pas de câbles. À 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 2017, Swisscom a démonté une station dont elle a ensuite réaménagé le terrain.

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 2017, les collaborateurs de Swisscom ont accompli au total 1 117 (exercice précédent 1 007) 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 (apis mellifera) sur le site de son siège principal. Ces abeilles 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 CO₂, des émissions de NO_x et de SO₂. Celles-ci sont déterminées en appliquant les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburants. Pour réduire les émissions de NO_x et SO₂, 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	2015	2016	2017
Sol/bâtiments				
Surface nette	Millions m ²	0,92	0,93	0,93
Consommation de papier				
Consommation de papier total	Tonnes	5 401	5 130	4 444
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	183 654	182 451	188 410
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ²	Térajoules	1 563	1 613	1 683
	GWh	434	448	468
Energie, chauffage ³				
Mazout	Térajoules	109,4	106,3	95,9
Gaz naturel	Térajoules	24,4	28,2	26,6
Chauffage à distance	Térajoules	36,7	39,6	40,0
Chauffage, total	Térajoules	170,5	174,1	162,4
Energie, carburants ⁴				
Essence	Térajoules	15,9	21,6	16,4
Diesel	Térajoules	125,0	116,3	111,3
Gaz naturel	Térajoules	2,6	1,9	0,3
Carburants, total	Térajoules	143,5	139,8	128,0
Véhicules	Nombre	3 693	3 403	3 160
Kilomètres parcourus	Millions km	59,5	60,2	54,9
Emissions de CO ₂ en moyenne ⁵	g par km	113,0	109,0	105,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 877	1 929	1 973
	GWh	521	536	548
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq de la consommation d'énergie fossile ⁶	Tonnes	20 129	19 837	18 119
Oxyde d'azote NO _x ⁷	Tonnes	19,6	19,3	17,9
Dioxyde de soufre SO ₂ ⁸	Tonnes	3,7	2,8	2,8
Déchets				
Déchets, total	Tonnes	5 117	6 951	5 647

¹ La consommation d'eau (hors eau de refroidissement) est extrapolée sur la base d'une valeur moyenne de 42,8 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 (plus de 45% 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

⁶ Emissions de CO₂ dues à 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), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1.25, consommation 6.01 litres par 100 km (2014), 6.00 (2015), 5.9 (2016), 5,8 (2017).

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. Son engagement englobe des offres de travail mobile et une plateforme de santé. Swisscom s'engage ainsi pour une Suisse qui accorde une large place à la vie.



Environnement, objectifs et approche de gestion

Swisscom s'est fixé pour objectif d'offrir à un million de clients la possibilité d'utiliser des formes de travail mobiles d'ici 2020. Elle veut en outre séduire un million de clients avec ses services dans le domaine de la santé. Dans le cadre de son approche de gestion, Swisscom dispose de services et d'instructions internes qui examinent et fixent les critères des services et des plateformes dans le domaine de la santé et du travail mobile.

Offres en faveur de Work Smart

Work Smart

Swisscom a une vision très claire de la collaboration au sein de l'entreprise: tous les collaborateurs travaillent ensemble de manière simple, directe et sans obstacles, en équipe et au-delà des limites des départements, de même qu'avec des collaborateurs externes. La collaboration n'a pas simplement lieu au bureau, mais également dans les lieux propices aux collaborateurs, sur les appareils qu'ils souhaitent, avec des horaires souples et en respectant les besoins. Non seulement les solutions Work Smart de Swisscom permettent aux collaborateurs de travailler de manière flexible et mobile, mais elles privilégient également l'échange d'informations réciproque et utile. Elles augmentent ainsi la productivité des collaborateurs et leur donnent beaucoup de latitude dans la façon d'aménager leur mode de travail. Par exemple, le Home Office se prête parfaitement aux activités qui exigent un haut degré de concentration. Enfin, Work Smart permet aux collaborateurs d'utiliser leur temps de déplacement et d'attente de manière productive tout en déchargeant le réseau ferroviaire et routier en évitant les heures de pointe. Work Smart accroît la satisfaction au travail et améliore le bien-être personnel des collaborateurs en les aidant à mieux concilier vie privée et vie professionnelle. Bien entendu, il faut s'assurer que les conditions-cadres de la CCT et les dispositions du droit du travail soient respectées à tout instant pour prévenir les éventuelles incidences indésirables de cette flexibilité accrue. En dehors de l'aménagement souple des horaires de travail et des modèles de travail flexibles, Swisscom propose aussi l'achat de congés.

Un sondage interne réalisé par Swisscom au sujet de Work Smart a fait ressortir qu'environ 90% des collaborateurs peuvent retirer un avantage des modes de travail souples. Aujourd'hui déjà, pas moins des deux tiers des collaborateurs de Swisscom travaillent régulièrement en mode nomade. La comparaison avec le reste de la Suisse, où environ 38% des collaborateurs ont la possibilité de travailler en mode nomade, prouve que Swisscom est une véritable pionnière dans le domaine du Work Smart. Elle propose à ses clients commerciaux des coachings Work Smart, partage avec eux ses expériences et les accompagne sur la voie des modes de collaboration modernes.

Fort potentiel grâce au travail mobile et aux déplacements pendulaires acycliques

Dans le cadre de plusieurs études, Swisscom examine les avantages du travail mobile et flexible, ainsi que le changement culturel qui en résulte dans l'entreprise. Elle fournit par ailleurs des aides au changement de culture. Lors de l'exercice sous revue, elle a promu, en tant que membre fondateur de l'initiative Work Smart en collaboration avec des experts de la gestion de la santé en entreprises (GSE), l'élaboration d'un scénario pour un atelier. L'atelier traite des thèmes du Work Smart qui influent sur la santé. Il accompagne les équipes dans l'élaboration de «règles du jeu» pour l'approche Work Smart. Ces règles du jeu clarifient les choses et réduisent le stress physique et psychique pouvant survenir avec les formes de travail flexibles.

L'étude FlexWork 2016 menée par la HES Suisse du Nord-ouest présente l'évolution du travail mobile depuis 2014 et les obstacles qui s'y opposent dans le monde du travail. Dans ce contexte, Swisscom a participé à la réalisation du manuel Work Smart de l'Université de Zurich. Ce manuel illustre, à l'aide de méthodes et d'études de cas, comment introduire et établir Work Smart dans une entreprise. Il révèle que, sur les quelque 5,017 millions d'actifs que compte la Suisse, environ un quart ont travaillé dans une large mesure de manière flexible en 2016. En revanche, 2,81 millions de collaborateurs n'ont pas la possibilité ou le droit de travailler de manière flexible en raison de leur activité, de l'infrastructure ou du règlement de l'entreprise. Environ 30% des actifs souhaitent pouvoir travailler plus souvent de manière mobile. Dans la pratique, 11% des actifs pourraient profiter de davantage de souplesse, car leur activité le leur permettrait. L'infrastructure technique nécessaire fait toutefois défaut ou l'employeur ne les y autorise pas.

Parmi la population des travailleurs mobiles, environ 52%, soit 989 000 personnes, utilisent les accès à haut débit de Swisscom.

Les services suivants soutiennent le travail mobile:

- **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 indépendamment du lieu et de l'heure.

Swisscom est un membre fondateur de l'initiative Work Smart

Swisscom a cofondé en 2015 l'initiative Work Smart, une association dans laquelle elle s'engage activement dans la conduite de projets. Elle partage ses expériences avec d'autres entreprises et entend contribuer, par ses connaissances et ses travaux de recherche intensifs, à une Suisse qui soit prête à relever les défis de demain. Work Smart permet aux clients et aux collaborateurs de bénéficier d'une liberté et d'une qualité de vie accrues, et aux entreprises d'améliorer leur productivité. L'initiative Work Smart poursuit un triple objectif: mieux concilier vie privée et professionnelle, intégrer d'autres cercles de personnes dans le processus de travail et utiliser de façon intelligente les ressources et l'infrastructure.

L'initiative Work Smart soutient de nouvelles formes de travail et accompagne le changement dans la culture d'entreprise. A cette fin, elle encourage le travail flexible indépendamment du lieu où l'on se trouve, facilite un accès quasi-illimité au savoir et réalise des travaux de recherches intensifs avec des partenaires scientifiques. Durant l'exercice sous revue, elle a soutenu la «Coworking Experience», une étude menée par Village Office sur le thème du coworking. En fin d'année, 144 entreprises avaient signé la charte, soit 51 de plus qu'en 2016. En outre, la Confédération suisse et HP Suisse SA y ont adhéré en tant que nouveaux partenaires réseau. Chaque année, l'initiative organise une semaine Work Smart sur le thème du travail flexible, avec des manifestations à l'intention des entreprises et des signataires de la charte.

Information et sensibilisation des clients et de la population

En 2016, Swisscom a renouvelé son partenariat avec le WWF Suisse, qui s'est poursuivi en 2017. Elle est le principal sponsor de l'App Guide WWF et du calculateur d'empreinte écologique WWF. Durant l'exercice sous revue, WWF et Swisscom ont commandé ensemble une étude visant à déterminer les répercussions de la numérisation sur la protection du climat en Suisse. Son objectif est d'informer la population et le monde économique sur les opportunités et les risques que la numérisation représente pour l'environnement. Dans l'application Guide WWF, le WWF et Swisscom, «partenaires pour l'environnement», explorent de nouvelles voies. L'application présente, dans un menu autonome, l'engagement de Swisscom en faveur de l'environnement et de la société, et témoigne également de la volonté de Swisscom de promouvoir un mode de vie durable. Durant l'exercice sous revue, l'application a invité chaque mois les utilisateurs à se reporter à des rapports Swisscom relatifs à un mode de vie respectueux d'un

Voir sous

www.work-smart-initiative.ch/

Voir sous

www.work-smart-initiative.ch

développement durable. Le calculateur d'empreinte écologique permet de calculer l'empreinte écologique personnelle et fournit à ses utilisateurs des conseils individualisés pour ménager les ressources environnementales.

Offres dans le domaine de la santé

Digital Health 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 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. Deuxièmement, elle contribue à l'introduction du dossier électronique du patient (DEP), lequel permet à la population d'accéder de manière simple et sûre à leurs données médicales numériques. Troisièmement, elle offre à ses clients des possibilités technologiques de surveiller leur santé.



La numérisation: une chance

Les coûts de la santé semblent voués à grimper inexorablement en Suisse. Selon l'Office fédéral de la statistique, le secteur de la santé absorbe à lui seul 12,1% du produit intérieur brut de la Suisse. La numérisation des processus et des informations offre un potentiel important dans la lutte contre la hausse des coûts de la santé. En collaboration avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), Swisscom s'est attachée à déterminer la quantité de données qui sont générées chaque année dans le secteur suisse de la santé. Les données analogiques remplissent près de 300 millions de feuilles de papier A4, pour près de moitié issues de médecins établis à leur compte. S'y ajoutent environ 1,5 million de gigaoctets (Go) de données de santé numérique sous la forme d'images et d'autres fichiers. 73% de ces données sont générés par les 240 hôpitaux suisses, qui affichent par conséquent un degré de numérisation relativement important. En revanche, le potentiel des processus numériques entre les prestataires de santé n'est pas encore exploité. Grâce à ses solutions, Swisscom contribue à optimiser notamment les transferts et les échanges d'informations.

Health Connect – la base de l'interconnexion dans le secteur de la santé

Dans le cadre de sa stratégie CR, Swisscom a défini l'objectif suivant pour le groupe: Swisscom se propose de soutenir un million de clients d'ici 2020, avec des offres et des services dans le domaine de la santé. Quelques 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. Près de 200 000 personnes utilisent le portail santé Healthi dans le cadre de la santé en entreprise ou en tant que clients d'assureurs et de pharmaciens qui l'utilisent pour leur programme de bonus.

En 2017, Swisscom a étendu sa base de données dans le secteur de la santé. Elle a remporté d'importantes chaînes de cabinets de physiothérapie pour son système informatique destiné aux cabinets médicaux. Elle a par ailleurs promu la constitution de plateformes eHealth pour les hôpitaux et les cantons s'appuyant sur sa solution Health Connect. Pour les cantons de Zurich et de Berne, qui comptent au total 2,5 millions d'habitants, Swisscom exploitera ce qui devrait être la plus importante plateforme eHealth de Suisse. Cette plateforme permet d'une part d'introduire le dossier électronique du patient (DEP) et optimise d'autre part les processus chez les prestataires de santé et entre eux.

Healthi – la plateforme santé

Healthi, la plateforme de santé interactive basée sur le Web destinée aux collaborateurs, témoigne de la responsabilité de Swisscom à l'égard de ces derniers. Au travers d'un article et de conseils sur l'alimentation, l'activité physique et le bien-être, cette plateforme aide les collaborateurs à accroître leurs compétences dans le domaine de la santé. De plus, Healthi favorise l'interaction sociale au sein de l'entreprise et constitue chez Swisscom l'interlocuteur pour tous les thèmes en lien avec la santé. Depuis janvier 2017, Swisscom met Healthi à la disposition de tous ses collaborateurs. D'autres entreprises de toutes tailles peuvent utiliser à titre gracieux le portail – qui sera adapté à leurs besoins. Elles contribueront ainsi à améliorer la santé et le bien-être de leurs collaborateurs. En contrepartie, elles obtiennent un bilan de santé anonyme de leur personnel.

Evita – le dossier médical électronique de Swisscom

Evita, le dossier médical électronique de Swisscom, 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 fonctionnalité d'Evita. Elle permet aux patients de réaliser les formalités d'admission à l'hôpital de manière sûre et simple, depuis chez eux. Enfin, Evita servira à l'avenir de portail permettant aux patients d'accéder à leur dossier électronique (DEP).

 Voir sous
www.evita.ch

Promotion de la santé au sein de la population

Quiconque souhaite vivre sainement, entretient sa condition physique et fait régulièrement du sport. Swisscom vend dans ses Shops des accessoires portables pour les activités de fitness et l'enregistrement de données vitales. Elle offre par ailleurs à ses clients un accès attrayant et sûr à des services numériques basés sur leurs données de santé, par exemple via la plateforme de santé Healthi. La filiale Swisscom Datasport contribue dans une large mesure au bon déroulement des manifestations sportives populaires grand public. Datasport s'occupe chaque année de plus de 300 événements dans les domaines de la course à pied, de la marche, du cyclisme, du VTT, du patin en ligne, du triathlon/duathlon, du ski de fond et du ski alpin. En tant que prestataire de services global, Datasport se charge de la gestion des données, du système de notification, de l'encaissement, du chronométrage, du service des résultats, des systèmes audio et des systèmes d'information ainsi que de la diffusion des informations.

Technologies de communication à faible rayonnement

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

Cinq 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 plus de 140 entretiens avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Ces entretiens se font généralement à l'initiative de projets locaux. 170 entretiens ont eu lieu durant l'exercice précédent. Afin de permettre un déploiement du réseau de communication mobile dans le dialogue avec les communes et de définir de nouveaux sites de communication mobile, Swisscom, en collaboration avec son secteur d'activité, a élaboré une procédure de participation facultative pour définir ces nouveaux sites. Swisscom a déjà introduit cette procédure – appelée «modèle de dialogue» – dans plusieurs cantons. Par ailleurs, elle 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. Le modèle de dialogue permet à Swisscom de réaliser des sites de communication mobile répondant aussi bien à ses propres exigences qu'aux représentations des responsables communaux et des habitants.

45

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

L'exploitation de réseaux mobiles implique une grande responsabilité. Pour cette raison, Swisscom suit les avancées scientifiques dans le domaine des champs électromagnétiques. Elle travaille aussi avec des spécialistes internes et externes, qui analysent les résultats des recherches et soutiennent les travaux scientifiques pertinents. Swisscom 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.

En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres. De plus amples informations figurent dans les aide-mémoires n° 193 et n° 304 de l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

 Voir sous
www.swisscom.ch/rayonnement

Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI

Swisscom est tenue d'exploiter, pour ses stations de base de communication mobile, un système d'assurance qualité qui garantit que les installations en service respectent durablement les valeurs limites prévues par la loi. Swisscom certifie son SAQ selon la norme ISO 33002:2015. En novembre 2017, 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 réussi le test, obtenant le degré de qualification 3 (bien) sur un maximum de

cinq degrés. Ce résultat montre qu'elle respecte tous les processus pour se conformer aux valeurs limites dans l'exploitation de ses stations de base de communication mobile.

Respect des valeurs limites ORNI

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). Cette ordonnance vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommode. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques entre 0 Hz et 300 GHz. Les valeurs limites de l'installation selon l'ORNI sont dix fois plus basses que celles de la plupart des autres Etats. En 2017, Swisscom a répondu à toutes les prescriptions légales relatives à l'ORNI. Les informations de diffusion de toutes les installations de communication mobile sont transmises à une banque de données centrale offrant un accès protégé aux organes de gestion urbains et cantonaux, qui peuvent ainsi contrôler à tout moment par échantillonnage le respect des valeurs seuils fixées par l'ORNI.

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

Comme le veut l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP), Swisscom affiche clairement le prix de vente de tous les appareils proposés et exposés. Elle complète les informations par des données techniques utiles sur les produits. Les clients et les personnes intéressées peuvent par ailleurs 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). Ce dernier point ne satisfait à aucune obligation légale. Ces informations répondent plutôt au besoin des 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 75%) et 50% atteignant même moins de 0,6 W/kg (exercice précédent 41%, état en décembre).

Compétences médias et sécurité

Swisscom rend possible et marque de son empreint la société de l'information à laquelle toutes les personnes vivant en Suisse doivent pouvoir prendre part. Son infrastructure et ses services permettent aux individus de communiquer et d'interagir durablement, tant dans les espaces publics que privés. En même temps, Swisscom est consciente de son devoir de rendre les utilisateurs des médias numériques attentifs aux risques et de les accompagner.



Environnement, objectifs et approche de gestion

Toutes les personnes vivant en Suisse doivent être en mesure de profiter des multiples possibilités qu'offrent les médias numériques. Swisscom s'efforce de garantir un accès fiable au réseau partout en Suisse. Outre les aspects techniques, elle prend très au sérieux l'influence des médias numériques sur la société. Elle s'engage par conséquent fortement pour la promotion des compétences médias – aussi bien dans le cadre de ses efforts pour la protection de la jeunesse dans les médias que par des initiatives visant à combler le fossé numérique entre les générations. En 2018, Swisscom entend rester fidèle à cet 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 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

Dans le cadre de ses activités commerciales, Swisscom traite les données de différentes personnes. Elle traite ces données pour fournir et améliorer en permanence ses prestations, offrir de meilleures expériences aux clients et rechercher de nouveaux secteurs d'activité. Ce faisant, elle met un point d'honneur à protéger la sphère privée des personnes concernées. Le traitement de nombreuses données se fait avec l'accord des personnes concernées. Dans la mesure du possible, les analyses de données sont réalisées au moyen de données anonymes et agrégées, sans lien avec la personne. Le transfert ou la cession à des tiers de données faisant référence aux personnes est exclu. Un grand nombre de données sont traitées uniquement à la condition que les personnes concernées aient donné leur accord. Swisscom offre la possibilité à ses clients de décider eux-mêmes de l'utilisation qui est faite de leurs données personnelles. Ils peuvent ainsi modifier leur profil à tout moment dans l'espace clients en ligne ou demander une modification par téléphone auprès de la hotline Swisscom ou dans un Swisscom Shop. Si les clients souhaitent une utilisation restreinte de leurs données (opt-out), alors aucune donnée n'est exploitée ni communiquée à des tiers.

Swisscom prend régulièrement des mesures visant à améliorer la protection des données. Tous les droits d'accès des collaborateurs aux données clients critiques ont ainsi été passés en revue et redéfinis. Par ailleurs, des mesures techniques visant à poursuivre l'amélioration de la protection des données et de la confidentialité ont été prises. Une organisation centrale de Data Governance a pour mission de définir et d'imposer les conditions-cadres pour le traitement des données à l'échelle du groupe.

Finalement, Swisscom s'emploie à fournir des informations sur les éléments importants en matière de protection des données sous une forme compréhensible et détaillée. Une zone spécifique sur le site Internet de Swisscom se consacre à cette tâche.

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 aux parents et aux enseignants des informations, des produits et du matériel didactique en abondance.

La sphère privée revêt une importance particulière en matière de protection de la jeunesse dans les médias. Lorsque les enfants et les adolescents publient 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.

Swisscom soutient les High Principles on Child Protection de l'European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO).

Le §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 également aux fournisseurs de contenu et à Swisscom en tant que fournisseur de services. Swisscom interprète par ailleurs très strictement les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication qui 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 dans l'éducation aux médias. L'initiative sectorielle renforce le rôle du délégué à la protection de la jeunesse dans les médias, désormais surveillé par une instance externe. En 2017, cette surveillance a été assurée par le professeur Klaus Neumann-Braun de la Faculté des sciences des médias de l'Université de Bâle. Son rapport montre dans quels domaines les entreprises de télécommunication signataires doivent encore plus s'engager: il s'agit surtout de l'information des clients.

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
- > 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 2017, Swisscom a organisé dans toute la Suisse plus de 1500 manifestations qui ont rassemblé près de

35 000 participants sur le thème de la compétence médias. Ce qui fait de Swisscom le plus grand prestataire de formation dans ce domaine en Suisse.

- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** L'étude JAMES analyse l'utilisation des médias par les jeunes âgés de 12 à 19 ans. En 2017, Swisscom a fait élaborer différentes études détaillées relatives aux rapports JAMESfocus sur la base du relevé de 2016: le premier rapport JAMESfocus traitait du comportement en ligne des jeunes. Un deuxième rapport s'intéressait aux connaissances des jeunes quant à la durabilité des médias numériques. Le troisième mettait l'accent sur les centres d'intérêt et les critères selon lesquels les jeunes choisissent leurs personnalités du monde numérique.
 - > **Médiafuté:** la plateforme de conseil pour les parents est en ligne depuis 2013. Elle brosse le tableau de vraies familles et de leurs difficultés à inciter leurs enfants et les jeunes à adopter un usage judicieux des médias. Bon nombre de familles ont partagé entre-temps les expériences qu'elles ont faites dans le domaine de la sphère privée, du cyberharcèlement, de la dépendance aux jeux et de l'éducation aux médias. En 2017, la plateforme a enregistré 31 022 visites. Ce chiffre ne répond toutefois pas aux attentes.
- Dans le cadre de la concentration des différents canaux de communication, Swisscom a intégré Médiafuté sur la plateforme Swisscom Storys afin d'augmenter substantiellement et durablement sa portée.

Swisscom Academy

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'utilisation 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 des cours quotidiens. En outre, l'Academy est présente tous les ans sur de nouveaux sites, de manière itinérante. En 2017, pas moins de 16 000 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de la Swisscom Academy, quelque 351 218 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», utilisation du 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)

49

Initiative «Internet à l'école»



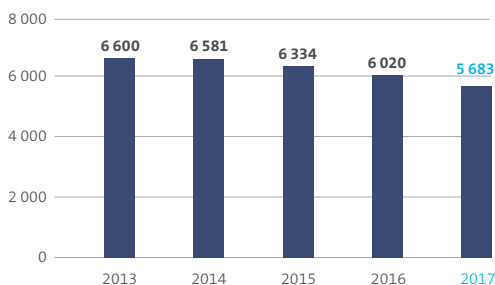
Depuis 2002 déjà, Swisscom apporte une contribution significative au paysage de la formation en Suisse, qui a débuté dans le cadre de l'initiative fédérale «L'école sur le net» menée de 2002 à 2007 et se poursuit depuis 2008, par le biais de son initiative «Internet à l'école», conduite en concertation 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.

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, lesquels font désormais partie du degré 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.

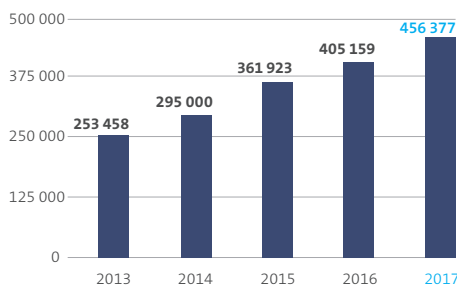
Mais les charges liées au maintien d'une infrastructure sûre et performante n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. En accord avec les cantons, les écoles participent aux coûts des solutions de sécurité telles que pare-feu et filtre de contenu, selon le principe de causalité. Dans le cas d'un raccordement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

Du fait des modèles d'utilisation actuels, le souhait de raccordements au réseau à débit toujours plus rapide se fait plus pressant 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. Les écoles peuvent désormais utiliser des hotspots mobiles ou le produit «Smart Business Connect» compatible avec des bandes passantes allant jusqu'à 1 Go/s. Swisscom met ce produit à la disposition des écoles gratuitement.

Internet à l'école Nombre d'écoles



Cours Academy et promotion de la compétence média Nombre de participants (cumulés)



Ces dernières années, Swisscom a élargi le réseau qu'elle a tissé avec diverses institutions actives dans le domaine de la formation. Cela garantit à Swisscom une identification en temps voulu des 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 faîtière des enseignantes et des enseignants suisses (ECH)
- > Le Syndicat des enseignants romands SER
- > La Worlddidac Association

Suite à ce dialogue avec ces organisations et un grand nombre d'écoles, Swisscom a intégré d'autres prestations de service dans son offre destinée aux écoles. «Storebox» permet aux écoles d'héberger de manière sûre et fiable en Suisse les données générées dans le cadre des programmes d'enseignement et 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, pour commencer, Swisscom a développé l'application Helloclass, à petite échelle. Le succès qu'elle a rencontré sur le marché montre que le livre de classe numérique répond à un important besoin des enseignants de degré primaire. C'est pourquoi Swisscom a réédité Helloclass et met désormais cette application à la disposition de l'ensemble des écoles suisses, gratuitement et, au besoin, dans une version payante contenant des fonctionnalités plus étendues.

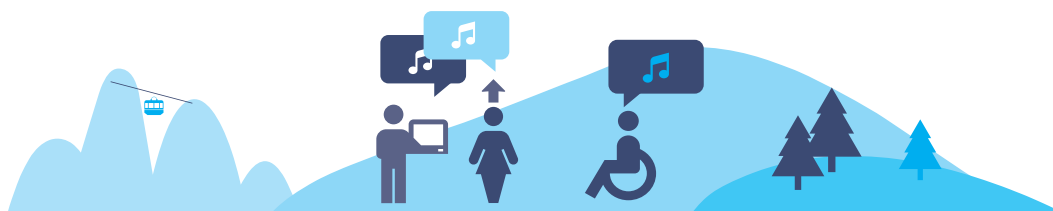

Voir sous
www.helloclass.ch

Charte relative au sponsoring de la formation

En novembre, 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, la charte estime qu'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 frontière 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 de choix

Nous plaçons l'individu et ses relations au centre de notre action. Avec ses collaborateurs, Swisscom réussit.



Swisscom opère sur un marché dynamique, marqué par de profondes mutations. L'activité de base est en recul, le marché saturé et la pression sur les prix élevée. Parallèlement, les nouvelles technologies et la croissance de la numérisation et de la mise en réseau ouvrent de nouveaux secteurs de croissance. Outre l'évolution démographique et la mondialisation, le changement radical de la politique, de la société et de l'économie constitue une autre tendance majeure qui influence durablement les activités de Swisscom. Ainsi, Swisscom se transforme en un prestataire technologique intégré qui développe des solutions de communication et des solutions informatiques de haute qualité et dont l'infrastructure forme le pivot de la numérisation. C'est pourquoi Swisscom mise sur une gestion du personnel d'avenir. Elle pratique une culture stimulante de la performance et du développement. Elle crée un environnement de travail qui aide les collaborateurs à déployer leur plein potentiel, à se développer et à préserver leur employabilité.

Swisscom s'aligne systématiquement sur les besoins de la clientèle. Elle encourage ses collaborateurs à formuler clairement leurs propres contributions par rapport aux objectifs de leur équipe, de leur service et de l'entreprise, et à les mettre en œuvre dans des équipes mixtes et transversales. Dans cette démarche, l'attention porte invariablement sur la promesse client, à savoir celle d'accompagner les clients dans le monde numérique pour leur en donner la meilleure expérience qui soit. Les collaborateurs sont essentiels pour pouvoir honorer cette promesse et réaliser la stratégie de l'entreprise. L'innovation, l'excellence opérationnelle et l'orientation client sont la clé de voûte, non seulement d'une compétitivité pérenne, mais aussi de la confiance des clients à l'égard du management de Swisscom et de ses collaborateurs.

51

Environnement, objectifs et approche de gestion

La division Group Human Resources a pour mission de développer prospectivement les compétences, la culture et les organisations au sein de l'entreprise pour que Swisscom se présente comme l'un des meilleurs acteurs du marché. Son travail fait systématiquement avancer la stratégie de l'entreprise. Responsable de la mise en œuvre d'une politique du personnel et d'une politique sociale globales, Group Human Resources détermine et conçoit les normes, les lignes directrices et les thèmes fondamentaux à l'échelle du groupe. La division soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, telles que les conditions d'engagement, le système salarial ou la diversité (Diversity).

La gestion du personnel au plan opérationnel est en premier lieu l'affaire des secteurs spécialisés et des supérieurs. Des équipes aux contours clairement définis par Group Human Resources aident les cadres dirigeants à assumer leurs fonctions de direction du recrutement jusqu'au départ des collaborateurs. Ensemble, ils s'assurent avec les centres de compétences internes que les divers domaines d'activités appliquent les prescriptions et les soutiennent en fonction de leurs besoins.

Mis à part les services opérationnels de RH classiques, la division Group Human Resources se concentre sur les thèmes prioritaires Transformation, Culture de direction, du développement et de la performance ainsi que sur le Strategic Workforce Management. En collaboration avec les divers domaines d'activités, elle planifie les besoins en ressources et en compétences. A cet égard, elle pose tant le cadre que les axes d'évolution de la direction, de la planification de la relève et du développement professionnel des collaborateurs, pour prendre en considération les évolutions économiques et technologiques. Group Human Resources définit avec les responsables de l'encadrement une culture de direction marquée par la responsabilité individuelle, la confiance, l'estime et une saine orientation sur la performance, renforçant en outre les quatre compétences clés «Entrepreneur», «Réseautage», «Formateur» et

«Autogestion». Par ailleurs, le Group Human Resources accompagne les secteurs dans l'adoption efficace de formes de collaboration agiles.

Group Human Resources est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et, à ce titre, apporte une contribution importante à la place économique suisse. La division défend en outre les intérêts de l'ensemble du groupe lors des échanges avec les partenaires sociaux et les représentants du personnel.

Les objectifs de durabilité de la division Group Human Resources sont les suivants:

- Accroître la diversité (Diversity) dans les dimensions Gender, inclusion, générations et régions linguistiques
- Développer le programme Corporate Volunteering «Give&Grow» en tant qu'élément de la culture de Swisscom et du développement personnel
- Préserver l'employabilité des collaborateurs en leur proposant une offre étendue
- Développer et mettre en œuvre une gestion de la santé en entreprise à l'échelle du groupe
- Promouvoir les horaires souples et les modèles de travail flexibles dans le cadre de Work Smart

Les activités qui contribuent à la réalisation de ces objectifs sont évoqués ci-après.

Les précisions relatives au chapitre «Collaborateurs» concernent les pages 28 à 30 du Rapport de gestion.

Satisfaction des collaborateurs

Pour obtenir des retours réguliers des collaborateurs, Swisscom a introduit un nouvel instrument d'enquête auprès des collaborateurs, appelé Pulse. Les collaborateurs y donnent plusieurs fois par an leur avis sur différentes questions portant sur leur perception de leur situation de travail personnelle. Les évaluations et les commentaires formulés sur chaque question sont visibles en temps réel par tous les membres de l'entreprise. Cela permet aux équipes et aux cadres dirigeants de réagir immédiatement aux retours. Pulse favorise l'ouverture dans les échanges au sein des équipes et une culture du feed-back, deux éléments essentiels aux yeux de Swisscom pour apprendre ensemble et développer l'entreprise. Depuis octobre 2016, trois vagues d'enquêtes ont ainsi eu lieu. Globalement, le taux de réponse a atteint 61%. 79% des collaborateurs ont participé au moins une fois à une enquête. Jusqu'à présent, les résultats montrent que 77% des collaborateurs participants ont jugé leur situation de travail positive, et même très positive pour 33% d'entre eux. Les valeurs de Swisscom concernant les dimensions sondées sont égales ou supérieures aux valeurs de référence.

Sensibilisation des collaborateurs dans le domaine de la responsabilité d'entreprise

Swisscom propose notamment à ses collaborateurs des formations sur différents thèmes relatifs à la sécurité, à la conformité (Compliance) ou à la responsabilité d'entreprise (Corporate Responsibility). Les Welcome Days sensibilisent par ailleurs les nouveaux collaborateurs aux thématiques écologiques et sociétales. En 2017, près d'une centaine de collaborateurs ont participé à l'«ENERGIE CHALLENGE» interne. Dans le cadre de ce challenge, Swisscom, en tant que partenaire de l'Office fédéral de l'Energie, s'est engagée pour un usage durable de l'énergie et a montré à quel point il est facile de concilier économies d'énergies avec confort et qualité de vie. Les collaborateurs de Swisscom ont été invités à indiquer leur contribution personnelle pour l'amélioration de l'efficacité énergétique. Des contributions sélectionnées par un jury ont bénéficié d'un soutien financier. Sur quatre sites de Swisscom, les collaborateurs ont en outre eu la possibilité de tester gratuitement une voiture électrique pendant près de six mois. Lors de l'événement communautaire sur le thème de la durabilité qui s'est déroulé en novembre, quelque 800 collaborateurs ont été informés des développements en cours et des principaux événements dans le domaine de la responsabilité d'entreprise.

Corporate Volunteering

Le Corporate Volunteering désigne l'engagement de collaborateurs qui, sur la base du volontariat, s'impliquent dans des projets d'intérêt commun. Le programme Corporate Volunteering «Give&Grow» de Swisscom soutient les engagements bénévoles. Il met à la disposition des communes ou des associations du temps de travail gratuit de collaborateurs de Swisscom et offre en même temps aux collaborateurs qui y participent la possibilité d'élargir les compétences et leurs connaissances. Les collaborateurs ont le choix parmi tout un éventail de projets de bénévolat dans le domaine de l'environnement (Nature Days), de la société (Social Days) ou de la formation (Economy Days), où ils peuvent consacrer un à deux jours au bénévolat dans le courant d'une année. En 2017, les collaborateurs ont dédié 1 140 (exercice précédent 1 218) journées à ces interventions. Le nombre de journées d'intervention était en recul au cours de l'exercice sous revue. Cette baisse peut s'expliquer par la réorganisation actuelle dans différents secteurs ainsi que par les Swisscom Games qui ont eu lieu en juin 2017.

Bookbridge

Swisscom offre à ses collaborateurs tout un éventail de possibilités pour se développer professionnellement et personnellement. Le Capability-Programm de Bookbridge fait partie de son offre. Au sein d'une équipe multidisciplinaire, les participants issus de différentes cultures créent ensemble des centres d'enseignement pour les enfants et les jeunes au Cambodge ou en Mongolie. En développant de tels centres d'enseignement, les collaborateurs développent leurs compétences entrepreneuriales et leur compréhension de conditions culturelles particulières. Ils apprennent, souvent dans des conditions inhabituelles, à développer et mettre en œuvre des modèles commerciaux innovants. Jusqu'à présent, 28 collaborateurs de Swisscom ont participé à la mise en place de sept centres de ce type. Par cet engagement, Swisscom contribue à l'avenir des enfants et des jeunes dans des régions défavorisées.

Santé et sécurité au travail



Goal 3
GOOD HEALTH
AND WELL-BEING

Santé des collaborateurs

En 2017, le taux d'absentéisme s'est élevé à 3,06%, soit légèrement au-dessous de la valeur de l'exercice précédent. Globalement, le nombre de cas d'absence a diminué d'environ 10% par rapport à 2016, mais la durée de l'absence par cas a augmenté.

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

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

Plus explicitement, elle propose des examens de santé aux membres du management et aussi aux collaborateurs ayant abandonné l'enregistrement du temps de travail afin de pouvoir reconnaître de bonne heure toute atteinte à la santé. Les prestations proposées servent à la prévention et sont fournies pour partie en collaboration avec des partenaires compétents, par exemple la SUVA (risques pendant les loisirs), les CFF (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. La GSE explore de nouvelles voies dans la communication des thématiques de prévention en mettant à l'essai de nouveaux formats: elle a ainsi lancé des podcasts et des webinaires GSE sur la santé psychique. A l'issue d'une procédure de sélection, les collaborateurs de Swisscom ont la possibilité de participer à la formation de gestion du stress «iCope» qui dure six semaines.

Swisscom a mis en place un service de conseil (Care Gate) pour les questions relatives à la santé et au social, qui joue également le rôle d'interlocuteur pour les questions sur l'employabilité. Les collaborateurs Swisscom et les cadres peuvent, en toute confidentialité, s'adresser à Care Gate pour solliciter des conseils professionnels par téléphone, e-mail, vidéoconférence ou chat.

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.

Promouvoir l'intégration

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 attache une grande importance 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 physiques, et ces collaborateurs contribuent au succès de Swisscom. 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.

Sécurité au travail et protection de la santé

En matière de Safety (terme générique pour la sécurité au travail et la protection de la santé), Swisscom met en œuvre les dispositions légales de manière cohérente, et préserve ainsi la santé et l'intégrité de ses collaborateurs

internes et externes. La sécurité fait partie du système de GSE. Le 8 juillet 2016, la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST a autorisé le système Safety reposant sur la norme nationale en tant que solution spécifique au groupe (c'est-à-dire solution adaptée aux grandes entreprises comptant des succursales dans différents sites). Cette autorisation est valable jusqu'au 31 mars 2021.

Un élément central du système de sécurité consiste à identifier les dangers dans l'entreprise et à évaluer les risques associés. Les mesures engagées sur cette base visent à éviter dans la mesure du possible les accidents et les maladies professionnelles.

Dans le cadre de l'introduction d'un nouveau modèle de coopération et du transfert ultérieur de certaines tâches à des partenaires contractuels tels que des mandataires, fournisseurs, entrepreneurs généraux ou totaux, Swisscom établit des exigences Safety correspondantes et définit clairement les obligations respectives dans un contrat.

La fréquence des accidents professionnels est restée stable. Elle est de 18 accidents par an pour 1000 collaborateurs à temps plein et donc nettement inférieure à la valeur relevée dans d'autres branches (par exemple celle des assurances). Pour l'abaisser encore, Swisscom met résolument en application les mesures Safety, implique toutes les parties et mise notamment sur une gestion responsable des risques par les collaborateurs.

Nombre ou selon mention	2015			2016			2017		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Maladies et accidents (M+A)									
Journées de travail dû en FTE	3 314 564	1 193 573	4 508 137	3 386 048	1 136 883	4 522 931	3 229 991	997 344	4 227 335
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	65 081	45 451	110 532	70 686	48 164	118 850	68 977	40 240	109 217
Absences dues aux maladies professionnelles	57		57	—		—	19		19
Absences dues aux accidents professionnels	2 143	298	2 441	2 867	292	3 159	2 786	504	3 290
Absences dues aux accidents non professionnels	11 212	5 125	16 337	12 871	3 632	16 503	12 838	3 991	16 829
Total Jours d'absences (M+A)	78 493	50 874	129 637	86 424	52 088	138 512	84 620	44 735	129 355
Nombre de cas de maladie	16 815	10 101	26 916	17 236	9 841	27 077	15 408	8 272	23 680
Nombre d'accidents prof.	252	62	314	238	36	274	261	38	299
Nombre d'accidents non-professionnels	1 941	683	2 624	1 933	634	2 567	1 896	619	2 515
Nombre total de cas ¹	19 008	10 846	29 854	19 407	10 511	29 918	17 565	8 929	26 494
Taux d'absences (sans maladies prof.)	1,97%	3,81%	2,46%	2,09%	4,24%	2,63%	2,13%	4,03%	2,58%
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles	0,0000%		0,0000%	—		—	0,001%		0,001%
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,06%	0,03%	0,05%	0,08%	0,03%	0,07%	0,09%	0,05%	0,08%
Taux d'absences dues aux accidents non-professionnels	0,34%	0,43%	0,36%	0,38%	0,32%	0,36%	0,40%	0,40%	0,40%
Taux d'absences total (M+A)	2,37%	4,27%	2,88%	2,56%	4,58%	3,07%	2,62%	4,48%	3,06%
Nombre de décès au travail	—		—	—		—			—
Présence nette en FTE	132 514	46 434	178 948	135 645	43 888	179 533	132 657	40 969	173 626
Heures productives totales	22 475 000	7 911 034	30 386 034	23 063 332	7 490 400	30 554 722	22 314 302	6 921 116	29 235 418
Heures productives par FTE	1 728	1 696	1 719	1 738	1 687	1 725	1 741	1 756	1 744

¹ Temps de travail non effectué et générant des coûts médicaux

Move! et Swisscom Games

Move! est un programme qui encourage différentes activités dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Ces activités englobent par exemple la course à pied, le ski, l'escalade, le Pilates, la gymnastique du dos ou le yoga ainsi que la rhétorique, la cuisine et la gestion du stress. Les collaborateurs proposent des activités en tant que Move! Coach et participent eux-mêmes aux offres disponibles. Les activités ont lieu pendant les heures de loisir. Move! élargit l'horizon des participants et réunit des collègues issus de différents secteurs de l'entreprise. En 2017, 145 coaches Move! ont proposé et accompagné plus de 300 activités qui ont été suivies par plus de 3500 participants.

Les Swisscom Games sont une manifestation organisée tous les deux ans. Les collaborateurs peuvent s'inscrire dans une équipe ou à une activité individuelle dans le domaine sportif, culturel ou social. Les derniers Swisscom Games ont eu lieu fin juin 2017 à Tenero. Les 3 200 collaborateurs qui ont participé à cette manifestation unique avaient le choix entre 42 activités. Axe important de la culture d'entreprise, les Swisscom Games permettent aux collaborateurs de tisser des liens entre eux. Les prochains Swisscom Games se dérouleront en 2019.

Diversity

Vivre et promouvoir la diversité



De par la multiplicité de leurs opinions, de leurs expériences, de leurs idées et de leurs compétences qui s'expriment dans leur coopération au quotidien, les collaborateurs contribuent à l'essor de l'entreprise. C'est la diversité au sein des équipes qui permet à Swisscom d'être l'une des entreprises suisses les plus innovantes et qui contribue à relever les défis démographiques. 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 dimensions du genre, de l'inclusion, des générations et des régions linguistiques dans l'exercice de ses activités.

Gender

En tant qu'entreprise technologique, Swisscom intervient dans un secteur toujours dominé par les hommes, dans lequel une majorité d'hommes remplissent les profils de formation technique recherchés. Swisscom s'efforce par conséquent à travers de nombreuses mesures d'inciter les femmes à choisir des cursus de formation techniques, à saisir les nombreuses opportunités de développement qui s'offrent à elles, de faire usage des modèles de travail flexibles et de relever les défis, par exemple en assumant des fonctions d'encadrement. Les femmes sont activement sollicitées pour poser leur candidature aux programmes destinés aux talents ou à découvrir les possibilités de partage du temps de travail par le biais de formations spéciales.

Swisscom s'est fixé pour objectif de faire progresser à moyen terme la proportion de femmes au sein du management à 20%. Pour atteindre cet objectif, Swisscom s'engage déjà auprès des écolières, notamment dans le cadre des Digital Days for Girls. Elle propose par ailleurs à ses collaboratrices des programmes de formation spécifiques pour les postes techniques et à responsabilité. Swisscom y contribue également au travers du programme «Women Back to Business» de la Haute école de Saint-Gall. Il vise à faciliter le retour dans la vie active des femmes. Il veut également mettre à profit les aptitudes propres aux femmes, qui, en dehors de leurs qualifications professionnelles, sont souvent très douées dans la communication, la gestion des conflits et l'organisation, et répondent ainsi particulièrement bien aux critères de souplesse et d'agilité. Pour améliorer l'acceptation du travail à temps partiel, Swisscom offre en particulier à ses collaborateurs masculins la possibilité de tester le travail à temps partiel. Dans le même sens, les cours intensifs pour les pères, très prisés des collaborateurs Swisscom, permettent d'anticiper les joies de la paternité. La promotion des femmes bénéficie aussi des modèles de travail flexibles, décrits au paragraphe suivant.

Concilier travail et famille

Swisscom est un membre fondateur de l'initiative Work Smart. En cette qualité, elle offre à ses collaborateurs de nombreux modèles de travail flexibles. Ces modèles vont des postes à temps partiel et du Job Sharing au travail mobile – par exemple via un Home Office, dans des espaces de co-working ou en déplacement, jusqu'à l'achat de congés. Les collaborateurs sont ainsi à même de concilier besoins privés et exigences professionnelles, ce qui les motive aussi à développer leur propre potentiel et à donner le meilleur d'eux-mêmes. Swisscom met en principe les postes vacants au concours de manière flexible avec un taux d'occupation de 80 à 100% et soutient les parents dans certaines conditions en leur allouant des contributions financières pour la garde des enfants. L'offre «Work&Care» s'adresse spécifiquement à des collaborateurs qui soignent des proches.

Toutes ces mesures contribuent aussi à accroître l'indépendance et la motivation des collaborateurs. Elles favorisent leur identification à l'entreprise et contribuent à la satisfaction des collaborateurs.

Génération

Tous les âges collaborent chez Swisscom. La coopération et l'échange entre les générations permettent aux collaborateurs d'apprendre les uns des autres. Swisscom en bénéficie à plusieurs égards, notamment dans le développement de produits et prestations de service répondant aux besoins de différents clients.

Les collaborateurs participent quel que soit leur âge aux formations et développent ainsi leurs compétences. Un modèle spécialement conçu à l'intention des collaborateurs plus âgés prévoit une retraite partielle qui permet de quitter progressivement la vie professionnelle.

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 disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

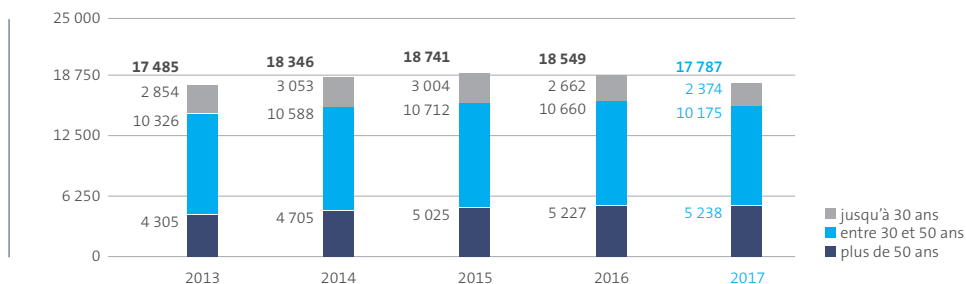
A l'autre extrémité de la vie professionnelle, Swisscom soutient work50.ch, une plateforme spécialisée dans la mise en relation des plus de 50 ans. Swisscom est par ailleurs le partenaire économique de la Haute école de Lucerne pour le projet de gestion intégrative des générations et partenaires du World 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.


Voir sous
www.work50.ch

Origine et langue

Sur les divers sites implantés dans toutes les régions de la Suisse, des collaborateurs de 88 nationalités œuvrent ensemble au succès de Swisscom. Pour favoriser la compréhension au-delà des barrières linguistiques, Swisscom propose à ses collaborateurs des remises sur les cours de langue pris sur le temps libre. Lors du recrutement de nouveaux collaborateurs, Swisscom veille à engager des personnes de la région concernée familières avec les usages locaux. Swisscom entretient un partenariat avec les écoles supérieures des différentes régions linguistiques de Suisse, afin d'y trouver de manière ciblée des collaborateurs offrant les profils nécessaires au développement de Swisscom.

Structure d'âge du personnel Headcount



Développement du personnel

Accorder aux collaborateurs une certaine marge de manœuvre et d'autocontrôle pour leur développement constitue un point essentiel d'une culture d'apprentissage inspirante aux yeux de Swisscom. 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 direction un environnement leur permettant de développer et de tester ces nouvelles compétences. Il s'agit notamment de Squads et Tribes multifonctionnelles, des équipes mixtes qui combinent toutes compétences et disciplines nécessaires et élaborent leurs produits sous leur propre responsabilité avec des méthodes souples de collaborateur à collaborateur (Employee to Employee E2E). Swisscom a en outre introduit dans certains secteurs de l'entreprise le système d'exploitation social Holacracy, qui vise à renforcer l'autorité et la capacité d'organisation des collaborateurs dans leurs fonctions et cercles, tout en facilitant la mise en œuvre de processus décisionnels particulièrement efficaces.

De nombreux modules de formation en lignes ont à la disposition de tous les collaborateurs dans le Learningcenter et diverses Académies. Ces modules transmettent des contenus d'apprentissage en tous genres, allant de thèmes de leadership à des thèmes spécialisés (par exemple 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 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. En accord avec leurs supérieurs, les collaborateurs sont libres de suivre des formations en interne ou en externe pour se perfectionner. Swisscom soutient ses collaborateurs dans leur volonté de se perfectionner, dans le cadre d'un dialogue de développement. Elle mise aussi sur la capacité de chaque collaborateur à atteindre l'employabilité par des mesures adaptées et à se perfectionner. Il en va de même de la gestion des talents: les collaborateurs prennent l'initiative et posent leur candidature aux programmes destinés aux talents. Ils ne sont pas choisis par leurs supérieurs hiérarchiques. En revanche, ceux-ci soutiennent les candidatures déposées. Cette règle a porté ses fruits: Swisscom réussit désormais à pourvoir en interne la plupart des postes à attribuer. Par toutes ces mesures, Swisscom contribue dans une large mesure à assurer l'employabilité de ses collaborateurs et sa propre compétitivité. Elle s'assure par ailleurs que toutes les organisations de l'entreprise s'adaptent de manière dynamique à l'évolution de leur environnement. En 2017, le nombre de jours de formation et de perfectionnement s'est élevé à 3,1 jours par collaborateur.

Work Smart @ Swisscom

Work Smart suppose un changement dans la culture du travail. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a donc organisé, à l'intention des collaborateurs, une semaine Work Smart au sein de l'entreprise avec des présentations et des manifestations relatives à cette thématique. Elle a par ailleurs engagé différentes mesures pour sensibiliser les collaborateurs et renforcer leur capacité d'adaptation dans le domaine du Work Smart.

En signant l'initiative Work Smart, Swisscom s'est engagée à promouvoir: primo, de nouveaux modèles de travail mobiles; secundo, un travail souple et indépendant du lieu; et tertio, un accès illimité aux connaissances. C'est pourquoi elle soutient ses collaborateurs dans leurs efforts pour concilier au mieux vie professionnelle et vie privée. Par ailleurs, Swisscom s'engage non seulement à intégrer dans le monde du travail les collaborateurs avec des handicaps physiques ou mentaux mais aussi à exploiter les ressources et les infrastructures d'une manière toujours plus pérenne. Dans le cadre de sa participation à l'initiative Work Smart, Swisscom partage en plus ses retours d'expérience avec d'autres entreprises et entend contribuer à faire de la Suisse un pays moderne conforme aux principes du développement durable. L'initiative Work Smart profite aussi bien aux collaborateurs qu'à Swisscom. Aux premiers, parce qu'ils jouissent d'une plus grande liberté et d'une meilleure qualité de vie. A Swisscom, parce que la productivité de ses collaborateurs se voit ainsi augmentée. Davantage d'informations sont disponibles en page 42, dans le chapitre «Travailler et vivre».

Dialogue sur le développement et la performance: Performance Management

Swisscom perfectionne constamment son système de Performance Management afin d'évaluer et de promouvoir les performances et le développement des collaborateurs. Les évaluations de la performance se font sur la base d'accords de contribution contraignants, qui sont discutés ouvertement dans les équipes respectives. Un dialogue avec les commanditaires internes du collaborateur vient compléter le dialogue régulier entre collaborateurs et responsables de l'encadrement. Cette procédure aide les collaborateurs à apporter dans le courant de l'année les contributions convenues.

La «Leadership Academy» offre aux responsables de l'encadrement exerçant des rôles de direction du personnel ou de direction technique la possibilité de se confronter aux compétences clés exigées par la direction dans un contexte en mutation. Les offres destinées à des collaborateurs isolés ainsi que les plateformes spécifiques à un groupe ou à un contexte et destinées à approfondir les capacités de direction renforcent systématiquement et durablement les compétences des cadres de Swisscom.

Formation de la relève et recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Swisscom s'engage en faveur du marché de l'emploi domestique et veille à développer de manière ciblée les compétences de ses collaborateurs. Elle publie les postes vacants en interne dans un premier temps et essaie de trouver des candidats parmi les participants aux programmes de promotion des talents pour pourvoir ces postes. A l'embauche de nouveaux collaborateurs, elle prend soin de sélectionner des personnes qui accompagnent les clients avec enthousiasme et passion, et ont envie de façonner l'avenir du monde interconnecté.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

Swisscom entretient un contact étroit avec les écoles polytechniques fédérales, les universités et les hautes écoles spécialisées, ce qui lui permet de s'entretenir régulièrement avec les chercheurs et les développeurs actifs dans le domaine de la numérisation de la Suisse et aussi de recruter des diplômés animés par une forte motivation. Sa présence aux salons de recrutement et d'autres formes de collaboration, lors de missions de recherche ou de conférences par exemple, permettent aux étudiants de découvrir Swisscom et ses activités et d'acquérir une première expérience professionnelle avant même d'avoir terminé leurs études, soit à la faveur d'un stage, soit dans le cadre d'un travail de bachelor ou de master axé sur la pratique.

Chez Swisscom, l'entrée dans la vie professionnelle une fois les études achevées se fait par l'intermédiaire d'un programme de trainee, d'un stage ou par la prise d'une fonction junior. En 2017, 40% des participants au programme trainee étaient des femmes. Ces douze derniers mois, 115 personnes ont par ailleurs débuté un stage chez Swisscom.

Formation professionnelle

En août 2017, 234 jeunes ont terminé leur apprentissage dans sept professions différentes au sein de Swisscom. Lors des championnats suisses des métiers, un apprenant gestionnaire du commerce de détail s'est classé au deuxième rang et un apprenant médiaticien au troisième rang. Un autre apprenant a également terminé au deuxième rang pour le meilleur travail pratique individuel (TPI). Beaucoup d'autres apprentis se sont classés parmi les dix premiers dans les domaines médiatique et du développement d'applications. Parmi les 234 apprenants arrivés en fin de formation fin juillet 2017, près de la moitié sont restés chez Swisscom.

En août 2017, 286 jeunes ont commencé leur apprentissage chez Swisscom, dont 130 dans les professions TIC de médiatique et d'informatique. Par sa nouvelle offre d'apprentissage Interactive Media Designer, Swisscom répond une nouvelle fois au besoin croissant d'Interactive Media Designers. Ainsi, cinq apprentis ont commencé leur apprentissage de cette profession. Cette année, Swisscom a créé au total 45 postes d'apprentissage supplémentaires, dont 35 dans les professions TIC.

Fin 2017, quelque 959 apprentis étaient en formation chez Swisscom, dont 893 dans des métiers à vocation technique et commerciale chez Swisscom même, et 66 au sein de sa filiale cablex. Le modèle de formation de Swisscom privilégie l'autonomie et la responsabilité individuelle. Les apprentis participent ainsi activement à l'élaboration de leur plan de formation, en fonction de leurs priorités: tous les trois à six mois, ils se portent candidats à différents stages pratiques au sein de l'entreprise pour y enrichir leurs compétences.

Recrutement de personnel à l'étranger

Entreprise helvétique, Swisscom s'engage en faveur du marché de l'emploi domestique et de la Suisse en tant que lieu de travail. Pour recruter des spécialistes informatiques, Swisscom doit cependant être présente sur le marché de l'emploi européen. Cela vaut notamment pour le recrutement de frontaliers, par exemple pour ses activités en Suisse romande. Swisscom est disposée, s'il le faut, à coopérer avec des partenaires suisses ou étrangers dans le domaine du recrutement. Pour ce faire, les partenaires en question doivent satisfaire aux exigences propres à Swisscom. Ces exigences englobent la collaboration, la législation locale et suisse sur le travail ainsi que la législation sur les services de placement et les principes du développement durable.

Egalité des salaires

Swisscom entend payer des salaires corrects, conformes au marché, et veille à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Son système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les tâches et les prestations sont similaires. A cet effet, un Job Level est attribué à chaque fonction suivant les exigences du poste. Chaque échelon se voit attribuer 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. La revue des salaires permet à Swisscom de relever davantage les salaires des collaborateurs qui attestent de meilleures performances et qui sont situés dans la partie inférieure de chaque fourchette salariale. Swisscom peut ainsi compenser en permanence les éventuelles différences de salaire existantes. L'entreprise vérifie également, lors de la revue des salaires, si des écarts existent entre les salaires des hommes et des femmes au sein de chaque unité d'organisation et, si nécessaire, les corrige.

De même, 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 les hommes et les femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2017) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%.

Respect des droits des individus au sein du Groupe Swisscom

Pour Swisscom, le respect des droits humains fait partie intégrante de la culture d'entreprise. Les risques connus de violation de ces droits sont quasi inexistant, voire nuls au sein du groupe Swisscom. Swisscom dispose ainsi de 17 688 collaborateurs à plein temps en Suisse et de 2504 employés à plein temps en Italie, des pays où aucun risque de violation des droits humains n'a été constaté. L'entreprise compte en outre 314 postes à plein temps en dehors de la Suisse et de l'Italie, principalement dans des pays de l'Union européenne et de l'OCDE: là encore, les risques en matière de violation des droits humains sont inexistant ou très faibles. Swisscom n'emploie pas de personnel dans les pays dits «à risque» répertoriés par les agences de rating (tels que la Roumanie, la Malaisie et l'Afrique du Sud). Qui plus est, les collaborateurs de Swisscom occupant un poste en dehors de la Suisse et de l'Italie travaillent uniquement dans le secteur des services, pas dans la production. L'entreprise ne voit donc pas la nécessité de mettre en place son propre système de gestion des risques relatifs à la violation des droits des individus.

Swisscom estime que les risques sont susceptibles de venir des fournisseurs. C'est pourquoi elle a introduit un système de gestion des risques les concernant.

Swisscom applique en outre une politique d'achat qui impose, sur la base de la norme SA 8000, des exigences claires à ses fournisseurs quant au respect des droits des individus.

Prestations sociales et complémentaires

Institution de prévoyance: comPlan

Fin 2017, quelque 18 849 collaborateurs de Swisscom et environ 8137 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan. Au cours de l'exercice sous revue, l'institution a réalisé un rendement net positif d'environ 9,3% sur la fortune de prévoyance (exercice précédent 5,1%). Au 31 décembre 2017, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 10,9 milliards (exercice précédent CHF 9,9 milliards). Le taux de couverture conforme aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle atteignait environ 108% (Vorjahr 101%).

Afin de garantir la situation financière de la caisse de pension compte tenu de l'environnement de taux bas et de l'allongement de l'espérance de vie, le Conseil de fondation de comPlan a décidé en automne 2016 d'abaisser le taux de conversion de 6,11% à 5,34% et d'augmenter les cotisations d'épargne. Swisscom et comPlan ont pris conjointement toute une série de mesures pour aménager les ajustements au mieux du point de vue social. La baisse du taux de conversion s'effectue ainsi graduellement, à raison de 0,02% par mois, sur une période de 3 ans et 3 mois. En tant qu'employeur, Swisscom prend par ailleurs en charge un supplément de 1,4% pour les personnes âgées de 22 à 54 ans dans le cadre de l'augmentation des cotisations d'épargne, tandis que les collaborateurs devront s'acquitter d'un supplément de 1,1%. De plus, les collaborateurs nés entre 1952 et 1969 bénéficient d'un dépôt spécial financé par comPlan et Swisscom, pour limiter les réductions des rentes à 6% au maximum de la valeur actuelle. Enfin, Swisscom augmente sa contribution à la perte de conversion qui passe ainsi de 0,7% à 1,2% de la masse salariale assurée. Cette dernière mesure permet d'éviter une nouvelle baisse du taux de conversion en dessous du seuil de 5%.

Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient d'avantages liés à l'entreprise (fringe benefits) sous la forme d'un crédit pour les abonnements Swisscom pour le téléphone fixe ou 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 les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial non seulement par des contributions financières, mais aussi au moyen de prestations de conseil gratuites fournies par le biais du service famille®. 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 17 semaines et à ses collaborateurs un congé paternité de dix jours. Les parents qui adoptent un enfant ont également 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, suivant la durée de leur engagement en tant que cadre. 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.

Collaborateurs: les chiffres

Le tableau ci-dessous présente, pour les exercices 2015 à 2017, les différents indicateurs du personnel, répartis par sexe, conformément aux exigences de la version 4 de la GRI. Les chiffres ci-après se rapportent aux collaborateurs travaillant en Suisse. Les participations à l'étranger ne sont pas prises en compte.

Modification de l'effectif

Swisscom entend réduire sa base de coûts de plus de CHF 300 millions de 2015 à 2020. La transformation de Swisscom s'est ainsi poursuivie en 2017. Swisscom continue de réaliser des économies de coûts principalement par le biais de simplifications des procédures de travail et par la réduction durable de l'offre d'emplois dans les domaines en régression. Ces mesures auront pour conséquence une suppression de postes en Suisse; les collaborateurs concernés bénéficieront du plan social.

En Suisse, l'effectif est passé à 17 688 postes à plein temps en 2017 (-3,86% par rapport à l'exercice précédent), ce qui correspond à 684 postes de moins qu'à la fin 2016.

L'effectif du personnel se compose de 26% femmes et 74% hommes. La proportion de femmes a diminué de 0,8%. Au sein de la Direction, la proportion de femmes s'élève à 11,7% (par rapport au nombre de postes à plein temps). La baisse du pourcentage de femmes au sein de la direction s'explique par des restructurations et des fluctuations. Ces dernières années, la pyramide des âges s'est légèrement modifiée et le vieillissement démographique s'est accentué en Suisse. Par conséquent, la part des collaborateurs de plus de 50 ans employés par Swisscom a augmenté ces 10 dernières années.

Nombre ou selon mention	2015			2016			2017		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Effectif total en Suisse									
Effectif moyen annuel FTE			18 817			18 750			18 039
Effectif fin décembre FTE			18 965			18 372			17 688

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

Couverture périmètre du rapport			93%	95%					95%
Effectif moyen FTE	13 010	4 666	17 676	13 273	4 439	17 712	13 047	4 117	17 164
Effectif fin décembre FTE	13 174	4 636	17 810	13 273	4 291	17 563	12 856	3 975	16 831
Headcount (HC)	13 437	5 304	18 741	13 579	4 970	18 549	13 163	4 624	17 787
Emplois temporaires (HC)	1 094	385	1 479	1 121	387	1 508	1 141	376	1 517
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	27	27	54	48	18	66	39	25	64
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	13 410	5 277	18 687	13 531	4 952	18 483	13 124	4 599	17 723
Proportion hommes – femmes (HC)	71,7%	28,3%	100,0%	73,2%	26,8%	100,0%	74,0%	26,0%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	12 147	3 069	15 216	12 121	2 796	14 917	11 705	2 525	14 230
Emplois à temps partiel (HC)	1 290	2 235	3 525	1 458	2 174	3 632	1 458	2 099	3 557
Proportion plein temps	90,4%	57,9%	81,2%	89,3%	56,3%	80,4%	88,9%	54,6%	80,0%
Proportion temps partiel	9,6%	42,1%	18,8%	10,7%	43,7%	19,6%	11,1%	45,4%	20,0%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	10 746	4 943	15 689	10 811	4 581	15 392	10 407	4 258	14 665
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	80,0%	93,2%	83,7%	79,6%	92,2%	83,0%	79,1%	92,1%	82,4%
Top management (HC)	88	7	95	82	8	90	81	3	84
Management intermédiaire (HC)	2 581	327	2 908	2 686	381	3 067	2 675	363	3 038
Taux dans le management (effectif)	88,9%	11,1%	100,0%	87,7%	12,3%	100,0%	88,3%	11,7%	100,0%

Nombre ou selon mention	2015			2016			2017		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Fluctuation en Suisse									
Age moyen	43,0	40,0	42,2	43,4	40,4	42,6	43,7	40,8	42,9
Départs ¹	1 016	478	1 494	1 094	569	1 663	1 439	712	2 151
Départs jusqu'à 30 ans ¹	239	177	416	214	175	389	262	219	481
Départs entre 30 et 50 ans ¹	558	210	768	584	266	850	730	321	1 051
Départs au-delà de 50 ans ¹	218	91	309	296	128	424	447	172	619
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	23,6%	37,1%	27,9%	19,6%	30,8%	23,4%	18,2%	30,8%	22,4%
Taux départs entre 30 et 50 ans	54,9%	44,0%	51,4%	53,4%	46,7%	51,1%	50,7%	45,1%	48,9%
Taux départs au-delà de 50 ans	21,5%	18,9%	20,7%	27,1%	22,5%	25,5%	31,1%	24,2%	28,8%
Entrées ¹	1 491	498	1 989	1 245	323	1 568	947	281	1 228
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans ¹	500	280	780	356	171	527	336	126	462
Entrées entre 30 et 50 ans ¹	859	200	1 059	783	140	923	529	132	661
Entrées après l'âge de 50 ans ¹	132	18	150	106	12	118	82	23	105
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	33,5%	56,2%	39,2%	28,6%	52,9%	33,6%	35,5%	44,8%	37,6%
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	57,6%	40,2%	53,2%	62,9%	43,3%	58,9%	55,9%	47,0%	53,8%
Taux d'entrées au-delà de 50 ans	8,9%	3,6%	7,5%	8,5%	3,7%	7,5%	8,7%	8,2%	8,6%

Indicateurs supplémentaires

Journées de sensibilisation et de formation	68 464		53 979			55 035
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié	3,9		2,9			3,1
Congés de maternité et de paternité	522	240	762	544	290	834
Compensation totale du CEO en kCHF	1 832		1 833			1 868
Salaire médian total en kCHF	129		131			133
Ratio salaires CEO /médian	14		14			14
Variation du salaire CEO	3,3%		0,1%			1,9%
Variation du salaire médian	2,3%		1,5%			1,5%
Salaire minimum CCT en kCHF	52		52			52
Performance Dialogues ²	93,2%		96,6%			95,0%

¹ sans CDD

² sans apprennants

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 2020, améliorer les conditions de travail de plus de deux millions 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.



Environnement, objectifs et approche de gestion



Goal 8
DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



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



Voir sous
[www.swisscom.ch/
GRI-2017](http://www.swisscom.ch/GRI-2017)

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.

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 2014 et mis en œuvre dans l'organisation des achats. Ce système couvre tous les domaines à risque de la chaîne d'approvisionnement.

Swisscom obtient un score de 80 sur 100 selon le rating des chaînes d'approvisionnement du Dow Jones Sustainability Index, segment chaînes d'approvisionnement (exercice précédent 96). 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.

Gestion des risques fournisseurs

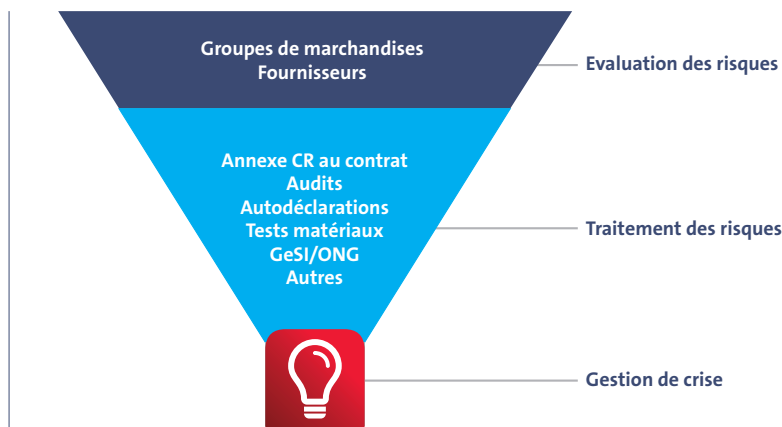
Système de gestion des risques

Déjà mis en œuvre par étapes successives ces dernières années, le Supply Chain Risk Management (SCRM 360) a été consolidé au cours de l'exercice sous revue. Grâce à l'approche globale SCRM 360, Swisscom 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, fournisseurs stratégiques ou critiques et nombreux fournisseurs en amont, l'organisation d'achat reçoit automatiquement un message avec 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 d'EcoVadis. 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.



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 dans le cadre du concept de gestion des risques. Elle analyse ensuite individuellement les risques pour chaque fournisseur sur la base d'un catalogue de critères précis. En plus du profil de risque des groupes de marchandises, la procédure prévoit d'autres motifs de surveillance des risques. Selon leur profil de risque, Swisscom intègre d'autres fournisseurs à la procédure de surveillance des risques. La chaîne d'approvisionnement est également intégrée à la surveillance des risques 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.

La procédure de gestion du risque des fournisseurs couvre tout le portefeuille de fournisseurs de Swisscom.

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



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

² Les fournisseurs sont classés selon les groupes de marchandises.

Auto-déclarations/Self Assessments

Swisscom a atteint l'objectif fixé pour 2017, à savoir évaluer 160 fournisseurs sur la plateforme e-tasc, puisqu'elle en a évalué 162.

Durant l'exercice sous revue, Swisscom a enregistré neuf nouveaux fournisseurs qui se sont soumis à une évaluation. Au total, 20 fournisseurs n'ont pas encore satisfait aux attentes en matière de Corporate Responsibility. Un plan d'actions correctives (Corrective Action Plan, CAP) a été créé à leur intention, qui documente les possibilités d'amélioration. Après 12 à 24 mois, Swisscom détermine les fournisseurs à réévaluer, s'ils n'ont pas déjà lancé une réévaluation de leur propre initiative.

En 2017, Swisscom a de nouveau procédé à plusieurs réévaluations accompagnées. Les fournisseurs de Swisscom concernés se sont améliorés de 25% en moyenne grâce à la prise de mesures correctives. En comparaison avec les fournisseurs enregistrés sur cette plateforme à l'échelle mondiale (plusieurs milliers), les fournisseurs de Swisscom ont affiché un résultat supérieur de 36%.

En 2018, d'autres fournisseurs clés et stratégiques ainsi que des fournisseurs à risques élevés et moyens seront enregistrés sur la plateforme e-tasc. Swisscom examinera également d'un œil critique la liste des fournisseurs figurant dans les groupes de marchandises à risque élevé.

Par ailleurs, Swisscom s'est également soumise à une réévaluation en 2017. Résultat: elle s'est encore améliorée obtenant une nouvelle fois le «Gold-Level».

Audits

Depuis 2011 Swisscom est membre du réseau Joint Audit Cooperation (JAC). En 2017, Swisscom a réalisé neuf audits en collaboration avec JAC. JAC regroupe 13 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 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.
- > **Auditeur 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 établissent une liste de contrôle sur la base des normes SA 8000 (notamment sur les conditions de travail, la santé et la sécurité, l'environnement, l'éthique commerciale et le système de gestion) et ISO 14001, et prennent en compte les audits déjà réalisés sur place avec les interlocuteurs.
- > **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 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 finalisation totale et réussie. Les rapports d'audit et les mesures correctives sont traités sur la plateforme d'audit introduite durant l'exercice sous revue.

Au cours de conférences téléphoniques réalisées à intervalles réguliers, les membres du JAC fixent l'agenda 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 d'optimiser l'évaluation de la responsabilité d'entreprise 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 quant à la suite des opérations et lance de nouveaux projets.

En 2017, des «Mobile Surveys» ont de nouveau été réalisées en complément aux audits CR classiques. Ces sondages consistent à interroger les employés, en dehors des usines et via leur téléphone portable, sur leurs conditions de travail. Nouvelle méthode d'enquête prometteuse, ces Mobile Surveys ont été réalisées par l'ONG Good World Solutions. Durant l'exercice sous revue, JAC a lancé dix Mobile Surveys.

En 2017, l'initiative JAC a conçu de nouvelles mesures: la JAC Academy, pour dispenser des formations ciblées aux fournisseurs, ou les JAC Awards, qui récompensent les meilleures prestations dans le domaine de la chaîne d'approvisionnement durable. La JAC Academy (dans le cadre d'un essai pilote) et les JAC Awards seront concrétisés en 2018.

Personnel

Dans le cadre de sa stratégie CR prioritaire, Swisscom s'est fixé pour objectif d'améliorer les conditions de travail de plus de deux millions de personnes d'ici à 2020 dans le cadre de 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 en étroite collaboration avec les fournisseurs.

Résultats d'audits

Au total, 89 audits (exercice précédent 68) 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 70%. 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 2017 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 366 audits dans 24 pays répartis sur quatre continents.

Les audits ont couvert au total 816 000 collaborateurs et ont permis d'identifier 2 328 manquements. dont 285 demeurent en suspens ou n'ont pas encore été résolus.

Les points faibles qui ont été relevés et qui sont toujours en suspens sont mentionnés dans le tableau.

Nombre de défaillances	2015	2016	2017
Santé et sécurité	100	114	97
Horaire de travail/travail supplémentaire	77	52	63
Ethique professionnelle	45	67	37
Travail des enfants et des jeunes	12	7	2
Rémunération	34	20	11
Environnement	44	34	28
Travail forcé et discrimination	13	9	14
Action disciplinaire et liberté d'association	0	0	5

Au cours de l'exercice 2017, 581 points faibles ont été identifiés, 257 sont encore en suspens et 63 cas portent sur des questions relatives au temps de travail. Les défaillances liées au 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 thématiques environnementales 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 2017, 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 auprès des entreprises des données et informations relatives aux émissions de CO₂, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés, le tout sur une base volontaire. A l'heure actuelle, 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 62 (exercice précédent 60) de ses principaux fournisseurs, qui présentent un volume de commandes important ou une forte contiguïté avec la thématique de l'environnement. Avec un taux de réponse de 91% (exercice précédent 90%), le sondage a été un succès. Le CDP a analysé ces réponses au cours du dernier trimestre 2017 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 stratégie CR 2020, Swisscom cible un objectif concret (objectif 2:1) 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 CO₂ y jouent un rôle primordial. En 2018, 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 d'un avenir compatible avec le développement durable au moyen de nouvelles technologies. Au travers de cette initiative, Swisscom œuvre principalement pour une chaîne d'approvisionnement équitable et durable, fondée sur une collaboration au niveau mondial. Elle participe à un grand nombre de projets CR et prend soin de les piloter de manière active. En font notamment partie le sponsoring et la participation à l'étude «Smarter 2030», ainsi que le développement et le positionnement du SASF (Sustainability Assessment Standard Framework) en tant que future norme pour l'ensemble de la branche TIC; enfin, le développement continu de e-tasc en tant que plateforme transversale pour le traitement des autoévaluation et des audits de fournisseurs. GeSI a aligné son organisation et ses activités sur les ODD.

Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Droits des individus

Voir sous
www.swisscom.ch/droitsdehomme

Swisscom attache une importance majeure au respect des droits des individus dans les domaines définis dans 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 des individus (Human Resources Policy).

Risques climatiques dus aux émissions de CO₂

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 l'exploitation de Swisscom. L'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom indique que la majeure partie de ses émissions de CO₂ proviennent de 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.
- > **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. En 2018, Swisscom va examiner la possibilité de le commercialiser sur son propre canal.
- > **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» ont attiré 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. 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.

Corruption

Swisscom s'est engagée à respecter les prescriptions internes concernant une politique de tolérance zéro en matière de corruption. Ces consignes sont mises en œuvre dans le groupe tout entier par l'intermédiaire de formations, d'examen 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



Goal 12

RESPONSIBLE CONSUMPTION
AND PRODUCTION

Les clients de Swisscom peuvent activement contribuer à la durabilité de la chaîne d'approvisionnement. En utilisant les programmes Second Mobile Bonus, Mobile Aid et le Repair Service, ils contribuent à allonger la durée de vie de leurs terminaux et déchargent ainsi 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.

- > **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 justement 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 17% des clients. La garantie fabricant reste valable, car les appareils sont confiés à des spécialistes certifiés et des pièces originales sont utilisées. Le plus souvent, il s'agit de réparer l'écran, la batterie ou des problèmes logiciels. En 2017, Swisscom a entretenu dans l'ensemble neuf Repair Centers, notamment à Zurich, Winterthur, Lausanne, Lucerne, Genève, Berne, Bâle, Fribourg et Saint-Gall. Globalement, Swisscom réalise 200 000 réparations chaque année, dont déjà un quart dans les neuf Repair Centers.
- > **Swisscom Mobile Aid:** en 2017, Swisscom a repris environ 72 000 téléphones mobiles. Le taux de retour de téléphones mobiles a augmenté par rapport à l'exercice précédent et s'élevait à 8,0% (exercice précédent 7,9%). Par le biais de sociétés tiers, Swisscom a vendu un grand nombre de ces appareils dans des pays à fort besoin de produits 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». En 2017, les dons ont franchi un seuil historique: depuis le lancement de Swisscom Mobile Aid, les clients de Swisscom ont déjà donné plus de 540 000 anciens téléphones mobiles pour ce programme. 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 personnes sans emploi depuis un certain temps à réintégrer le monde du travail.
- > **Swisscom Mobile Bonus:** en 2016, 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. Il est également ouvert à la clientèle commerciale sous le label «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, les émissions de CO₂ et les déchets. Swisscom appose désormais sur l'emballage un motif décoratif apportant une plus-value à ses clients: l'emballage peut avantageusement servir de boîte-cadeau ou de rangement, ce qui permet de le réutiliser.

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, en plus de créer directement de la valeur, apporte une contribution indirecte d'environ 30 milliards de francs au produit intérieur brut pour la période entre 2014 et 2020. Elle contribue ainsi à la création et au maintien de quelque 100 000 postes de travail.



Environnement, objectifs et approche de gestion



Goal 8
DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH

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.

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

Durant l'été 2013, 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 de salaire en Suisse (la base est le salaire moyen annuel).

Investissements de Swisscom à hauteur de milliards

En 2017, Swisscom a de nouveau investi environ CHF 1,7 milliard en Suisse. Entre 2018 et 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 milliards de 2014 à 2020, montant qui s'ajoute à sa propre création de valeur d'environ CHF 35 milliards (soit CHF 5 milliards par an sur cette période de sept ans). Avec cette création de valeur indirecte, Swisscom contribue d'ici 2020 à la création et à la préservation de 100 000 emplois en Suisse. Selon un premier bilan intermédiaire, Swisscom a déjà réalisé une création de valeur indirecte de CHF 21,1 milliards et aussi maintenu ou créé 70 400 emplois. Alors que l'intervalle considéré dure sept ans, au bout de trois ans elle a déjà dépassé la moitié de la création de valeur totale estimée. Avec des investissements du même ordre de grandeur au cours des trois années à venir, les chiffres estimés pour la période entre 2014 à 2020 seront largement dépassés. 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 durabilité se réfère au chapitre «Infrastructure» du Rapport de gestion, pages 24-26.

Service universel

Couverture du territoire

Swisscom est désormais concessionnaire du service universel dans les télécommunications pour la Suisse, mandat qu'elle assumera jusqu'à fin 2022. 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).

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

	Unité	2015	2016	2017
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	4 091	3 553	2 960
Nombre d'appels d'urgence	En milliers	2 682	2 740	2 799
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	416	372	349

¹ Dont service universel 2'451 (2017), 2'844 (2016), 2'949 (2015)

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 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 en faveur d'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 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 lorsque les discussions avec l'exploitant de réseau n'ont pas permis de régler le différend. A ce jour, sept demandes ont été déposées auprès de l'organe de conciliation des télécommunications. L'organe de conciliation des télécommunications a liquidé deux cas et cinq demandes ne relevaient pas de son domaine de compétences.

Internet des objets



Goal 9
INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE

Après l'extension du Low Power Network (LPN), Swisscom met en place 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 totalement se concentrer sur leurs applications. Les trois réseaux constituent la base de connexion de plusieurs millions d'objets, tels que des vélos, compteurs électriques, capteurs environnementaux, objets de valeur, autos ou technologies de bâtiments.

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 réciproque, et les rend directement compréhensibles pour les utilisateurs en répondant à des questions comme: 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 permettant 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. Le processus de développement est modifié par l'Internet des objets: les produits ne sont plus des objets isolés, mais peuvent être développés grâce à leur mise en réseau avec des prestations allant plus loin. 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

Engagement social et culturel

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 par tradition, et ce dans trois domaines: Public Affairs, projets de Corporate Responsibility de même que Events et Sponsoring.

Engagement de Swisscom

Swisscom s'engage aussi bien à l'échelle nationale que régionale. Elle soutient, seule ou au travers de partenariats de longue durée, des activités qui contribuent à la cohésion sociale et au bien-être. Trois domaines sont au cœur de l'engagement de Swisscom: les relations publiques, les projets relevant de la responsabilité entrepreneuriale et le soutien d'événements publics via le sponsoring. Le sponsoring de Swisscom s'envisage sur le long terme. Le sport et la culture pour un large public se trouvent au centre de son action. Les activités de sponsoring de Swisscom touchent donc toutes les régions du pays et s'adressent à des groupes d'intérêt très variés.

Affiliations et partenariats

En tant que membre d'associations ou participant à des projets précis, Swisscom travaille avec divers partenaires sur des projets spécifiques découlant de ses six thèmes stratégiques. Elle se fixe des objectifs ambitieux et travaille avec des partenaires soigneusement sélectionnés à l'échelle nationale et internationale. Dans le choix de ses partenariats et de ses affiliations, Swisscom veille d'une part 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 l'autre à ce qu'ils partagent les valeurs fondamentales de Swisscom et s'illustrent par leur réputation et leur crédibilité dans leur domaine d'activité respectif.


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

Public Affairs

Swisscom Public Affairs entretient des contacts avec toutes les régions de Suisse. Son équipe responsable est décentralisée. Elle communique en premier lieu des informations en rapport avec l'infrastructure et l'engagement de Swisscom, mais traite également les demandes des parties prenantes. Outre les contacts personnels, Swisscom s'adresse aux milieux politiques et aux autorités au travers de publications régulières (lettres aux communes) et de newsletters électroniques. Elle organise des séances d'information sur divers thèmes (comme la sécurité des données et l'utilisation des médias électroniques) dans certains cantons.

Swisscom Public Affairs ne traite pas seulement les demandes des autorités ou du monde politique, mais s'occupe également des requêtes émanant de la population. L'équipe s'implique aussi dans des groupes de travail et fait partie d'organismes nationaux qui s'emploient à améliorer la couverture haut débit des régions périphériques. Public Affairs représente notamment Swisscom dans le groupe de travail de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) consacré au haut débit et au sein de la commission fédérale du travail à domicile du Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB).

Projets dans le cadre de la responsabilité entrepreneuriale de Swisscom

- > **Kickstart Accelerator:** en 2017, Swisscom a soutenu, avec les villes de Zurich, Berne et Saint-Gall ainsi que d'autres partenaires économiques, le Kickstart Accelerator de digitalswitzerland, un programme d'encouragement pour start-ups. Swisscom peut ainsi identifier les start-ups actives dans le domaine Smart City qui contribueront à façonner la ville de l'avenir en offrant de nouveaux services aux villes et administrations.
- > **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 assortiment et réutilise si possible les routeurs. 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.
- > **Offres de Swisscom à l'intention des personnes handicapées:** Swisscom entend donner la possibilité à l'ensemble des individus vivant en Suisse d'utiliser les moyens de communication sans entraves. C'est pourquoi l'entreprise contribue substantiellement à l'intégration des personnes désavantagées à la société de l'information en Suisse. Les Swisscom Shops répondent à des exigences strictes pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Les collaborateurs des Shops et des centres d'appels sont également tenus d'identifier quels besoins découlent d'un handicap particulier. Procap Suisse leur propose des formations «Accessibility» à cet effet. En 2017, Swisscom a réalisé des visites et appels de clients mystères en collaboration avec Procap. Ils ont montré dans quels domaines une formation supplémentaire doit être dispensée pour répondre aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. En outre, Swisscom adopte continuellement des mesures visant à optimiser l'accessibilité (accès sans barrières) de ses Shops. Elle s'efforce de proposer aux personnes malentendantes ou malvoyantes une véritable offre de terminaux et actualise continuellement son portefeuille de services et d'appareils. Le téléphone HD Gigaset, un téléphone IP adapté aux personnes malvoyantes, 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 les annuaires d'abonnés actuels 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. Il 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 à titre gracieux. Comme par le passé, Swisscom s'emploie à garantir un accès sans barrières à ses sites Internet. Dans le cadre du remodelage technique de son site Internet, l'entreprise a déjà mis en œuvre des directives importantes visant l'élaboration de contenus web sans barrières, conformément aux Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0. Dans un second temps, Swisscom entend formuler des recommandations internes relatives à l'accessibilité de son site Internet et adaptées aux produits et services Swisscom.
- > **Offres destinées aux personnes aux ressources financières limitées:** Swisscom soutient les personnes disposant de moyens financiers limités au travers de trois offres. Les jeunes de moins de 26 ans bénéficient par exemple d'un plan tarifaire avantageux. Les abonnements y relatifs sont assortis d'une limite de crédit pour les moins de 18 ans. Swisscom propose une offre prépayée qui s'adresse aux enfants et adolescents de 7 à 18 ans.

Voir sous
www.swico.ch

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

Culture

En 2017, Swisscom a soutenu avec Radio Energy dix événements musicaux dans le cadre desquels 65 000 visiteurs ont pu profiter de concerts exclusifs. Swisscom a par ailleurs aussi soutenu financièrement 30 projets musicaux de jeunes artistes dans le cadre du projet Music Booster. En sa qualité de sponsor principal du Festival international du film de Locarno et de partenaire des journées du cinéma de Soleure, elle soutient également le septième art. Swisscom parraine en outre la fondation du Musée de la communication à Berne, qui présente au grand public la communication sociale sous ses formes passées, présentes et futures. Après une année de rénovation, le Musée a réouvert ses portes le 19 août 2017. Des postes interactifs, des objets surprenants et des écrans géants rendent perceptible le monde fascinant de la communication au travers d'interactions avec des spécialistes. Les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée, c'est du moins ce qui ressort des sondages. Cette nouvelle exposition a attiré plus de 50 330 visiteurs jusqu'à la fin de l'année.

Sport

L'engagement sportif de Swisscom est axé avant tout sur les sports de neige. En sa qualité de sponsor principal de Swiss-Ski, Swisscom soutient les efforts des sportifs suisses pour leur permettre d'améliorer leurs performances dans les disciplines suivantes: ski alpin, ski nordique, snowboard, freestyle, skicross, aërials, ski de bosses et télé-mark. Dans le cadre du partenariat conclu avec Swiss-Ski, Swisscom consacre 20% des contributions de sponsoring annuelles à la promotion de la relève.

En outre, elle a élaboré un concept de relève pour le ski alpin, pour sélectionner soigneusement les futurs athlètes et leur permettre de s'épanouir. Des possibilités d'entraînement idéales préparent le Swisscom Junior Team Alpin le mieux possible à la Coupe du monde de ski Juniors. En sa qualité de partenaire officiel de télécommunications, Swisscom soutient toutes les épreuves FIS de la Coupe du monde organisées en Suisse et contribue à renforcer la place helvétique dans son statut de pays organisateur d'événements sportifs ainsi que de nation de sports d'hiver. Les Championnats du monde de ski alpin FIS organisés du 6 au 19 février à St-Moritz ont constitué le point fort de l'année 2017. Swisscom soutenait l'événement en tant que sponsor. Avec Swiss-Ski, elle a accueilli dans le House of Switzerland plus de 28 000 visiteurs qui ont pu se réjouir des sept médailles décrochées par les concurrents suisses. Au total, plus de 140 bénévoles de Swisscom ont contribué à faire du championnat du monde un événement inoubliable. Partenaire technique de cette manifestation, Swisscom a déployé une infrastructure de réseau sur place pour assurer un accès Internet fiable à quelques 165 000 personnes. Elle a par ailleurs posé plus de 23 kilomètres de câble à fibre optique en montagne, pour permettre à plus de 1,1 million de spectateurs de suivre en direct à la télévision les temps forts de la compétition.

Le football joue également un rôle de premier plan dans l'engagement sportif de Swisscom. Grâce à Swisscom et à Teleclub, le football suisse est plus présent que jamais sur le petit écran: plus de 180 matchs suisses sont diffusés en direct sur Swisscom TV chaque saison. La nouvelle chaîne gratuite Teleclub Zoom a par ailleurs enrichi depuis juillet 2017 l'offre de télévision suisse en proposant gratuitement aux fans de sport suisses un contenu sportif exclusif, des événements en direct, de nouvelles productions propres et des reportages sur les coulisses.

Partenaire de la Swiss Football League, Swisscom soutient dix clubs de la Super League. Swisscom mise sur un partenariat à long terme, porteur d'avenir, dans le cadre de sa collaboration avec la Swiss Football League.

Innovation et développement

Dans un environnement dynamique où les conditions-cadres changent sans cesse, l'innovation est une condition indispensable pour pérenniser le succès. C'est pourquoi Swisscom suit de près les besoins changeants des clients. Elle identifie aussi les secteurs de croissance où elle affirme et consolide son propre rôle.

Environnement, objectifs et approche de gestion

L'innovation joue un rôle moteur dans le développement des technologies émergentes et la conquête de nouvelles parts de marché. L'innovation et le développement, c'est-à-dire la mise en œuvre commerciale réussie des idées nouvelles, sont d'autant plus essentiels que l'environnement commercial de Swisscom évolue à une vitesse fulgurante. L'innovation est pour elle un levier important pour 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 défis stratégiques et d'identifier en amont les futurs besoins de la clientèle et les nouveaux secteurs de croissance. Elle prend donc une part active à la conception de l'avenir de la télécommunication et d'Internet. L'innovation intervient à tous les échelons de l'entreprise, mais aussi en dehors du groupe.

«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. Lors du développement de nouveaux produits et services, Swisscom mise systématiquement sur les méthodes du Human Centered Design, autrement dit la conception centrée sur l'individu. Elle donne ainsi la possibilité à ses clients de vivre des expériences simples et enrichissantes en les accompagnant dans l'univers numérique.

Swisscom favorise le développement décentralisé des produits au sein du groupe, ce qui permet aux nouvelles idées de naître dans tous les secteurs 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 de l'innovation, qui a lieu deux fois par an, 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. Par ailleurs, Swisscom soutient les pionniers internes grâce à la kickbox, qui 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.

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 2013, Swisscom organise le StartUp Challenge, qui permet de gagner un programme de mentorat d'une semaine dans la Silicon Valley. En juin 2016, Swisscom a communiqué son intention d'intensifier la collaboration avec des start-up du secteur de la fintech: un Cluster FinTech interne à Swisscom institutionnalise la coopération avec de jeunes entreprises actives dans le secteur financier. Swisscom Ventures va d'ailleurs recevoir en complément un fonds FinTech dédié de CHF 10 millions. Ainsi, Swisscom investit de manière ciblée dans des start-up FinTech prometteuses et accélère sa collaboration au niveau des services bancaires numériques innovants. En automne 2016, Swisscom a lancé les «Calls for Innovation». Dans ce cadre, elle s'adresse à la communauté internationale des start-up pour leur soumettre des questions concrètes dans le domaine des TIC. Des start-up sélectionnées ont ainsi la possibilité de présenter leurs solutions devant un jury spécialisé. La start-up dont le projet sera retenu aura ainsi la possibilité de réaliser un projet-test commun avec Swisscom.

Depuis 1998, Swisscom est présente dans la Silicon Valley. Son antenne effectue des analyses de tendances et de technologies et permet ainsi à l'entreprise de rester à la pointe de l'évolution technologique, justement grâce à des collaborations avec des start-up.

Plateformes d'innovation

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'Homme et le Smart Home (habitat intelligent), 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. Swisscom est par ailleurs aussi 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 attrayant pour les start-ups. Elle soutient du reste aussi des initiatives comme Impact Hub Zurich ou des incubateurs comme be-advanced, contribuant ainsi à la création d'un environnement dynamique pour les start-up.

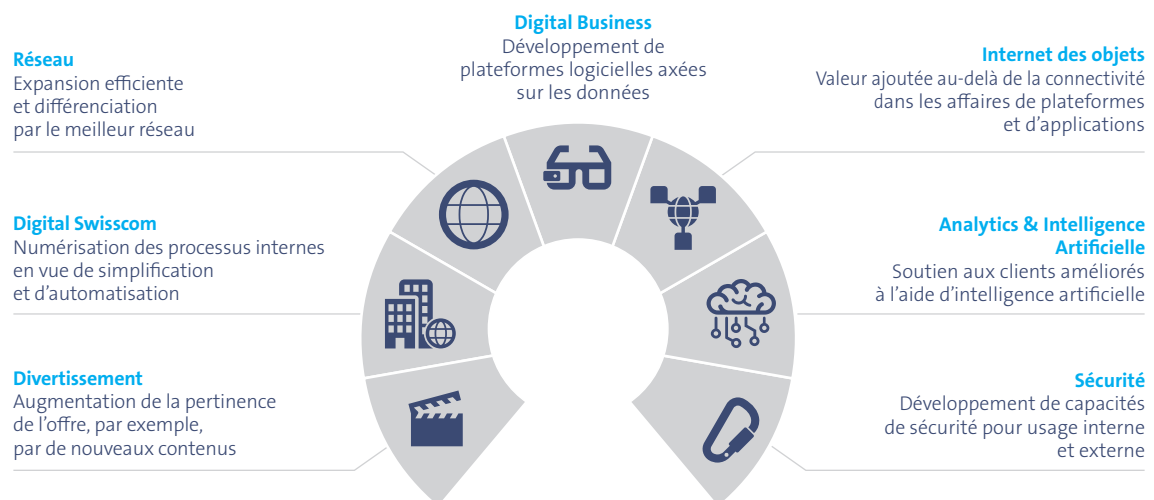
Depuis l'été 2017, Swisscom est représentée par son CEO Urs Schaeppi au nouveau conseil consultatif «Digital Transformation» du Conseil fédéral, un organe consultatif qui promeut les échanges dans les domaines politiques, économiques et scientifiques. Dans le cadre d'une fonction d'expertise, Swisscom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

Enabling Services

Swisscom entend rendre ses technologies logicielles et ses éléments d'infrastructure disponibles en interne par le biais d'une approche largement axée sur 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, accélère et rend nettement plus avantageux les processus internes.

Innovation ciblée

Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur les sept domaines suivants, qui soutiennent directement la réalisation 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

- > **5G for Switzerland:** Swisscom et Ericsson se préparent à la technologie de communication mobile de nouvelle génération avec le programme «5G for Switzerland». Associés à l'EPFL (Ecole polytechnique fédérale de Lausanne) en tant que partenaires de recherche, ils contribuent à faire avancer le développement de la 5G. Ils prévoient en outre d'élaborer et de tester des possibilités d'applications avec des partenaires industriels dans différents domaines tels que Smart Transportation ou Virtual Reality. Les résultats des recherches doivent être intégrés à la définition de la norme internationale 5G. Swisscom a présenté les premières applications aux journalistes en juin 2017.
- > **G.fast:** (se prononce «G dot fast»): Fin 2017, Swisscom était le premier opérateur téléphonique européen à avoir intégré la norme de transmission G.fast au réseau fixe. G.fast est une composante importante de la stratégie de Swisscom en matière de réseau fixe qui prend en compte le volume de données croissant sur le réseau. Elle permet aux clients de bénéficier de débits de transmission pouvant atteindre 500 Mbit/s.

Internet des objets

- > **Réseau suisse pour l'Internet des objets (Internet of Things, IoT):** Swisscom jette les bases des applications de l'Internet des objets en Suisse. Le développement de l'unique Low Power Network en Suisse a continué de bien avancer en 2017. Fin 2017, la couverture réseau atteignait déjà 90% de la population suisse. Les années 2018 à 2020 seront consacrées au développement des réseaux de téléphonie mobile IoT Narrow Band (NB-IoT) ainsi que LTE Cat M1. NB-IoT ouvre un chapitre entièrement nouveau pour le Big Data. Il permet la mise en réseau de millions de terminaux avec des débits de données faibles, une faible consommation d'énergie, du matériel peu coûteux, une excellente couverture Indoor et une sécurité élevée. Il peut en outre être utilisé dans le monde entier avec la norme 3GPP. Swisscom offrira ainsi le réseau adapté à toutes les applications de l'Internet des objets: capteurs, envoi ponctuel de données par des appareils alimentés par piles ou applications transférant régulièrement d'importantes quantités de données.
- > **Smart City:** A Pully, dans le canton de Vaud, et dans d'autres villes pilotes, des données mobiles anonymes et agrégées permettent d'améliorer le flux de trafic dans la ville et de désengorger le centre en produisant des schémas extrêmement précis des déplacements. Le projet est exemplaire: Swisscom aide les villes à planifier plus judicieusement leurs infrastructures et à les gérer de manière plus simple. Elle est aujourd'hui en mesure de convertir les quelque 20 mrd de données produites chaque jour sur le réseau mobile en indicateurs relatifs au transport grâce à une solution Smart City. Cette solution améliore l'aménagement urbain et accélère la transformation des villes en renforçant l'adhésion de la population aux projets grâce aux données collectées. Voici un premier exemple d'application: dans la ville de Montreux, la solution Swisscom a permis de chiffrer précisément le trafic de transit en centre-ville, dont la part annuelle au volume total des transports a été établie à 22%. La commune a par conséquent décidé de renoncer à la construction d'un tunnel d'un montant de CHF 150 mio. Ces nouveaux indicateurs, fournis par exemple par la solution Smart City de Swisscom notamment, permettent par conséquent de piloter de façon plus innovante que par le passé le développement des villes. Ils contribuent à relever l'un des principaux défis des villes durables: la gestion du trafic.

Services analytiques et intelligence artificielle

- > **Intelligence artificielle:** En 2017, Swisscom a étendu de manière ciblée ses compétences dans le domaine de l'intelligence artificielle, investi dans divers domaines d'application (Customer Support, Customer Experience, Document Insights, etc.) et réalisé des progrès importants dans Data Lake. Dans le service à la clientèle, Swisscom a lancé une solution classifiant automatiquement les e-mails et contribuant ainsi à catégoriser de manière nettement plus efficace le travail des collaborateurs du service à la clientèle.

Sécurité

- > **Sécurité grâce à l'intelligence artificielle:** Les menaces provenant d'Internet prolifèrent et sont de plus en plus sophistiquées. Swisscom prévoit de recourir à des algorithmes et à l'intelligence artificielle pour identifier automatiquement les attaques et autres dangers, puis introduire des contremesures adaptées, ce qui contribue à renforcer dans une large mesure la sécurité sur le réseau. Swisscom a ainsi mis sur pied le Computer Security Incident Response-Team en septembre 2017. Cette équipe est en mesure d'intervenir rapidement en cas de danger ou de réagir aux dommages déjà survenus. Pour les clients privés et les PME, Swisscom a développé «Internet Guard» en 2017 – une application basée sur le Web offrant une protection contre les sites frauduleux (hameçonnage) et les virus. Cette protection est plus étendue que jamais, car elle s'appuie sur une liste noire mondiale.

Divertissement

- > **TV-Box UHD, synonyme de recherche vocale et de qualité d'image encore meilleure:** Après onze années de service, Swisscom TV 1.0 a été suspendue fin 2017. La première génération de l'offre IPTV n'est plus utilisée désormais que par moins d'un pour cent des clients. Lorsque Swisscom TV a été lancée à l'automne 2006, elle était à la pointe de la technologie: à l'époque, la télévision à haute définition, aujourd'hui courante, était une exception. Ces dernières années, Swisscom n'a cessé d'élaborer Swisscom TV. Une toute nouvelle offre TV a été développée par des concepteurs et techniciens de Swisscom dans un souci de proximité avec les clients en Suisse. La TV-Box UHD est par conséquent un produit destiné à la Suisse, développé et produit en Suisse pour répondre aux souhaits des clients. Les développeurs ont ainsi accordé une grande attention à une faible consommation d'énergie, renoncé à un ventilateur dérangeant et opté pour une forme compacte. La toute dernière génération de TV-Box traite les images en qualité UHD d'une netteté cristalline, bénéficie d'une recherche vocale en dialecte, est accessible aux clients atteints de déficiences sensorielles et contient un guide des programmes personnalisé renvoyant aux émissions favorites des sept derniers jours.

Digital Swisscom

- > **Simplification des processus:** Pour avancer dans un monde numérique, Swisscom doit numériser ses propres processus et jouer le rôle d'entreprise modèle. En 2017, elle a de nouveau posé des jalons importants, notamment le travail dans des structures souples (comme l'utilisation du framework SAFe pour le développement «agile»), mais aussi en simplifiant des processus clés comme l'activation de clients ou la résolution de problèmes par le service à la clientèle. En 2017, Swisscom est ainsi parvenue à résoudre les dérangements de manière nettement plus proactive et à mettre à la disposition de ses clients une auto-assistance numérique efficace. Avec l'achèvement du tout IP, elle franchira une grande étape vers sa propre numérisation en 2018.

Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a encouragé en 2017 des innovations au sein de sa propre entreprise comme en dehors, en soutenant l'intrapreneurship et par Swisscom Ventures.

- > **FinTech:** Lancement de deux co-entreprises FinTech (Swiss Credit Exchange, Swisscom Blockchain AG)
- > **siroop:** Test d'une nouvelle place de marché Consumer-2-Consumer (Evero)
- > **Kickbox:** Création et développement d'un programme d'intrapreneurship mettant à la disposition des collaborateurs des ressources (par exemple temps et budget) pour la réalisation de projets d'innovation.

En complément aux activités dans les domaines d'innovation, Swisscom étudie continuellement les possibilités offertes par les nouvelles technologies. En 2017, elle s'est notamment intéressée au potentiel des technologies disruptives telles que la Blockchain ou la réalité virtuelle ou augmentée. 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.

A propos de ce rapport

Périmètre du rapport

La structure du groupe Swisscom est décrite dans le chapitre Structure du groupe et actionnariat du Rapport de gestion 2017. La liste des sociétés du groupe englobant les filiales, les sociétés associées et les co-entreprises figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe 2017 (note 5.4).

- > **Principe:** l'établissement du rapport de développement durable selon la Global Reporting Initiative (GRI) s'inscrit dans le périmètre suivant: le Rapport de durabilité prend en compte Swisscom SA et toutes les filiales qui ont leur siège en Suisse et qui sont intégralement consolidées selon les International Financial Reporting Standards (IFRS), à l'exception des filiales CT Cinetrade AG, Mila AG et Swisscom Digital Technology SA ainsi que, depuis 2017, Swisscom Blockchain SA. 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 durabilité selon la GRI à partir du 1^{er} 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, qui publie son propre rapport de durabilité selon la GRI G4 avec l'option «complète» et le fait vérifier par l'organe de révision externe indépendant Bureau Veritas SA. Les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport.
- > **Système d'information pour le personnel:** en Suisse, les filiales CT Cinetrade AG, Mila AG, Swisscom Digital Technology SA, Directories SA (en partie), AdUnit AG ainsi que Swisscom Blockchain SA depuis 2017 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. Cela correspond à 857 postes à plein temps sur au total 17 688 postes à plein temps en Suisse. Le système d'information pour le personnel couvre donc 95% du personnel (95,6% 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. L'établissement du rapport porte ainsi sur tous les bâtiments administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que 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 quelques stations d'émission de Swisscom Broadcast SA situées 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 56 fournisseurs (exercice précédent 60) ainsi que les audits effectués dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC). Le socle d'extrapolation et les audits englobent 46% du volume de commandes (43% 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 durabilité met en œuvre les principes GRI en vue de l'établissement du rapport. Il est conçu selon «l'option complète» de la GRI, version 4, et comprend par conséquent également des données standard spécifiques, en plus des données standard générales. Les recommandations du «SDG-Compass» ont par ailleurs été prises en compte et mises en œuvre durant l'exercice sous revue. 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.

Au cours des dernières années, Swisscom a développé une vision claire des thèmes qui s'intègrent dans son environnement direct. Certains thèmes sont en outre directement transmis à Swisscom par des parties prenantes ou proviennent de 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 dans l'analyse et l'évaluation de l'importance des thèmes et dans la définition de thèmes stratégiques de ses parties prenantes internes et externes. En 2016, elle a mené auprès de parties prenantes représentatives un sondage qui a obtenu un taux de réponse de 70%. 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 de ces rapports. Par exemple au cours de l'exercice, Swisscom a soumis le Rapport de durabilité à l'examen de parties prenantes internes.

Swisscom s'entend 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 sous revue, Swisscom a entretenu avec les parties prenantes suivantes des contacts spécifiques, et respectivement mené des discussions sur des thèmes abordés dans le présent rapport:

- > **Clients:** enquêtes, notamment sur la satisfaction de la clientèle (voir page 34 du Rapport de gestion).
- > **Actionnaires et bailleurs de fonds tiers:** discussions sur les thèmes financiers (chiffre d'affaires, dividende, etc.) lors de l'assemblée générale du 4 avril 2017 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:** contacts avec des autorités communales pour les questions concernant les antennes et les stations d'émission (2017: 140 dialogues, figurant au chapitre «Travailler et vivre» à la page 45), avec des autorités cantonales (un par canton) et avec des parlementaires (deux fois par an) sur des sujets 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 Chaîne d'approvisionnement équitable du rapport de durabilité).
- > **Collaborateurs et représentation du personnel:** Swisscom se réunit mensuellement avec les syndicats et les dix représentations du personnel sur des sujets divers, comme la convention collective de travail (CTT) le prévoit de manière paritaire. Deux assemblées plénières sont également tenues chaque année. Des réunions ad hoc sont par ailleurs organisées sur des thèmes particuliers et selon le tableau de participation figurant dans la CTT (explications dans les chapitres du rapport annuel relatifs aux collaborateurs à partir de la page 28 ainsi que dans le chapitre «Employeur de choix» à partir de la page 51).
- > **Partenaires et ONG:** deux «Leadership Dialogues» et un échange avec des partenaires dans le cadre de différents projets.

Le processus d'établissement de rapports englobe la préparation du rapport annuel et du rapport de durabilité. Ces deux rapports 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 durabilité fait par ailleurs l'objet d'un contrôle externe.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2017 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 2017. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.ch/GRI-2017. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2017 figurant dans le rapport annuel 2017 imprimé et dans le rapport de durabilité 2017 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 Guidelines, Version 4 (2013)». 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 Guidelines, Version 4 (2013)», 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 2017 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 2017.

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. Dans un rapport interne, nous avons fait des recommandations en ce qui concerne la poursuite du développement du rapport de développement durable ainsi que du système de gestion.

Nous sommes d'avis que les lacunes qui subsistent encore ne sont pas importantes et que le rapport de durabilité selon l'index GRI, version 4 (2013) répond aux exigences de l'option des «critères exhaustifs».

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Zurich, le 29.01.2018

Elvira Bieri, Lead Auditor

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent ✖ = non couvert ◻ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert
1 Stratégie et analyse			
G4-1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	☑	RA P. 7 Lettre aux actionnaires; RR P. 59 Structure du groupe; RA P. 16 Stratégie d'entreprise; RDD P. 3 Lettre aux parties prenantes; RDD P. 12 Thèmes stratégiques et objectifs en matière de Corporate Responsibility; RDD P. 20 Gouvernance et mise en oeuvre de la responsabilité d'entreprise
G4-2	Impacts, risques et opportunités majeurs	☑	Contexte: RA P. 19 Conditions-cadres; RDD P. 5 Environnement durable; Risques: RA P. 54 Risques (groupe); RDD P. 67 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement Chance: RA P. 31 Marques, produits et services; RDD P. 42 Travailler et vivre; Objectifs et stratégie: RA P. 29 Stratégie d'entreprise et objectifs; RDD P. 12 Stratégie en matière de Corporate Responsibility
2 Profil de l'organisation			
G4-3	Nom de l'organisation	☑	CA P. 101 Notes aux comptes annuels consolidés 1 Informations générales
G4-4	Marques, produits et services	☑	RA P. 31 Marques, produits et services; RDD P. 42 Travailler et vivre
G4-5	Siège principal de l'organisation	☑	Voir G4-3
G4-6	Pays dans lesquels est implantée l'organisation	☑	GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat; CA P. 140 5.4 Sociétés du groupe
G4-7	Structure de l'actionnariat	☑	GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat; CA P. 101 Notes aux comptes annuels consolidés 1 Informations générales
G4-8	Marchés	☑	RA P. 40 Développement du marché des services de télécommunication et des services informatiques
G4-9	Taille de l'organisation	☑	RA P. 4 Chiffres clés du groupe Swisscom; RA P. 5 Tour d'horizon des activités; RA P. 38 Marche des affaires; GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat
G4-10	Effectif en chiffres	☑	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-11	Pourcentage des salariés couverts par une convention collective de travail	☑	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-12	Description de la chaîne d'approvisionnement	☑	RDD P. 6 Chaîne de création de valeur et principaux aspects de la Corporate Responsibility; RDD P. 62 Chaîne d'approvisionnement équitable
G4-13	Changements de taille, de structure ou de capital	☑	GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat
G4-14	Principe de précaution	☑	RDD P. 22 Principe de précaution; RDD P. 45 Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI; RDD P. 52 Sensibilisation des collaborateurs dans le domaine de la responsabilité d'entreprise
G4-15	Chartes soutenues, principes	☑	RDD P. 11 Vision; RDD P. 22 Approches de gestion; RDD P. 43 Swisscom est un membre fondateur de l'initiative Work Smart; RDD P. 50 Charte relative au sponsoring de la formation; RDD P. 70 Neutralité des réseaux; RDD P. 73 Projets dans le cadre de la responsabilité entrepreneuriale de Swisscom
G4-16	Affiliations à des associations	☑	Voir G4-15
3 Aspects et périmètres pertinents identifiés			
G4-17	Structure de l'organisation	☑	GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat; CA P. 140 5.4 Sociétés du groupe
G4-18	Processus de détermination du contenu du rapport	☑	Voir G4-24
G4-19	Informations sur le contenu du rapport	☑	RDD P. 10 Matrice d'importance Swisscom 2017
G4-20	Périmètre du rapport interne	☑	GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat (établissement du rapport de développement durable); RDD P. 79 périmètre du rapport
G4-21	Périmètre du rapport externe	☑	RDD P. 79 périmètre du rapport
G4-22	Reformulation des informations	☑	Aucune reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs.
G4-23	Modifications relatives à l'étendue, au champ du rapport ou aux méthodes de mesure utilisées	☑	Voir G4-20, G4-21

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent  = non couvert  = partiellement couvert  = entièrement couvert		

4 Implication des parties prenantes

G4-24	Groupes de parties prenantes		RDD P. 7 Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques
G4-25	Sélection des groupes de parties prenantes		Voir G4-24
G4-26	Implication des groupes de parties prenantes		RDD P. 6 Implication des parties prenantes; Voir G4-18, G4-24
G4-27	Questions et préoccupations des parties prenantes		Voir G4-18, G4-24

5 Profil du rapport

G4-28	Période considérée		01.01.2017–31.12.2017
G4-29	Publication du dernier rapport		www.swisscom.ch/rapport2016
G4-30	Cycle considéré		Annuel
G4-31	Point de contact		CA P. 172 Impressum
G4-32	Index du contenu GRI et option choisie		Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
G4-33	Validation par des personnes externes à l'entreprise		RDD P. 81 Certification SGS

6 Gouvernance

G4-34	Structure de gestion de l'organisation		GE P. 59 2 Structure du groupe et actionnariat; RDD P.20 Gouvernance et mise en oeuvre de la responsabilité d'entreprise; GE P. 62 4 Conseil d'administration; GE P. 69 4.5 Organisation interne et mode de fonctionnement; GE P. 72 4.8 Réglementation des compétences; GE P. 74 5 Direction du groupe
G4-35	Délégation des pouvoirs		Voir G4-34
G4-36	Responsabilité pour les thèmes durables		Voir G4-34
G4-37	Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance		GE P. 80 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; GE P. 80 7.4 Représentations à l'Assemblée générale; Site web: www.swisscom.ch/investisseurs ; Voir aussi sur https://ip-ho.computershare.ch/swisscom pour les actionnaires enregistrés
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance		GE P. 62 4 Conseil d'administration; GE P. 74 5 Direction du groupe
G4-39	Président de l'instance supérieure de gouvernance		GE P. 62 4 Conseil d'administration; GE P. 74 5 Direction du groupe
G4-40	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance		GE P. 68 4.3 Election et durée du mandat; GE P. 70 4.7 Comités du conseil d'administration: Commission Nomination
G4-41	Processus mis en place pour éviter les conflits d'intérêts		Lien: www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation; GE P. 72 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
G4-42	Rôles de l'instance supérieure		Lien: www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation Voir G4-34
G4-43	Développement des connaissances collectives de l'instance supérieure de gouvernance des thèmes durables		GE P. 69 4.5 Organisation interne et mode de fonctionnement
G4-44	Procédures d'évaluation de l'organe de direction suprême du point de vue de la performance en termes de développement durable		Voir G4-45, G4-47; Les membres de la direction du groupe sont des «sponsors» internes pour les points de la stratégie de responsabilité; RDD P. 20 Gouvernance et mise en oeuvre de la responsabilité d'entreprise
G4-45	Procédures définies par l'organe de direction suprême pour surveiller la manière dont l'organisation gère sa performance en termes de développement durable		Voir G4-34, G4-38; RDD P. 20 Gouvernance et mise en oeuvre de la responsabilité d'entreprise; GE P. 72 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
G4-46	Contrôle de gestion des risques		GE P. 72 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe; GE P. 72 4.9.1 Gestion des risques; GE P. 73 4.9.4 Révision interne
G4-47	Fréquence du contrôle de la gestion des risques		GE P. 72 4.9 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: annuel; GE P. 72 4.9.1 Gestion des risques: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 73 4.9.2 Système de contrôle interne du rapport financier (SCI): chaque trimestre au comité de révision; GE P. 73 4.9.3 Gestion de la conformité: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 73 4.9.4 Révision interne: chaque trimestre au comité de révision Dans les cas urgents: actuel

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert
G4-48 Vérification du rapport par le comité au plus haut niveau	☑	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 G4-34
G4-49 Communication des réclamations majeures	☑	GE P. 72 4.9 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.
G4-50 Nature et nombre total de réclamations majeures	☒	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.
G4-51 Liens entre les rémunérations des membres de l'organe de Direction suprême et la performance en termes de développement durable	☑	RR P. 88 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
G4-52 Processus de détermination de la rémunération	☑	RR P. 88 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
G4-53 Opinions des parties prenantes	☑	RDD P. 7 Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques; GE P. 80 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour
G4-54 Ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée par rapport à la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des salariés	☑	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-55 Le ratio du pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée par rapport au pourcentage d'augmentation médian de la rémunération annuelle totale de l'ensemble des salariés	☑	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres

7 Ethique et intégrité

G4-56 Valeurs, principes, normes et règles	☑	Lien: www.swisscom.ch/principes ; RDD P. 11 Valeurs fondamentales; GE P. 73 4.9.3 Gestion de la conformité; SPAG Code de déontologie: http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie Code de Lisbonne: https://prsuiss.ch/sites/default/files/basicfiles/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf
G4-57 Mécanismes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi	☑	RDD P. 23 Compliance Management; GE P. 73 4.9.3 Gestion de la conformité; GE P. 73 4.9.4 Révision interne
G4-58 Mécanismes utilisés pour faire part des réclamations	☑	Voir G4-57

Description de l'approche managériale

G4-DMA L'évaluation de l'approche managériale	☑	RDD P. 22 Approches de gestion RDD P. 15 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom
---	---	---

Indicateurs de performance économique

	☑	RA P. 16 Stratégie et environnement; RA P. 50 Perspectives financières
G4-EC1 Valeur économique directe créée et distribuée	☑	RA P. 49 Compte de création de valeur
G4-EC2 Implications financières liées au changement climatique	☑	RA P. 56 Risques: Facteurs de risque: Santé et environnement; Voir G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN18 et G4-EN26; Lien: www.cdp.net
G4-EC3 Etendue de la couverture socioprofessionnelle	☑	CA P. 132 4.3 Régimes à prestations définies; RDD P. 59 Institution de prévoyance: comPlan; Voir LA3
G4-EC4 Subventions et aides publiques significatives reçues	Ø	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 2017 ni aucune subvention gouvernementale.
G4-EC5 Comparaison entre les salaires d'entrée de base et le salaire minimum local	☑	RA P. 29 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-EC6 Sélection du personnel en fonction des sites	Ø	Il n'y a pas de sélection du personnel en fonction des sites.
G4-EC7 Investissements en matière d'infrastructures et services pour l'intérêt public	☑	RA P. 20 Loi sur les télécommunications (LTC); RDD P. 70 Service universel; RDD P. 49 Initiative «Internet à l'école»
G4-EC8 Impacts économiques indirects	☑	RA P. 20 Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) et lien avec la Confédération suisse (Confédération); RDD P. 69 Suisse interconnectée
G4-EC9 Sélection des fournisseurs sur les sites	☑	Il existe une sélection des fournisseurs en fonction des sites, afin de contribuer à l'économie 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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert
Indicateurs de performance écologique			
	Concept de gestion et objectifs	☑	RDD P. 27 Environnement, objectifs et approche de gestion
G4-EN1	Matières et matériaux utilisés	☑	RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 37 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise; Câbles, fibres optiques et poteaux en bois
G4-EN2	Matières recyclées	☑	RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 37 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise; Câbles, fibres optiques et poteaux en bois
G4-EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation	☑	RDD P. 28 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie; RDD P. 30 Mesures d'efficacité liées à la consommation de combustibles et de chaleur et à la réduction des émissions de CO ₂ ; RDD P. 30 Mesures d'efficacité liées à la consommation de carburant, à la mobilité et à la réduction des émissions de CO ₂ ; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	☑	RDD P. 31 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; Rapport climatique 2017 de Swisscom, § 2.2 Consommation d'énergie chez les clients selon Scope 3, cat. 11 (Utilisation des produits), en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN5	Intensité énergétique	☑	RDD P. 27 Efficacité énergétique et protection climatique; RDD P. 15 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom
G4-EN6	Economies d'énergie	☑	RDD P. 31 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse
G4-EN7	Initiatives prises pour réduire la consommation d'énergie indirect	☑	RDD P. 31 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse
G4-EN8	Volume total d'eau prélevée	∅	RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 37 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Eau
G4-EN9	Répercussions de la consommation d'eau	∅	Non pertinent, étant donné que l'eau est consommée uniquement à des fins sanitaires.
G4-EN10	Eau recyclée et réutilisée	☑	Eau domestique uniquement.
G4-EN11	Terrains/biens-fonds situés dans ou à proximité de sites protégés	☑	RDD P. 39 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
G4-EN12	Répercussions sur la biodiversité	☑	RDD P. 39 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
G4-EN13	Habitats naturels protégés ou restaurés	☑	RDD P. 39 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise: Sol et biodiversité
G4-EN14	Espèces menacées	∅	Non relevé car non pertinent.
G4-EN15	Emissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	☑	RDD P. 28 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN16	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	☑	RDD P. 28 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3)	☑	RDD P. 28 Efficacité énergétique: consommation d'énergie et économies d'énergie; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	☑	RDD P. 15 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	☑	RDD P. 31 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2017
G4-EN20	Emissions de substances appauvrissant la couche d'ozone	☑	RDD P. 38 Installations frigorifiques et réfrigérants
G4-EN21	NO _x , SO ₂ et autres émissions dans l'air	☑	RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse
G4-EN22	Déversements des eaux usées	☑	Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires.
G4-EN23	Déchets, par type et méthode d'élimination	☑	RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 38 Autres thèmes environnementaux au sein de l'entreprise; Déchets et recyclage
G4-EN24	Déversements significatifs	☑	Aucun déversement significatif connu en 2017.

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☒ = entièrement couvert
G4-EN25 Déchets jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle	Ø	Non pertinent. Swisscom n'a pas transporté de déchets au sens de la Convention de Bâle.
G4-EN26 Conséquences de l'évacuation et du ruissellement des eaux usées sur la biodiversité	Ø	Non pertinent. Les eaux usées s'écoulent dans les STEP communales.
G4-EN27 Initiatives visant la réduction des impacts environnementaux	☒	RDD P. 31 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; RDD P. 41 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2017 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climate-report-2017
G4-EN28 Emballages	☒	RDD P. 68 Economie circulaire
G4-EN29 Amendes liées à des violations de la réglementation en matière d'environnement	☒	En 2017, aucune amende ou sanction n'a été infligée pour violation des dispositions légales; RDD P. 23 Compliance Management
G4-EN30 Impacts du transport	☒	RDD P. 30 Mesures d'efficacité liées à la consommation de carburant, à la mobilité et à la réduction de CO ₂
G4-EN31 Dépenses effectuées au titre de la protection de l'environnement	☐	Aucune indication séparée.
G4-EN32 Nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux	☒	RDD P. 64 Audits
G4-EN33 Impacts sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement	☒	RDD P. 64 Audits; RDD P. 67 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-EN34 Nombre de griefs concernant les impacts environnementaux	☒	Aucun grief concernant les impacts environnementaux en 2017. Voir RDD P. 45 Conseils et informations sur la thématique des technologies radio et de l'environnement

Indicateurs de performance sociale: pratiques en matière d'emploi et travail respectueux des droits humains

	Concept de gestion et objectifs	☒	RA P. 29 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 47 Environnement, objectifs et approche de gestion; RDD P. 56 Développement du personnel
G4-LA1	Fluctuation du personnel	☒	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-LA2	Prestations versées aux collaborateurs à temps plein	☒	RA P. 28 Collaborateurs; RDD P. 59 Prestations supplémentaires
G4-LA3	Congés maternité et paternité	☒	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-LA4	Délai(s) de notification préalable à toute modification significative de l'organisation	☒	CCT § 3 II convient d'engager suffisamment tôt avec les syndicats contractants des négociations
G4-LA5	Collaborateurs représentés au sein de comités de protection du travail	☒	RA P. 28 Convention collective de travail (CCT); RA P. 28 Collaborateurs (100% des Collaborateurs) RDD P. 53 Santé et sécurité au travail
G4-LA6	Maladies professionnelles, absences et décès liés au travail	☒	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-LA7	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	☒	RDD P. 53 Santé des collaborateurs; RDD P. 53 Santé et sécurité au travail
G4-LA8	Conventions de travail et de sécurité signées avec les syndicats	☒	RDD P. 53 Santé des collaborateurs; RDD P. 53 Santé et sécurité au travail
G4-LA9	Formation et perfectionnement des collaborateurs	☒	RDD P. 56 Développement du personnel
G4-LA10	Programmes de formation et de perfectionnement tout au long de la vie	☒	RDD P. 56 Développement du personnel; cours de langues, développement des compétences linguistiques et offres de formation sur les nouveaux média Partenariat avec le portail d'éducation de Suisse www.ausbildung-weiterbildung.ch
G4-LA11	Evaluation des prestations et planification du développement des collaborateurs	☒	RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres; RA P. 28 Convention collective de travail (CCT)
G4-LA12	Composition des organes de direction et répartition des collaborateurs par catégorie	☒	GE P. 62 4 Conseil d'administration; GE P. 74 5 Direction du groupe; RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-LA13	Différences salariales entre les hommes et les femmes	☒	RA P. 29 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 58 Égalité des salaires; RDD P. 60 Collaborateurs: les chiffres
G4-LA14	Nouveaux fournisseurs contrôlés aux pratiques en matière d'emploi	☒	RDD P. 64 Audits
G4-LA15	Impacts sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement	☒	RDD P. 64 Audits; RDD P. 67 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-LA16	Griefs concernant les pratiques en matière d'emploi	☒	RDD P. 55 Diversity; Pas d'incident de discrimination en 2017.

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		

Indicateurs de performance sociale: droits humains

	Concept de gestion et objectifs	☑	RDD P. 62 Chaîne d'approvisionnement équitable; lien: www.swisscom.ch/fournisseurs
G4-HR1	Accords d'investissement	☑	L'annexe CR au contrat fait partie de tous les contrats.
G4-HR2	Formations relatives aux droits humains	☑	RDD P. 52 Sensibilisation des collaborateurs dans le domaine de la responsabilité d'entreprise
G4-HR3	Cas de discrimination	☑	RDD P. 65 Résultats d'audit – Exemples d'engagements avec les fournisseurs; Tableau de défaillances
G4-HR4	Liberté syndicale et négociation collective	☑	Couvert par l'obligation de paix convenue de part et d'autre conformément à la CCT.
G4-HR5	Risque de travail des enfants	☑	RDD P. 67 Chaîne d'approvisionnement équitable: principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-HR6	Risque de travail forcé	☑	RDD P. 67 Chaîne d'approvisionnement équitable: principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-HR7	Formation du personnel en charge de la sécurité	Ø	Non pertinent: sous-traitance à Securitas.
G4-HR8	Violation des droits des populations autochtones	Ø	Non pertinent pour les sites conformes à la liste des sociétés du groupe (RA P. 140 Note 5.4 Sociétés du groupe). Non pertinent pour le périmètre du rapport en Suisse
G4-HR9	Sites ayant fait l'objet d'examen relatifs aux droits de l'homme	Ø	Aucun nouveau site en 2017.
G4-HR10	Nouveaux fournisseurs contrôlés aux droits de l'homme	☑	RDD P. 64 Audits
G4-HR11	Impact sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement	☑	RDD P. 64 Audits; RDD P. 67 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-HR12	Griefs concernant les impacts sur les droits de l'homme	☑	Aucun grief concernant les impacts sur les droits de l'homme en 2017.

Indicateurs de performance sociale: société

	Concept de gestion et objectifs	☑	RDD P. 22 Approches de gestion
G4-SO1	Participation des communautés locales	☑	RA P. 24 Infrastructure; RDD P. 70 Service universel; RDD P. 48 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias; RDD P. 49 Initiative «Internet à l'école»; RDD P. 72 Engagement social et culturel
G4-SO2	Activités avec conséquences sur les communautés locales	☑	RDD P. 48 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
G4-SO3	Risques en matière de corruption	☑	RDD P. 15 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom; RDD P. 23 Compliance Management
G4-SO4	Formations à la politique anti-corruption	☑	RDD P. 15 Principaux indicateurs des objectifs CR de Swisscom; RDD P. 23 Compliance Management
G4-SO5	Cas de corruption et mesures prises	☑	RDD P. 23 Compliance Management; Aucun cas de corruption en 2017.
G4-SO6	Contributions versées aux partis et hommes politiques	☑	RDD P. 25 Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public: Swisscom est politiquement et confessionnellement neutre et ne finance pas de parti politique
G4-SO7	Actions en justice pour usage de pratiques anticoncurrentielles	☑	RA P. 19 Conditions-cadres: Contexte légal et réglementaire; CA P. 101 Incertitudes importantes relatives aux estimations et décisions d'appréciation dans le cadre de l'application de règles comptables; P. 129 Provisions pour procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence; CA P. 128 3.5 Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels
G4-SO8	Amendes pour violation des dispositions légales	☑	RDD P. 23 Compliance Management ; Voir G4-SO7
G4-SO9	Nouveaux fournisseurs contrôlés pour l'impact sur la société	☑	RDD P. 64 Audits
G4-SO10	Impact sur la société dans la chaîne	☑	RDD P. 64 Audits; RDD P. 67 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
G4-SO11	Griefs concernant les impacts sur la société	☑	Aucun grief concernant les impacts sur la société en 2017 Domaine non pertinent pour Swisscom.

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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☒ = entièrement couvert

Indicateurs de performance sociale: responsabilité du fait des produits

	Concept de gestion et objectifs	☒	RDD P. 22 Approches de gestion
G4-PR1	Pourcentage de produits évalués pour leur impact sur la santé et la sécurité	☒	RDD P. 73 Projets dans le cadre de la responsabilité entrepreneuriale de Swisscom; RDD P. 45 Technologies de communication à faible rayonnement; RDD P. 48 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
G4-PR2	Manquements aux normes en matière de santé	☒	Les directives de la CIPRNI et l'ORNI définissent les normes en matière de santé pertinentes pour le réseau mobile. Voir norme IO5 pour le rayonnement des stations de base; RDD P. 23 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 2017.
G4-PR3	Informations produit	Ø	RDD P. 46 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.
G4-PR4	Manquements aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits	☒	RDD P. 23 Compliance Management; Aucun manquement aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2017.
G4-PR5	Satisfaction de la clientèle	☒	RA P. 34 Satisfaction de la clientèle
G4-PR6	Vente de produits interdits ou controversés	☒	RDD P. 73 Projets dans le cadre de la responsabilité entrepreneuriale de Swisscom; RDD P. 24 Marketing responsable
G4-PR7	Manquements aux normes relatives au marketing	☒	RDD P. 24 Marketing responsable; Aucun manquement aux normes relatives au marketing en 2017
G4-PR8	Non-respect de la protection des données clients	☒	RDD P. 23 Compliance Management; En 2017, un cas d'accès à des données non autorisées par un tiers a été découvert.
G4-PR9	Sanctions pour non-respect des réglementations régissant la mise à disposition des produits et des services	☒	RDD P. 23 Compliance Management; Aucun manquement au cahier des charges des produits et des services en 2017. Aucune amende n'a été infligée par ailleurs.

Supplément GRI pour les investissements dans le secteur des télécommunications

IO1	Capital investi dans les infrastructures par région	☒	RA P. 45 Investissements
IO2	Coûts pour l'extension des prestations de service non rentables pour les régions reculées et les groupes à faibles revenus; présentation des dispositions légales	☒	RA P. 24 Infrastructure; RA P. 20 Loi sur les télécommunications (LTC); RDD P. 70 Service universel; Les calculs détaillés des coûts pour le service universel ne sont pas disponibles parce que Swisscom ne désire pas les réclamer, resp. ne désire pas activer le fonds de compensation de la Confédération suisse.

Santé et sécurité

IO3	Mesures visant à garantir la santé et la sécurité du personnel lors de la mise en place de l'infrastructure	☒	RDD P. 53 Santé des collaborateurs; RDD P. 53 Santé et sécurité au travail
IO4	Respect des normes CIPRNI concernant le rayonnement des terminaux	Ø	Non pertinent, relève de la responsabilité du fabricant de terminaux.
IO5	Respect des normes CIPRNI concernant le rayonnement des stations de base	☒	RDD P. 45 Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI; Swisscom respecte les valeurs limites en 2017.
IO6	Mesures relatives aux valeurs TAS des terminaux	☒	RDD P. 45 Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques; RDD P. 46 Obligation d'information au sujet des appareils proposés dans les points de vente

Infrastructure

IO7	Mesures relatives au placement des mâts d'antennes	☒	Voir sous Planification du réseau: www.swisscom.ch/rayonnement ; RA P. 24 Infrastructure en Suisse
IO8	Nombre de mâts d'antennes utilisés conjointement et individuellement	☒	RA P. 24 Infrastructure 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 de la GRI 4 (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		

Mise à disposition de l'accès aux produits et aux services de télécommunication: surmonter le fossé numérique

PA1	Stratégies et mesures dans les régions faiblement peuplées	☑	RA P. 20 Loi sur les télécommunications (LTC); RDD P. 70 Service universel
PA2	Stratégies et mesures visant à surmonter les barrières en matière d'accès et d'utilisation médias	☑	RA P. 20 Loi sur les télécommunications (LTC); RDD P. 68 Service universel; RDD P. 48 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias; RDD P. 73 Offres de Swisscom à l'intention des personnes handicapées; RDD P. 49 Initiative «Internet à l'école»
PA3	Stratégies et mesures visant à garantir la disponibilité et la fiabilité des produits et des services	☑	RA P. 55 Interruption des activités; RDD P. 70 Service universel
PA4	Région de diffusion et parts de marché des produits et des services	☑	RA P. 21 Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques
PA5	Nombre et types de produits et de services mis à la disposition des personnes à faible revenu et des personnes sans revenus	☑	RDD P. 73 Offres destinées aux personnes aux ressources financières limitées
PA6	Programmes et mesures visant la mise à disposition et l'obtention des services dans les situations d'urgence	☑	RA P. 55 Interruption des activités; Numéros gratuits: Numéro d'urgence 112; Pompiers 118; Ambulance 144 Numéros payants: REGA 1414, Air Glacier 1415; Service de dépannage 140

Accès aux contenus

PA7	Stratégies et mesures visant à garantir la prise en compte des aspects relatifs aux droits humains dans l'accès et l'utilisation des produits et des services de télécommunication	∅	Non pertinent pour le périmètre du rapport en Suisse.
-----	--	---	---

Relations avec la clientèle

PA8	Stratégies et mesures relatives à la communication grand public de thèmes portant sur les CEM	☑	RDD P. 45 Technologies de communication à faible rayonnement; Voir sous: www.swisscom.ch/rayonnement
PA9	Investissements dans des activités de recherche portant sur les champs électromagnétiques	☑	RDD P. 45 Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques Voir sous: www.swisscom.ch/innovation ; Voir sous: www.swisscom.ch/rayonnement ;
PA10	Initiative permettant de garantir des taxes et des tarifs personnels	☑	Swisscom publie sa structure tarifaire et propose en outre des offres de conseil visant à optimiser la transparence; Lien: www.swisscom.ch/mobiletarifs
PA11	Initiatives portant sur le conseil à la clientèle pour une utilisation des produits responsable, efficace et écologique	☑	RDD P. 27 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; Voir G4-EN27

Applications techniques: efficacité des ressources

TA1	Exemples relatifs à l'efficacité des ressources des produits et services de télécommunication	☑	RDD P. 27 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; Voir G4-EN27
TA2	Exemples relatifs au remplacement d'objets physiques par la télécommunication	☑	RDD P. 27 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; Voir G4-EN27
TA3	Modifications des habitudes de la clientèle grâce à l'utilisation des produits et services susmentionnés	☑	RDD P. 27 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; Voir G4-EN27; Voir sur la page green ICT www.swisscom.ch/greenict
TA4	Impacts de l'utilisation des produits et services susmentionnés et enseignements tirés pour le développement futur	☑	RDD P. 27 Accroissement de l'efficacité grâce à des services TIC durables chez Swisscom; RDD P. 34 Consommation d'énergie et émissions chez les clients et initiatives de réduction grâce à des terminaux améliorés; Voir G4-EN27; Voir sur la page green ICT www.swisscom.ch/greenict
TA5	Pratiques relatives aux droits d'auteur	☑	RDD P. 24 Pratiques en matière de droits d'auteur