



Rapport de durabilité

2019

swisscom

Compte rendu d'activité



Le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2019 en bref font partie du compte rendu d'activité 2019 de Swisscom. Les trois publications sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2019](https://www.swisscom.ch/rapport2019)

Concept «Profiter des opportunités, tous simplement»

A la ville ou la campagne, chez soi ou en déplacement, tout le monde en Suisse peut profiter partout des innombrables possibilités du monde interconnecté. Swisscom veut connecter la Suisse et permettre à ses habitants de saisir les opportunités offertes par la numérisation.

Les photos du compte rendu d'activité 2019 illustrent la variété des besoins numériques et la manière dont les gens peuvent saisir tout simplement les opportunités qui se présentent à eux.

Un grand merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer aux séances photos: Nina et Louis de la 5^e année de l'école primaire Hagen à Altdorf, Dominique Bausback, Malik Hashim, Claudia Lenzi, Nils Kessler, Patric et Tatjana Fischli avec Anais ainsi que Laurence Brun de la Clinique de Genolier (groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network) et Gérard Fornerod de la confiserie Fornerod.

Introduction	L'année 2019 de Swisscom 4 Lettre aux parties prenantes 5 Environnement durable 7 Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et éléments clés de la responsabilité de l'entreprise 9 Implication des parties prenantes 9 Parties prenantes et thèmes stratégiques 11 Thèmes centraux 13
Stratégie en matière de développement durable	Stratégie en matière de développement durable 2025 15 Stratégie en matière de développement durable 2020 – Atteinte des objectifs 16 La contribution de Swisscom aux SDG 19 Tableau des objectifs de durabilité 20 Gouvernance et mise en œuvre du développement durable 22 Ethique de l'entreprise 23 Approches de gestion dans le groupe 24
Plus pour les personnes	Compétences médias et sécurité 27 Accessibilité 28 Plus pour les collaborateurs 29 Chaîne d'approvisionnement équitable 37
Plus pour l'environnement	Efficacité énergétique et protection climatique 42 Approche durable des ressources et de l'économie circulaire – Approche de gestion 46 Chaîne d'approvisionnement durable – Approche de gestion 51 Bilan global 2019 52
Plus pour la Suisse	Investissements dans une couverture haut débit performante – Approche de gestion 55 Communication mobile et société 57 Protection des données 59 Responsabilité vis-à-vis de la société 60 Offres dans le domaine de la santé 61
A propos de ce rapport	Périmètre du rapport 63 Établissement du rapport: processus et mise en place 63 Certification SGS 65 Index GRI 66
Glossaire	Termes techniques 75 Autres termes 76 Termes relatifs au développement durable 76

L'année 2019 de Swisscom

57 436

personnes

formées à l'utilisation responsable des médias numériques.

La plus grande installation solaire de Swisscom en exploitation

La nouvelle installation solaire sur le toit du siège de Worblaufen peut couvrir les besoins en électricité d'environ 200 foyers.



Les postes de travail de

300 000

personnes

ont été audités par Swisscom et leur respect des droits de l'homme et du travail ainsi que de la protection de la santé ont été vérifiés.



4 935

écoles sur Internet

Depuis 2002, Swisscom offre à toutes les écoles de Suisse une connexion gratuite à Internet et de nombreux services.

Robot d'apprentissage

Thymio

a rapproché cinq classes de primaire du «Computational Thinking» dans le cadre d'un projet pilote.

80%

d'efficacité supplémentaire dans le refroidissement

caractériseront les antennes de communication mobile à l'avenir – grâce à un développement efficace sur le plan énergétique.

529 665

tonnes de CO₂

ont été économisés par les clients Swisscom en 2019 grâce à l'utilisation des services Swisscom.

Economie circulaire

en exploitation

Swisscom Mobile Aid redonne vie aux vieux téléphones mobiles. En 2019, 86 000 appareils ont financé 430 000 repas pour des enfants dans le besoin.





Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

2019 restera dans nos mémoires comme l'année des changements. En écho aux manifestations de la jeunesse, les préoccupations relatives au climat et à l'environnement ont atteint le cœur de la société – et donc de l'agenda politique. Pour Swisscom, opérateur de télécommunication leader comptant parmi les premières entreprises suisses des technologies de l'information, il s'agit à la fois d'une source de motivation et d'un défi. D'une part, cela nous conforte dans nos efforts visant à assumer nos responsabilités envers l'environnement, les personnes et la société, que nous déployons avec persévérance et rigueur depuis plus de 20 ans. D'autre part, la prise de conscience écologique a également suscité des craintes et des doutes à l'égard des progrès technologiques dans le domaine des communications mobiles. Swisscom prend ces préoccupations en matière de santé et de bien-être au sérieux. Nous considérons qu'il est de notre devoir de chercher le dialogue avec les parties prenantes concernées, de jouer un rôle actif dans la recherche de nouvelles technologies et d'assurer la transparence.

Nous sommes toutefois convaincus que les progrès technologiques permettront de surmonter et de résoudre bon nombre des défis actuels. En effet, les technologies de communication et de l'information, alliées aux réseaux et infrastructures de pointe, sont les technologies clés de l'avenir. Swisscom investit donc chaque année, rien qu'en Suisse CHF 1,6 milliard dans le renouvellement des réseaux. Tout cela en accord avec notre vision de forger l'avenir dans un univers interconnecté et de rendre les opportunités qui en découlent accessibles à tous. Nous ne pourrons néanmoins nous atteler à cette tâche que si l'économie et la société s'accordent sur la voie à suivre et si les technologies utilisées sont acceptées comme il se doit. Nous devons y travailler d'arrache-pied au cours de ces prochaines années.

Qu'avons-nous réalisé concrètement durant l'année civile écoulée?

- **L'efficacité énergétique en point de mire:** Swisscom met tout en œuvre pour améliorer davantage l'efficacité énergétique de ses réseaux, bâtiments et véhicules. Elle utilise une électricité produite à partir de sources d'énergie 100% renouvelables et travaille en permanence à l'amélioration de l'efficacité énergétique des réseaux, par exemple grâce à des systèmes de refroidissement plus efficaces. Elle promeut également des applications TIC respectueuses du climat pour une collaboration en tout lieu et à tout moment, pour la surveillance et l'optimisation à distance des véhicules, des machines et des bâtiments, et pour des villes plus respectueuses du climat.
- **Développer les compétences:** Swisscom met l'accent sur les opportunités et le potentiel de la mise en réseau technique. Elle s'engage depuis de nombreuses années pour une utilisation compétente et utile d'Internet, en proposant par exemple des cours pour environ 43 000 élèves, parents et enseignants ou des cours de TIC pour les personnes âgées. Elle continue en outre à promouvoir le dialogue personnel, qui est et reste la forme de communication la plus riche.

- **La clé, c'est l'infrastructure:** en 2019, Swisscom a poursuivi avec rigueur l'extension du haut débit en Suisse. Aujourd'hui, environ 74% de tous les logements et commerces sont raccordés par Swisscom au très haut débit supérieur à 80 Mbit/s. Près de 67% des logements et commerces bénéficient de connexions rapides de plus de 100 Mbit/s. Pour ce qui est du réseau mobile, le réseau 4G/LTE couvrait 99% de la population suisse fin décembre. 97% surfent à des vitesses allant jusqu'à 300 Mbps, 72% à des vitesses allant jusqu'à 500 Mbps et environ 27% à des vitesses atteignant 700 Mbps. Swisscom a également mis en service son réseau 5G, devenant l'un des premiers fournisseurs au monde à proposer des réseaux 5G entièrement standardisés. En outre, nous avons également fourni de l'électricité et une connexion Internet rapide à plus de 280 alpages et équipé gratuitement 4 900 écoles d'un accès Internet rapide et sécurisé.
- **Engagée dans le dialogue:** Swisscom est convaincue que le nouveau standard de communication mobile 5G deviendra le pilier de la numérisation mobile. Cependant, la technologie 5G – en particulier dans ce pays – cristallise également les angoisses autour de la santé, de l'autodétermination informationnelle, de la sécurité et des postes de travail. Et ce, malgré le fait que la 5G n'est qu'un perfectionnement de la technologie connue jusqu'à présent. Concrètement, avec la 5^e génération de communication mobile, nous utilisons des fréquences et des caractéristiques de signaux connues, mais des antennes et des logiciels plus puissants. De plus, la technologie 5G est plus efficace en termes d'énergie par quantité de données transportées que les générations précédentes, et permet des applications intelligentes pour rendre notre société plus durable. Et cela rend la 5G indispensable.

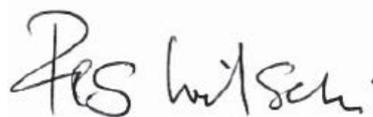
Aurions-nous dû accorder davantage d'attention à l'état d'esprit de la population lorsque nous avons fait une demande de 5G dans les espaces publics? La réponse est clairement oui. Nous avons par exemple omis de souligner l'efficacité énergétique inégalée de la 5G ou les nombreuses applications pour la gestion de systèmes complexes – et donc les perspectives que cela représente pour la protection du climat. Nous avons par conséquent une dette à cet égard.

Swisscom s'engage à faire en sorte que les habitants de notre pays puissent profiter simplement et efficacement des possibilités et des opportunités offertes par la numérisation. La feuille de route pour notre action en faveur du développement durable jusqu'en 2025 repose sur cette ligne directrice. Nous voulons faire avancer les personnes, l'environnement et toute la Suisse de manière confortable, sûre et rentable.

Bien cordialement,



Stefan Nünlist
Responsable Communication d'entreprise & Responsabilité



Res Witschi
Responsable Développement durable

Environnement durable

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

Les attentes des parties prenantes et la législation suisse déterminent les conditions-cadres de la stratégie en matière de développement durable de Swisscom. L'Agenda 2030 de l'ONU est une autre base importante qui constitue le premier cadre global pour un développement durable auquel se réfèrent le secteur public et le secteur privé.

© Voir sous www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home.html

Au cours de l'exercice sous revue, la Global e-Sustainability Initiative (GeSI) a révisé, avec Swisscom comme co-sponsor, l'étude «SMARTer 2030» et l'a publiée en septembre 2019 sous le nom «Digital with Purpose». L'étude passe en revue et évalue la contribution des technologies numériques aux 17 objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals, SDG). L'étude:

- confirme qu'il est urgent d'agir pour atteindre les objectifs de l'Agenda 2030,
- recense sept technologies clés numériques qui ont un impact positif et important sur les objectifs de l'Agenda 2030.

© Voir sous www.climate-kic.org/insights/digital-with-purpose-delivering-a-smarter-2030/

Enjeux de la numérisation pour Swisscom

La numérisation de la société influe sur les décisions et la stratégie de Swisscom. En tant que premier prestataire de services TIC en Suisse, Swisscom influence et accélère la numérisation. Divers groupements d'intérêts identifient les risques et les opportunités dans le cadre de discussions et d'enquêtes. Voici quelques exemples d'opportunités et de risques:

- La numérisation crée de nouveaux postes de travail, mais détruit des postes existants.
- L'intelligence artificielle peut offrir une valeur ajoutée, mais suscite aussi des inquiétudes.

- Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important pour promouvoir des modes de vie durables dans les régions urbaines (SDG 11 «Sustainable Cities and Communities»). Néanmoins, elles entraînent une hausse de la consommation de ressources et d'énergie.
- Les technologies TIC (réseaux, centres de calcul, terminaux) consomment beaucoup d'énergie, mais elles ont également remplacé d'autres applications à forte intensité énergétique et à forte teneur en CO₂.
- La 5G offre des opportunités, mais suscite une certaine défiance dans l'opinion.

Swisscom exploite les possibilités offertes par la numérisation, mais reste consciente des risques. Afin de trouver des solutions aux points de vue souvent contradictoires, elle a mis en place dès 2014 une unité spécialisée pour étudier les questions éthiques. Au cours de l'exercice sous revue, cet organe a été remplacé par un Board Ethique des données (BED) dont la composition a été élargie. Le nouveau BED est chargé de traiter et d'évaluer de manière uniforme les questions éthiques liées au traitement des données. Il fonde ses actions et ses décisions sur les six maximes suivantes: pas de discrimination, respect de la personnalité, autodétermination informationnelle, transparence, responsabilité et obligation de rendre des comptes, valeur ajoutée et avantages.

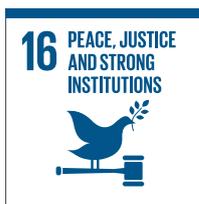
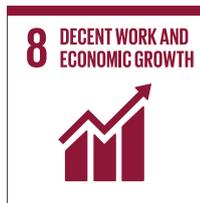
La durabilité et l'intelligence d'une ville peuvent-elles être mesurées?

Pour mesurer la durabilité et l'intelligence des villes, l'Union internationale des télécommunications (UIT) a créé l'initiative U4SSC (United for Smart and Sustainable Cities) en coopération avec d'autres organisations des Nations Unies. La U4SSC définira des méthodes de mesure pour promouvoir l'idée de villes durables et intelligentes.

La ville de Pully (VD) a décidé de s'engager, avec le concours de Swisscom, sur la voie d'une solution Smart City au sens de l'initiative U4SSC. Afin d'évaluer la situation actuelle, les services administratifs de la municipalité ont collecté une centaine d'indicateurs relevant de l'économie, de l'environnement et de la société. Les indicateurs chiffrés, par exemple, l'offre de transports publics, le taux de chômage, la qualité de l'air ou le nombre de compteurs intelligents à distance pour l'eau et l'électricité. Le relevé des indicateurs et la certification par U4SSC ont clairement montré que des valeurs seuils ou cibles doivent être d'abord définies afin de classer les valeurs mesurées de manière efficace. En d'autres termes, existe-t-il des lois, des ordonnances ou des prescriptions susceptibles de fournir des valeurs cibles pour chacun des indicateurs relevés? Après l'identification de ces valeurs cibles, un rapport (U4SSC Verification Report of the City of Pully) a été publié en décembre 2019.

© Voir sous <https://smart.pully.ch/media/1052/pully-à-la-loupe-indicateurs-u4ssc.pdf>

Objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals)



Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et éléments clés de la responsabilité de l'entreprise

Swisscom réalise l'essentiel de sa création de valeur par ses activités en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 8% (exercice précédent 8%) à la création de valeur opérationnelle du groupe.

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 44 et suivantes.

Du fait de sa participation active à la Global e-Sustainability Initiative (GeSi), Swisscom fait partie de la Responsible Business Alliance (RBA) et, partant, est indirectement affiliée à la Responsible Mining Initiative (RMI). Cette dernière initiative s'est fixé pour mission de surveiller de plus près l'origine des minéraux issus de zones de conflits. Swisscom importe les produits en question pour leur consommation finale en Suisse. Cette importation a des répercussions positives et négatives sur l'environnement, l'économie et la société tout au long des chaînes de création de valeur et d'approvisionnement:

- La fourniture de biens de consommation et d'investissement ainsi que 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.

Les chaînes d'approvisionnement de Swisscom se trouvent principalement en Europe, aux Etats-Unis et en Asie en ce qui concerne les fournisseurs directs et les sous-traitants. Elles font partie du secteur de l'électronique, en particulier de l'électronique grand public, du matériel informatique pour le traitement des données et des équipements de réseau. Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent d'horizons géographiques les plus divers. Les questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus fréquentes.

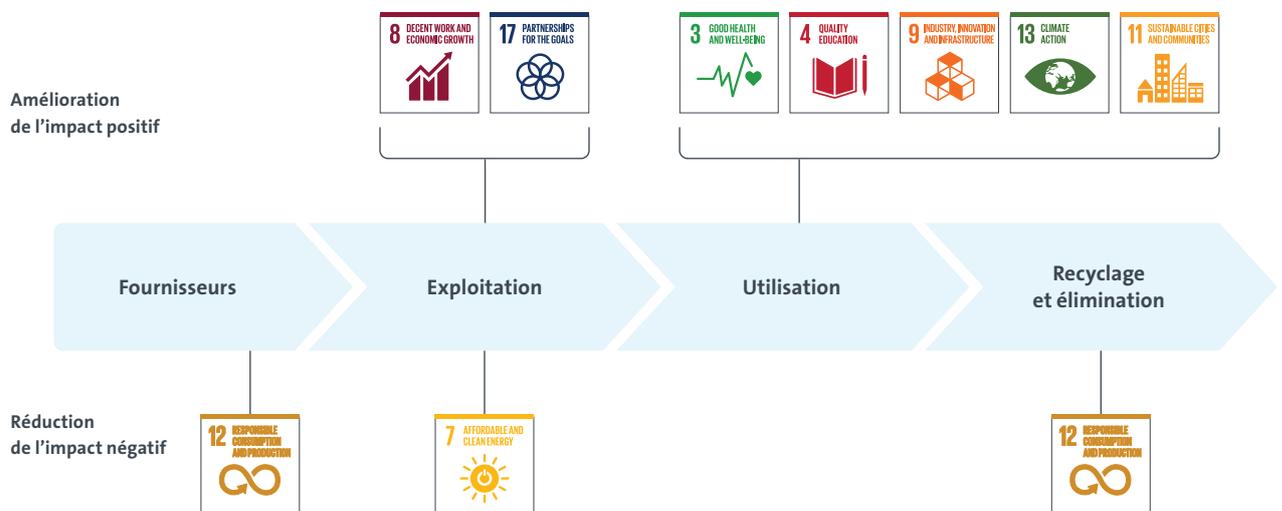


Figure des objectifs de développement durable sur la chaîne de valeur

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

Implication des parties prenantes

Swisscom cultive le dialogue avec ses principales parties prenantes en ligne ou physiquement. 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. Comme les années précédentes, Swisscom a saisi les attentes et les demandes des parties prenantes en 2019 et les a notamment incorporées dans sa stratégie actuelle en matière de développement durable. Afin d'assurer la proximité avec les différentes parties prenantes et d'entretenir avec elles un contact permanent, Swisscom a mis en place comme suit une gestion de celles-ci.

Analyse interne

- **Membres du Conseil d'administration / de la Direction du groupe:** des membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe s'expriment dans le cadre d'entretiens qualitatifs sur les enjeux liés à l'environnement, à la société et à la gouvernance.
- **Equipe du développement durable, interlocuteurs internes et filiales:** les supérieurs hiérarchiques à tous les niveaux ont répondu à des questions sur l'ancrage de la stratégie actuelle et sur leurs nouvelles attentes. Ce sondage est mené tous les deux ans, dernièrement en 2018 et prochainement en 2020.
- **Equipe du développement durable:** en collaboration avec l'équipe responsable de la stratégie, l'équipe du développement durable analyse la contribution de l'activité principale et des domaines de croissance de Swisscom au développement durable social et environnemental. Les résultats confirment l'analyse externe: à l'avenir, les plus grands enjeux pour Swisscom concerneront la protection du climat, une gestion d'entreprise éthique ainsi qu'un usage responsable des données.

Analyse externe

Rencontre avec les parties prenantes

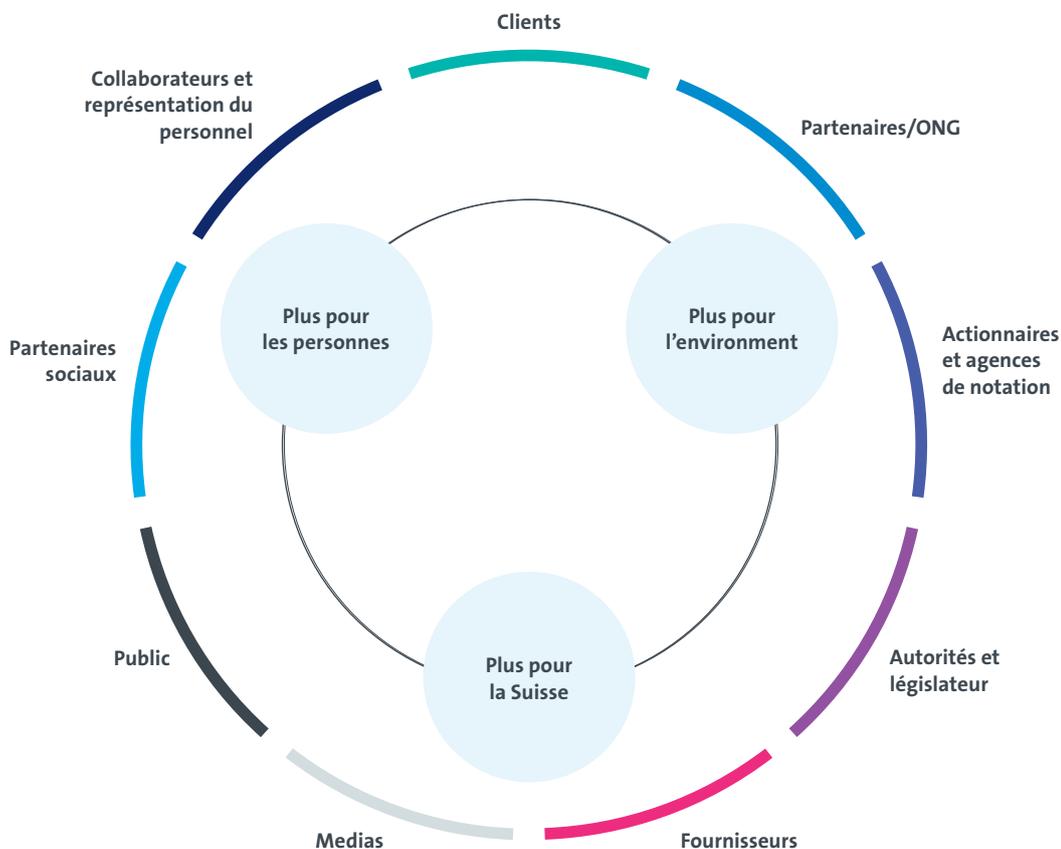
Au printemps 2019, 25 représentants de parties prenantes externes ont discuté avec Swisscom des grandes questions de développement durable dans le cadre d'un World Café. La discussion a confirmé que Swisscom a identifié les questions clés et les a intégrées dans sa stratégie de développement durable 2025. La discussion a abouti aux trois conclusions suivantes:

- **Information sur la 5G:** il existe une incertitude quant aux risques associés à la norme de communication mobile 5G, certaines informations erronées circulant au sein de la population. Face à cette prise de conscience, Swisscom a intensifié ses efforts en matière de transparence et de connaissance.

- **Formation sur les thèmes de la numérisation:** les enseignants, les écoles ainsi que les PME se sentent parfois dépassés par la numérisation (notamment pour les questions concernant la technologie et la transformation numérique). Pour y remédier, Swisscom étudie la possibilité de proposer des laboratoires de numérisation pour les PME et les écoles dans le cadre de la Swisscom Academy. Dans ce contexte, des experts en transformation de Swisscom pourraient donner des cours sur la transformation des organisations et la numérisation.
- **Encourager les fournisseurs à réduire les émissions de CO₂:** Swisscom est membre du programme RE100 du Carbon Disclosure Project (CDP). Le CDP est un groupement d'entreprises qui tirent 100% de leur électricité de sources d'énergie renouvelables. En collaboration avec le CDP, Swisscom motive ses fournisseurs à rejoindre le programme RE100.
- **World Café:** Les participants au World Café ont particulièrement apprécié l'occasion qui leur a été donnée d'échanger directement avec Swisscom. Au vu des réactions positives, Swisscom envisage d'organiser d'autres débats avec ses parties prenantes, en plus de l'enquête éprouvée auprès de celles-ci. En outre, Swisscom a étendu l'enquête menée tous les deux ans auprès des principales parties prenantes à huit thématiques au total, incluant les thèmes du rayonnement, de l'environnement, de la société et de l'économie ainsi que des technologies et de l'éthique.
- **Repérage des tendances:** Swisscom n'a pas réalisé de repérage des tendances au cours de la période sous revue. Le prochain est prévu pour 2020.
- **Sustainable Development Goals (SDG):** Swisscom a analysé en détail sa contribution aux SDG. Le SDG 11 «Sustainable Cities and Communities» s'avère un objectif particulièrement intéressant, au potentiel commercial considérable.

Parties prenantes et thèmes stratégiques

Swisscom mène le dialogue avec ses parties prenantes 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.



Environnement des parties prenantes

Clients

Swisscom s'enquiert systématiquement auprès de ses clients privés de leurs besoins et de leur satisfaction. Les Customer Relationship Managers enregistrent les attentes de leurs interlocuteurs directement lors d'un contact avec le client. Des enquêtes représentatives sont par ailleurs menées régulièrement sur l'image et sur la satisfaction de la clientèle. Elles cherchent notamment à déterminer dans quelle mesure les clients perçoivent Swisscom comme une entreprise responsable vis-à-vis de l'environnement et de la société. Les enquêtes font ressortir le tableau suivant: les clients veulent un bon service, une politique des prix attrayante, une certaine transparence sur le marché, un marketing responsable, un traitement circonspect des données, une desserte couvrant l'ensemble du territoire, un réseau stable, des technologies de communication sûres ainsi que des produits et services durables.

Partenaires et ONG

Swisscom attache beaucoup d'importance aux échanges entretenus avec ses partenaires et ONG dans le cadre de différents projets, notamment avec

my-climate, Protection de l'enfance Suisse, le WWF, Pain pour le prochain, Action de Carême et des organisations qui s'occupent des besoins de certaines populations (p. ex. personnes atteintes de déficiences sensorielles). De leur côté, les partenaires et ONG apprécient tout particulièrement les partenariats et l'engagement à la fois social et écologique défendus par Swisscom.

© Voir sous www.swisscom.ch/cr-partenariats

Investisseurs et agences de notation

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

Autorités et législateurs

Swisscom nourrit un dialogue intensif avec diverses autorités telles que l'Office fédéral de l'environnement (OFEV), l'Office fédéral de l'énergie (OFEN), le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) et l'Office fédéral de la communication (OFCOM), en particulier en ce qui concerne l'extension de l'infrastructure du réseau: les applications de données mobiles connaissent une popularité grandissante auprès de la clientèle. S'il est donc évident que la communication mobile est utilisée et appréciée, le développement de l'infrastructure requise ne rencontre cependant pas toujours un accueil favorable. C'est ce que l'on constate actuellement, en particulier dans le cadre de l'extension du réseau 5G.

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

Swisscom se penche également sur les questions politiques et réglementaires pertinentes pour elle. Elle entretient des contacts réguliers avec les autorités, les partis et les associations et s'implique de manière constructive dans le processus législatif.

Fournisseurs

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

Médias

Swisscom entretient un échange intensif avec les professionnels des médias qui peuvent la joindre sept jours sur sept. Son travail avec les médias se fonde sur les principes déontologiques du journalisme. Parallèlement au service médias, les représentants de la Direction s'entretiennent régulièrement avec les journalistes et se tiennent à leur disposition pour des interviews et des entretiens de fond.

Public

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

Collaborateurs et représentation du personnel

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

Contribuer à façonner l'avenir de Swisscom est l'une des principales attributions de la représentation du personnel, qui compte 48 membres (soit un représentant pour 400 collaborateurs), répartis entre sept représentations. Deux fois par an, l'entreprise organise une table ronde avec les représentants du personnel. Les demandes émanant des collaborateurs concernent avant tout le partenariat social, la formation professionnelle et continue, la diversité, la santé et la sécurité au travail.

Partenaires sociaux

Swisscom échange régulièrement des informations avec ses partenaires sociaux. Font partie des partenaires sociaux syndicom (le syndicat des médias et de la communication) et transfair (l'association du personnel pour le service public). Tous deux sont les interlocuteurs et partenaires de négociation pour les questions importantes liées à la CTT et les thèmes stratégiques en matière de participation.

Thèmes centraux

Caractère significatif pour les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Stress au travail et résilience (p 33) • Compétences médias et sécurité (p 27) 	<ul style="list-style-type: none"> • Employabilité (p 31) • Accessibilité (p 28) • Protection des données (p 59) • Diversité (Diversity) et égalité des chances (p 31) • Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement (p 37) • Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias (p 27) • Protection climatique (p 42) • Protection climatique via les clients et le portefeuille (p 45)
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication mobile et société (p 57) • Développement du réseau (p 56) • Ethique de l'entreprise (p 23) 	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité énergétique (p 42) • Economie circulaire (p 47)
	Caractère significatif pour Swisscom	

■ important ■ très important

Matrice d'importance Swisscom 2019

Critères pour la hiérarchisation des thèmes dans la matrice d'importance

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

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

Classification des thématiques de durabilité dans la matrice d'importance

Les thématiques du développement durable peuvent être classées dans une matrice d'importance en fonction de l'impact des activités de Swisscom, également en fonction de leur pertinence pour la stratégie d'entreprise et de leur importance pour les parties prenantes. Suivant leur degré d'importance et leur étendue, elles sont évaluées par les interlocuteurs internes des parties prenantes concernées. Elles font en outre l'objet de discussions menées par divers organes comme les directions de divisions ou la Direction du groupe. Le cas échéant, ces organes peuvent adopter les mesures nécessaires. Les résultats de l'enquête menée auprès des parties prenantes sont par ailleurs transmis à la Direction du groupe

et aux directions des secteurs. Les feed-back des parties prenantes confirment les conclusions de la dernière enquête, notamment en ce qui concerne la numérisation. Les potentiels et les risques de la numérisation sont clairs aux yeux des parties prenantes, qui attendent de Swisscom qu'elle s'engage dans ce domaine. Les groupements d'intérêts insistent sur les aspects éthiques et sur la nécessité d'un comportement irréprochable.

En 2019, Swisscom a adapté et concrétisé la matrice d'importance conformément aux retours ressortant des enquêtes menées auprès des parties prenantes. La désignation des principaux thèmes a été adaptée ou concrétisée. Certaines thématiques (p. ex. efficacité énergétique et protection du climat) ont été séparées l'une de l'autre, d'autres ne figurent plus dans la matrice, l'impact de Swisscom étant trop limité en la matière.

Par rapport à 2018, Swisscom a par exemple inclus le thème de la communication mobile et de la société dans les quadrants de la matrice d'importance, ce qui est très pertinent tant pour les parties prenantes que pour Swisscom, ce en raison de l'intensification des discussions sur les avantages et les risques sanitaires des communications mobiles en 2019.

En outre, Swisscom a séparé la question de la protection du climat de celle de l'efficacité énergétique et, au vu de l'importance croissante de ce thème dans l'opinion publique en 2019, l'a également incluse dans les quadrants, ce qui est très pertinent tant pour les parties

prenantes que pour Swisscom. Swisscom avait déjà accordé une grande importance à la protection du climat les années précédentes.

Certains termes ont également été adaptés. Ils correspondent désormais aux termes couramment utilisés dans les discussions actuelles: employabilité au lieu de formation et perfectionnement ou communication mobile et société au lieu de technologies de communication à faible rayonnement.

Swisscom a récemment ajouté la thématique du stress au travail et de la résilience – dans la perspective de la

numérisation, qui représente un profond changement dans le monde du travail et impose des exigences élevées à de nombreux collaborateurs.

Enfin, Swisscom a omis certains termes de la matrice d'importance qui font déjà partie de sa démarche globale en matière de développement durable. Il s'agit notamment de la gouvernance, des objectifs de développement durable ou de l'Agenda 2030. Le lien entre la stratégie de développement durable et les objectifs de développement durable est examiné dans le chapitre ci-dessous.



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 et nous concentrons sur l'essentiel.

Curieux

Nous nous développons continuellement et saisissons les nouvelles opportunités.

© Voir sous www.swisscom.ch/strategie

Stratégie en matière de développement durable

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



Plus pour les personnes

D'ici 2025, nous allons soutenir 2 millions de personnes chaque année dans leurs compétences au sein du monde interconnecté et de notre chaîne d'approvisionnement.

Plus pour l'environnement

Avec l'appui de nos clients, nous réduisons les émissions de CO₂ de 450 000 t net, soit 1% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse.

Plus pour la Suisse

Nous fournissons un réseau ultra-haut débit fiable à toutes les personnes et les entreprises en Suisse. Nous renforçons ainsi la compétitivité et la qualité de vie du pays.

Stratégie de développement durable 2025

☺ Voir sous www.swisscom.ch/durabilite

Stratégie en matière de développement durable 2025

Ce chapitre se consacre en détail sur les objectifs et les mesures de la stratégie en matière de développement durable 2025. La stratégie d'entreprise de Swisscom figure dans le Rapport annuel du Rapport de gestion, au chapitre Stratégie et environnement, page 14.

Plus le temps passe, plus la numérisation marque l'économie et la société de son empreinte. En tant que leader suisse des TIC, Swisscom se voit conférer une responsabilité particulière en la matière: il s'agit de saisir les

opportunités qui se présentent pour la prospérité du pays, sans perdre de vue les risques éventuels. Bref, de contribuer à façonner l'avenir en faisant preuve d'engagement, de responsabilité et de curiosité.

Swisscom s'attelle de manière plus approfondie à trois enjeux fondamentaux de la société de l'information numérique:

- Promouvoir les compétences numériques des individus dans le monde interconnecté. Alors que la technologie progresse à un rythme effréné, les capacités des individus n'évoluent pas d'elles-mêmes. Dans presque tous les domaines de la vie, les hommes

doivent savoir interagir intelligemment avec un outil numérique, que l'on soit élève, père ou mère, senior, personnalité politique ou citoyen. Lorsque l'on est un maillon de la chaîne de création de valeur notamment, il vaut mieux rester en phase avec les exigences de l'univers connecté.

- La protection du climat mondial exige une action décisive. Le changement climatique est en effet un problème mondial, dont les répercussions se font de plus en plus sentir en Suisse. Tous les pays sont appelés à apporter une contribution significative à la protection du climat. La numérisation offre de nombreuses pistes en la matière.
- Poursuivre le développement d'une infrastructure fiable et sûre, qui forme la base de la compétitivité et de la qualité de vie en Suisse.

Pour relever ces défis, Swisscom a formulé trois axes stratégiques et les objectifs correspondants, avec lesquels elle entend apporter une contribution pour la population, pour l'environnement et pour l'ensemble de la Suisse:

Plus pour les personnes

Swisscom va donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. D'ici 2025, elle va ainsi aider 2 millions de personnes, en leur facilitant l'acquisition de compétences numériques et en améliorant les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement. Ajoutons que Swisscom forme quelque 900 apprenants dans toute la Suisse.

L'objectif «Plus pour les personnes» comporte l'engagement de Swisscom à permettre aux personnes handicapées l'utilisation sans barrière des services de Swisscom. De plus, il représente l'engagement de Swisscom en tant qu'employeur responsable.

Plus pour l'environnement

Swisscom se préoccupe de l'environnement. Conjointement avec ses clients, elle va réduire de 450 000 t ses émissions de CO₂, ce qui équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.

L'objectif «Plus pour l'environnement» comporte, d'une part, des mesures d'économie pour réduire les émissions des bâtiments, des véhicules, des réseaux, des centres de calcul et dans la chaîne d'approvisionnement propres à Swisscom. Dans le cadre de cet objectif, Swisscom souhaite par ailleurs développer et promouvoir des services qui permettent à la population suisse de mener une vie plus respectueuse de l'environnement. Il s'agit notamment des services Swisscom pour Work Smart, pour la surveillance et l'optimisation à distance des véhicules, des machines et des bâtiments, et pour des villes plus respectueuses du climat.

Plus pour la Suisse

Swisscom crée une valeur ajoutée pour ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Elle propose un réseau à très haut débit fiable à toutes les entreprises et à toute la population, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie en Suisse. L'objectif «Plus pour la Suisse» comprend l'engagement de Swisscom en faveur d'un accès stable et sécurisé à Internet, ainsi que l'accès gratuit à Internet que Swisscom offre à toutes les écoles suisses.

Ces trois objectifs représentent une contribution non seulement aux objectifs de l'entreprise mais aussi aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU (SGD).

Stratégie en matière de développement durable 2020 – Atteinte des objectifs

Les sections suivantes décrivent la réalisation des objectifs de la stratégie en matière de développement durable 2020, qui s'achève ainsi.

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.

Objectif principal: A cette même date, Swisscom veut avoir amélioré son efficacité énergétique de 35% par rapport au 1^{er} janvier 2016.

D'ici 2020, Swisscom entend, avec ses clients, économiser une quantité de CO₂ deux fois supérieure à celle qu'elle génère dans son exploitation et sa chaîne d'approvisionnement.

Swisscom et ses clients n'ont cessé d'améliorer le taux d'économie de CO₂ réalisé grâce à l'utilisation des services TIC par rapport aux émissions correspondantes. En 2019, ce taux se montait à 1,48. Swisscom n'a donc pas encore atteint l'objectif fixé pour 2020. Elle est appelée à développer des services supplémentaires pour la protection climatique et à réduire les émissions dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom a augmenté son efficacité énergétique de 8,1% à fin 2019, atteignant ainsi son objectif d'efficacité.

La stratégie en matière de développement durable 2025 continue à utiliser comme référence le rapport entre les économies réalisées et les émissions et formule des objectifs encore plus ambitieux. Swisscom a convenu de son objectif en matière d'efficacité énergétique avec

l'Agence de l'énergie pour l'économie jusqu'à fin 2020 et poursuit ses efforts en ce sens.

Travailler et vivre

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

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

Swisscom a déjà atteint cet objectif et aidé plus d'un million de personnes à travailler de façon mobile et permis en plus à 1 million de personnes d'adopter un mode de vie soucieux de la santé.

Dans la stratégie en matière de développement durable 2025, l'objectif du travail mobile est intégré dans l'objectif de protection du climat. En revanche, Swisscom ne poursuit plus son objectif dans le domaine de la santé. Elle se concentre désormais sur la numérisation du secteur de la santé et subordonne l'amélioration du comportement de la population en matière de santé à cet objectif.

Compétences médias et sécurité

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

Objectif principal: A l'horizon 2020, Swisscom entend permettre à 1 million de personnes d'utiliser les médias de façon sûre et responsable. Jusqu'à fin 2019, Swisscom a permis à 561 494 personnes d'utiliser les médias de façon sûre et responsable. Elle a dépassé son objectif, puisque les unités d'apprentissage numériques telles que les vidéos d'aide ou les webinaires ont gagné en importance et atteint de plus en plus de clients.

L'objectif visant à augmenter les compétences dans le domaine des médias est poursuivi dans la stratégie en matière de développement durable 2025 dans l'objectif «Plus pour les personnes».

Employeur responsable

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

Objectif principal: Swisscom occupe une position de leader au sein du secteur TIC en tant qu'employeur populaire et vise la 2^e place du classement «Universum».

Swisscom reste l'un des employeurs les plus attractifs du secteur TIC. En 2019, Swisscom s'est hissée à la 3^e place du classement «Universum» dans la catégorie des actifs et à la 4^e place dans la catégorie des étudiants. Cet objectif est poursuivi en tant qu'objectif interne. Comme il ne représente pas un thème important pour nos parties prenantes, il ne sera plus évoqué dans ce rapport.

Le thème de l'employeur responsable sera couvert dans la stratégie en matière de développement durable 2025 sous «Plus pour les personnes» au travers des objectifs de Diversity et de Stress au travail et résilience.

Chaîne d'approvisionnement équitable

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

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

Jusqu'à fin 2019, Swisscom a aidé 300 000 personnes à améliorer leurs conditions de travail. Elle n'a donc pas encore atteint l'objectif fixé, mais les audits effectués conjointement avec 16 autres entreprises de télécommunication, qui prévoient des améliorations contraignantes pour les fournisseurs, sont considérés comme un modèle de réussite bien au-delà de la branche des télécommunications.

L'objectif relatif à la «chaîne d'approvisionnement équitable» est poursuivi dans la stratégie en matière de développement durable 2025 dans l'objectif «Plus pour les personnes».

Suisse interconnectée

Swisscom s'engage pour une Suisse compétitive.

Objectifs principaux: Swisscom assure la couverture par le très haut débit fixe et mobile en Suisse. D'ici 2021, elle entend desservir 90% de l'ensemble des logements et commerces avec le très haut débit et 99% de la population avec le très haut débit mobile. Grâce à ses investissements en Suisse, Swisscom, outre la création directe de valeur, apporte une contribution indirecte d'environ CHF 30 milliards au produit intérieur brut pour la période entre 2014 et 2020. Elle contribue ainsi à la création et au maintien d'emplois en Suisse.

Jusqu'à fin 2019, Swisscom a desservi environ 74% de l'ensemble des logements et commerces avec le très haut débit et atteint 99% de la population avec le très haut débit mobile. Elle a ainsi déjà atteint les objectifs prévus pour 2021.

Outre la création directe de valeur, Swisscom a apporté une contribution indirecte d'environ CHF 35 milliards au produit intérieur brut pour la période entre 2014 et 2020 – et a donc atteint l'objectif pour 2020.

L'objectif de la «Suisse interconnectée» concernant l'extension du très haut débit est poursuivi dans la stratégie en matière de développement durable 2025 dans l'objectif «Plus pour la Suisse». L'objectif d'apporter une contribution indirecte au produit intérieur brut n'est par contre plus poursuivi. En effet, la méthode de perception

de ces contributions indirectes est désuète et de plus en plus difficile à comprendre pour nos parties prenantes.

Image en matière de développement durable

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

Objectif principal: Atteindre une note annuelle moyenne supérieure à 70 pour la dimension «Citoyenneté» dans le RepTrak, un outil standardisé pour la mesure d'image des entreprises. La part des personnes ne formulant aucun commentaire en ce qui concerne l'image citoyenne de Swisscom doit être ramenée à moins de 10%.

Dans l'exercice sous revue, l'évaluation de l'image citoyenne de Swisscom par la population a subi un revers. Les préoccupations concernant la technologie 5G ont affecté les évaluations du secteur des télécommunications dans son ensemble. L'évaluation de Swisscom s'est rétablie au second semestre et a finalement atteint une valeur de 66,4 avec une part de 21,7% de personnes qui n'ont pu faire aucun commentaire.

La stratégie 2025 poursuit l'objectif «Citoyenneté» dans le cadre du RepTrak en tant qu'objectif interne. Comme il ne représente pas un thème important pour nos parties prenantes, il ne sera plus évoqué dans ce rapport.

La contribution de Swisscom aux SDG

SDG	Contribution de Swisscom aux SDG	Informations complémentaires
	Promouvoir la santé publique grâce à des services dans le domaine de la santé	<ul style="list-style-type: none"> • Offres dans le domaine de la santé Objectif: Plus pour les personnes Stress au travail et résilience
	Promouvoir la santé des collaborateurs de Swisscom par le biais de la gestion de la santé et de la sécurité au travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité au travail et protection de la santé Objectif: Plus pour les personnes Diversité et Stress au travail et résilience
	Promotion des compétences médiatiques auprès de la population.	<ul style="list-style-type: none"> • La protection de la jeunesse dans les médias et la compétence médias Objectif: Plus pour les personnes D'ici 2025, Swisscom aidera deux millions de personnes à améliorer leurs compétences numériques
	Contribution au paysage de la formation en Suisse, sous forme d'un accès Internet pour les écoles.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité vis-à-vis de la société; Politique de formation
	En contribution à la diversité et à l'égalité, l'objectif est d'augmenter la proportion de femmes au sein de la direction.	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité et égalité des chances Objectif: Plus pour les personnes, Diversité
	Contribution à une énergie plus avantageuse et plus propre avec l'offre tiko power, tiko storage et la centrale électrique virtuelle dans le portefeuille durable.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les clients privés: Smart Energy • Protection climatique via les clients et le portefeuille
	Dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable, Swisscom prend des mesures contribuant à l'accroissement de l'efficacité énergétique et à la protection du climat.	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité énergétique et protection climatique
	Swisscom offre des emplois et des conditions de travail attractifs. Avec des investissements durables dans le réseau et l'infrastructure, Swisscom apporte une contribution directe et indirecte importante à la place économique suisse. Swisscom participe à l'amélioration des conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement et évolution des collaborateurs • Plus pour la Suisse • Chaîne d'approvisionnement équitable Objectif: Plus pour les personnes, Chaîne d'approvisionnement équitable Plus pour la Suisse, Couverture en Suisse haut débit performante
	Développement de l'infrastructure de réseau et du portefeuille durable. Participation au développement du réseau de mesures du CO ₂ «Carbosense».	<ul style="list-style-type: none"> • Plus pour la Suisse • Service universel – Couverture du territoire • Protection climatique via les clients et le portefeuille Objectif: D'avantage pour la Suisse, couverture de la Suisse avec le très haut débit
	Développement du portefeuille de services durables, particulièrement dans les domaines IoT et Smart City.	<ul style="list-style-type: none"> • Protection climatique via les clients et le portefeuille
	Avec le développement du portefeuille durable et les initiatives de reprise et de recyclage des terminaux, Swisscom apporte sa contribution.	<ul style="list-style-type: none"> • Economies de CO₂ grâce à des services TIC • Economie circulaire
	Développement du portefeuille de services durables, pour des économies en CO ₂ .	<ul style="list-style-type: none"> • Economies de CO₂ grâce à des services TIC Objectif: Plus pour l'environnement Réduction d'émissions CO ₂ de 450 000 tonnes d'ici 2025
	Dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable, Swisscom prend des mesures contribuant à l'accroissement de l'efficacité énergétique et à la protection du climat.	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité énergétique et protection climatique Objectif: Plus pour l'environnement, Réduction des émissions CO ₂ de 450 000 tonnes d'ici 2025

Tableau des objectifs de durabilité

Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2019	Objectif 2025	Valeur indicative 2020
Plus pour l'environnement			
Objectif principal: Réduction des émissions de CO₂ de 450 000 tonnes d'ici 2025 (GRI 305-5, SDG 7)		450 000	
Avec les clients, les émissions de CO ₂ doivent être réduites de 450 000 tonnes. Ceci équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.			
Limiter les émissions de CO₂ de l'exploitation et de la chaîne d'approvisionnement à 400 000 tonnes d'ici 2025		400 000	
Réduction de ses propres émissions et de la chaîne d'approvisionnement (champs d'application 1, 2 et 3).			
KPI: Emissions de CO ₂ , champ d'application 1 (bâtiments et véhicules, sans réfrigérants)	16 295		14 790
KPI: Emissions de CO ₂ , champ d'application 2 (électricité, chauffage urbain, compensé)	0		0
KPI: Emissions de CO ₂ , champ d'application 3 (chaîne d'approvisionnement, mobilité des collaborateurs, etc.)	344 524		424 769
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Rénovation de bâtiments et de chauffages. Électrification de la flotte de véhicules. • Mesures d'efficacité pour le refroidissement des réseaux (projets Levante et Scirocco). • Promotion de la participation des fournisseurs au Carbon Disclosure Project (CDP), dialogue individuel avec les fournisseurs. Mesure de la mobilité des collaborateurs (plateforme MIP Mobility Insight). • Mesure de la mobilité des employés (MIP Mobility Insight Platform). 			
Economies de CO₂ par les clients et le portefeuille		850 000	
Economies par portefeuille avec l'aide des clients et des services. Promotion et le développement de services qui permettent aux habitants de la Suisse un mode de vie respectueux du climat.			
KPI: Economies de CO ₂ en tonnes	529 665		609 143
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du trafic grâce à la promotion des bureaux à domicile, des conférences virtuelles et de nouvelles solutions. 			

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2019	Objectif 2025	Valeur indicative 2020
Plus pour les personnes			
Objectif principal: D'ici 2025, Swisscom aide 2 millions de personnes à élargir leurs compétences numériques		2 000 000	
Cours de sensibilisation (élèves, parents, enseignants, adultes) Outils techniques (PIN de protection de la jeunesse sur Swisscom TV, logiciel de filtrage pour les abonnements spécifiques aux enfants) Travail médiatique (publications, réseaux sociaux, conseils).			
KPI: Promotion de la compétence médiatique	482 204		
KPI: Formation à l'utilisation des médias	608 369		
KPI: Mesures technologiques	95 965		
KPI: Digital shift	121 712		
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Matière optionnelle eSports pour les écoles. • Informations adaptées aux groupes cibles pour les parents de nos jeunes clients. 			
Diversité (GRI 405-1, SDG 5, 8)			
Accroître la diversité parmi les collaborateurs, mesurée sur la base de la répartition des sexes, du mélange d'âge, de nationalités et d'inclusion.			
KPI: Proportion de femmes dans le management et les niveaux supérieurs CCT (ajustement cible pour 2020) Décision: Augmentation annuelle de 1 point de pourcentage	15,5%	16,5%	
KPI: Collaborateurs ayant des problèmes de santé en pourcentage (inclusion)	0,97%	1%	
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de modèles de travail flexibles pour les femmes et les hommes à tous les niveaux. 			
Stress au travail et résilience (GRI 403-1, SDG 3)			
Maintien ou diminution du taux d'absentéisme par rapport à l'année précédente.			
KPI: Absences en jours / jours théoriques (pondérés selon les FTE) * 100 Les jours théoriques résultent du temps de travail standard	2,92%	2,8%	
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Thème central: la santé mentale avec les cours de formation comme «Formateur en premiers secours dans le domaine de la santé mentale» et formateur en «Stress et résilience» et Formation des dirigeants à la gestion et au contrôle des présences à l'aide d'un sismographe. 			
Chaîne d'approvisionnement équitable			
Nombre d'audits multiplié par le nombre de collaborateurs dans les usines auditées. JAC = Joint Audit Cooperation.			
KPI: Nombre de collaborateurs chez les fournisseurs dans les usines auditées	300 000	-	
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Extension des audits de JAC Community, développement de nouvelles initiatives (JAC Academy, JAC Awards), extension du programme de dev. des fournisseurs et du partenariat. • Intensification de la coopération dans le cadre du JAC (audits, qualitatifs et quantitatifs), auto-évaluation ciblée «intégration». 			
Plus pour la Suisse			
Objectif principal: couverture de la Suisse avec le très haut débit comme condition préalable pour la compétitivité de la Suisse			
Des largeurs de bande plus élevées grâce à la modernisation du réseau existant et extension de la couverture en fibre optique dans les logements et les magasins (FTTH).			
KPI: 30%-40% Couverture des logements et des entreprises par le réseau fixe avec haut débit entre 300 et 500 Mbit/s grâce à la modernisation du réseau existant. Base 5,2 millions d'appartements et de commerces Suisse (inventaire Swisscom)	21,9%	40%	-
KPI: 50%-60% de couverture des logements et des entreprises avec ultra-large bande ≤ 10 Gbit/s grâce à l'expansion de la fibre optique (FTTH). Base 5,2 millions d'appartements et de commerces Suisse (inventaire Swisscom)	29,4%	60%	-
Mesures pour 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Expansion et modernisation continues du réseau existant. 			

Gouvernance et mise en œuvre du développement durable

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 de Swisscom. Dans la période actuelle et jusqu'en 2021, la Confédération attend toujours de Swisscom qu'elle suive une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de ses possibilités.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021

Ancrage dans la stratégie du groupe

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 déterminer et de mettre en œuvre la stratégie en matière de développement durable. Depuis 2017, elle est responsable de la prise en compte des objectifs de développement durable ainsi que de l'Agenda 2030 – et donc du développement de la stratégie de Swisscom en matière de développement durable.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/principes

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 en matière de développement durable. En novembre de chaque année, elle passe en revue l'exercice qui s'achève et adopte les objectifs et les mesures pour l'exercice à venir. La Direction du groupe a communiqué les objectifs des contributions respectives de chaque division dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable 2025. Ces contributions sont élaborées chaque année en collaboration avec les divisions et Group Communications & Responsibility, puis adoptées par les différentes directions de divisions et validées en tant que feuille de route globale pour l'année concernée. Les membres de la Direction du groupe ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility sponsorisent les axes essentiels de la stratégie en matière de développement durable et apportent la contribution nécessaire.

Les domaines de responsabilité ont été attribués en fonction des compétences clés des sponsors respectifs. Les responsabilités et les indicateurs clés de performance (KPI) correspondants ont été intégrés en novembre 2018 à la stratégie de développement durable 2025:

- **Gestion globale:** responsable Group Communications & Responsibility.

- **Plus pour les personnes:** responsable Residential Customer (clients privés), responsable Group Communications & Responsibility (cours médias & Swisscom Academy), responsable Group Human Resources (collaborateurs et apprenants), responsable Group Business Steering, CFO (chaîne logistique).
- **Plus pour l'environnement:** responsable informatique, Network & Infrastructure (thèmes liés au réseau), responsable Group Business Steering, CFO (thèmes liés à la mobilité et à l'immobilier), responsable Residential Customer (portefeuille durable Clients commerciaux), responsable Residential Customer (portefeuille durable Clients privés).
- **Plus pour la Suisse:** responsable IT Network & Infrastructure.
- **Plus pour notre image:** responsable Residential Customer, responsable Group Communications & Responsibility.

Les domaines de responsabilité s'assurent que les grands thèmes de la stratégie en matière de développement durable 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 avec les principaux événements.
- Un rapport semestriel contenant les principaux indicateurs de performance (KPI) en relation avec les grands thèmes de la stratégie en matière de développement durable.
- Un rapport trimestriel du Risk Management.
- Un rapport d'état semestriel dans les organes de direction des divisions sur l'état de la feuille de route du secteur.

Responsabilité du Conseil d'administration

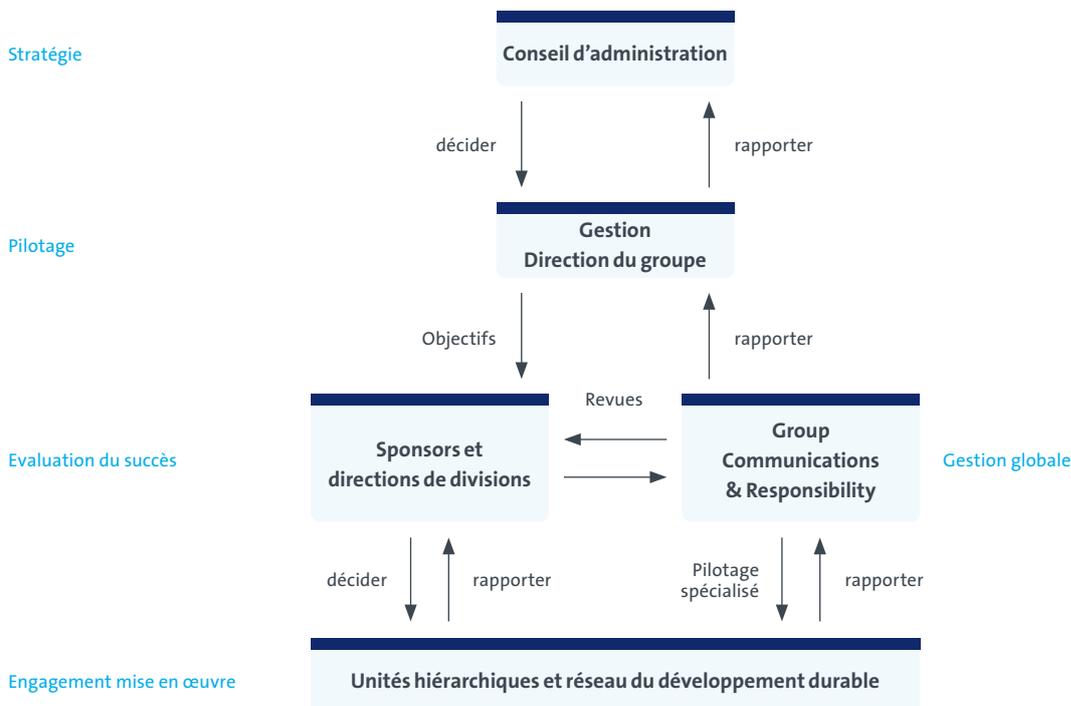
Le Conseil d'administration valide les objectifs et principes de la politique d'entreprise du groupe Swisscom. La gestion durable de l'entreprise fait partie intégrante de la politique d'entreprise de Swisscom. Le Conseil d'administration prend connaissance de la stratégie à long terme en matière de développement durable. Celle-ci comprend les axes stratégiques et les objectifs de durabilité à long terme, leur domaine d'application et la gouvernance correspondante. Le Conseil d'administration peut en outre décider de l'élargissement du champ de cette stratégie, par exemple aux filiales du groupe en Suisse et à l'étranger. A la fin de chaque année, il prend en outre connaissance des objectifs de l'année suivante. Le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable et de la réalisation des objectifs chaque semestre par voie écrite dans le cadre du reporting semestriel et une fois l'an verbalement en décembre.

En décembre 2019, le Conseil d'administration a pris connaissance de la feuille de route 2020, dérivée de la stratégie en matière de développement durable.

Unités hiérarchiques et réseau du développement durable

Les mesures de développement durable 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 du développement durable. Tous les membres du réseau du développement durable se réunissent deux fois par an. Ces réunions de la «communauté du développement durable» permettent de garantir l'échange d'informations et d'élaborer de nouvelles thématiques.



Structure de gouvernance développement durable 2019

Ethique de l'entreprise

Le comportement éthique sert de cadre de référence (de principes / de base) à tout ce que fait Swisscom depuis des années. Dans ce cadre, les attentes du public vis-à-vis de l'économie ont fortement augmenté. Les parties prenantes posent des exigences légitimes en matière d'action responsable.

Dans sa façon d'agir, Swisscom veille donc à ce que ses clients, l'économie, l'environnement, le grand public, les catégories sociales, les individus ou elle-même ne subissent aucun désavantage, sachant que le fait d'adopter un comportement responsable, basé sur des principes éthiques, et de ne pas seulement s'affirmer vis-à-vis de la concurrence au travers de ses produits et services, importe aussi pour l'entreprise elle-même. Swisscom s'engage en faveur de la transparence et d'un dialogue ouvert avec le public. Elle encourage par ailleurs ses collaborateurs à se demander en permanence si leurs décisions et leurs actions correspondent aux normes ainsi qu'aux valeurs de l'entreprise et de la

société. En effet, Swisscom ne peut réussir économiquement que si elle est en harmonie avec la société.

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

© Voir sous www.swisscom.ch/cr-governance

Swisscom répond à ces exigences par son engagement en faveur de l'environnement, de la société et de l'économie, dans le monde analogique comme numérique. Les critères éthiques de Swisscom prennent en compte dans la même mesure les besoins de l'entreprise et ceux de ses groupes d'intérêt. Swisscom est pleinement consciente des divergences d'objectifs qui en découlent. Swisscom aborde activement ces divergences et s'efforce de trouver des solutions communes conformes à sa culture d'entreprise.

Les exigences éthiques concernent toute l'entreprise. Swisscom fait confiance à tous ses collaborateurs et part du principe qu'ils réfléchissent de manière éthique et

agissent donc de façon responsable dans leur travail quotidien. La direction assume un rôle d'exemplarité. Le responsable de la division Group Communications & Responsibility est également le responsable des questions d'éthique de Swisscom. Il s'occupe des questions éthiques et des analyses d'impact liées aux activités de Swisscom et il sensibilise les collaborateurs sur ce thème. En 2019, Swisscom a par ailleurs fondé un Board Ethique des données, sous la direction du responsable des questions d'éthique, qui se réunit pour discuter des questions liées aux données et émettre des recommandations à l'attention des projets et de la direction.

La stratégie en matière de développement durable 2025 crée une valeur ajoutée pour la société, l'économie et l'environnement, et symbolise l'entrepreneuriat éthiquement responsable. Swisscom contribue, entre autres, à l'efficacité énergétique et à la protection climatique, souhaite améliorer la qualité du quotidien des individus, œuvre activement pour des conditions de travail équitables en Suisse et à l'étranger, encourage le développement de ses collaborateurs et s'engage pour l'accroissement des compétences en matière de médias en Suisse. Swisscom ne vérifie pas seulement la rentabilité des projets et des engagements, mais veille également au respect des normes de durabilité et des conséquences à long terme sur l'environnement et la société.

Durant l'exercice sous revue, Swisscom s'est engagée à suivre les règles et codes de conduite suivants:

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

☉ Voir sous www.swisscom.ch/cr-governance

- **Gouvernance du développement durable:** chez Swisscom, la gestion responsable de l'entreprise – Corporate Governance – se caractérise par la transparence et des compétences clairement définies. La gouvernance en matière de développement durable définit les règles de direction, d'organisation et de contrôle qui s'appliquent aux responsables de Swisscom.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/cr-governance

- **Principes de communication:** les collaborateurs se réfèrent aux valeurs et aux principes de communication de Swisscom dans leur communication quotidienne avec les collègues, la clientèle ainsi que dans leurs activités liées aux médias, aux Public Affairs et aux relations publiques.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/cr-governance

- **Board Ethique des données:** Swisscom a créé le Board Ethique des données pour tester les processus de traitement des données en fonction de valeurs objectives.

Sous la direction du responsable Group Communications & Responsibility, le Board examine des cas concrets issus de l'activité quotidienne de l'entreprise. Les principes, les processus et la composition du Board Ethique des données ont été adoptés en août 2019 par le CEO, le responsable Stratégie, le responsable Security, ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility. Le Board se compose de représentants des secteurs HR, Customer Care, Analyse des données et Solutions mobiles pour les Clients commerciaux. La première réunion du Board dans sa nouvelle composition s'est tenue en novembre 2019. Le Conseil a examiné et apporté son conseil sur plusieurs projets dans les secteurs Swisscom TV et sur l'utilisation de la communication mobile.

- **Transparence et dialogue:** Swisscom cherche le contact avec le public. Elle entretient un dialogue ouvert avec les parties prenantes intéressées, sur des thèmes spécifiques en relation avec son cœur de métier. Les collaborateurs de Swisscom ont la possibilité de signaler, sous le couvert de l'anonymat, les pratiques commerciales supposées déloyales, via une plateforme de whistleblowing accessible au public. Le service Internal Audit (audit interne) réceptionne ces notifications.
- **Traitement responsable des données:** les applications et les services basés sur les données offrent des opportunités à la société, à l'économie et à Swisscom en tant qu'entreprise. Swisscom a conscience de la confiance que lui porte sa clientèle dans le cadre du traitement des données. C'est la raison pour laquelle elle a instauré une Data Governance. Cette gouvernance élabore des mesures et des processus pour établir et promouvoir systématiquement chez Swisscom une culture des données responsable. L'objectif est de garantir la conformité au droit et la légitimité du traitement des données. En 2018, Swisscom a siégé au Comité de l'association Open Data. Elle s'ouvre ainsi au débat politico-social autour de la disponibilité publique des données.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/smartdata

Approches de gestion dans le groupe

Principe de précaution du groupe Swisscom

Swisscom travaille dans le respect du développement durable, inscrit dans sa vision et ses valeurs. Elle réduit les risques pour l'environnement, les risques métiers et les risques sociaux à l'aide de systèmes et d'approches de management établis. Des prescriptions et des instructions définies à l'échelle du groupe tout entier veillent à ce que les exigences relatives au développement durable soient prises en compte dans les projets et dans l'exploitation. La formation et la sensibilisation des collaborateurs constituent par ailleurs l'un des piliers du principe de précaution que cultive Swisscom, en plus du système de gestion. Elles sont notamment assurées par une information en amont sur les thématiques sensibles.

Les systèmes de gestion de Swisscom 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

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

Compliance Management

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

- **Culture:** la culture en matière de compliance constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont vécues et véhiculées dans l'entreprise par le travail de direction et au travers de la collaboration quotidienne.
- **Objectifs:** le Conseil d'administration définit les objectifs de la compliance: toutes les mesures organisationnelles et les actions liées à la conformité dépendent de ces objectifs.
- **Risques:** Swisscom identifie et définit les risques relevant de la gestion de la conformité en tenant compte de son activité ainsi que des prescriptions réglementaires et légales, y compris les modifications de celles-ci. Elle évalue les risques, selon la situation pour les nouvelles activités, en cas d'évolution du cadre juridique, et par ailleurs de manière périodique (au moins tous les deux ans), et les gère par la prise de mesures appropriées.
- **Organisation:** le Conseil d'administration définit les tâches minimales incombant à la compliance. La Direction du groupe et les directions des filiales fixent ensuite 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. Un

rapport est établi chaque année à l'attention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes.

- **Surveillance et amélioration:** Swisscom surveille en permanence le CMS pour en supprimer les failles.

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

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

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

© Voir sous www.swisscom.ch/principes

Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se fonde sur sa propre vision et ses propres valeurs ainsi que sur les principes de la Commission Suisse pour la Loyauté. Ces principes abordent tous les aspects essentiels de la loyauté en matière de communication. 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.

Dans l'approche et le dialogue avec ses clients, Swisscom n'établit pas de distinction entre ses clients en fonction de l'âge ou du sexe. Elle s'attache davantage à faire en sorte que chacun de ses clients aborde l'interconnexion et la numérisation grandissantes individuellement. Swisscom parvient ainsi à accompagner ses clients dans le monde numérique sans discrimination et en fonction du niveau de connaissances de chacun.

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

© Voir sous www.faire-werbung.ch

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

Le respect des droits de l'homme fait partie intégrante de la culture d'entreprise de Swisscom. En la matière, elle s'appuie sur des normes reconnues. Elle se laisse donc guider par les principes directeurs de l'ONU relatifs aux

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

☉ Voir sous www.swisscom.ch/droitsdehomme

Pratiques en matière de droits d'auteur

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

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

Swisscom Security

Swisscom rend le monde interconnecté plus sûr, en mettant les besoins de ses collaborateurs, clients et partenaires au cœur de toutes ses réflexions sur la sécurité et en garantissant la sécurité par des mesures claires et simples. Grâce à sa vaste infrastructure et sa profonde expertise,

Swisscom offre quotidiennement la meilleure protection possible aux collaborateurs, aux clients, aux partenaires et à sa propre entreprise. En interne, Swisscom instaure une véritable culture de la sécurité pour ses collaborateurs grâce à ses campagnes de formation et de sensibilisation.

En raison des progrès de la numérisation et de sa dynamique croissante, la sécurité gagne constamment en importance. 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. Par ailleurs, la Swisscom Academy apporte son soutien sur le thème de la sécurité, avec des cours pour les PME et des vidéos de formation pour tous les clients Swisscom.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/protection-des-donnees

Fraud Management

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

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

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

Plus pour les personnes

Swisscom va donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter simplement des opportunités du monde interconnecté. D'ici à 2025, elle aidera deux millions de personnes à élargir leurs compétences numériques. Par ailleurs, Swisscom forme environ 900 apprenants, renforce son engagement comme employeur responsable et continue à travailler pour que les personnes handicapées puissent avoir accès à ses services. Dans sa politique d'achat, elle définit des standards minimaux pour les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement.

Compétences médias et sécurité

Swisscom rend possible et marque de son empreinte la société de l'information. Elle souhaite que toutes les personnes vivant en Suisse puissent communiquer et échanger entre elles à tout moment, tant dans les espaces publics que privés, et met à disposition des infrastructures et des prestations de service à cet effet. En même temps, Swisscom assume son devoir de former les utilisateurs aux médias numériques. Elle soutient notamment les enfants et les adolescents dans l'utilisation compétente du nouveau champ de possibilités offertes par le biais de cours pour parents et enseignants ainsi qu'au travers de la plateforme «Sois médiafuté» pour les familles.

Approche de gestion

Aujourd'hui, parents et enseignants sont sollicités de multiples façons sur la question de l'utilisation des médias par les enfants et les adolescents. Dans ce cadre, les différents systèmes de valeurs génèrent des tensions. Les jeunes considèrent les médias comme un élément naturel de leur quotidien et ont du mal à accepter les éventuelles restrictions. Les adultes considèrent en revanche que la présence en ligne équivaut souvent à une perte de temps et ils essaient de soustraire leurs enfants aux médias numériques. Les deux points de vue sont justifiés. Swisscom se sent concernée par ces tensions, car c'est elle qui rend possible la pénétration des médias numériques dans le quotidien. Elle ne ferme ainsi pas les yeux devant les risques d'une consommation inadaptée des médias. Elle a donc très tôt décidé non seulement de respecter scrupuleusement les prescriptions légales, mais d'aller au-delà en prenant des mesures pour instaurer une utilisation judicieuse et efficace des médias en Suisse. Swisscom est convaincue que seule une utilisation saine et mesurée des médias fait avancer la société de l'information.

La protection de la jeunesse dans les médias et la compétence médias relèvent du domaine de responsabilité des collaborateurs de l'équipe du développement durable. Pour la protection de la jeunesse dans les médias, d'une part, Swisscom mise sur des mesures techniques telles

que des filtres, des procédures clairement définies dans le cadre du processus de conseil et de vente, ou le blocage des services à valeur ajoutée. D'autre part, elle privilégie des mesures préventives telles que l'éducation, la sensibilisation et l'information ciblées des différentes parties prenantes. Pour vérifier l'efficacité de chaque mesure, Swisscom relève le nombre des contacts obtenus. Enfin, elle mène des discussions actives avec différentes parties prenantes issues des rangs de la politique familiale, de l'école et des associations de parents, pour exploiter au mieux les synergies.

L'approche de Swisscom vise à responsabiliser tous les utilisateurs des médias, et en particulier les jeunes, dans leur usage des médias numériques. L'évolution extrêmement rapide du paysage médiatique entraîne sans cesse de nouveaux défis – pour les parents, les enseignants et toutes les personnes engagées en faveur de la protection de la jeunesse dans les médias. C'est pourquoi Swisscom adapte continuellement ses mesures aux nouvelles exigences.

La stratégie de la Confédération pour une société de l'information saine et créatrice de valeur sert de fil directeur à Swisscom. L'entreprise est convaincue qu'un environnement TIC progressiste profitera, aujourd'hui comme demain, à la place économique suisse, au paysage suisse de la formation et à toute la population. La stratégie «Pour une Suisse numérique» adoptée par le Conseil fédéral en avril 2016 ne porte pas uniquement sur des aspects relatifs aux infrastructures technologiques de communication et d'information, mais également sur des questions en lien avec l'utilisation des données et le développement de la société de l'information.

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

Swisscom est active à plusieurs niveaux:

- Les cours sur les médias de Swisscom s'adressent aux parents, enseignants et aux élèves et présentent les risques, mais également les opportunités liés à la numérisation.

- Dans le cadre d'échanges lors des événements Swisscom eSports, les pédagogues sur les médias fournissent aux parents et aux autres parties intéressées des conseils d'expert en matière d'éducation aux médias. Ils mettent également des supports d'information à disposition.
- Le guide «enter» aborde des thèmes actuels autour des médias numériques. Le dernier numéro, paru à l'automne 2018, consacré aux jeux en ligne et aux eSports, a eu un écho important.

☞ Voir sous www.swisscom.ch/enter

La plateforme «Sois médiafuté» s'adresse aux familles et répond aux questions concernant la consommation des médias. En 2019, elle a enregistré plus de 40 000 visites.

☞ Voir sous www.swisscom.ch/soismediafute

Grâce à des publications d'articles dans le magazine pour parents «Fritz und Fränzi», Swisscom sensibilise différents groupes cibles aux questions liées à la formation et à l'éducation aux médias.

Dans le cadre de l'étude JAMES (jeunes, activités, médias, enquête, Suisse) et en collaboration avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), Swisscom effectue un travail de fond avec la publication de l'étude JAMES tous les deux ans et les rapports détaillés JAMES-focus. En 2019, les rapports JAMESfocus ont abordé les thèmes de la santé, de l'utilisation des TIC en classe et des fake news.

☞ Voir sous www.swisscom.ch/james

Depuis plus de dix ans, Swisscom est signataire de l'initiative sectorielle pour une meilleure protection des jeunes dans les médias, de l'Association Suisse des Télécommunications (asut). Avec les opérateurs Salt, upc et Sunrise, Swisscom a fixé des règles allant au-delà des prescriptions légales pour une meilleure protection des enfants et des jeunes et elle se tient fermement à ces règles.

☞ Voir sous www.asut.ch/jugendmedienschutz

Enfin, Swisscom est présente comme interlocutrice et soutien de différentes parties prenantes autour du thème de la protection des jeunes dans les médias. Dans ce cadre, il convient notamment de mentionner la collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales, qui doit établir une base juridique claire pour la protection de la jeunesse dans les médias.

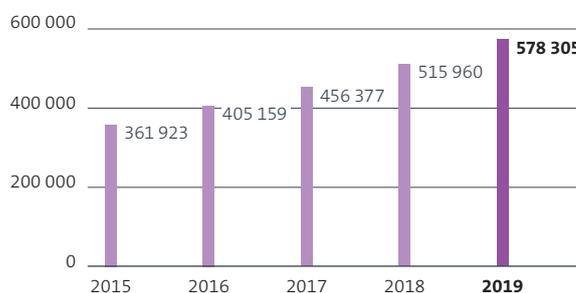
Swisscom Academy

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'emploi de leur téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005. Swisscom propose régulièrement des cours sur 16 sites. En 2019, plus de 14 512 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de la Swisscom Academy, quelque 578 305 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.

Cours Academy et promotion de la compétence médiatique

Nombre de participants (cumulés)



eSport exige un sens des responsabilités

En 2018, Swisscom a lancé sa propre offre d'eSport. Afin de soutenir eSports de manière responsable, Swisscom prévoit des mesures d'accompagnement (Code de Conduite SIEA, présence aux salons, manifestations eSports et eSports en tant que sujet facultatif). Ces mesures aident les parents à se forger une opinion sur le gaming et l'eSport, et informent les cercles intéressés sur ces thématiques. Par ailleurs, elles permettent de protéger au mieux les enfants et les jeunes des effets négatifs des jeux en ligne et de l'eSport.

Charte relative au sponsoring de la formation

En novembre 2016, à l'occasion des Swiss Education Days, l'Association faîtière des enseignantes et des enseignants suisses (ECH) a présenté la «Charte du sponsoring, du soutien et du financement de l'enseignement public par des prestataires privés». Cette charte entend aider les directions des écoles et les enseignants à évaluer les prestations de sponsoring qu'ils acceptent de la part de partenaires du secteur privé. Ainsi, selon la charte, il est inadéquat d'utiliser les élèves comme supports publicitaires, ou de se servir des données des utilisateurs de manière non transparente ou non conforme aux dispositions légales cantonales. Première signataire de cette charte, Swisscom estime qu'il est tout à fait légitime de gérer la délicate question de la démarcation entre secteur public et partenaires ou sponsors du secteur privé en faisant preuve de toute la diligence requise. Elle souhaite à ce titre que ses activités servent de modèle aux autres entreprises. En premier lieu, la marque Swisscom doit servir à l'identification de l'expéditeur et encourager la transparence. A aucun moment, Swisscom n'utilise les données confiées à des fins de marketing et s'abstient donc de toute action publicitaire dans les écoles.

Accessibilité

Approche de gestion

Pour Swisscom, l'accessibilité n'est pas seulement une obligation juridique ou économique. Il s'agit d'une

prestation qu'elle propose délibérément et avec conviction à sa clientèle. Pour ce faire, Swisscom contribue substantiellement à l'intégration des personnes handicapées à la société de l'information. Elle attache une grande importance à l'accessibilité pour deux raisons: premièrement, Swisscom se conforme par principe à la loi nationale sur l'égalité des personnes handicapées (BehiG) et se trouve dans l'obligation de proposer des produits accessibles. Deuxièmement, davantage de clients existants et nouveaux pourront profiter de l'accès à tous les produits et services de Swisscom. Swisscom poursuit donc l'objectif de rendre d'abord accessibles les produits et les canaux les plus importants – les produits et les services utilisés par de nombreuses personnes. Vu le grand nombre de produits et de services Swisscom sur les canaux de communication, cette approche centrée est logique.

Il est encore trop tôt pour évaluer l'efficacité de ces mesures. Celles-ci seront cependant évaluées à moyen terme dans le cadre de l'étude d'accessibilité de la fondation «Accès pour tous» publiée tous les cinq ans. Swisscom travaille à obtenir de meilleurs résultats d'ici la prochaine édition de l'étude. Dans les deux prochaines années, Swisscom se consacrera ainsi à mettre en place la stratégie d'amélioration de l'accessibilité et à assurer son efficacité et sa durabilité.

Accessibilité aux services

Les Swisscom Shops satisfont à de strictes exigences pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Les collaborateurs des centres d'appel et des Shops sont également invités, par une meilleure sensibilisation et grâce à des outils pratiques, à identifier les besoins des clients handicapés. Swisscom optimise en permanence l'accessibilité de ses Shops et centres d'appel, notamment en collaboration avec des associations et des organisations renommées, comme la Fédération suisse des sourds ou Procap.

Plusieurs moyens de contact du service à la clientèle sont à disposition. Les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite qui ne peuvent pas utiliser l'annuaire ont la possibilité de se faire mettre en relation directement et sans frais avec l'interlocuteur souhaité par le numéro court 1145. Swisscom met ce service gratuitement à disposition dans le cadre du service universel (actuellement service universel 2018). De plus, les malentendants disposent d'un service de traduction en langue des signes, qui leur permet d'avoir des conversations téléphoniques avec des entendants. Swisscom propose gratuitement ce service, qui fait également partie du service universel, en collaboration avec la fondation Procom. Enfin, Swisscom soutient activement les cours de l'Ecole de la pomme pour personnes non-voyantes et malvoyantes sur l'utilisation du smartphone. Les clients qui souhaitent suivre un tel cours se voient offrir un bon d'une valeur de CHF 50 de la part de Swisscom.

© Voir sous www.swisscom.ch/accessibility

Plus pour les collaborateurs

Employabilité – Approche de gestion

La transformation numérique est désormais omniprésente; elle est à la fois porteuse de multiples opportunités et de défis majeurs pour les collaborateurs et l'entreprise. Afin de profiter de ces opportunités et d'atteindre nos objectifs, il faut des employés motivés: il est essentiel qu'elle puisse s'appuyer sur des collaborateurs satisfaits, capables de jouer de leurs compétences, leurs expériences et leur personnalité pour fasciner chaque jour à nouveau les gens dans notre univers interconnecté. Swisscom accompagne ses collaborateurs pour qu'ils développent et complètent leurs compétences afin de disposer à l'avenir des capacités et des ressources nécessaires. Pour l'entreprise, il est important que les collaborateurs se forment et se perfectionnent en permanence.

C'est pourquoi Swisscom octroie cinq jours de formation continue par an à tous ses collaborateurs et le fixe dans la Convention collective du travail (CCT). La One Swisscom Academy propose par ailleurs de nombreuses formations continues, orientées sur le renforcement de l'employabilité des collaborateurs. Par ailleurs, Swisscom a signé l'initiative «Life Long Learning» de Digital Switzerland et soutient l'apprentissage tout au long de la vie au sein de la population.

Conditions d'engagement et partenariat social

La CCT de Swisscom offre à ses collaborateurs des conditions d'engagement avantageuses qui ont été élaborées avec les partenaires sociaux et vont au-delà du minimum légal.

Rémunération, égalité des salaires

Swisscom paie des salaires corrects, conformes au marché, et veille à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Le système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les fonctions et les performances sont similaires.

Swisscom adapte les salaires des collaborateurs dans le cadre de la revue annuelle des salaires. Par ailleurs, elle utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences de salaire entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2019) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent en deçà du seuil de tolérance de 5%. Les collaborateurs qui ont amélioré leurs performances et dont le salaire se situe dans une fourchette salariale basse obtiennent une hausse salariale supérieure à la moyenne.

Participation au résultat

Tous les collaborateurs Swisscom participent au résultat de l'entreprise au moyen d'une part variable liée au résultat. Cette participation est composée du résultat de

l'entreprise et de la réussite de la transformation commerciale. Pour les cadres, le facteur de performance individuel sert également de valeur de calcul. La hauteur de la participation au résultat dépend de l'échelon (Job Level). Elle va de 2% du salaire de base à l'échelon le plus bas à 30% pour l'échelon le plus élevé. Les collaborateurs du Job Level A (échelon le plus élevé) et les membres de la Direction du groupe perçoivent une partie de leur participation variable au résultat sous forme d'actions de Swisscom SA.

Institution de prévoyance comPlan

Avec la caisse de pension comPlan, Swisscom offre à ses collaborateurs une solution de prévoyance attractive. Fin 2019, quelque 17 900 collaborateurs de Swisscom et environ 8 750 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan.

Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient d'avantages liés à l'entreprise (fringe benefits) sous la forme d'un crédit à faire valoir sur les services Swisscom ainsi que d'un abonnement demi-tarif des CFF, indépendamment du taux d'occupation et de la fonction. Swisscom propose à ses collaborateurs, sur les principaux sites, une sélection de repas de midi à prix avantageux.

Congés de maternité et de paternité

A la naissance d'un enfant, Swisscom offre à ses collaboratrices un congé maternité de 18 semaines. Les collaborateurs (pères) ont droit à un congé paternité de 15 jours ainsi qu'à un mois de congé non payé durant la première année suivant la naissance de leur enfant. Les parents qui adoptent un enfant ont droit à dix jours de congé d'adoption.

Réglementations complémentaires pour les cadres

Les cadres ont droit à un congé sabbatique de 30 jours payés après toute période de cinq ans de travail ininterrompu dans l'encadrement. De plus, ils profitent d'une assurance décès pour les cadres.

Partenariat social

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

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

Modèles et formes de travail

Horaires de travail flexibles

Chez Swisscom, le temps de travail est de 40 heures par semaine. Certaines filiales appliquent la semaine de 41 ou 42 heures. Les collaborateurs peuvent, également grâce aux horaires mobiles, aménager de manière flexible leur temps de travail dans la limite des contraintes horaires et spatiales de leur activité. Swisscom met à leur disposition les outils de travail nécessaires à cet effet. Les collaborateurs peuvent par ailleurs choisir des postes à temps partiel, notamment à l'essai pour trois mois. Le modèle Work & Care permet aux collaborateurs qui soignent des proches de réduire provisoirement leur temps de travail pour répondre aux besoins familiaux.

Concilier travail et famille

Swisscom attache une grande importance à la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Parallèlement aux modèles de travail flexibles, Swisscom soutient les familles par d'autres mesures telles que des contributions à la garde d'enfants dans des structures extrafamiliales ou des prestations de conseil fournies en collaboration avec le service famille. L'organisation Pro Familia a décerné à Swisscom le label «Family Friendly Work Space», qui devra être renouvelé en 2020.

Congés

Le droit des collaborateurs Swisscom aux vacances est compris entre 25 et 30 jours, selon l'âge. Par ailleurs, les collaborateurs ont la possibilité d'acheter 10 jours de congés supplémentaires par an. Les collaborateurs soumis à la CCT qui aménagent eux-mêmes leur temps de travail (gestion autonome du temps de travail, dans le respect de l'ordonnance OLT 1) bénéficient de 5 jours de vacances supplémentaires par année. Tous les collaborateurs soumis à la CCT reçoivent également 5 jours de congés supplémentaires tous les cinq ans, pour récompenser leur fidélité à l'entreprise.

Formes de collaboration agiles

Swisscom est en pleine mutation. Elle s'efforce donc de faire évoluer les formes d'organisation et les méthodes de travail traditionnelles pour pouvoir créer de la valeur ajoutée avec la dynamique, la rapidité et la souplesse qui s'imposent. Swisscom mise ainsi de plus en plus sur les méthodes de travail agiles. Les hiérarchies sont aplanies, tandis que la responsabilité individuelle augmente. Environ 4 000 collaborateurs Swisscom travaillent actuellement selon différentes formes de collaboration agile.

Recrutement et évolution des collaborateurs

Recrutement

Swisscom recrute sans discrimination. Elle ne tient pas compte de l'âge, de l'origine, du sexe, etc., mais se fonde uniquement sur la qualification des candidats et leur attitude à l'égard des valeurs de l'entreprise. En outre, les intéressés ont la possibilité de postuler de manière ano-

nyme. La sélection des candidats s'effectue sans recourir à l'intelligence artificielle. En ce qui concerne l'embauche d'étrangers issus d'Etats tiers, Swisscom se conforme aux réglementations légales et applique les exigences du régime de priorité à accorder aux travailleurs indigènes.

Débutants

Swisscom propose environ 900 places d'apprentissage dans huit métiers différents. A celles-ci s'ajoutent 50 places d'apprentissage offertes par la filiale cablex dans trois métiers.

En 2019, 241 apprenants ont terminé leur formation professionnelle chez Swisscom et 11 chez cablex. Cela correspond chez Swisscom à un taux de réussite supérieur à 97%. Cette même année, près de 257 jeunes ont entamé leur apprentissage chez Swisscom. L'offre de places d'apprentissage est ouverte aux jeunes, quelle que soit la scolarité qu'ils ont suivie: Swisscom propose des postes de formation aux jeunes à l'issue du cycle secondaire ou de la maturité ainsi qu'aux étudiants en informatique dont le cursus est orienté vers la pratique. Chaque année, 104 diplômés des hautes écoles spécialisées et des universités acquièrent leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step In chez Swisscom. Par ailleurs, le programme Trainee de Swisscom offre la possibilité à douze intéressés sélectionnés d'entrer dans la vie professionnelle après la fin de leurs études.

Formation et perfectionnement

Pour Swisscom, accorder aux collaborateurs suffisamment de marge de manœuvre et de responsabilité individuelle pour leur développement professionnel fait partie d'une culture d'apprentissage stimulante. Dans son rôle de pionnière de la numérisation en Suisse, Swisscom s'intéresse de très près aux formes de travail et d'apprentissage de demain. Elle offre aux collaborateurs et aux responsables de direction un environnement leur permettant de développer et de tester ces nouvelles compétences.

Employabilité

Il est essentiel pour Swisscom que ses collaborateurs se préoccupent de leur employabilité sur le marché du travail. Elle met donc à la disposition de ceux-ci le Conseil virtuel «My Employability», grâce auquel ils peuvent affiner leur profil professionnel, détecter les compétences manquantes et planifier des mesures en conséquence, comme une formation continue. La One Swisscom Academy offre une large palette de possibilités de formations qui renforcent l'employabilité.

Swisscom s'est fixé comme objectif que la majorité des collaborateurs utilisent les cinq jours de formation continue fixés dans la CCT, que ce soit au travers des différentes offres de formation, du développement on-the-job ou de formations initiales ou continues externes, notamment en collaboration avec le portail de formation suisse.

© Voir sous www.ausbildung-weiterbildung.ch

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

Programmes pour les talents

Au travers des diverses offres Talent en allemand et en français, Swisscom permet aux collaborateurs présentant la motivation et le potentiel requis d'évoluer vers un poste à responsabilités, de manière ciblée. Pour éviter toute omission de profils talentueux lors du processus de sélection, les collaborateurs peuvent postuler de manière indépendante aux programmes destinés aux talents. Depuis le lancement du nouveau processus en 2017, la part des femmes dans ces programmes a doublé pour atteindre 42,9% à l'heure actuelle.

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

En 2019, 38% des collaborateurs Swisscom ont utilisé au moins un jour sur les cinq jours de formation prévus.

Evaluation de la performance et évolution professionnelle

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

Conjointement avec leurs responsables de l'encadrement et leurs équipes, les collaborateurs fixent les contributions qu'ils souhaitent apporter pour atteindre ensemble les objectifs de l'entreprise. De plus, ils reçoivent un feed-back régulier de la part de leurs interlocuteurs, discutent de celui-ci avec leurs responsables et planifient leur évolution de carrière.

Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion

Par conviction, Swisscom apprécie à sa juste valeur la diversité de ses collaboratrices et collaborateurs: c'est en effet la multiplicité de leurs opinions, de leurs expériences, de leurs idées et de leurs compétences qui contribue à la créativité et au caractère innovant de l'entreprise. Afin de promouvoir la diversité, Swisscom accorde une grande attention aux notions telles que le genre, l'inclusion, les générations et les régions linguistiques dans l'exercice de ses activités. Au cours de l'exercice, plusieurs représentants de différentes divisions ont pris la responsabilité de la diversité, avec pour objectif de lui donner l'importance nécessaire et de l'ancre encore davantage dans l'entreprise.

Swisscom a déterminé des indicateurs pour les différentes dimensions de la diversité; elle les suit et prend des mesures appropriées pour les atteindre. Grâce au processus de candidature indépendante dans les programmes pour talents, la mixité entre les genres et les régions linguistiques a fortement augmenté. Pour les col-

laborateurs qui souhaitent prendre un congé sabbatique (souvent pour raison familiale), Swisscom a créé le programme «Stay in Business» en collaboration avec l'iimt (international institute of management in technology) de Fribourg. Les participants suivent certains cours de l'iimt et se tiennent ainsi au courant des connaissances professionnelles actuelles. Dans le même temps, ils sont invités par Swisscom à des ateliers à intervalles irréguliers. Swisscom reste ainsi en contact avec ses talents.

Egalité des sexes

En tant qu'entreprise technologique, Swisscom intervient dans un secteur toujours dominé par les hommes. Une majorité d'hommes remplissent les profils de formation technique recherchés par Swisscom. C'est pourquoi Swisscom soutient des initiatives dans le cadre du choix de la carrière, notamment les «Digital Days for Girls», lors desquels des apprenantes issues de cursus de formation aux TIC présentent le contenu de leur apprentissage à des élèves filles.

Cette initiative est très bien accueillie et commence à porter ses fruits, la part des apprenantes dans les métiers des TIC étant passée de 22,7% à 27,8% par rapport à l'année précédente.

Dans la gestion de la diversité, Swisscom a comme principe de façonner les processus au sein du recrutement, du développement et de la gestion des talents et de la culture de management de sorte à contrecarrer les stéréotypes inconscients et à favoriser l'égalité des chances.

Pour rendre plus populaires les offres telles que les postes à temps partiel chez les hommes, Swisscom encourage particulièrement ses collaborateurs masculins à faire l'essai d'un temps partiel. Les modèles de travail flexibles et les mesures de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale contribuent significativement à l'intégration des collaborateurs dans différentes situations de vie. Par conséquent, les offres d'emploi correspondent majoritairement à des postes à temps partiel flexibles à 80-100%.

La promotion professionnelle et l'égalité des chances commencent chez les élèves et se poursuivent durant la vie professionnelle. Swisscom permet aux femmes de se perfectionner, en interne ainsi que dans le cadre de l'initiative suisse Advance Women, et d'élargir leur réseau afin de prendre des fonctions avec davantage de responsabilités. La Direction du groupe Swisscom s'est fixé pour objectif de faire progresser en permanence la proportion de femmes au sein du management et dans des postes de cadres. Pour atteindre cet objectif, Swisscom a décidé d'augmenter la part des femmes aux échelons CCT les plus élevés. Chaque année, la part des femmes au sein du management et aux échelons CCT supérieurs doit ainsi progresser de 1 point de pourcentage. Swisscom est convaincue que la gestion des talents et les promotions intégreront davantage les femmes dans l'entreprise. Un Succession Planning Committee spéci-

fique vise à mettre encore davantage l'accent sur la volonté d'égalité des chances.

Génération

Swisscom emploie des collaborateurs de tous âges. La coopération et l'échange entre les générations offrent aux collaborateurs l'opportunité d'apprendre beaucoup les uns des autres.

Avec l'offre de retraite partielle, les collaborateurs âgés de 58 ans révolus peuvent, s'ils le souhaitent, se retirer progressivement de la vie active tout en transmettant leur savoir-faire aux générations suivantes.

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

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

Origine et langue

Swisscom emploie des collaborateurs issus de 87 pays, sur différents sites dans toutes les régions de Suisse. Lors du recrutement de nouveaux collaborateurs, Swisscom sélectionne si possible des personnes de la région concernée familiarisées avec les usages locaux. Swisscom entretient des partenariats avec les hautes écoles de toutes les régions linguistiques de Suisse, dans le but d'y trouver des talents disposant des profils nécessaires.

Inclusion

Swisscom soutient activement l'association Compasso en sa qualité de membre et de sponsor. Compasso a pour vocation d'informer les employeurs sur la voie à suivre face aux personnes souffrant de handicaps.

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

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

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

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

Incidents liés à la discrimination et mesures prises

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

Sécurité au travail et protection de la santé

Stress au travail et résilience – Approche de gestion

Le stress au travail et la résilience (c'est-à-dire la résistance psychologique) sont des sujets à prendre au sérieux, que ce soit par les collaborateurs, par Swisscom ou par la société dans son ensemble. Le taux d'absentéisme est un indicateur fiable du stress au travail. Or, cet indicateur est stable depuis des années chez Swisscom. Le feed-back issu des sondages bisannuels auprès des collaborateurs constitue un autre outil de mesure du stress. Le sondage demande explicitement si les collaborateurs ressentent un stress négatif dans leur environnement de travail. Si une équipe montre un fort niveau de stress, Swisscom offre la possibilité d'une analyse plus poussée, notamment en mesurant le présentéisme (lorsque les collaborateurs vont travailler malgré la maladie), un risque psychosocial de plus en plus présent, jusqu'au niveau du Conseil d'administration. Entre autres choses, un expert sensibilisera les membres du Conseil d'administration à cette question en janvier 2020.

Swisscom encourage le juste équilibre entre travail et vie privée pour les collaborateurs, que ce soit par les temps de travail flexibles ou grâce au soutien d'activités sportives ou autres. De plus, les Social Services proposent aux collaborateurs de Swisscom un point de contact auquel ils peuvent s'adresser de façon anonyme en cas de problèmes.

Safety

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

CFST 6508 est comparable à la norme OHSAS 18001 ou à la norme ISO 45001:2018.

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. Swisscom accorde une importance particulière à la prévention et à la reconnaissance précoce dans le domaine des risques psychosociaux tels que la sensation de stress, la discrimination, la tension émotionnelle ou le présentéisme. En tant qu'employeur, Swisscom peut ainsi exercer une influence considérable sur la santé de ses collaborateurs.

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

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

La représentation du personnel a notamment pour mission de soumettre des propositions d'amélioration en matière d'ergonomie, de sécurité au travail et de protection de la santé, et d'accroître le bien-être des collègues. Les membres de la représentation du personnel connaissent la situation de travail pour la vivre eux-mêmes au quotidien et s'impliquent donc rapidement et efficacement.

La sécurité au travail est un autre thème important pour la représentation du personnel. L'organisation Safety de Swisscom prévoit un siège pour la représentation du personnel au sein du «Safety Board du Groupe». Ce comité siège tous les deux mois. Les spécialistes de la sécurité s'y rencontrent pour échanger des informations, identifier des problèmes communs, chercher des solutions et définir des mesures et campagnes à l'échelle de Swisscom.

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

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

Afin de contrôler et d'améliorer en permanence le système de sécurité de Swisscom, des spécialistes de la sécurité au travail effectuent un audit tous les deux ans. Durant l'exercice sous revue, les audits «Protection contre les risques psychosociaux au travail» et «Audit du système» ont été réalisés.

Comme l'attestent ces audits, Swisscom dispose d'un système de sécurité complet, bien structuré et d'excellente qualité. Celui-ci se base sur les exigences de la directive CFST relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail et sur les dix éléments du système de la Suva. Les comités de pilotage concernés ont examiné les mesures correspondantes. Les modèles de coopération introduits en 2018, qui transfèrent certaines tâches à des partenaires contractuels, ont fait leurs preuves. Pour permettre aux mandataires et commanditaires de discuter entre eux de tous les aspects pertinents de la sécurité, la plateforme supplémentaire «Safety-Board de l'entrepreneur total» a été mise en place.

Accidents et maladies liés aux conditions de travail

Swisscom collecte les informations sur les accidents et les maladies liés aux conditions de travail de manière centralisée via un système d'annonce et de reporting. La sensibilisation systématique à l'aide de mesures de prévention ainsi qu'une enquête sur les incidents dans les délais ont contribué à maintenir le nombre d'accidents professionnels pour mille collaborateurs à temps plein au niveau de l'exercice précédent. Avec 19 accidents pour 1 000 collaborateurs à temps plein chaque année, le taux d'incidents est nettement inférieur aux valeurs

relevées dans des secteurs comparables (p. ex. celui des assurances). Un peu plus d'un tiers de l'ensemble des accidents professionnels se sont produits au bureau et en Home Office. Ils n'ont toutefois entraîné qu'un faible nombre de jours d'absence ou d'interruptions de travail, car il s'agissait majoritairement d'accidents bénins (c.-à-d. d'accidents n'occasionnant pas d'absences ni d'interruptions de travail de moins de quatre jours).

▢ Voir rapport page 34

Les principales causes d'accident sont l'inadvertance, les faux pas, les glissades ou les chutes. Ces accidents concernent surtout les extrémités. Les accidents du travail signalés sont systématiquement analysés par le chargé de la sécurité et, si nécessaire, des mesures (techniques, organisationnelles et personnelles) sont prises et mises en œuvre.

Le nombre comme le risque de maladies professionnelles (selon LAA) sont globalement minimes chez Swisscom. Au cours de l'exercice, la Suva n'a reconnu aucun cas de maladie professionnelle chez Swisscom. En outre, il est réjouissant de constater qu'aucun accident professionnel mortel n'est à déplorer sur l'exercice 2019.

Nombre ou selon mention	2017			2018			2019		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Maladies et accidents (M+A)									
Journées de travail dû en FTE	3 229 991	997 344	4 227 335	3 130 289	934 895	4 065 183	3 103 967	1 028 765	4 132 732
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	68 977	40 240	109 217	66 143	38 138	104 281	65 149	36 077	101 227
Absences dues aux maladies professionnelles	19		19	8	180	188		57	57
Absences dues aux accidents professionnels	2 786	504	3 290	2 653	488	3 142	2 673	259	2 932
Absences dues aux accidents non professionnels	12 838	3 991	16 829	12 764	3 862	16 626	12 984	3 409	16 393
Total jours d'absences (M+A)	84 620	44 735	129 355	81 569	42 669	124 238	80 806	39 803	120 610
Nombre de cas de maladie	15 408	8 272	23 680	15 401	7 629	23 030	15 045	7 197	22 242
Nombre d'accidents prof.	261	38	299	248	30	278	241	43	284
Nombre d'accidents non-professionnels	1 896	619	2 515	1 877	568	2 445	1 906	572	2 478
Nombre total de cas¹	17 565	8 929	26 494	17 526	8 227	25 753	17 192	7 812	25 004
Taux d'absences (sans maladies prof.)	2,13%	4,03%	2,58%	2,12%	4,08%	2,57%	2,10%	3,51%	2,45%
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles			0,0010%			0,0050%		0,01%	0,001%
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,09%	0,05%	0,08%	0,09%	0,05%	0,08%	0,09%	0,03%	0,07%
Taux d'absences dues aux accidents non-professionnels	0,40%	0,40%	0,40%	0,41%	0,41%	0,41%	0,42%	0,33%	0,40%
Taux d'absences total (M+A)	2,62%	4,48%	3,06%	2,61%	4,56%	3,06%	2,61%	3,87%	2,92%
Nombre de décès au travail			–			–	–	–	–
Présence nette en FTE	11 267	3 571	14 838	10 813	3 307	14 119	9 864	2 458	12 279
Heures productives totales	22 314 302	6 921 116	29 235 418	21 473 128	6 432 428	27 905 556	20 306 884	5 753 271	26 060 156
Heures productives par FTE	1 741	1 756	1 744	1 734	1 749	1 738	1 684	1 636	1 673

1. Temps de travail non effectué et générant des coûts médicaux

Mesures de prévention de la gestion de la santé en entreprise

Swisscom propose de nombreux programmes et initiatives dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise (GSE). Ainsi, les membres du management et les collaborateurs ayant abandonné l'enregistrement du temps de travail ont la possibilité de se soumettre gratuitement à des examens de santé afin de détecter de bonne heure toute atteinte à la santé. Dans le domaine des risques psychosociaux, Swisscom mise sur des formations pour non-spécialistes dans l'entreprise. Ainsi, des cours sur le stress et la résilience sont régulièrement proposés, désormais complétés par des cours de premiers secours en santé mentale, «Mental Health First Aid» (MHFA), avec Pro Mente Sana. Swisscom est pionnière en Suisse dans ce domaine. A partir de 2020, les participants aux cours recevront une formation supplémentaire sur le thème du présentéisme.

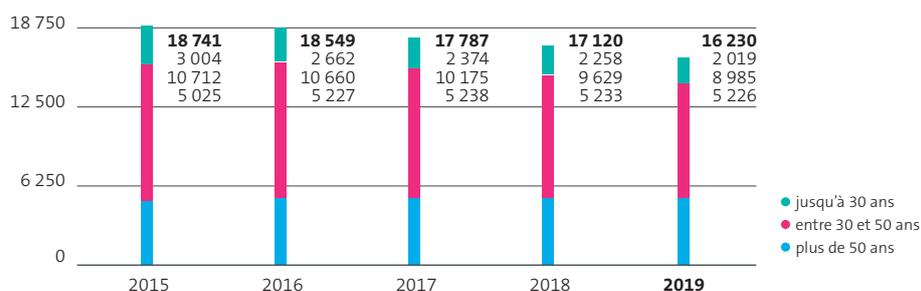
Elle a mis en place un service de conseil indépendant (Care Gate) pour les questions de santé et les questions sociales. Celui-ci conseille les collaborateurs et le personnel d'encadrement de façon professionnelle et confidentielle, par téléphone, e-mail ou vidéoconférence.

En 2019, le taux d'absentéisme s'élevait à 2,92% (exercice précédent 3,06%). Le nombre d'absences a diminué d'environ 2,8% par rapport à l'année précédente, mais la durée de l'absence même a augmenté.

D'un côté, le nombre des absences de longue durée est en baisse, mais d'un autre côté la durée moyenne des absences a considérablement augmenté. Environ 2 500 des absences sont dues à des accidents non professionnels (ANP).

Structure d'âge du personnel

Headcount



Nombre ou selon mention	2017			2018			2019		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Effectif total en Suisse									
Effectif moyen annuel FTE			18 039			17 363			16 872
Effectif fin décembre FTE			17 688			17 147			16 628
Périmètre du rapport en Suisse selon le système d'information personnel									
Couverture périmètre du rapport			95%			95%			93%
Effectif moyen FTE	13 047	4 117	17 164	12 610	3 845	16 455	12 062	3 516	15 578
Effectif fin décembre FTE	12 856	3 975	16 831	12 448	3 759	16 207	11 938	3 443	15 381
Headcount (HC)	13 163	4 624	17 787	12 755	4 365	17 120	12 231	3 999	16 230
Emplois temporaires (HC)	1 141	376	1 517	1 074	389	1 463	945	292	1 237
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	39	25	64	32	25	57	120	92	212
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	13 124	4 599	17 723	12 723	4 340	17 063	12 111	3 907	16 018
Proportion hommes – femmes (HC)	74,0%	26,0%	100,0%	74,5%	25,5%	100,0%	75,4%	24,6%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	11 705	2 525	14 230	11 279	2 378	13 657	10 692	2 101	12 793
Emplois à temps partiel (HC)	1 458	2 099	3 557	1 476	1 987	3 463	1 419	1 806	3 225
Proportion plein temps	88,9%	54,6%	80,0%	88,4%	54,5%	79,8%	88,3%	53,8%	79,9%
Proportion temps partiel	11,1%	45,4%	20,0%	11,6%	45,5%	20,2%	11,7%	46,2%	20,1%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	10 407	4 258	14 665	10 036	4 003	14 039	9 538	3 614	13 152
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	79,1%	92,1%	82,4%	78,7%	91,7%	82,0%	78,0%	90,4%	81,0%
Top management (HC)	81	3	84	75	5	80	76	9	85
Management intermédiaire (HC)	2 675	363	3 038	2 644	357	3 001	2 617	376	2 993
Taux dans le management (effectif)	88,3%	11,7%	100,0%	88,3%	11,7%	100,0%	87,4%	12,6%	100,0%
Fluctuation en Suisse									
Age moyen	43,7	40,8	42,9	43,8	41,1	43,1	44,1	41,5	43,5
Départs ¹	1 439	712	2 151	1 643	686	2 329	1 382	497	1 879
Départs jusqu'à 30 ans ¹	262	219	481	237	158	395	197	123	320
Départs entre 30 et 50 ans ¹	730	321	1 051	866	375	1 241	708	256	964
Départs au-delà de 50 ans ¹	447	172	619	540	153	693	477	118	595
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	18,2%	30,8%	22,4%	14,4%	23,0%	17,0%	14,3%	24,8%	17,0%
Taux départs entre 30 et 50 ans	50,7%	45,1%	48,9%	52,7%	54,7%	53,3%	51,2%	51,5%	51,3%
Taux départs au-delà de 50 ans ²	31,1%	24,2%	28,8%	32,9%	22,3%	29,8%	34,5%	23,7%	31,7%
Entrées ¹	947	281	1 228	1 203	437	1 640	908	239	1 147
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans ¹	336	126	462	429	217	646	278	109	387
Entrées entre 30 et 50 ans ¹	529	132	661	622	187	809	547	120	667
Entrées après l'âge de 50 ans ¹	82	23	105	152	33	185	83	10	93
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	35,5%	44,8%	37,6%	35,7%	49,7%	39,4%	30,6%	45,6%	33,7%
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	55,9%	47,0%	53,8%	51,7%	42,8%	49,3%	60,3%	50,2%	58,2%
Taux d'entrées au-delà de 50 ans ²	8,7%	8,2%	8,6%	12,6%	7,6%	11,3%	9,1%	4,2%	8,1%
Indicateurs supplémentaires									
Journées de sensibilisation et de formation			55 035			51 097			52 776
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié			3,1			3,0			3,3
Congés de maternité et de paternité	574	230	804	571	206	777	584	210	794
Compensation totale du CEO en kCHF			1 868			1 829			1 759
Salaire médian total en kCHF			133			135			137
Ratio salaires CEO / médian			14			14			13
Variation du salaire CEO			1,9%			-2,1%			-3,8%
Variation du salaire médian			1,5%			1,5%			1,5%
Salaire minimum CCT en kCHF			52			52			52
Performance Dialogues ³			95,0%			93,9%			91,4%

1 sans CDD

2 sans départs à la retraite

3 sans apprenants

Chaîne d'approvisionnement équitable

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

Approche de gestion

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

Ces principes sont ancrés dans la politique d'achat de Swisscom. Un comité central, le Purchasing Board Swisscom, fixe la politique d'achat. 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 vérifie le respect de ces exigences chez ses fournisseurs à l'aide d'un système de gestion du risque structuré qu'elle développe en permanence sur le plan conceptuel et qu'elle applique dans l'organisation des achats. Le système de gestion du risque couvre tous les domaines de risque de la chaîne d'approvisionnement.

📍 Voir sous www.swisscom.ch/approvisionnement

Les mesures permettant d'assurer une chaîne d'approvisionnement équitable contribuent également activement à la gestion du risque dans celle-ci. Elles aident à identifier de façon précoce les risques potentiels ou à les gérer rapidement en cas de besoin. Elle permet ainsi d'éviter les atteintes à la réputation et les pertes financières. Cette approche de gestion s'est établie depuis des années. Elle est utilisée et mise en œuvre avec succès chez Swisscom, c'est pourquoi il n'existe actuellement aucun besoin de la revoir.

La responsabilité globale incombe au responsable Group Business Steering; de plus, Swisscom dispose d'une unité spécialisée pour les activités opérationnelles et l'orientation stratégique.

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

Swisscom obtient un score de 73 sur 100 selon le rating des chaînes d'approvisionnement du Dow Jones Sustainability Index (exercice précédent 74). Elle figure dans la liste A du Carbon Disclosure Project (CDP) Supplier et Climate. Swisscom se positionne donc toujours parmi les meilleurs opérateurs de télécommunication.

📍 Voir sous www.swisscom.ch/GRI-2019

Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Droits de l'homme

Swisscom attache une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines qu'englobe la norme SA 8000 de la Social Accountability International (SAI), en l'occurrence le travail des enfants, le travail forcé, l'hygiène et la sécurité, la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, la discrimination, la discipline, le temps de travail ainsi que la rémunération. Sur son site Internet, Swisscom publie ses directives concernant les droits de l'homme.

Dans le cadre de la gestion des risques fournisseurs, ceux-ci sont systématiquement contrôlés par Swisscom, à un moment de l'année (auto-évaluations, audits), les lacunes flagrantes en matière de droits de l'homme étant ainsi détectées et traitées en permanence par des mesures d'amélioration.

En 2019, Swisscom a rejoint l'initiative Global Compact des Nations Unies et s'engage activement à établir le réseau Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) initié par la Global e-Sustainability Initiative (GeSi). Ce réseau vise principalement à développer une plateforme de renseignements («Intelligence Platform») basée sur les big data et l'intelligence artificielle pour découvrir et rendre compte des faiblesses actuelles dans les chaînes d'approvisionnement mondiales.

📍 Voir sous www.swisscom.ch/droitsdehomme

📍 Voir sous www.unglobalcompact.org

📍 Voir sous www.gesi.org

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 les activités de Swisscom. L'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom indique que la majeure partie de ses émissions de CO₂ sont imputables à la chaîne d'approvisionnement. Swisscom a pris cette donnée en compte dans son thème stratégique lié à la protection climatique.

Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent d'horizons géographiques les plus divers. Les questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus fréquentes.

Swisscom se penche continuellement sur le thème des matières premières et a pris au cours de ces dernières années les mesures suivantes:

- **Mai 2016:** dans la pétition Stop au benzène qu'elles 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, elles ont établi un classement des plus grands vendeurs de téléphones mobiles en Suisse et de leurs efforts pour stopper l'utilisation du benzène. Dans ce classement, Swisscom a obtenu le meilleur résultat.
- **Depuis 2017:** du fait de sa participation active à la Global e-Sustainability Initiative, Swisscom est indirectement affiliée à la Responsible Mining Initiative (RMI) de la Responsible Business Alliance (RBA). Cette dernière initiative s'est fixé pour mission de surveiller de plus près l'origine des minéraux issus de zones de conflits. Swisscom a ainsi également accès, via la GeSi, à un reporting régulier de l'initiative sur ce sujet.

☉ Voir sous www.rba-online.org

Corruption

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

L'économie circulaire est pertinente pour l'approvisionnement. Le chapitre Plus pour l'environnement offre plus de détails sur ce thème.

Gestion des risques fournisseurs

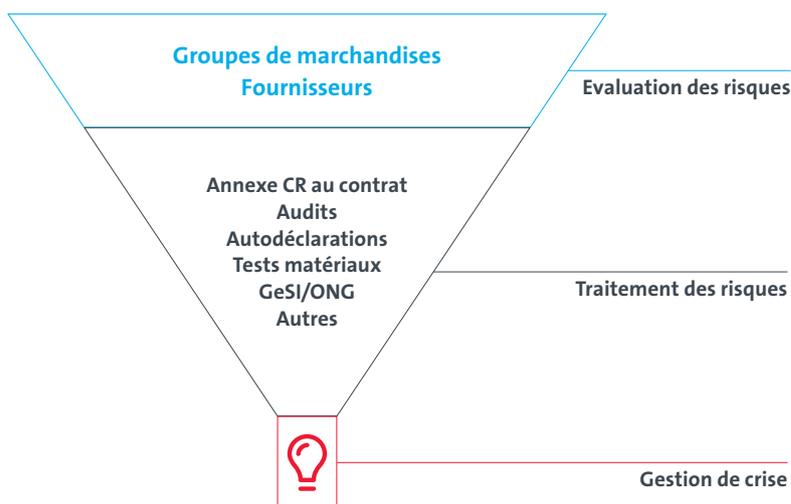
Système de gestion des risques

Swisscom a déjà mis en œuvre le Supply Chain Risk Management (SCRM 360) ces dernières années et a continué à le consolider au cours de l'exercice sous revue. Grâce à l'approche globale SCRM 360, elle réduit les risques dans les secteurs environnemental et social, mais aussi dans les finances, la sécurité, la logistique et la qualité. Sur la base d'une scorecard individualisée et pondérée, Swisscom vérifie en permanence les sources de données externes avec plus de 50 indicateurs de risque. Dès qu'une valeur seuil préalablement définie est dépassée chez l'un des 100 meilleurs fournisseurs, un fournisseur stratégique ou critique et l'un des nombreux fournisseurs en amont, l'organisation d'achat reçoit automatiquement un message où figurent les indicateurs. La sélection des 100 meilleurs fournisseurs s'effectue selon les critères suivants: volume des achats, importance stratégique et risque des groupes de marchandises.

Swisscom vérifie et classe à intervalles réguliers les groupes de marchandises sous l'angle de la responsabilité d'entreprise. Elle s'en tient à la grille de risques actuelle et a révisé encore une fois la liste des fournisseurs pour les groupes de marchandises à risques élevés. Les principaux fournisseurs y relatifs sont déjà enregistrés sur la plateforme d'audit EcoVadis. Pour les fournisseurs potentiels et lors des appels d'offres, Swisscom applique le processus remanié pour une introduction graduelle (processus d'In-Phasing). Le suivi des risques sur la plateforme SRN (Supply Risk Network) permet par ailleurs de procéder à une première estimation du risque global d'un fournisseur ou d'un sous-traitant.

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

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



La gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement

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

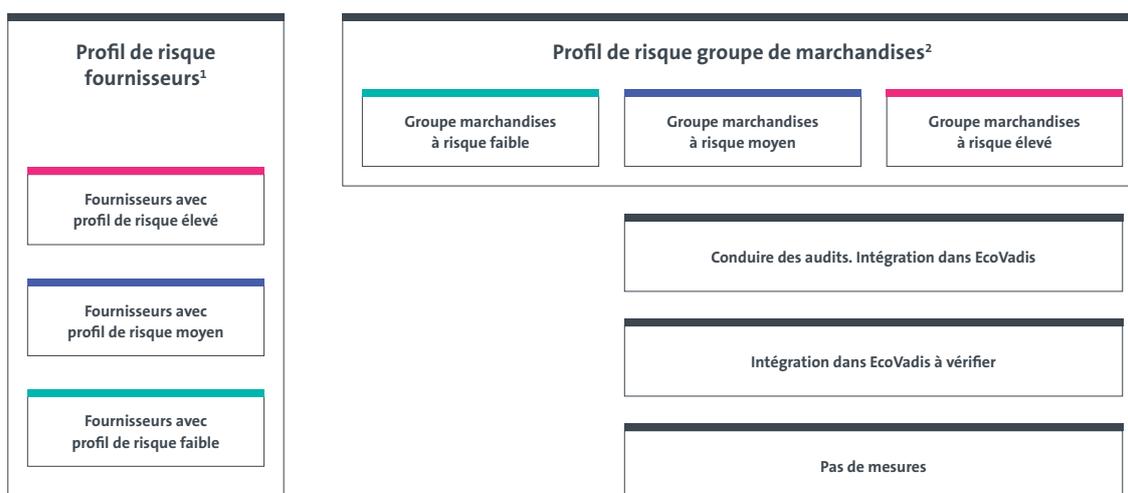
Dans un premier temps, tous les groupes de marchandises sont évalués en fonction des risques écologiques et sociaux qu'ils présentent, sur la base de critères clairement définis. Il en résulte un classement des groupes de marchandises en trois profils de risque faible, moyen et élevé.

Dans un deuxième temps, Swisscom détermine les fournisseurs dont les marchandises correspondent aux profils de risque moyen et élevé selon une grille élaborée spécialement à cet effet. Elle analyse ensuite individuellement les risques pour chaque fournisseur à l'aide d'un catalogue de critères précis. En plus du profil de risque des groupes de marchandises, la procédure prévoit

encore d'autres raisons de surveiller les risques. En fonction de la situation et selon leur profil de risque, Swisscom intègre d'autres fournisseurs à cette surveillance. La chaîne d'approvisionnement y est intégrée dès que cela s'avère judicieux pour éviter lesdits risques. Swisscom détermine les risques des fournisseurs potentiels selon la même approche. Le résultat du contrôle entre en ligne de compte dans la décision de nouer ou non une relation commerciale avec eux.

A l'issue de cette procédure, Swisscom avait intégré en 2019 dans la surveillance des risques 450 fournisseurs, sous-traitants et fournisseurs potentiels dans près de 50 pays et plus de 80 chaînes d'approvisionnement avec environ 450 trajets de distribution.

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 et auto évaluations (self-assessments)

Swisscom a atteint l'objectif fixé, à savoir évaluer 165 fournisseurs sur la plateforme EcoVadis. Les fournisseurs identifiés lors de l'analyse ont été de nouveau enregistrés et invités à procéder à une évaluation (assessment). Au cours de l'exercice, Swisscom a continué à consolider son portefeuille et l'a épuré. Les fournisseurs qui ne sont plus pertinents ont ainsi été mis au statut inactif dans son portefeuille. Les fournisseurs concernés restent cependant visibles pour les autres clients sur la plateforme qui peuvent, si besoin est, leur demander de réaliser des actions correctives ou des réévaluations.

Comme les fournisseurs font l'objet d'une surveillance continue concernant les aspects fondamentaux que sont l'environnement, les droits de l'homme, l'éthique et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, toute déficience qui pourrait survenir peut être facilement identifiée sur la plateforme EcoVadis. Les fournisseurs concernés sont alors tenus de remédier aux déficiences au moyen de mesures correctives dont il devront apporter la preuve – la mise en œuvre étant évaluée dans le cadre d'une réévaluation et celle-ci étant validée en cas de succès.

Durant l'exercice sous revue, Swisscom a de nouveau procédé à plusieurs réévaluations accompagnées. Les fournisseurs concernés se sont améliorés de 9% en moyenne par rapport au dernier score global, grâce à la prise de mesures correctives. De la même façon, le score global moyen de tous les fournisseurs de Swisscom a augmenté. Ainsi, les fournisseurs de Swisscom ont, au cours de l'année, enregistré un score global moyen de 58,4 points, qui est significativement supérieur à celui des fournisseurs saisis au niveau mondial sur la plateforme (plusieurs milliers), dont le score moyen atteignait 42,4 sur 100 points.

Dans le cas des fournisseurs Swisscom, 92% ont déjà effectué une ou plusieurs réévaluations, alors que cette proportion n'atteint que 37% pour l'ensemble des fournisseurs évalués sur la plateforme. Dans le cadre des réévaluations, les fournisseurs Swisscom ont amélioré leur score global de 11,4 points en moyenne par rapport à l'évaluation initiale (environnement: 10,5 points, droits du travail et droits de l'homme: 11,6 points, éthique: 10,2 points et approvisionnement durable: 13,6 points).

En 2020, Swisscom examinera également d'un œil critique la liste des fournisseurs figurant dans les groupes de marchandises à risque élevé. Par ailleurs, Swisscom a terminé en 2019 une réévaluation quant à sa propre durabilité sur la plateforme EcoVadis et l'entreprise s'est de nouveau améliorée en score global et dans le domaine de l'approvisionnement durable. Dans le secteur, Swisscom se situe, avec un score global de 79 points, largement au-dessus de la moyenne de 45 points. Le score total représente le groupe Swisscom dans sa globalité avec Fastweb.

Audits

Depuis 2011, Swisscom est membre du réseau Joint Audit Cooperation (JAC). En 2019, elle a dirigé cinq audits en collaboration avec la JAC. La JAC regroupe 17 opérateurs de télécommunications. Elle examine, évalue et encourage les mesures visant à assumer la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux.

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

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

En 2019, l'organisation partenaire Good World Solution (Elevate) a de nouveau réalisé des «Mobile Surveys» en complément des audits classiques en matière de développement durable. En dehors des usines, les travailleurs répondaient aux questions sur leurs conditions de travail sur leur téléphone portable. Ces Mobile Surveys représentent une méthode d'enquête très prometteuse. Durant l'exercice sous revue, JAC a lancé 20 Mobile Surveys au total.

En 2019, l'initiative JAC a poursuivi le développement de ses mesures: avec la JAC Academy, pour dispenser des formations en développement durable ciblées aux fournisseurs, ou les JAC Awards, qui ont récompensé pour la deuxième fois, en 2019, les meilleures performances dans le domaine de la chaîne d'approvisionnement durable. La remise des certificats a lieu chaque année en Chine, à l'occasion du «JAC CSR Forum».

Fondé par l'initiative JAC en 2018, le groupe de travail sur l'économie circulaire, Circular Economy (CE), s'est concentré dans une première phase sur l'initiative concernant l'échange intersectoriel avec la Ellen MacArthur Foundation et a travaillé sur les principes tels que des critères CE standardisés. Au cours du quatrième trimestre 2019, l'initiative JAC a créé un nouveau groupe de travail sur le thème «Climate Change». Celui-ci vise à diminuer l'émission de CO₂ dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom s'engage dans ces deux groupes de travail.

Résultats d'audits

Au total en 2019, 124 audits (exercice précédent 116) 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) stagne à 72%.

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 2019 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 26 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, l'initiative JAC a réalisé au total 639 audits dans 36 pays répartis sur quatre continents. Ces audits concernaient 1,3 million de collaborateurs et ont permis d'identifier 3 975 manquements, dont 484 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	2017	2018	2019
Santé et sécurité	97	177	166
Horaire de travail / travail supplémentaire	63	84	69
Ethique professionnelle	37	49	38
Travail des enfants et des jeunes	2	6	6
Rénumération	11	24	30
Environnement	28	56	69
Travail forcé et discrimination	14	13	18
Action disciplinaire et liberté d'association	5	6	6

Au cours de l'exercice, les audits ont permis d'identifier 567 irrégularités. Parmi les irrégularités encore en suspens, la plupart des cas portent sur des questions relatives au temps de travail à la sécurité au travail et à l'environnement. Les irrégularités au niveau du travail des jeunes concernent des heures supplémentaires ou le service de nuit, mais en aucun cas le travail d'enfants. Pour les cas de discrimination, il s'agit d'une formulation insuffisante des contrats et non pas de travail forcé. Les points faibles dans les aspects environnementaux portent sur le stockage de produits chimiques et l'absence de rapports ou d'objectifs environnementaux.

Dans le cadre de l'audit sont convenus des délais de mise en œuvre concrète des améliorations, à savoir en général trois, six ou douze mois. En cas de non-conformités critiques, Swisscom peut en principe interrompre sa collaboration avec les fournisseurs. De tels cas graves ne se sont jusqu'à présent pas présentés, grâce à l'approche éprouvée de gestion systématique du risque.

Les différents membres de la JAC traitent en permanence les irrégularités constatées. Les données recueillies sont mises à jour régulièrement et discutées au sein du comité de pilotage.

Plus pour l'environnement

Swisscom se préoccupe de l'environnement. D'ici à 2025, elle entend économiser avec ses clients nettement plus de CO₂ que ce qu'elle génère pour l'ensemble de ses activités et dans sa chaîne d'approvisionnement. Les économies devraient dépasser ses propres émissions de 450 000 tonnes, ce qui représente 1% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse.

Efficacité énergétique et protection climatique

Approche de gestion

Avec ses clients et parties prenantes, Swisscom souhaite contribuer de façon significative à la protection du climat et à la réduction des émissions de CO₂ en Suisse. Dans son rôle de fournisseur d'informatique et de télécommunications et en tant que grand consommateur d'énergie, Swisscom s'implique de façon intensive et proactive dans la protection du climat, ce qui se reflète dans la stratégie en matière de développement durable 2025. De 2020 à 2025, Swisscom prévoit dans ce cadre de limiter à 400 000 tonnes les émissions de CO₂ provenant de ses activités d'exploitation et de sa chaîne d'approvisionnement.

Dans le même temps, Swisscom souhaite économiser globalement 850 000 tonnes de CO₂ au travers de son portefeuille et en collaboration avec ses clients. Elle encourage et développe des services qui permettent un style de vie plus respectueux de l'environnement en Suisse, notamment par les services pour Work Smart, pour la télésurveillance et l'optimisation à distance des véhicules, des machines et des bâtiments, et pour des villes plus respectueuses du climat. Les économies devraient dépasser ses propres émissions de 450 000 tonnes, ce qui représente 1% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse, et contribuer ainsi de façon significative à la protection du climat.

Les analyses périodiques de l'impact de Swisscom sur l'environnement montrent que c'est la consommation d'énergie de l'entreprise qui exerce la plus forte influence. Il s'agit donc du levier le plus important pour réduire les émissions de CO₂. A cette fin, Swisscom mettra encore plus l'accent sur les énergies renouvelables à l'avenir, franchissant ainsi une étape importante.

Swisscom exploite la plus importante infrastructure informatique et de télécommunications de Suisse et l'une des plus grandes flottes de véhicules de service et utilitaires, auxquels il faut ajouter de nombreux immeubles composés de bureaux, centres d'exploitation, Shops et centres de calculs ainsi que les espaces de travail pour ses 16 628 collaborateurs. En phase avec la stratégie énergétique 2050 de la Confédération, Swisscom vise, dans sa stratégie en matière de développement durable de 2020 à 2025, à augmenter de 25% son efficacité énergétique sur la base des scénarios actuels.

Swisscom pilote toutes les mesures de protection du climat grâce à un système de gestion de l'environnement. Les normes, les standards et les instructions internes permettent une mise en œuvre systématique des mesures d'économie et d'efficacité prévues. Toutes les filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement sont certifiées selon la norme ISO 14001 et ISO 9001. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA et cabled SA. La filiale italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. Le système de management environnemental utilisé et son efficacité font l'objet, chaque année, d'un audit externe. Swisscom a défini ses objectifs dans le contexte des scénarios actuels. Ceux-ci forment la base des différentes conventions d'objectifs qu'elle a fixées avec ses partenaires, l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC), l'«Exemplarité énergétique de la Confédération» et la Science Based Target Initiative (SBT).

Le chapitre suivant détaille les mesures dans le domaine de l'efficacité énergétique et de la protection climatique. La fin du chapitre présente les analyses de réalisation des objectifs ainsi que les indicateurs concernant les différentes mesures.

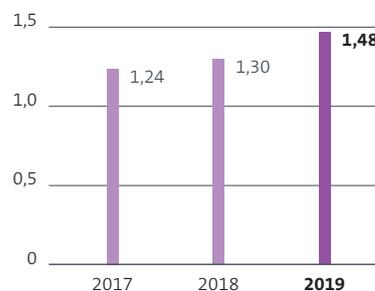
Partenaire	Convention d'objectifs	Année de référence 1 ^{er} janvier	Année cible 31 déc.	Valeur cible
Swisscom	Ratio des économies de CO ₂ de nos clients par rapport aux émissions de CO ₂ Swisscom	2016	2020	2:1
Swisscom	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2016	2020	+35%
AEnEc	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2013	2022	+35%
AEnEc	Intensité en CO ₂ combustibles (émissions de CO ₂ sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO ₂)	2013	2022	-8%
AEnEc	Intensité en CO ₂ carburants (émissions de CO ₂ sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO ₂)	2013	2022	-24%
VBE	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2006	2020	+25%
SBTI	Réduction CO ₂ selon scope 1	2013	2020	-10%
SBTI	Réduction CO ₂ selon scope 2	2013	2020	-100%
SBTI	Réduction CO ₂ selon scope 3	2013	2020	-18%

Augmentation de l'efficacité énergétique depuis le 1^{er} janvier 2016 et prévisions

en %



Relation du rapport des réductions CO₂ aux émissions CO₂



Efficacité énergétique dans l'entreprise

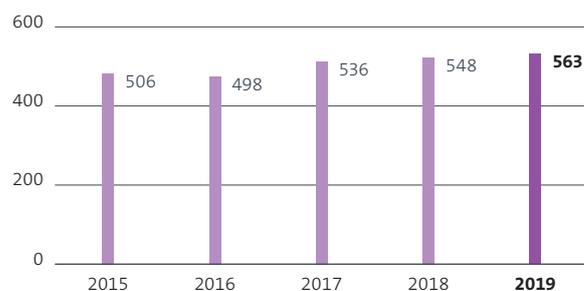
Gestion de l'énergie selon la norme

Grâce à une gestion systématique de l'énergie, Swisscom augmente son efficacité, réduit ses coûts et maintient au plus bas niveau possible son empreinte écologique directe et indirecte. Conformément à la norme ISO 50001 sur l'efficacité énergétique, la gestion de l'énergie de Swisscom englobe les étapes suivantes:

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

Swisscom: consommation d'énergie

en GWh



Energie de sources renouvelables et mix de courant
Swisscom ne veille pas seulement à la quantité d'électricité consommée, mais aussi à sa qualité et donc à l'empreinte écologique de l'énergie utilisée. Pour l'essentiel, Swisscom utilise de l'électricité hydraulique ou solaire, qu'elle produit elle-même ou qu'elle achète. La démarche visant à se passer des énergies fossiles et à couvrir de plus en plus la demande énergétique par l'électricité se poursuit. En 2019, le développement du réseau de Swisscom a conduit à un supplément de consommation de courant. Swisscom en a compensé une partie par des mesures d'efficacité énergétique. Par des garanties d'origine, Swisscom compense par ailleurs les parts d'électricité nucléaire, d'électricité d'origine inconnue et d'énergie fossile comprises dans son mix de courant. Ainsi, dans

l'exercice sous revue, comme les années précédentes, la part de courant issu d'énergies renouvelables s'élevait à 100%, point certifié par l'organe de vérification SGS.

Réseaux modernes

Un programme d'efficacité complet est en place chez Swisscom pour la réalisation des mesures d'efficacité dans les réseaux. Grâce à l'utilisation de nouvelles architectures et de technologies améliorées, des processus énergétiquement performants (p. ex. le refroidissement par l'air extérieur des stations de base dans le réseau mobile) et le démontage d'éléments de réseau obsolètes (p. ex. plateforme TDM), Swisscom a économisé en 2019 40,3 Gwh dans son réseau haut débit et mobile.

Centres de calcul économes sur le plan énergétique

En moyenne, Swisscom a atteint en 2019 une valeur PUE (Power-Usage-Effectiveness) de 1,35 (exercice précédent 1,37) dans ses centres de calculs. Ce coefficient exprime le rapport entre la consommation électrique totale d'un centre de calcul et la consommation électrique de son infrastructure informatique. Le centre de calcul de Swisscom le plus efficace se trouve à Berne Wankdorf et a atteint en 2019 une valeur de 1,33 (objectif: 1,2). Pour continuer à augmenter l'efficacité de ses centres de calcul, Swisscom mise en premier lieu sur la virtualisation des serveurs. Elle a ainsi besoin de moins d'infrastructures informatiques et donc de moins d'énergie pour la même performance.

Bâtiments intelligents

Swisscom contrôle et optimise la consommation d'énergie dans les bâtiments dans le cadre de mesures d'efficacité énergétique selon le standard interne Pioneer. En 2019, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de 90 bâtiments et d'économiser 1 044 MWh d'énergie, dont 30% par des mesures d'éclairage.

Economies dans la consommation de combustible et de chauffage

Swisscom mesure la consommation mensuelle de mazout, de gaz naturel, de chauffage à distance et d'eau des 120 plus grands bâtiments qu'elle occupe. Ensemble, ces bâtiments représentent plus de la moitié de sa surface immobilière totale. Puis Swisscom extrapole la consommation annuelle de la surface totale. Grâce à des adaptations du mix de chauffage, telles que l'utilisation de la biomasse (bois) comme source d'énergie complémentaire, la consommation énergétique des bâtiments a pu être réduite. Conjointement avec les degrés-jours de chauffage inférieurs, ces mesures ont conduit ces dernières années à une réduction des émissions de CO₂. Les mesures mensuelles ont de plus couvert des cas de consommation énergétique supérieure à la moyenne, qui ont été optimisés.

Dans le cadre d'un programme d'efficacité énergétique à grande échelle, Swisscom remplace depuis 2016 tous les dispositifs de chauffage à rénover par des installations

sans CO₂. Les nouveaux systèmes de chauffage produisent de la chaleur avec des pompes à chaleur, de la biomasse (bois) et, dans la mesure du possible, ils permettent de récupérer la chaleur issue de l'exploitation. Ils contribuent à faire passer la demande d'énergie des combustibles fossiles à l'électricité, tout en augmentant l'efficacité.

Mobilité sans faille

Pour leurs activités très variées, les collaborateurs de Swisscom doivent avoir la mobilité adaptée et une flotte de véhicules moderne. Une stratégie d'achat durable doit permettre de réduire en cinq ans l'émission moyenne de CO₂ par véhicule de tourisme de 113 g de CO₂ par kilomètre à 95 g d'ici à fin 2020. Lors de l'achat des véhicules, Swisscom privilégie les modèles performants sur le plan énergétique et de plus en plus les véhicules électriques. Fin 2019, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 101 g de CO₂ par km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 88,6% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. Par ailleurs, Swisscom élabore un nouveau concept global visant à optimiser encore la diffusion des chargeurs et les places de stationnement.

Propre courant

Depuis plus de dix ans, Swisscom produit et utilise son propre courant, y voyant une contribution importante à une politique énergétique durable en Suisse. Lors des rénovations de toitures, des installations photovoltaïques sont donc réalisées si elles apparaissent économiquement justifiées. En 2019, Swisscom a mis en service de nombreuses installations solaires supplémentaires sur des stations émettrices (56 kWp) ou sur des bâtiments d'exploitation (817 kWp). La puissance totale des 82 installations solaires s'élève à 3 163 kWp et la production de courant à 3 GWh. L'installation la plus importante (performance de 730 kWp) est entrée en service en novembre 2019 sur le toit du siège principal de Swisscom à Worblaufen. D'ici à 2023, Swisscom cible une puissance totale de plus de 4 000 kWp et entend exploiter l'intégralité du potentiel de ses sites estimé à 4,5 GWh.

Utilisation des rejets de chaleur

Plusieurs bâtiments de Swisscom couvrent la totalité de leurs besoins de chauffage avec les rejets de chaleur des infrastructures informatiques dans les espaces d'exploitation. Dans son bâtiment d'exploitation de Zurich Herdern, une pompe à chaleur livre toute l'énergie calorifique nécessaire pour chauffer l'ensemble du bâtiment. Ainsi, Swisscom économise annuellement environ 900 tonnes de CO₂, 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 chauff-

fage 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 2019, Swisscom a injecté dans le réseau 8,8 GWh d'énergie thermique sous forme de chaleur à distance dans les communes avoisinantes (exercice précédent 8,4 GWh), économisant ainsi 880 000 litres de mazout (exercice précédent 840 000 litres).

Protection climatique via les clients et le portefeuille

Aussi bien chez ses clients que dans sa propre entreprise, Swisscom s'engage constamment pour le recours à des services TIC durables. Elle propose elle-même une partie des solutions nécessaires, tandis que d'autres sont mises à disposition par des PME ou des start-up grâce à l'infrastructure de Swisscom. On peut citer dans ce cadre le Low Power Network (LPN), établi en Suisse en 2016 et devenu depuis l'épine dorsale de nombreux nouveaux services dans le domaine de l'Internet des objets (IoT).

Au cours de l'année, Swisscom a révisé son système de reconnaissance de la durabilité afin de mettre en avant les produits et services de Swisscom dans la communication. Les produits et services avec un label durable se distinguent par le fait qu'ils apportent une contribution significative à la durabilité écologique et sociale. Des organisations partenaires indépendantes – Pro Familia pour les aspects sociaux, myclimate pour les aspects écologiques – évaluent la valeur ajoutée correspondante. Une liste des produits correspondants est disponible sur Internet.

☞ Voir sous www.swisscom.ch/offresdurables

Pour les clients privés

- **Smart Energy:** tiko Energy Solutions SA, dans laquelle Swisscom a une participation minoritaire, met à disposition des services d'énergie intelligente au moyen d'une centrale électrique virtuelle: avec tiko, les clients privés gèrent de façon ciblée l'énergie de leurs pompes à chaleur, chauffages électriques et chauffe-eau et ils sont informés rapidement en cas de perturbations. En outre, le service régule les fluctuations du réseau électrique par l'intermédiaire d'un pool et permet l'intégration d'énergies renouvelables telles que l'énergie solaire ou éolienne. tiko sun accroît la part de l'énergie issue de sa propre installation photovoltaïque et met en service de manière ciblée des pompes à chaleur ou des chaudières dès que l'énergie solaire est produite. tiko storage stocke le courant produit par l'installation solaire dans une batterie respectueuse de l'environnement et augmente ainsi la part de consommation propre. Les clients peuvent mettre à disposition leur système pour la production d'énergie de réglage et reçoivent une contrepartie financière.

☞ Voir sous www.tiko.ch

- **Solutions globales pour une mobilité respectueuse du climat:** la plateforme autoSense, co-entreprise de Swisscom et d'AMAG, offre aux propriétaires de véhi-

cules automobiles un soutien pour la connexion de leur véhicule. Outre des prestations en lien avec les révisions et les réparations, autoSense fournit un feed-back et des conseils sur le style de conduite du client. Dans le courant de l'année, la société Zurich Assurances est entrée au capital d'autoSense.

En 2019, Swisscom a de plus lancé le Swiss Climate Challenge, en collaboration avec SuisseEnergie, Engagement Migros et South Pole. Le Swiss Climate Challenge sensibilise les utilisateurs au thème de la mobilité respectueuse du climat au travers d'applications de médias, d'entreprises ou d'événements.

- **Services cloud:** dans le système de gestion documentaire Docsafe, les clients privés conservent leurs documents personnels dans le cloud sur des serveurs suisses et ils peuvent y accéder où qu'ils se trouvent. Sur myCloud, les clients peuvent déposer des photos, des vidéos et des fichiers et y accéder depuis n'importe quel appareil connecté à Internet.
- **Dématérialisation grâce à la facture en ligne:** la facture en ligne est une alternative écoresponsable à la facture sur papier. Le pourcentage de clients ayant opté pour la facture en ligne est passé de 39% en 2018 à 48% fin 2019. Swisscom indique à ses clients que ce type de facture non seulement est bénéfique pour l'environnement, mais qu'il permet aussi de gagner du temps et de réaliser des économies.

☞ Voir sous www.swisscom.ch/factureenligne

Pour les clients commerciaux

- **Conférences virtuelles:** les solutions pratiques de téléconférence et de présence à distance évitent de nombreux déplacements aux clients commerciaux, mais aussi aux collaborateurs Swisscom.
- **Work Smart:** des plateformes de collaboration avec des fonctions de vidéo, de chat et d'archivage permettent de travailler depuis la maison ou en déplacement. Le lancement de l'initiative Work Smart a permis à Swisscom d'ancrer de nouvelles formes de travail au sein de l'entreprise et de mettre ses connaissances à la disposition d'autres entreprises.
- **Solutions TIC pour les bâtiments:** les applications et appareils connectés et intelligents contribuent à rendre plus efficace le fonctionnement des bâtiments et des systèmes de transport. Ainsi, la commande intelligente des systèmes de chauffage, des chauffe-eau, des systèmes solaires et des batteries permet aux entreprises d'optimiser leur consommation d'énergie, de réduire leurs émissions de CO₂ et de produire de l'énergie de réglage.
- **Smart City:** dans plusieurs villes suisses, Swisscom pose les bases de solutions intelligentes pour piloter et optimiser les systèmes logistiques et de transport. Les conteneurs à déchets connectés optimisent ainsi les itinéraires de ramassage en zone urbaine. Par ailleurs, la mesure de données clients anonymes reproduit les flux de circulation pour la planification des transports urbains. En 2019, Swisscom a de plus lancé un nouveau projet qui analyse pour les entreprises les don-

nées de mobilité anonymes provenant du réseau mobile. Les analyses correspondantes permettent de mesurer les émissions de CO₂ dans le cadre du trafic commercial et pendulaire, d'analyser l'efficacité de la culture Work Smart dans l'entreprise et de planifier de nouvelles mesures, notamment dans le domaine de l'électromobilité.

- **Services des centres de calcul:** l'externalisation de l'infrastructure de serveurs dans des centres de calcul efficaces et l'utilisation des services cloud de Swisscom améliore l'efficacité, la sécurité et la modularité des entreprises, et leur permet d'économiser des coûts et de l'énergie.
- **Dématérialisation:** différentes solutions de collaboration de Swisscom soutiennent le travail dématérialisé et réduisent l'utilisation de papier.
- **Analyses de mobilité de sociétés, villes, communes et événements:** sur la base de données de mobilité anonymes, Swisscom peut établir des analyses qui aident les sociétés, les villes, les communes et les événements à optimiser la planification du trafic et à protéger le climat. Les premières analyses de ce type ont été réalisées en 2019 par Swisscom et elles devraient être proposées de façon plus systématique comme un produit dans les années à venir.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/factureenligne

Toutes les offres durables à l'attention des clients privés et commerciaux, sont disponible sous:

☉ Voir sous www.swisscom.ch/offresdurables

La consommation énergétique des terminaux chez les clients s'élève, sur la base de la consommation d'électricité par appareil et des profils d'utilisation typiques, à 304 MWh. En ce qui concerne la consommation d'énergie, Swisscom rend d'une part ses clients attentifs aux nombreuses possibilités d'économies d'énergie et leur propose d'autre part des solutions concrètes:

Economiser de l'énergie, c'est si simple: pour encourager ses clients à économiser l'énergie, Swisscom souhaite agir avec transparence et par sensibilisation. Les clients reçoivent ainsi toutes les informations concernant la consommation énergétique des terminaux, des routeurs et des box TV et décodeurs. Sur le site Internet de Swisscom, les clients trouvent également les réglages permettant d'optimiser l'exploitation de leurs appareils.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/economiser-energie

Swisscom TV: malgré une croissance constante de la clientèle de Swisscom TV, Swisscom a réduit la consommation d'énergie de tous les décodeurs en fonctionnement de 80 GWh en 2013 à 62 GWh, grâce à des améliorations considérables de l'efficacité des box, des logiciels et du système d'exploitation.

De plus en plus de clients utilisent désormais la Box UHD éco efficace. Fin 2019, Swisscom a par ailleurs lancé la

Swisscom Box, un nouveau développement pour une nouvelle expérience télévisuelle et de divertissement.

Routeur: l'Internet-Box 2 actuelle offre plusieurs options d'économie d'énergie. Un minuteur permet par exemple de définir l'intervalle durant lequel le wifi, la fonction centrale de stockage ou la téléphonie (DECT, Digital Enhanced Cordless Telecommunications) doivent être désactivés. En outre, l'Internet-Box 2 permet de réduire le nombre d'appareils à déployer dans les réseaux domestiques chez les particuliers, car la Box prend également en charge les fonctions des appareils de connexion nécessaires auparavant pour le raccordement sans fil des ordinateurs, des télévisions et de la téléphonie HD sur le réseau fixe. L'Internet-Box 2 permet ainsi de réduire fortement la consommation d'électricité. Swisscom a mis sur le marché l'Internet-Box 3 fin 2019. Pour une consommation d'électricité équivalente, la nouvelle Box est encore plus performante que le modèle précédent.

Approche durable des ressources et de l'économie circulaire – Approche de gestion

Outre l'énergie, l'exploitation des réseaux de télécommunications utilise un grand nombre d'autres ressources comme le papier, l'eau et les terrains. La vigilance à cet égard n'est donc pas seulement judicieuse d'un point de vue économique, mais également écologique.

C'est pourquoi Swisscom développe en permanence son éco compatibilité d'entreprise et une approche durable sur les ressources employées selon la norme ISO 14001. Elle s'emploie à faire baisser la consommation dans l'entreprise ou en tant que fournisseur de prestations, ou du moins à la maintenir à son niveau de l'année précédente. En effet, comme le prouvent la vérification annuelle des objectifs et les progrès atteints, les objectifs et les mesures de réduction qui ne concernent pas la consommation d'énergie n'apportent que de faibles améliorations en comparaison.

Certaines ressources consommées par Swisscom sont limitées et rares. Ce n'est donc pas seulement le choix des matériaux, mais aussi leur utilisation et leur durée de vie qui contribuent de façon significative à l'équilibre du climat. Plus la durée d'utilisation d'une ressource est longue, plus il est possible de la préserver. Aussi bien les fabricants que, notamment, les distributeurs et les entreprises de télécommunication ont pris conscience que l'économie linéaire, quelle que soit son efficacité, devait être remplacée par une économie circulaire fermée. Celle-ci permet une deuxième vie aux ressources et soulage l'environnement grâce aux réductions des déchets et des émissions.

En tant que fournisseur de marchandises (téléphones mobiles, etc.) ou d'appareils qu'elle développe et commercialise sous sa marque (TV-Box, routeurs) et en tant qu'opérateur de réseau, Swisscom joue un rôle important dans l'économie circulaire sur le marché suisse. Ses innovations proposent de meilleurs produits et services aux clients et permettent en même temps de se passer de plateformes obsolètes. Le démantèlement de la technologie de transfert TDM en est un exemple: le réseau fixe existant ne sera plus nécessaire après la migration totale vers le tout IP. Au sens de l'économie circulaire, les composants doivent revenir sur le marché au lieu d'être jetés.

Sur la base des obligations liées à sa stratégie de développement durable et de chaîne d'approvisionnement, Swisscom a établi une analyse interne de l'économie circulaire qui structure l'activité et les conditions-cadres et met en évidence les points forts ainsi que les besoins d'amélioration. Un groupe de travail distinct, composé d'experts internes et dirigé par l'équipe de développement

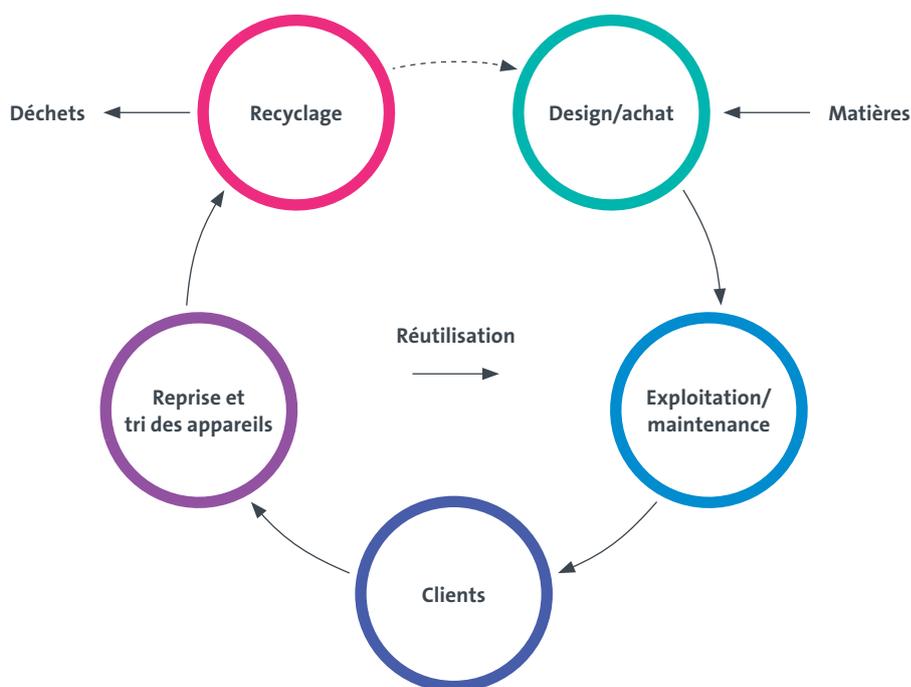
durable, se consacre à la mise en œuvre des connaissances acquises. Le groupe de travail coordonne les programmes de gestion du recyclage à l'échelle du groupe en exploitant les synergies et en remettant en question le statu quo. Elle rend également compte des chiffres clés et soutient les grands projets dans la ligne de l'économie circulaire. Les compétences décisionnelles appartiennent aux responsables hiérarchiques.

Les chapitres suivants décrivent les mesures liées à l'économie circulaire et à l'utilisation durable des ressources, qui vont au-delà de la consommation de l'énergie:

Economie circulaire

Mesures

En ce qui concerne ses offres de recyclage, de réparation et de réutilisation, Swisscom remet dans le circuit les ressources utilisées dans le cadre de ses activités et propose à ses clients des offres simples de réutilisation.



Présentation du cycle dans les retraits de téléphones mobiles Swisscom

Réutilisation des emballages

Les clients jouent un rôle important et contribuent à la réussite de l'économie circulaire. En effet, ce sont eux qui décident de ce qu'il advient de leurs produits et de leur emballage après utilisation. Sur le nouveau site Internet «ReThink», Swisscom propose des conseils sur la réutilisation des emballages. Les clients peuvent ainsi facilement réduire le volume des déchets.

© Voir sous www.swisscom.ch/rethink

Par ailleurs, Swisscom a perfectionné son concept d'emballage afin d'en faciliter la réutilisation. La boîte «ReBox»,

sans empreinte de marque, peut être réutilisée de façon indépendante. Elle est testée avec le nouveau produit Internet-Box 3 et elle sera progressivement adaptée aux autres produits Swisscom.

Renvoi du matériel

En 2019, Swisscom a introduit le nouveau programme «Take me back». Celui-ci complète les options existantes dans la logistique de retour. Les routeurs sélectionnés comprennent une étiquette de retour qui peut être utilisée pour le renvoi des appareils défectueux.

© Voir sous www.swisscom.ch/material

Réparations

Si un appareil est défectueux, Swisscom offre la réparation dans les 24 heures sur place dans l'un de ses neuf Repair Centers. Un service express payant permet même la réparation dans les trois heures. Si l'appareil doit être envoyé au fabricant, la réparation dure en moyenne neuf jours. Un téléphone mobile sur cinq acheté chez Swisscom est réparé au moins une fois chez Swisscom pendant sa durée de vie sans devoir ainsi être remplacé. Le plus souvent, il s'agit de réparer l'écran, la batterie ou des problèmes logiciels. La garantie fabricant reste valable, car les appareils sont confiés à des spécialistes certifiés qui font appel à des pièces d'origine.

En 2019, Swisscom a réparé 23 654 téléphones mobiles dans ses Repair Centers, ce qui correspond à 23% des réparations qui sont globalement effectuées chez Swisscom.

Swisscom Buyback

Pour faciliter la compréhension, Swisscom a renommé en 2019 «Buyback» le programme «Mobile Bonus» qui propose la reprise des anciens appareils. De la même façon, l'offre destinée aux clients commerciaux est désormais nommée «Buyback Business» depuis 2019 («Mobile Bonus Business» auparavant). Le changement de nom a été effectué début 2019 dans le cadre de la séparation des prix des appareils et des abonnements, donc de la reprise des subventions pour les appareils sur l'abonnement.

Swisscom Mobile Aid

Les appareils renvoyés mais toujours en état de fonctionnement recèlent également un potentiel de réutilisation. En 2019, Swisscom Mobile Aid a collecté 86 000 appareils mobiles usagés, renvoyés par les consommateurs. Swisscom a vendu environ un tiers de ces appareils par le biais de sociétés tierces dans des pays à fort besoin de produits d'occasion bon marché. Le produit de la vente est reversé à l'entreprise d'insertion «réalise» à Genève et à l'organisation caritative «SOS Villages d'Enfants Suisse».

«réalise» trie et sépare les appareils défectueux et en état de fonctionnement, efface les données contenues sur ces derniers et les prépare pour la revente. Les appareils invendables sont recyclés par une entreprise agréée par SWICO. Conjointement avec le groupe Dock, la

société Solenthaler Recycling AG, spécialisée dans le recyclage et titulaire d'une licence, se charge des premières étapes du processus. Le groupe Dock AG aide les chômeurs de longue durée à réintégrer le monde du travail. Par rapport à l'année précédente, le taux de retour a progressé pour s'établir à 15,9% (2018: 9,9%).

☺ Voir sous www.swisscom.ch/mobileaid

Ressources durables pour ses propres produits

Pour ses propres produits, Swisscom travaille en permanence à l'utilisation de matériaux nouveaux et plus durables, qui sont réutilisés à partir d'autres usages. Swisscom a lancé un projet pilote avec des biopolymères d'un nouveau type, qui proviennent à 100% de matériaux renouvelables et servent de remplacement au plastique. Ce matériau ne peut pas encore être repris pour la production en série. En 2020, Swisscom continuera à essayer de rendre ses produits encore plus durables et plus intégrables dans l'économie circulaire.

Utilisation d'autres ressources

Swisscom s'emploie à faire baisser la consommation de ressources dans l'entreprise ou en tant que fournisseur de prestations ou du moins à la maintenir à son niveau de l'année précédente.

Papier

Swisscom distingue les matériaux en fonction de leur durée de vie: ceux de courte durée et ceux de longue durée. Elle s'emploie à réduire l'impact que certains matériaux à durée de vie limitée, notamment le papier, exercent sur l'environnement. Le passage à la facturation en ligne, sans papier, a été poursuivi au cours de l'exercice sous revue. En outre, elle a renforcé la volonté des clients de changer leurs habitudes en introduisant des frais pour l'envoi d'une facture papier et les dépôts en espèces. En revanche, Swisscom a introduit le paiement en espèces sans frais dans les Swisscom Shops. Dans le travail de bureau quotidien, le «Follow-Me-Printing» a également permis de réduire la consommation de papier. Comme un bureau entièrement sans papier reste toutefois une vision d'avenir, Swisscom garantit l'origine durable du papier utilisé. Dans les bureaux ainsi que pour les annuaires (dont la diffusion est en baisse), Swisscom utilise ainsi un papier recyclé muni de l'éco-label Ange Bleu. Pour les publicités ou les imprimés, elle recourt exclusivement au papier doté du label FSC (Forest Stewardship Council).

Tonnes	Qualité	2017	2018	2019
Papier				
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m ² = 5g/feuille)	Ange Bleu ¹	76	69	59
Imprimés	Label FSC	2 011	1 710	1 488 ²
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/pièce)	Label FSC ³	394	362	307
Annuaire téléphoniques	Ange Bleu	1 963	1 567	1 383
Consommation totale de papier		4 444	3 708	3 237

¹ 75%

² Dérivé de la valeur de l'année précédente

³ 88% Ange Bleu, 12% Label FSC

Câbles, fibres optiques et mâts téléphoniques

En 2019, 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.

Elle a cependant modifié l'affectation de ces matériaux. Le cuivre continue à être utilisé dans le réseau de distribution, mais il est de plus en plus remplacé par la fibre optique, là où cela est possible. La pose de la fibre optique jusqu'à la rue ou jusqu'au bâtiment permet par ailleurs une utilisation haut débit des câbles en cuivre existants sur les derniers mètres. Dans la zone de base, Swisscom ne pose plus de nouveaux câbles en cuivre de grand diamètre.

En raison de l'extension du réseau, le nombre de mâts téléphoniques augmente. Dans le même temps, le nombre de mâts défectueux est en baisse grâce à des contrôles préventifs. Le nombre de mâts à rénover dépend toutefois fortement du nombre annuel de mâts à contrôler et des facteurs environnementaux (tempêtes, neige, etc.). Pour les mâts usagés, les sociétés partenaires garantissent un démantèlement respectueux de l'environnement.

Pour le traitement des mâts fixés en terre, Swisscom a introduit un processus biologique. Le produit Avengelus, récompensé par un prix d'innovation de l'Empa, est à base de champignons de l'espèce *Trichoderma* et lutte de façon naturelle contre les champignons lignivores résistants au cuivre, ce qui prolonge la durée de vie des mâts.

En km, tonnes ou nombre	Unité	2017	2018	2019
Matériaux				
Fibres optiques	Fkm ¹	1 140 233	1 318 293	1 124 379
Paires de cuivre	pkm ¹	53 970	54 750	47 830
Tubes en polyéthylène PE	km	428	395	359
Cuivre ²	tonnes	667	629	575
Polyéthylène PE ²	tonnes	389	355	322
Poteaux téléphoniques en bois	nombre	4 754	6 585	6 437

1 Kilomètre-fibres resp. kilomètres-paires

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

Eau

En 2019, la consommation d'eau de Swisscom s'élevait en moyenne à 47,8 litres par équivalent plein temps et par jour. Ce calcul est effectué sur la base d'une mesure mensuelle dans les bâtiments principaux et est multiplié par le nombre des équivalents plein temps dans l'exercice sous revue. La mesure effectuée comprend plus de la moitié des équivalents plein temps de Swisscom, ce qui la rend donc représentative de l'entreprise.

Swisscom s'efforce de réduire la consommation d'eau et a lancé plusieurs mesures dans ce sens. Dans le cadre de l'optimisation de l'exploitation (projet Pioneer), elle a donc installé des limiteurs de débit dans les installations existantes. Lors de rénovations, elle utilise des armatures basées sur une technologie innovante avec un débit réduit permettant d'abaisser la consommation d'eau quotidienne de 90% par rapport aux produits classiques.

Les centres de calcul de Swisscom produisent beaucoup de chaleur et doivent être refroidis pour un bon fonctionnement. Pour ce faire, Swisscom a généralement recours à des systèmes de refroidissement à sec ou hybrides. Dans ce dernier cas, Swisscom privilégie l'eau de pluie ou, si une autorisation est délivrée, l'eau des rivières ou des lacs. Pour l'exploitation hivernale, un antigel (glycol) à faible impact sur l'environnement est ajouté. Pour le centre de calcul de Berne Wankdorf, la part d'eau de pluie utilisée comme vecteur de refroidissement doit impérativement dépasser 80%, les refroidisseurs ne pouvant par

ailleurs utiliser l'eau tout au plus que pendant 15% du temps d'utilisation annuel global.

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

Installations frigorifiques et réfrigérants

Lorsque cela était techniquement possible, Swisscom a remplacé dans ses bâtiments d'exploitation les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants par la méthode de refroidissement novatrice Mistral. Cette méthode permet le refroidissement des équipements de télécommunication tout au long de l'année avec l'air extérieur et ne nécessite aucun moyen de refroidissement supplémentaire. En partenariat avec une entreprise externe, Swisscom a installé pour les stations de communication mobile un module de refroidissement qui permet une migration rapide et économique vers un refroidissement par l'air extérieur. Swisscom n'utilise désormais plus les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants que dans les centres de calcul (centres de données) ou dans les centrales très denses où la charge thermique élevée et la situation défavorable en termes d'espace compliquent le refroidissement par l'air extérieur. Elle fait régulièrement vérifier l'étanchéité des fluides réfrigérants de ses installations. Les quantités d'agents réfrigérants émises

au cours de l'exercice sous revue se déterminent d'après les quantités de 154 kg qu'il a fallu rajouter pour les remettre à niveau (exercice précédent 100 kg). Elles présentent un potentiel de réchauffement global (PRG) de 153 tonnes d'équivalents CO₂ (exercice précédent 118) et aucun potentiel de diminution de la couche d'ozone (PDCO de 0 kg équivalent R-11). Lors de la transformation ou de l'extension des installations de réfrigération dans les centres de calcul, Swisscom n'emploie en règle générale que des agents réfrigérants naturels à faible PRG (inférieur à 150) qui présentent un potentiel de réchauffement global extrêmement faible (PRG = 6).

☺ Voir sous www.swisscom.ch/climatereport2019

Batteries et installations électriques de secours

Même en cas de défaillance du réseau électrique, Swisscom doit assurer la disponibilité de ses services. Pour ce faire, Swisscom équipe les bâtiments de télécommunication et les centres de calcul de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter toute pollution de l'environnement, elle vérifie régulièrement les mesures de sécurité préconisées pour les locaux abritant les batteries. A la fin de leur durée de vie, elle élimine les batteries de manière écologique et les recycle. Les installations électriques de secours sont utilisées uniquement en cas de panne de courant et quelques heures chaque année dans le cadre de tests. La consommation de combustibles nécessaire est comprise dans le total de la consommation de combustibles de Swisscom.

Déchets

Swisscom s'engage à éviter les déchets et choisit les produits sur la base de leur durée d'utilisation. En outre, avec des entreprises partenaires, elle contribue à l'économie

circulaire en veillant autant que possible à réutiliser les déchets. En conséquence, le volume des déchets diminue globalement et la majorité des déchets est recyclé.

Ils sont classifiés selon l'ordonnance sur les mouvements de déchets (OMoD) entre les quatre catégories principales Recyclage, Déchets d'exploitation, Déchets de bureau éliminés dans des centres d'incinération (KVA) et Déchets spéciaux soumis à un contrôle (agents réfrigérants avec le code de déchet 14 06 01, batteries avec les codes de déchet 16 06 01/16 06 98, vieux poteaux téléphoniques en bois avec le code de déchet 17 02 97 et tubes fluorescents avec le code de déchet 20 01 21). La séparation est faite ensuite entre 25 sous-catégories, Swisscom saisissant les données correspondantes. Si un contrat de maintenance existe avec des sociétés tierces autorisées, celles-ci éliminent les déchets spéciaux. Swisscom ne saisit alors pas les informations concernant ces déchets, notamment l'huile de vidange avec le code de déchet 13 03 07, et les 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 de la société est le résultat d'une extrapolation basée sur les chiffres réels de six sites importants de Swisscom dans toute la Suisse, collectés en 2016. Le calcul met en relation les équivalents plein temps de Swisscom en Suisse avec la quantité moyenne déterminée qui s'élève à 40 kg par équivalent plein temps. Pour l'élimination de ces déchets, l'entreprise a conclu des contrats avec les bourses aux déchets suisses et d'autres partenaires externes.

Tonnes	2017	2018	2019	2019 en %
Catégories de déchets				
Recyclage	2 036	2 749	3 008	62,4%
Déchets ménagers UIC	721	695	623	12,9%
Élimination déchets d'exploitation UIC	2 871	923	1 168	24,2%
Déchets spéciaux	19	18	23	0,5%
Quantité totale de déchets	5 647	4 385	4 822	100,0%

Recyclage

Swisscom utilise, dans la mesure du possible, des matériaux déjà utilisés, comme dans les cas du papier recyclé ou de l'eau de pluie et la chaleur résiduelle de la station d'épuration proche du siège principal. Dans la mesure du possible, Swisscom réutilise aussi les routeurs. 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. Swisscom est de plus membre de Swico Recycling, un système de recyclage à but non lucratif d'appareils électriques et électroniques en fin de vie des secteurs informatique, électronique grand public, bureautique, communication, industrie graphique, métrologie et médecine. Swisscom

reprend les appareils électroniques usagés de sa propre gamme et vérifie s'ils peuvent être réparés et réintégrés dans son propre circuit. En cas d'impossibilité, les appareils sont recyclés. Les routeurs usagés sont réutilisés dans la mesure du possible.

Protection du paysage et des terrains

Les stations de base et d'émission garantissent la couverture de toute la Suisse en services de télécommunication, radio et TV, et elles constituent l'épine dorsale de tout réseau 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. Swisscom garantit ainsi qu'un

minimum de terres se trouvent étanchéisées. 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. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a exploité des stations sur les sites suivants:

Stations d'émission de Swisscom Broadcast SA: comme l'année précédente, cinq sites de Swisscom Broadcast SA se trouvent dans des zones Emeraude, deux sites se trouvent en bordure d'une zone Emeraude ou d'une zone marécageuse. Un site se trouve en outre dans une zone marécageuse (zone protégée d'importance nationale).

Stations de base de Swisscom (Suisse) SA: 72 stations de base de communication mobile (quatre de plus que l'exercice précédent, soit 1,51% des 4 757 macro-antennes) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Emeraude, des zones de protection des eaux ou de protection des oiseaux migrateurs ainsi que dans des biotopes marécageux. Deux d'entre elles se trouvent dans le Parc national suisse. Le plus faible nombre de stations de base par rapport à l'année précédente repose sur un mode de comptage actualisé qui ne tient plus compte des microcellules, puisque celles-ci ne nécessitent pas de scellage du sol.

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 2019, Swisscom a ainsi démonté trois stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient.

Conservation de la nature et des paysages

Swisscom soutient plusieurs partenaires qui s'attachent à protéger les sols et la biodiversité, sous la forme d'un apport financier, mais aussi directement par l'intervention personnelle des collaborateurs de Swisscom sur le terrain, dans le cadre d'un programme de bénévolat d'entreprise appelé «Give&Grow». En 2019, les collaborateurs de Swisscom ont accompli au total 719 (exercice précédent 722) journées d'intervention pour la préservation de la nature et du paysage.

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. L'objectif de réduction du CO₂ s'applique également au NO_x et au SO₂, tous ces gaz provenant du même processus de combustion (chauffage ou moteurs). Pour réduire les émissions de CO₂, 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 Suisse».

▢ Voir rapport page 54

Chaîne d'approvisionnement durable – Approche de gestion

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. A cet égard, elle fait appel à des partenariats internationaux qui assurent la mise en œuvre des mesures en collaboration étroite avec les fournisseurs. La section suivante met l'accent sur les partenariats pour des achats responsables dans le domaine de l'environnement. Davantage d'informations sur l'approche de gestion, la responsabilité sociale dans la chaîne d'approvisionnement ainsi que les résultats des audits se trouvent dans le chapitre chaîne d'approvisionnement équitable.

▢ Voir rapport page 37

Carbon Disclosure Project

Durant l'exercice sous revue, Swisscom a continué à développer 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. Une fois par an, à la demande des investisseurs, le CDP collecte des données relatives aux émissions de CO₂, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction des entreprises, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés, le tout sur une base volontaire. Le CDP gère la plus grande base de données mondiale du genre.

Dans le cadre de la coopération avec le CDP, Swisscom a écrit et interrogé 77 (exercice précédent 77) de ses principaux fournisseurs, qui présentent un volume de commandes important ou une forte contiguïté avec la thématique de l'environnement. Un taux de réponse de 92% montre que l'enquête a rencontré un écho favorable. Les résultats diffusés par le CDP sont partiellement intégrés à la plateforme d'EcoVadis et servent de base à l'évaluation globale des principaux fournisseurs de Swisscom.

Etant donné que la chaîne d'approvisionnement représente l'essentiel des émissions de champ d'application 3, les émissions de CO₂ de la chaîne d'approvisionnement jouent un rôle primordial pour la protection du climat. 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 l'empreinte et les objectifs de réduction pour elle-même et ses fournisseurs clés.

Global e-Sustainability Initiative

Dans le cadre de GeSI, la Global e-Sustainability Initiative, les principaux fournisseurs de TIC du monde entier s'engagent en faveur du développement durable au moyen de nouvelles technologies. GeSI a aligné son organisation et ses activités sur les objectifs de développement durable (ODD). Dans le contexte de cette initiative, Swisscom s'engage dans différents projets, notamment en faveur d'une chaîne d'approvisionnement équitable et durable. En outre, Swisscom collabore activement au pilotage de projets liés au développement durable. SMARTer2030 en fait partie, l'établissement de l'Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) ou le développement continu de e-tasc en tant que plateforme transversale pour les auto-évaluations et les audits de fournisseurs. Au travers du Better World Program, Swisscom contribue à mettre en place des procédures modèles chez des fournisseurs sélectionnés dans différentes disciplines.

☎ Voir sous www.gesi.org

Promotion de l'économie circulaire

Dans le cadre de la collaboration avec l'initiative JAC et GeSI, Swisscom a participé à deux task forces Circular Economy. Swisscom est représentée au Conseil d'administration de ces deux task forces. Celles-ci préconisent davantage d'économie circulaire dans l'industrie manufacturière et veulent inclure des critères d'économie circulaire dans les lignes directrices communes de l'audit (JAC).

Bilan global 2019

L'aperçu suivant résume les objectifs principaux atteints durant l'exercice sous revue et l'état des objectifs intermédiaires 2020. De plus amples informations seront disponibles dans le Rapport climatique 2019.

☎ Voir sous www.swisscom.ch/climatereport2019

Efficacité énergétique

En 2019, la consommation d'énergie totale (électricité, combustible et carburant) de Swisscom en Suisse a atteint 563 GWh (exercice précédent 558 GWh). Grâce aux mesures d'efficacité mises en œuvre, les économies d'énergie se sont élevées globalement à 46 GWh durant l'exercice. L'efficacité énergétique totale s'élève ainsi à 8,2% pour l'année, et à 28,5% dans sa valeur cumulée depuis le 1^{er} janvier 2016. Elle se calcule en rapportant la consommation d'énergie totale et les économies d'énergie à la consommation d'énergie totale. Swisscom se conforme ici à la définition de l'Office fédéral de l'énergie (OFE) et de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) dans le cadre de la convention d'objectifs passée avec l'agence de l'énergie l'AEnEC de l'économie.

En 2019, Swisscom a de nouveau consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables et rempli ainsi ses objectifs. Grâce à l'utilisation du courant

issu de l'énergie renouvelable ainsi qu'à la baisse de la consommation d'énergies fossiles, la part des énergies renouvelables calculée à partir du courant issu de l'énergie renouvelable, de la biomasse et d'une partie du chauffage à distance issue de l'énergie renouvelable s'élève à 88%.

Economies de CO₂ grâce à des services TIC

Les clients économisent du CO₂ en utilisant les offres Swisscom. Avec la fondation myclimate et sur la base des derniers résultats et études de la branche, Swisscom a actualisé en 2019 certains des modèles de calcul sous-jacents. Elle a inclus davantage les effets de rebond dans ses calculs.

Intensité de CO₂

Swisscom a continuellement baissé son intensité de CO₂ au cours des dernières années. L'intensité est calculée par l'AenEC sur la base des données de consommation fournies chaque année par Swisscom.

Bilan CO₂

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 Scope 1

En 2019, la consommation directe d'énergies fossiles représentait 11% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions d'équivalent-CO₂ de scope 1 générées par des sources d'énergie fossile ont diminué continuellement depuis le 1^{er} janvier 2010. De plus, les émissions de scope 1 issues des fluides frigorigènes prises en considération représentent 177 tonnes (exercice précédent 118 tonnes).

Swisscom ne comptabilise pas les émissions liées aux pertes de SF₆ des transformateurs et stations électriques, car elle ne contrôle pas ces installations. La réduction des émissions directes (scope 1) résulte des optimisations des bâtiments et du remplacement des combustibles fossiles par des pompes à chaleur, la biomasse et l'utilisation renforcée des rejets de chaleur.

Emissions Scope 2

Swisscom présente désormais ses émissions de scope 2 avant et après compensation. En 2019, les émissions d'équivalent-CO₂ issues de la consommation d'électricité avant compensation s'élevaient à 54 691 tonnes d'équivalent-CO₂ (approche géolocalisée) et à 0 tonne d'équi-

valent-CO₂ après compensation avec des instruments de marché (approche basée sur le marché) tels que des certificats d'origine acquis en supplément. Selon le scope 2, Swisscom n'a, par conséquent, pas généré d'émissions de CO₂ provenant de la consommation d'électricité ou de la chaleur à distance en 2019.

Emissions Scope 3

Swisscom a déterminé ses émissions de gaz à effet de serre à l'aune des catégories de scope 3. Sont restées exclues les catégories suivantes: la fabrication de produits (catégorie 10), les «downstream leased assets» (catégorie 13) et les franchises (catégorie 14). Elles ne sont pas applicables, car Swisscom n'a fabriqué aucun produit, ni exploité de centre de distribution

(downstream leased assets) et n'a tenu aucune franchise en 2019. Les équivalents d'émission de CO₂ dans la chaîne d'approvisionnement des catégories Marchandises achetées (catégorie 1), Biens d'équipement (catégorie 2) et Transport et Distribution aux centrales de distribution (catégorie 4) ont ainsi représenté l'essentiel des émissions du scope 3. Les émissions indirectes selon le scope 3 sont plus difficiles à contrôler. L'augmentation de ces émissions résulte de la légère hausse du volume d'achat d'appareils et d'équipements. D'autre part, il a été constaté que de nouveaux fournisseurs ou des fournisseurs nouvellement inclus dans les estimations présentaient une forte intensité de CO₂. Fastweb est enregistrée dans la catégorie 15.

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2017	2018	2019
Sol/bâtiments				
Surface nette	millions m ²	0,93	0,93	0,92
Consommation de papier				
Consommation de papier total	tonnes	4 444	3 708	3 237
Eau / eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	188 410	182 424	182 135
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ²	térajoules	1 683	1 747	1 763
	GWh	468	485	490
Energie, chauffage³				
Mazout	térajoules	95,9	69,1	72,1
Gaz naturel	térajoules	26,6	27,3	28,3
Chauffage à distance	térajoules	40,0	37,2	35,7
Biomasse	térajoules		1,1	1,2
Chauffage, total	térajoules	162,4	134,8	137,4
Energie, carburants⁴				
Essence	térajoules	16,4	16,8	17,1
Diesel	térajoules	111,3	110,9	108,4
Gaz naturel	térajoules	0,3	0,2	0,4
Carburants, total	térajoules	128,0	127,8	125,9
Véhicules	nombre	3 160	3 040	2 249
Kilomètres parcourus	millions km	54,9	53,4	52,5
Emissions de CO ₂ en moyenne ⁵	g par km	105,0	104,0	101,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	térajoules	1 973	2 009	2 027
	GWh	548	558	563
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq de la consommation d'énergie fossile ⁶	tonnes	18 119	16 171	16 295
Oxyde d'azote NO _x ⁷	tonnes	15,4	13,9	15,0
Dioxyde de soufre SO ₂ ⁸	tonnes	3,3	2,3	2,4
Déchets				
Déchets, total	tonnes	5 647	4 385	4 822

1 La consommation d'eau (avec eau de refroidissement) est extrapolée sur la base d'une valeur moyenne de 47,8 litres / FTE par jour

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

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

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

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

6 Emissions de carbone CO₂ par la consommation d'énergie fossile sans chaleur à distance et réfrigérants. Swisscom publie un Rapport climatique selon ISO 14064.

7 Selon Mobitool (www.mobitool.ch), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1,25, consommation 5,8 litres par 100 km (2017), 5,5 (2018) und 5,2 (2019).

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.

Plus pour la Suisse

Swisscom crée une valeur ajoutée pour ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses fournisseurs et l'ensemble du pays, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Elle propose une infrastructure de réseau et des services fiables à toutes les entreprises et à toute la population suisse, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie dans le pays. Une couverture haut débit performante constitue la base du développement de domaines d'activités numériques, du travail mobile et du divertissement. Dans de nombreuses études sur l'infrastructure et la numérisation, la Suisse figure dans les premiers rangs. L'accès stable et sûr à Internet ainsi que le raccordement gratuit à Internet de toutes les écoles de Suisse représentent des éléments centraux. Avec des solutions spécifiques, Swisscom contribue à numériser le domaine de la santé. Sur le thème de la communication mobile et la santé, Swisscom tient à soutenir la recherche, à développer les connaissances actuelles et à les rendre accessibles à la population et aux autorités. De plus, Swisscom s'engage au travers de partenariats et dans les débats publics en Suisse.

Investissements dans une couverture haut débit performante – Approche de gestion

Parallèlement à sa propre création de valeur d'environ CHF 5 milliards par an, Swisscom contribue indirectement mais de manière significative à la compétitivité et à la prospérité de la Suisse.

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

Chez Swisscom, la responsabilité de l'extension du réseau incombe à la division IT, Network & Infrastructure. Ses quelque 3 600 collaborateurs veillent à ce que Swisscom offre à ses clients un mix optimal de technologies et à ce que les clients profitent aisément des opportunités que recèle le monde interconnecté. C'est pourquoi Swisscom s'est fixé pour objectif d'offrir la primeur des innovations à ses clients et de satisfaire aux besoins que cela implique à l'échelle de la Suisse entière. D'ici à la fin 2021, par exemple, Swisscom a pour objectif de fournir à 90 % des logements et commerces en agglomération en Suisse des vitesses d'au moins 80 Mbit/s via le réseau fixe. Swisscom a également atteint son objectif et, depuis fin 2019, elle fournit à 90 % de la population suisse une version de base de la 5G et offrira la version complète de la 5G dans 160 communes.

Réseau et Infrastructure

Swisscom mise sur une combinaison de technologies pour que, dans toute la Suisse, ses clients puissent profiter de toutes les possibilités de l'univers numérique – dans les villes comme dans les régions de montagne. Le passage au tout IP est presque terminé et il a accéléré la stricte séparation entre les technologies d'accès et les services sur le réseau fixe. Grâce à une architecture innovante, elle renouvelle en outre tous les composants réseau, du noyau au raccordement. Elle poursuit ce développement de manière systématique, comme peu d'autres fournisseurs dans le monde. Ce faisant, elle réunit les conditions qui permettront à l'avenir de lancer rapidement de nouveaux services et de toujours être le premier opérateur à fournir des services inédits à ses clients. Fin 2019, quelque 3,9 millions de logements et commerces (74%) bénéficiaient déjà de débits de transmission de plus de 80 Mbit/s – et environ 2,5 millions (plus de 47%) de plus de 200 Mbit/s.

Des concepts de pointe, comme l'accès fixe sans fil, qui complète et augmente la vitesse actuelle d'Internet avec la communication mobile, contribuent à augmenter la bande passante à des endroits où la couverture est moins idéale.

Dans le domaine de la communication mobile, Swisscom a été la première entreprise de Suisse et l'une des premières dans le monde à mettre en service un réseau 5G. En février 2019, elle a acquis les fréquences nécessaires pour le déploiement des réseaux 5G. En avril, elle a ensuite commercialisé le premier réseau 5G de Suisse en le déployant dans les villes, à la campagne et même dans des zones isolées. Depuis le mois de mai, les clients de

Swisscom utilise le réseau avec les terminaux adéquats, les clients commerciaux montrant notamment un intérêt marqué pour ce nouveau standard mobile et ses possibilités. Fin 2019, 90% de la population suisse était desservie par Swisscom avec une version de base de 5G. Les équipements terminaux compatibles avec les versions de base et intégrale de la 5G sont attendus au premier trimestre 2020. La technologie 5G version intégrale repose sur les nouvelles fréquences 5G (3,5 GHz), tandis que la version de base utilise la gamme de fréquences existantes.

Le réseau mobile de Swisscom est très bien évalué et compte parmi les plus performants en comparaison internationale. Il dessert aujourd'hui 99% de la population suisse au moyen de la 2G, 3G et 4G. Des essais internationaux indépendants placent régulièrement le réseau de communication mobile de Swisscom à la première place sur le territoire national et même en comparaison avec l'Allemagne et l'Autriche. En 2019, Swisscom a une fois de plus remporté des tests de réseau prestigieux: en particulier les tests de Connect, Chip et Ookla. Swisscom continue à déployer le réseau 4G pour que les clients disposent de davantage de capacité sur ce réseau.

Développement du réseau

Développement du réseau

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile suisses ne cessent de croître. Pour se maintenir à un niveau élevé, des investissements supplémentaires dans les réseaux sont nécessaires. Swisscom investit donc de quelque CHF 1,6 mrd par an dans l'informatique et les infrastructures en Suisse. Elle réalise ainsi les investissements les plus élevés de tous les prestataires en Suisse et apporte une contribution significative, comme le confirment régulièrement des études internationales: la Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Elle figure parmi les premières places de l'étude European Broadband Coverage (Suisse: 2^e) ou l'indice ICT Development (4^e).

D'ici fin 2021, Swisscom entend raccorder toutes les communes suisses et 90% des logements et commerces au très haut débit dans toute la Suisse. Swisscom s'est également engagée à atteindre de nouveaux objectifs d'expansion d'ici fin 2025. Ainsi, la couverture de la fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) devrait quasiment doubler par rapport à 2019. Ainsi, entre 50 et 60% des logements et commerces pourront profiter de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Dans le même temps, Swisscom poursuivra dans les années à venir la modernisation de son réseau existant, ce qui permettra à 30 à 40% des logements et commerces de bénéficier d'une bande passante de 300 à 500 Mbit/s. Dans certaines régions, la nouvelle technologie Bonding permet d'améliorer sensiblement la couverture haut débit, en combinant la performance du réseau fixe à celle du réseau mobile et en offrant ainsi une meilleure expérience client.

99% de la population devrait bénéficier du très haut débit mobile. 98% de la population suisse dispose de débits de 100 Mbit/s et plus. Du coup, la Suisse a déjà dépassé le niveau que l'Europe s'est fixé pour 2020 dans le cadre de sa stratégie numérique.

La haute couverture avec au moins 30 Mbit/s (NGA) en Suisse est excellente par rapport à d'autres pays européens. La Suisse occupe la deuxième place, derrière Malte, conjointement avec les Pays-Bas et la Belgique. 99% de la population suisse dispose de débits de 30 Mbit/s et plus. Du coup, la Suisse a déjà atteint le niveau que l'Europe s'est fixé pour 2020 dans le cadre de sa stratégie numérique. Dans les raccordements très haut débit de plus 100 Mbit/s, la Suisse se trouve en troisième place grâce à une couverture de plus de 98% de tous les ménages, en compagnie des Pays-Bas et de l'Etat insulaire de Malte très densément peuplé. En comparaison européenne, la meilleure couverture des zones rurales est frappante: selon l'étude, 93,9% de la population rurale en Suisse disposent au moins de 30 Mbit/s, alors que cette proportion n'est que de 52,3% dans l'espace de l'UE.

Réseaux pour solutions avancées

L'expansion de la cinquième génération de communication mobile 5G est une question clé pour Swisscom dans les années à venir. La 5G rend techniquement possibles les smart cities, les usines en réseau et les maisons intelligentes, combine différentes technologies et constitue la base de la mise en place d'un Internet des objets (IoT) plus puissant et donc d'une Suisse numérique.

Swisscom assume ses responsabilités et est consciente des peurs et des résistances que suscite le développement de la communication mobile parmi la population. L'attribution au cours de l'exercice des nouvelles fréquences nécessaires au déploiement des réseaux 5G a été très importante pour Swisscom. Elle a participé avec succès à l'adjudication et elle a demandé une attribution rapide des fréquences acquises aux enchères pour accélérer le déploiement du nouveau réseau de communication mobile. L'attribution des licences par la ComCom a été rapide, mais la branche a été surprise ensuite par la résistance émergente de la population vis-à-vis de la nouvelle norme de communication mobile. Cette résistance a culminé dans de nombreuses initiatives politiques au niveau communal, cantonal et national, avec parfois aussi l'adoption de moratoires exigeant un arrêt des permis de construire. En outre, la nouvelle technologie 5G ne pourra pas exploiter tout son potentiel pour l'instant en raison des valeurs limites strictes en vigueur en Suisse. Celles-ci sont dix fois plus strictes en Suisse que celles recommandées par l'OMS.

Pour que la Suisse puisse pleinement profiter des possibilités de la 5G, un ajustement des conditions-cadres est nécessaire. Afin d'améliorer le niveau d'information, Swisscom communique sur ses canaux et soutient

l'association professionnelle asut lors de ses campagnes d'information. L'administration a effectué une petite révision de l'ordonnance au printemps 2019: pour les fréquences autour de 1 400 Mhz, il n'existait auparavant dans l'ORNI aucune valeur limite pour l'installation. Le Conseil fédéral a comblé cette lacune en modifiant l'ordonnance. Les valeurs limites actuelles n'étant pas concernées par la révision, le niveau de protection préventif reste donc toujours très élevé.

Cloud

En 2019, Swisscom a principalement élargi son offre cloud globale avec Microsoft et développé ses solutions de sécurité et de IoT. Swisscom accompagne les hôpitaux dans la numérisation des processus et les aide ainsi à gagner en efficacité. Par ailleurs, elle prend en charge la gestion des systèmes informatiques pour les assureurs maladie. Swisscom accélère la numérisation du secteur de la santé, grâce à des solutions de mise en réseau pour les prestataires de santé, ainsi que la mise en œuvre du dossier électronique du patient.

Service universel – Couverture du territoire

Swisscom assure le service universel dans le domaine des télécommunications pour la Suisse, et continuera à le faire jusqu'à fin 2022 conformément à la concession actuelle. Elle garantit ainsi à la population suisse la four-

niture 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'est élevée en 2019 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). Depuis le 1^{er} janvier 2020, Swisscom applique de nouvelles dispositions d'alimentation primaire et adapte les débits minimaux à 10 Mbit/s en réception et 1 Mbit/s en émission.

Dans le cadre du mandat de service universel qu'elle assume depuis toujours, Swisscom offre en outre des services spécifiques pour les personnes en situation de handicap.

Swisscom assure également le service universel dans les endroits difficiles d'accès grâce à ses possibilités techniques. En collaboration avec les associations alpines et à la demande du Groupement Suisse pour les régions de montagne (SAB), Swisscom a équipé 282 fermes et refuges alpins avec les technologies (All-IP et alimentation électrique) actuelles (campagne alpine) au cours des deux dernières années.

	Unité	2017	2018	2019
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	nombre	2 960	1 181	0
Nombre d'appels d'urgence	en milliers	2 799	2 824	3 000
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	en milliers	349	293	252

1. Dont service universel 2 451 (2017) et 2 844 (2016)

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

Neutralité des réseaux

Avec d'autres exploitants de réseau ainsi que les associations Suissedigital et asut, Swisscom a élaboré en 2014 un code de déontologie pour un réseau Internet ouvert. En Suisse, tous les utilisateurs doivent pouvoir utiliser les contenus, les services, les applications, le matériel et les logiciels de leur choix. C'est pourquoi, sous réserve d'une injonction de la part des autorités, Swisscom ne bloque ni n'entrave aucun service ni aucune application; la liberté d'information et d'expression sur Internet ne fait l'objet d'aucune restriction. En 2015, Suisse digital et asut ont mis en place un organe de conciliation indépendant. Les utilisateurs qui estiment que leur opérateur contrevient aux dispositions du code de conduite peuvent s'adresser à l'organe de conciliation si aucun dialogue avec l'opérateur ne permet de clarifier la situation. L'organe de conciliation n'a constaté aucun cas de violation de la neutralité des réseaux jusqu'ici.

La loi révisée sur les télécommunications (LTC) contient une nouvelle disposition sur la garantie de neutralité des réseaux. L'application concrète est régie dans l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) qui est en cours d'élaboration par l'administration

fédérale. Swisscom pourra s'exprimer sur le projet dans le cadre d'une consultation publique le 25 mars 2020.

Communication mobile et société

Approche de gestion

Avec plus de huit millions d'habitants, la Suisse compte plus de 11,5 millions de raccordements au réseau mobile. Les quantités de données transmises par le réseau mobile ne cessent d'augmenter. L'infrastructure doit par conséquent être constamment renforcée. Une partie de la population exprime cependant des préoccupations liées à la santé en ce qui concerne les champs électromagnétiques qui servent à transporter les communications mobiles. Jusqu'à présent, il n'existe aucun élément scientifique fiable prouvant que la communication mobile recèle un risque pour la santé.

Depuis environ 20 ans, Swisscom s'implique donc fortement dans la controverse sur la communication mobile et l'environnement. En raison de l'introduction de la nouvelle norme de communication mobile 5G, cette controverse est cette année plus féroce qu'elle ne l'avait

été depuis de nombreuses années. Swisscom emploie des experts des domaines de la recherche, de la technique, de la communication afin d'intervenir en tant qu'acteur compétent, digne de confiance et fiable dans ce contexte de tension. L'équipe d'experts a directement accès au management, rapporte à un comité de la direction du groupe et forme, avec un représentant de la direction générale de l'entreprise, un groupe d'experts.

L'objectif de Swisscom est d'augmenter l'acceptation de l'infrastructure de communication mobile. Pour ce faire, Swisscom estime qu'il est indispensable de transmettre des connaissances, de clarifier les malentendus et de combattre les contrevérités. Cela s'effectue en ligne, par téléphone et souvent lors de discussions directes avec des individus et des groupes d'intérêt. Dans ce cadre, Swisscom est déterminée sur le fond, mais juste avec les personnes. En tant que partenaire de négociation, Swisscom jouit en effet d'une bonne réputation.

Swisscom attache également une grande importance à une recherche de haute qualité pour traiter les questions en suspens dans le domaine des communications mobiles et de l'environnement. Swisscom soutient notamment dans ce cadre la Fondation de recherche sur l'électricité et la communication mobile (FSM), qui a son siège à l'EPFZ.

☎ Voir sous www.swisscom.ch/rayonnement

Champs électromagnétiques et responsabilité de l'entreprise

Voilà plus d'un siècle que la technique utilise les champs électromagnétiques pour la transmission de signaux. La radio et la télévision ont ainsi gagné des milliards d'auditeurs et de téléspectateurs; à partir de 1990, la communication mobile a connu un essor sans précédent. Swisscom exploite aujourd'hui des milliers d'antennes pour offrir à ses clients des réseaux de radiocommunication mobile fiables et performants. Mais la constante augmentation du trafic des données et le développement de nouvelles technologies de transmission demandent le développement constant du réseau mobile.

Dans le cadre de l'exploitation des installations de communication mobile, Swisscom satisfait constamment aux exigences environnementales les plus strictes, sur tous les points. Les champs hertziens des antennes font l'objet de recherches scientifiques depuis plus de 30 ans. Il s'agit de répondre à la question de savoir si les immissions liées à la communication mobile peuvent avoir un impact négatif sur l'organisme. Pour l'instant, le monde scientifique réfute cette hypothèse et considère ces craintes comme infondées, tout en reconnaissant que certaines questions subsistent.

Swisscom a un intérêt fondamental à exploiter une technologie qui ne porte préjudice ni à l'homme ni à l'environnement. Elle prend part aux débats sociopolitiques, et sa

grande responsabilité ne se limite pas au respect de toutes les lois pertinentes. Au contraire, Swisscom met en œuvre, sur une base volontaire, des moyens pour accompagner le thème de la communication mobile et de l'environnement sur le plan de la technique, des sciences et de la communication. Elle a pour objectif de développer la communication mobile, de faire avancer la recherche et d'entretenir le dialogue avec les parties prenantes.

Chez Swisscom, le thème «Communication mobile et environnement» relève des domaines Développement durable, Technical and Scientific Governance et Gouvernance ORNI (gouvernance de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant). Il existe chez Swisscom une équipe interdisciplinaire qui coordonne les mesures et établit régulièrement un rapport à l'attention du CEO, du CIO et du CCO.

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

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

Les projets de construction locaux ou les articles dans les médias donnent souvent lieu à des questions et à des demandes à l'endroit de Swisscom. Huit collaborateurs de Swisscom spécialement formés conseillent les personnes qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ainsi que les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Durant l'exercice sous revue, Swisscom a mené quelque 265 entretiens (année précédente 300) et échangé 375 correspondances avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement, et a présenté sa position sur l'expansion du réseau de raccordement à l'échelle nationale lors de la séance d'information publique organisée selon le principe du contradictoire. La participation de Swisscom à ces tables rondes a été nettement plus demandée que l'année précédente. En raison de la controverse d'une ampleur sans précédent déclenchée par le déploiement de la 5G. En outre, les experts de Swisscom ont participé activement au groupe de travail du DETEC sur la téléphonie mobile et le rayonnement, lequel a produit un rapport très remarqué sur les possibilités d'extension des réseaux de téléphonie mobile. Swisscom entretient des échanges réguliers avec les services environnementaux afin de garantir une application correcte des recommandations en matière d'environnement auxquelles est soumise la communication mobile. Par ailleurs, deux experts de Swisscom se consacrent aux personnes électrosensibles, chez qui les immissions des installations de communication mobile ou autres émetteurs de Swisscom occasionnent un mal-être. Trois experts en communication préparent des

informations sur la communication mobile et l'environnement pour les médias en ligne et la presse.

☎ Voir sous www.swisscom.ch/rayonnement

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

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

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

En Suisse, l'obligation légale de limiter les émissions des installations de communication mobile est définie dans l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). En 2019, Swisscom a répondu à toutes les prescriptions légales relatives à l'ORNI. Elle transmet les informations de diffusion de toutes les installations de communication mobile à une banque de données centrale. Les organes de gestion urbains et cantonaux disposent d'un accès protégé à cette banque de données et peuvent ainsi contrôler à tout moment par échantillonnage le respect des valeurs seuils fixées par l'ORNI. Swisscom est tenue d'exploiter un système d'assurance qualité (SAQ) pour ses stations de base de téléphonie mobile. L'entreprise certifie son SAQ selon la norme ISO 33002:2015. En novembre, un assesseur externe habilité par la SGS (Société Générale de Surveillance) a réalisé un audit de surveillance du système d'assurance qualité selon la norme ISO 33002:2015. Swisscom a passé le test, obtenant le degré de qualification trois sur un maximum de cinq degrés.

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

Les clients et les personnes intéressées peuvent obtenir des informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles commercialisés, aussi bien dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Aucune obligation légale ne contraint Swisscom à le faire. Ces informations répondent plutôt au besoin de certains clients de connaître les valeurs de rayonnement lors du choix d'un appareil. Tous les téléphones mobiles commercialisés par Swisscom respectent la valeur limite de 2 W/kg, conformément aux recommandations de l'OMS, 55% émettant moins de 0,8 W/kg (exercice précédent 62%) et 50% atteignant même moins de 0,6 W/kg (exercice précédent 45%, état en décembre).

Au printemps, Swisscom a encore nettement accru la transparence volontaire sur les immissions des installations de communication mobile. Les intensités des champs calculées des sites Swisscom sont accessibles en ligne pour presque toutes les adresses résidentielles en Suisse.

☎ Voir sous www.swisscom.ch/champelectrique

Défis actuels

Fin 2019, la version de base de la nouvelle technologie de radiocommunication mobile 5G est accessible à 90% de la population suisse. La version intégrale utilisant les nouvelles fréquences 5G (3,5 GHz) et la version de base, la gamme de fréquences existantes. Les équipements terminaux compatibles avec les versions de base et intégrale de la 5G sont attendus au premier trimestre 2020.

Les règles particulièrement strictes de l'ORNI en Suisse compliquent considérablement l'extension des sites d'antennes existants. Ceux-ci utilisent déjà les réserves de performance autorisées. Il faut donc construire un grand nombre d'antennes, ce qui ralentit et renchérit le déploiement de la 5G. Le démantèlement de la deuxième génération de communication mobile (2G) à la fin de l'année 2020 n'offre ici pratiquement aucun allègement.

Swisscom s'emploie donc en faveur d'une adaptation de l'ORNI. Ses experts ont élaboré des mesures qui tiennent compte aussi bien des besoins des opérateurs de communication mobile et de leur clientèle que du principe de précaution exigé par la loi sur la protection de l'environnement. Swisscom a de plus collaboré activement au sein du groupe de travail de l'OFEV. Celui-ci s'engage pour une adaptation modérée des valeurs limites afin que la Suisse ne prenne pas de retard dans la numérisation.

Protection des données

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. Pour répondre à ses exigences en la matière, Swisscom a renforcé au cours de l'exercice écoulé le personnel de l'unité d'organisation responsable du respect de la protection des données et a pris de nombreuses mesures de protection. Les équipes responsables disposent désormais d'un outil avec lequel ils vérifient périodiquement la conformité de leurs produits et processus commerciaux en matière de protection des données. Swisscom a considérablement amélioré la transparence du traitement des données pour les nouveaux produits. Plusieurs formations ont permis de renforcer la sensibilisation des collaborateurs à la protection des données. En outre, de nouveaux rôles ont été créés et du personnel a été formé dans tous les domaines d'activité de Swisscom et dans les sociétés du groupe afin d'ancrer la protection des données au niveau opérationnel. Enfin, Swisscom a commencé très tôt à mettre en œuvre

les exigences de la nouvelle loi sur la protection des données.

L'entreprise s'emploie à étendre encore les mesures de protection des données. La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de Swisscom sont assurées par un service central de Data Governance qui travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et d'autres départements.

Malgré les efforts d'amélioration constante de la protection des données, Swisscom a dû communiquer deux incidents significatifs en la matière au cours de l'exercice. En raison d'un composant logiciel défaillant, une partie des données a été effacée dans la version gratuite de myCloud pour plusieurs centaines d'utilisateurs privés. Swisscom a ensuite pris toutes les mesures nécessaires pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise à l'avenir. Par ailleurs, Swisscom a constaté que 39 fausses adresses e-mail avaient été enregistrées dans son système client. Les e-mails de Swisscom à des clients privés, pour lesquels ces adresses étaient enregistrées, sont tous allés vers un compte e-mail étranger. Swisscom a corrigé les entrées dès qu'elles ont été connues et a adapté le système client afin d'exclure de tels incidents à l'avenir.

© Voir sous www.swisscom.ch/protection-des-donnees

Responsabilité vis-à-vis de la société

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

Engagement de Swisscom

Swisscom s'engage à l'échelle européenne, nationale et régionale avec son expertise. Elle soutient, seule ou au travers de partenariats, des activités qui contribuent à la cohésion sociale, à la numérisation de la société et au bien-être. Trois domaines sont au cœur de l'engagement de Swisscom: les relations professionnelles, culturelles et politiques, les projets dans le cadre de la responsabilité d'entreprise et le soutien à des manifestations nationales et régionales, notamment dans le domaine du sport et de la culture.

Affiliations et partenariats

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

valeurs de Swisscom et se distinguer en matière de réputation et de crédibilité dans leur domaine d'activité.

© Voir sous www.swisscom.ch/cr-partenariats

Actrice du débat public

Swisscom prône, dans le cadre de la défense de ses intérêts, une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Elle adopte des positions qui se fondent sur des données claires. Elle tient notamment à entretenir des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde politique, les autorités et la société. Via sa participation aux manifestations et aux auditions publiques ainsi que ses prises de position écrites, Swisscom prend part au débat politique. Compte tenu de sa directive anti corruption et conformément aux codes d'éthique applicables (code de Lisbonne et code de conduite de la Société Suisse de Public Affairs SSPA), elle 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, aux leaders d'opinion ni aux décideurs. Un board éthique interne évalue la compatibilité des projets et des services prévus avec les principes éthiques.

Swisscom entretient des contacts avec l'Association des opérateurs européens de réseaux de télécommunications (European Telecom Network Operators, ETNO), les milieux politiques à l'échelle nationale, les autorités et les associations dans toutes les régions de Suisse. En premier lieu, elle communique sur les sujets liés à l'infrastructure et à la sécurité, sur les conditions-cadres nécessaires conformément à la stratégie de l'entreprise et sur son engagement. Les collaborateurs en contact avec les groupes d'intérêt prennent en compte leurs besoins et les attentes de la population.

Au cours de l'exercice, Swisscom a pris part au débat public en tant que «Corporate Citizen» responsable, en particulier sur les thèmes suivants:

- **Politique de formation:** Swisscom soutient des postes de formation TIC, promeut la Suisse comme place des TIC, assiste les écoles dans la protection de la jeunesse dans les médias et développe le projet «Internet à l'école». Elle soutient aussi l'initiative «digitalswitzerland», qui a notamment organisé la Journée du digital 2019.
- **Numérisation:** en optant pour le tout IP, Swisscom crée les conditions techniques nécessaires à la numérisation des communications et à la compétitivité de l'économie suisse. Le tout IP transfère tous les services, tels que la téléphonie vocale, la TV, Internet et les données, sur la seule technologie IP.
- **Développement de la communication mobile:** Avec l'acquisition de licences pour le déploiement de la 5^e génération de communication mobile, Swisscom assume l'obligation d'un développement rapide, aussi large que possible, du réseau 5G en Suisse.

- **Extension du haut débit:** d'ici fin 2021, la majorité des habitants de Suisse doivent bénéficier de bandes passantes plus élevées sur le réseau fixe. Swisscom pose ainsi une base solide pour la numérisation et la sécurisation de la place économique suisse. Tous les jours, Swisscom entreprend des mesures d'extension dans une commune.
- **Service universel:** La ComCom a accordé à Swisscom la concession actuelle de service universel jusqu'au 31 décembre 2022. Depuis le 1^{er} janvier 2018, le débit minimal pour le raccordement à Internet est de 3Mbit/s en téléchargement et passera à 10 Mbit/s au 1^{er} janvier 2020. Swisscom étendra en outre en 2020 les prestations de service universel destinées aux personnes handicapées.
- **Convivialité:** Swisscom améliore sans cesse ses systèmes d'information destinés aux clients, notamment au travers de prestations de service telles que «Swisscom Cockpit» à l'intention des clients de Swisscom séjournant à l'étranger.

Swisscom a également donné son avis dans le cadre de nombreuses consultations au niveau fédéral. En font notamment partie les prises de position sur le projet Cargo sous terrain, dans lequel Swisscom est directement engagée, et sur le message culture 2021-2024. Dans le contexte du débat politique actuel, la révision de la loi sur l'expropriation revêt une importance accrue pour Swisscom.

Autres sujets concernant Swisscom actuellement en discussion au parlement:

Thèmes réglementaires en suspens

Au cours de la session d'automne 2019, le Parlement a terminé l'examen de la loi fédérale sur l'introduction d'une carte d'identité électronique eID. Dans la foulée, un comité référendaire a été constitué, qui veut soumettre le projet de loi au vote de la population. Les opposants au projet sont particulièrement préoccupés par le fait que des prestataires tiers soient autorisés à émettre des eID. Le référendum a été un succès et le projet de loi sera soumis au vote.

Sur la base des résultats de la consultation, le Conseil fédéral n'a pas poursuivi la nouvelle loi sur les médias électroniques (LME) proposée en 2018. En remplacement, selon la conseillère Simonetta Sommaruga, les thèmes les plus urgents en matière de droit des médias devraient être repris dans les décrets actuels (loi fédérale sur la radio et la télévision, LRTV) et la loi sur la poste (LPO). Swisscom n'est pas directement concernée par ces sujets, car c'est la promotion des médias qui est au centre des discussions sur le droit des médias.

Swisscom attend les ordonnances d'application de la loi révisée sur les télécommunications (LTC) pour lesquelles une consultation publique sera organisée du 6 décembre 2019 au 25 mars 2020.

Le débat sur la sécurité des équipements TIC a été relancé dans l'opinion publique et dans les enquêtes et initiatives politiques – soutenu par le différend commercial entre les Etats-Unis et la Chine. Swisscom poursuit une stratégie «multivendor» et travaille notamment avec Huawei. Actuellement, la politique suisse s'abstient de s'immiscer dans la liberté économique des entreprises TIC. Swisscom suit avec attention les développements pertinents en Suisse comme dans l'UE.

Pour la Suisse: engagement pour la culture et le sport

Les activités de sponsoring de Swisscom touchent toutes les régions du pays et visent des groupes d'intérêt très variés.

☺ Voir sous www.swisscom.ch/sponsoring

Offres dans le domaine de la santé

Approche de gestion

Pour Swisscom, le thème de la santé est important à deux égards. Le secteur de la santé est en pleine transformation numérique. En tant qu'entreprise TIC de premier plan, Swisscom soutient cette transformation avec ses possibilités techniques et ouvre ainsi des opportunités prometteuses en termes d'activité.

Swisscom accompagne les institutions, les spécialistes et la population dans la transformation numérique du secteur de la santé. Elle donne aux clients et à la société un accès numérique aux informations de santé, et permet l'échange simple et sûr de données, ce qui augmente l'efficacité et la qualité dans le domaine de la santé. Quelque 3 500 médecins et 200 hôpitaux utilisent actuellement les prestations de Swisscom en tant que clients. Plusieurs dizaines de milliers de particuliers utilisent en outre Evita, le dossier de santé numérique de Swisscom. En outre, les cantons les plus peuplés de Suisse misent sur la technologie de Swisscom pour l'introduction du dossier électronique du patient (DEP). Ces cantons totalisent au moins 60% des hôpitaux, établissements médico sociaux et cabinets médicaux de Suisse, et plus de la moitié de la population y vit.

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

Solutions numériques pour une Suisse saine

Swisscom met en réseau le secteur suisse de la santé grâce à des solutions sûres pour l'échange de données numériques. Pour cela, elle se concentre sur deux grands axes stratégiques: premièrement, Swisscom contribue à l'introduction du dossier électronique du patient (DEP), lequel permet à la population d'accéder de manière simple et sûre à ses données médicales numériques. Deuxièmement, elle apporte une aide aux prestataires

de santé comme les hôpitaux, les établissements médico sociaux et les médecins en numérisant les processus et en assurant un échange de données sûr permettant des gains d'efficacité.

Efficacité accrue grâce à la numérisation

Les coûts de la santé augmentent chaque année en Suisse. Selon l'Office fédéral de la statistique, les dépenses de santé s'élevaient à CHF 82,7 milliards en 2017, ce qui représente 12,4% du produit intérieur brut. Les dépenses par habitant et par mois se sont élevées à CHF 816.

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

Le facteur humain avant tout

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

Depuis plusieurs années, Evita, le dossier médical électronique de Swisscom (genre de prédécesseur du DEP), permet aux patients d'accéder aux données médicales collectées auprès des médecins et des hôpitaux ainsi qu'à ses propres enregistrements. L'ensemble des données et documents médicaux et administratifs personnels du patient sont conservés en un endroit sûr et sont consultables en ligne à toute heure. Evita a d'autres fonctionnalités, comme l'enregistrement en ligne, avec lequel les patients peuvent régler chez eux de façon sûre et confortable les formalités d'hôpital, ou les applications de surveillance à distance pour les malades chroniques.

En 2019, Swisscom a élargi sa clientèle dans le secteur de la santé. Son système informatique destiné aux cabinets médicaux a séduit médecins et thérapeutes. Elle a par ailleurs promu le développement de l'infrastructure DEP en s'appuyant sur sa solution Health Connect.

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 2019. La liste des sociétés du groupe, avec les filiales, les sociétés associées et les co entreprises, figure dans les notes aux comptes annuels consolidés du groupe 2019 (rapport de gestion, page 165).

Principe

L'établissement du rapport de développement durable selon les standards de la Global Reporting Initiative (GRI) s'inscrit dans le périmètre suivant: Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). La société du groupe CT Cinetrade SA fait exception. La participation dans le groupe Cinetrade n'entre pas dans le périmètre du rapport, parce que les effets en sont négligeables et que les dispositions spécifiées au chapitre des approches de management ne s'appliquent pas intégralement. Les filiales acquises entrent en considération pour le rapport de développement durable selon la GRI à partir du 1^{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. Celle-ci publie son propre rapport de développement durable selon les GRI Standards avec l'option «core» et le fait vérifier par l'organe de révision externe indépendant Bureau Veritas SA. Les fondations comPlan (caisse de pension) et sovis (fondation sociale) liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport.

Système d'information pour le personnel

En Suisse, au cours de l'exercice sous revue, les filiales locales Swisscom Directories AG, Cinetrade, Swisscom Digital Technology AG, United Security Providers AG, itnetX (Switzerland) AG, Ajila AG, Mila AG, Swisscom Blockchain AG, AdUnit AG, Custodigit AG und Global IP Action AG n'ont pas été saisies dans le système d'information pour le personnel, mais dans le système d'information pour le personnel local spécifique à l'entreprise. Le système d'information pour le personnel couvre donc 93% du personnel (95% l'exercice précédent).

Environnement

Les indicateurs environnementaux (concernant en particulier l'énergie, l'eau / les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent pratiquement 100% des équivalents plein temps de Swisscom en Suisse. La société du groupe CT Cinetrade SA fait exception. Les émissions de CO₂ de Fastweb sont prises en compte, mais sont exclues du

calcul de l'objectif plus pour l'environnement. L'établissement du rapport porte ainsi sur tous les bâtiments administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que sur la flotte de véhicules gérée par Managed Mobility de Swisscom. Au chapitre de la consommation électrique, le système d'enregistrement des données intègre en outre les stations de base mobiles de Swisscom (Suisse) SA, sa propre production de consommation d'énergie solaire ainsi que les stations d'émission de Swisscom Broadcast SA situées en Suisse et dans des zones frontalières à l'étranger. La consommation des locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale. Les indications relatives aux émissions de la chaîne d'approvisionnement reposent sur une extrapolation qui prend en compte 71 fournisseurs (exercice précédent 71) ainsi que les audits effectués dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC). Le socle d'extrapolation et les audits englobent 54% du volume de commandes (48% 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 Corporate Responsibility. Pratiquement tous les fournisseurs les ont signés. Swisscom accorde par ailleurs une importance particulière aux pays en dehors de l'OCDE.

Etablissement du rapport: processus et mise en place

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

Au cours des dernières années, Swisscom a développé une vision claire des thèmes qui s'intègrent dans son environnement direct. En outre, des parties prenantes soumettent directement des thèmes à Swisscom. Swisscom exploite également les résultats d'enquêtes,

d'études de marché, d'analyses de tendances et de rapports de benchmark récents. Ces thèmes figurent dans la matrice d'importance.

Swisscom associe ses parties prenantes internes ou externes à l'analyse et à l'évaluation de l'importance de ces thèmes, ainsi qu'à la définition des thèmes stratégiques. Elle réalise depuis trois ans une enquête auprès des parties prenantes représentatives, avec des taux de participation entre 70% et plus de 90%. L'analyse des feed-back est commentée dans l'introduction sous la rubrique «Implication 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 en matière de développement durable et à définir les axes thématiques. Ils forment aussi le fondement du reporting.

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

Durant l'exercice 2019, Swisscom a entretenu avec les parties prenantes suivantes des contacts spécifiques ou mené des entretiens sur des thèmes abordés dans le présent rapport:

- **Clients:** enquêtes, notamment sur la satisfaction de la clientèle (rapport de gestion, page 35).
- **Actionnaires et bailleurs de fonds tiers:** discussions sur les thèmes financiers (chiffre d'affaires, dividende, etc.) lors de l'assemblée générale du 2 avril 2019 ou lors de présentations itinérantes (rapport annuel). Swisscom a par ailleurs été en contact avec des gérants de fonds ISR ou des bailleurs de fonds, notamment pour les thèmes en lien avec la gouvernance ou les questions de financement («Green Bonds»).
- **Autorités:** dialogues avec des autorités communales et d'autres parties prenantes sur les questions concernant les antennes et les stations d'émission (2019: 265 dia-

logues), avec les autorités cantonales (une fois avec chaque canton) et les parlementaires (deux fois par an) sur des thèmes tels que l'itinérance, le déploiement de FTTH ou l'environnement TIC.

▢ Voir rapport page 58

- **Fournisseurs:** contacts commerciaux avec des fournisseurs et d'autres contacts dans le cadre des auto-évaluations et des audits (figurant au chapitre «Plus pour les personnes», rubrique «chaîne d'approvisionnement équitable», dans le rapport de développement durable).
- **Collaborateurs et représentation du personnel:** Swisscom se réunit mensuellement avec les syndicats et les sept représentations du personnel sur des sujets divers, comme la convention collective de travail (CCT) le prévoit de manière paritaire ou comme la loi sur la participation le prescrit. Deux assemblées plénières des représentations du personnel se tiennent également chaque année. Des réunions ad hoc sont par ailleurs organisées sur des thèmes particuliers et selon le tableau de participation figurant dans la CCT (voir rapport de gestion, page 27).

▢ Voir rapport page 12

- **Partenaires et ONG:** au cours de l'exercice 2019, des échanges avec divers partenaires ont eu lieu dans le cadre de différents projets.

Le processus d'établissement des rapports comprend les brochures d'entreprise, le rapport de gestion, le rapport de développement durable et le rapport climatique. Le rapport de gestion et le rapport de développement durable passent par les mêmes étapes de validation internes. Ils sont validés par le Disclosure Committee et le Review Committee, et soumis à l'Audit Committee pour prise de connaissance, ce qui garantit la qualité de la publication. Le rapport climatique et le rapport de développement durable sont vérifiés de façon indépendante par la Société Générale de Surveillance (SGS). Swisscom a également choisi volontairement l'option «opting-in» et enregistré son rapport sur le développement durable auprès de SIX Exchange Regulation SA. Sa filiale Fastweb publie son propre rapport sur le développement durable conformément aux GRI Standards, option «core».



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2019 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 2019. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI inclus dans le rapport de durabilité 2019. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2019 figurant dans le rapport de durabilité 2019 ainsi que sur les informations disponibles dans le rapport annuel 2019 et 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 de durabilité, dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. D'aucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards, Version 2016». La SGS est exclusivement responsable du contenu de la présente déclaration, ainsi que des opinions qui y sont exprimées.

INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

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

METHODOLOGIE

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

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

MENTION DE VALIDATION

Les déclarations contenues dans le présent rapport se réfèrent à la limite du système donné (sociétés du Groupe basées en Suisse). Sur la base de la méthodologie susmentionnée, nous n'avons pas relevé de faits nous permettant de conclure que les informations et données publiées par Swisscom SA selon l'index GRI 2019 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 2019.

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 Standard (2016) répond aux exigences de l'option des «critères exhaustifs».

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zurich, le 31.01.2020

www.SGS.COM

Index GRI

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

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
102 Éléments généraux d'information		
Profil de l'organisation		
102-1	Nom de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 167 Comptes annuels consolidés: Autres informations
102-2	Activités, marques, produits et services	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 32 Marques, produits et services
102-3	Lieu géographique du siège	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-1, CH-3048 Worblaufen
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat; CA P. 165 5.4 Sociétés du groupe.
102-5	Capital et forme juridique	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 167 Comptes annuels consolidés: Autres informations
102-6	Marchés desservis	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 20 Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques
102-7	Taille de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 4 Chiffres clés du groupe Swisscom; RA P. 5 Tour d'horizon des activités; RA P. 44 Marche des affaires; GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	<input checked="" type="checkbox"/> CA P. 27 Collaborateurs RDD P. 36 Effectif total en Suisse; RDD P. 63 Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
102-9	Chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 9 Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et aspects clés de la responsabilité d'entreprise; RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat; Aucun changement significatif dans la chaîne d'approvisionnement.
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 65 Santé et environnement, GE P. 104 Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires; CA P. 150 Régimes de retraite, RDD P. 24 Principe de précaution du groupe Swisscom; RDD P. 30 Institution de prévoyance: comPlan; RDD P. 38 Gestion des risques fournisseurs
102-12	Initiatives externes	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/cr-partenariats
102-13	Adhésion à des associations	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 60 Actrice du débat; public www.swisscom.ch/cr-partenariats
Stratégie		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	<input checked="" type="checkbox"/> RA P. 6 Lettre aux actionnaires; RDD P. 5 Lettre aux parties prenantes
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	<input checked="" type="checkbox"/> Contexte: RA P. 18 Conditions-cadres; RDD P. 7 Environnement durable; Risques: RA P. 63 Risques; RDD P. 37 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement; Chance: RA P. 32 Marques, produits et services; Objectifs et stratégie: RA P. 14 Stratégie d'entreprise; RDD P. 15 Stratégie en matière de développement durable
Éthique et intégrité		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/principes – Code de conduite; RDD P. 14 Vision; GE P. 84 Compliance Management; SPAG Code de déontologie: http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie Code de Lisbonne: https://prsuisse.ch/sites/default/files/basicfiles/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf RDD P. 23 Éthique de l'entreprise
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	<input checked="" type="checkbox"/> RDD P. 25 Compliance Management; GE P. 84 Compliance Management; GE P. 84 Révision interne

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
Gouvernance		
102-18	Structure de gouvernance	☑ RDD P. 22 Gouvernance et mise en oeuvre du développement durable; GE P. 68 2 Structure du groupe et actionnariat; GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 79 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement; GE P. 83 4.11 Réglementation des compétences; GE P. 84 5 Direction du groupe
102-19	Délégation de l'autorité	☑ Voir GRI 102-18
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑ Voir GRI 102-18
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑ GE P. 92 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; Site web: www.swisscom.ch/investisseurs ; Voir aussi sur https://ip-ho.computershare.ch/swisscom pour les actionnaires enregistrés
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	☑ GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 86 5 Direction du groupe
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑ GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 86 5 Direction du groupe
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑ GE P. 78 4.5 Election et durée du mandat; GE P. 81 4.10 Comités du Conseil d'administration: Comité Nomination
102-25	Conflits d'intérêts	☑ www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation ; GE P. 83 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	☑ www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation Voir 102-18
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑ GE P. 79 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑ Voir 102-29, 102-32; Les membres de la direction du groupe sont des «sponsors» internes pour les points de la stratégie de responsabilité; RDD P. 22 Gouvernance et mise en oeuvre du développement durable
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	☑ Voir 102-18, 102-22; RDD P. 22 Gouvernance et mise en oeuvre du développement durable; GE P. 83 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	☑ GE P. 83 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe GE P. 82 Gestion des risques; GE P. 83 Révision interne
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑ GE P. 83 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: annuel; GE P. 82 Gestion des risques: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 84 Système de contrôle interne du rapport financier: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 84 Compliance Management: chaque trimestre au comité de révision; GE P. 84 Révision interne: chaque trimestre au comité de révision Dans les cas urgents: actuel
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	☑ Le comité d'audit du Conseil d'administration contrôle le rapport lors de deux étapes avant publication; Le comité de rémunération contrôle le rapport de rémunération; Le rapport est approuvé par le Conseil d'administration; Voir 102-18
102-33	Communication des préoccupations majeures	☑ GE P. 83 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: lors de cas urgents, le président du comité de révision est informé en temps réel au sujet de risques essentiels.
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	☒ Selon le principe fondamental du whistleblowing, l'anonymat est garantie. Pour cette raison, Swisscom ne publie ni le nombre ni la nature des réclamations majeures.
102-35	Politiques de rémunération	☑ RR P. 101 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	☑ CA P. 156 4.2 Rémunérations des principaux dirigeants
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	☑ RDD P. 9 Implication des parties prenantes; GE P. 92 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; procès-verbal
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	☑ RDD P. 36 Effectif total en Suisse
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	☑ RDD P. 36 Effectif total en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
Implication des parties prenantes		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	☑ RDD P. 9 Implication des parties prenantes
102-41	Accords de négociation collective	☑ RDD P. 36 Effectif total en Suisse
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	☑ Voir 102-40
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	☑ RDD P. 9 Implication des parties prenantes; Voir 102-46, 102-40
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	☑ Voir 102-46, 102-40
Pratique de reporting		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	☑ GE P. 68 2 Structure du groupe et actionariat; CA P. 159 5.4 Sociétés du groupe
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	☑ RDD P. 63 Périmètre du rapport; RDD P. 63 Etablissement du rapport: processus et mise en place
102-47	Liste des enjeux pertinents	☑ RDD P. 9 Implication des parties prenantes; RDDP. 13 Thèmes centraux RDD P. 13 Matrice d'importance Swisscom 2019 RDD P. 63 Etablissement du rapport: processus et mise en place
102-48	Réaffirmation des informations	☑ Aucun réaffirmation en 2019
102-49	Modifications relatives au reporting	☑ Aucune
102-50	Période de reporting	☑ 01.01.2019–31.12.2019
102-51	Date du rapport le plus récent	☑ www.swisscom.ch/rapport2019
102-52	Cycle de reporting	☑ Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	☑ CA P. 191 Impressum
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	☑ RDD P. 63 Périmètre du rapport; Principe Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
102-55	Index du contenu GRI	☑ RDD P. 66 Index GRI
102-56	Vérification externe	☑ RDD P. 65 Vérification SGS
200 Économique		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RA P. 6 Lettre aux actionnaires;
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RA P. 6 Lettre aux actionnaires; www.swisscom.ch/principes – Code de conduite RA P. 14 Stratégie d'entreprise; RA P. 60 Perspectives financières
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RA P. 6 Lettre aux actionnaires;
201 Performance économique		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	☑ RA P. 59 Compte de création de valeur
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	☑ RA P. 16 Stratégie en matière de développement durable; Voir 302-3, 302-4, 302-5, 305-4 et 306-5; www.cdp.net
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	☑ CA P. 156 4.3 Régimes à prestations définies; RDD P. 30 Institution de prévoyance: comPlan; Voir 401-3
201-4	Aide financière publique	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 2019 ni aucune subvention gouvernementale.
202 Présence sur le marché		
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	☑ RA P. 28 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 36 Effectif total en Suisse
202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	Ø Il n'y a pas de sélection du personnel en fonction des sites.
203 Impacts économiques indirects		
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	☑ RA P. 46 Investissements; RDD P. 74 Service universel; RDD P. 60 Initiative «Internet à l'école»
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	☑ RDD P. 55 Plus pour la Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
204 Pratiques d'achats		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	☑ Il existe une sélection des fournisseurs en fonction des sites, afin de contribuer à l'économie suisse.
205 Lutte contre la corruption		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 24 Principe de précaution du groupe Swisscom RDD P. 25 Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 25 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 25 Compliance Management
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	☑ Les activités commerciales sujettes aux risques liés à la corruption sont examinées.
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	☑ Formation annuelle à la lutte contre la corruption; RDD P. 25 Compliance Management
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	☑ Aucun cas de corruption n'a été constaté.
206 Comportement anticoncurrentiel		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 24 Principe de précaution du groupe Swisscom; RDD P. 25 Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 25 Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 25 Compliance Management
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	☑ RA P. 18 Environnement juridique; RA P. 19 Loi sur les cartels (LCart); CA P. 152 Passifs éventuels pour procédures relevant du droit de la concurrence
300 Environnement		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 42 Plus pour l'environnement – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 42 Plus pour l'environnement – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 42 Plus pour l'environnement – Approche de gestion
301 Matières		
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	☑ RDD P. 48 Utilisation d'autres ressources
301-2	Matières recyclées utilisées	☑ RDD P. 50 Recyclage
301-3	Produits recyclés et leurs matériaux d'emballage	☑ RDD P. 47 Economie circulaire RDD P. 48 Papier
302 Énergie		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	☑ RDD P. 43 Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	☑ RDD P. 45 Protection climatique via les clients et le portefeuille; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
302-3	Intensité énergétique	☑ RDD P. 42 Efficacité énergétique et protection climatique; RDD P. 52 Intensité de CO ₂
302-4	Réduction de la consommation énergétique	☑ RDD P. 52 Economies de CO ₂ grâce à des services TIC; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	☑ RDD P. 52 Economies de CO ₂ grâce à des services TIC; RDD P. 45 Protection climatique via les clients et le portefeuille; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
303 Eau		
303-1 Prélèvement d'eau par source	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; RDD P. 49 Eau
303-2 Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	Ø	Non pertinent, étant donné que l'eau est consommée uniquement à des fins sanitaires.
303-3 Recyclage et réutilisation de l'eau	Ø	Eau pour usage sanitaire uniquement.
304 Biodiversité		
304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 50 Protection du paysage et des terrains
304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 50 Protection du paysage et des terrains
304-3 Habitats protégés ou restaurés	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 50 Protection du paysage et des terrains
304-4 Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	Ø	Non relevé car non pertinent.
305 Émissions		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-2 L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-3 Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 42 Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
305-4 Intensité des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 20 Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
305-5 Réduction des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 45 Protection climatique via les clients et le portefeuille; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2019 de Swisscom, en ligne sous www.swisscom.ch/climatereport2019
305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 49 Installations frigorifiques et réfrigérants
305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NOX), d'oxydes de soufre (SOX) et autres émissions atmosphériques significatives	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse
306 Effluents et déchets		
306-1 Écoulement d'eau par qualité et destination	<input checked="" type="checkbox"/>	Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires.
306-2 Déchets par type et méthode d'élimination	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD P. 40 Déchets; RDD P. 50 Recyclage; RDD P. 54 Indicateurs environnementaux en Suisse
306-3 Déversement significatifs	<input checked="" type="checkbox"/>	Aucun déversement significatif connu.
306-4 Transport de déchets dangereux	Ø	Non pertinent. Swisscom n'a pas transporté de déchets au sens de la Convention de Bâle.
306-5 Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	Ø	Non pertinent. Les eaux usées s'écoulent dans les STEP communales.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
307 Conformité environnementale		
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	☑ Aucune amende ou sanction pour non-conformité n'a été imposée en 2019; RDD P. 25 Compliance Management
308 Évaluation environnementale des fournisseurs		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	☑ RDD P. 40 Audits
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD P. 40 Audits; RDD P. 37 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
400 Social		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 27 Plus pour les personnes
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 27 Plus pour les personnes
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 27 Plus pour les personnes
401 Emploi		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	☑ RDD P. 36 Effectif total en Suisse; RA P. 28 Plan social
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	☑ RA P. 27 Collaborateurs; RDD P. 29 Conditions d'engagement et partenariat social
401-3	Congé parental	☑ RDD P. 29 Conditions d'engagement et partenariat social
402 Relations employés/direction		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	☑ CCT § 3.3 Il convient d'engager suffisamment tôt avec les syndicats contractants des négociations
403 Santé et sécurité au travail		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 33 Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 33 Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 33 Stress au travail et résilience – Approche de gestion
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	☑ RA P. 27 Convention collective de travail (CCT); RA P. 27 Collaborateurs (100 % des collaborateurs); RDD P. 33 Sécurité au travail et protection de la santé
403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	☑ RDD P. 36 Effectif total en Suisse
403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	☑ Swisscom n'est pas active dans les régions ou les pays qui présentent un risque élevé de maladies transmissibles ou dans lesquels les maladies transmissibles sont particulièrement fréquentes.
403-4	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	☑ RDD P. 33 Sécurité au travail et protection de la santé

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
404 Formation et éducation		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 29 Employabilité – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 29 Employabilité – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 29 Employabilité – Approche de gestion
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	☑ RDD P. 31 Nombre moyen d'heures de formation et de perfectionnement par an et par collaborateur
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	☑ RDD P. 29 Employabilité
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	☑ RDD P. 31 Evaluation de la performance et évolution professionnelle; RDD P. 36 Effectif total en Suisse; RA P. 27 Convention collective de travail (CCT)
405 Diversité et égalité des chances		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD P. 31 Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD P. 31 Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD P. 31 Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	☑ GE P. 72 4 Conseil d'administration; GE P. 86 5 Direction du groupe; RDD P. 36 Effectif total en Suisse
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	☑ RA P. 28 Rémunération des collaborateurs; RDD P. 29 Rémunération, égalité des salaires; RDD P. 36 Effectif total en Suisse
406 Lutte contre la discrimination		
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	☑ RDD P. 34 Accidents et maladies liés aux conditions de travail; RDD P. 41 Résultats d'audits – Nombre de défaillances; Aucun incident de discrimination signalé.
407 Liberté syndicale et négociation collective		
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	☑ Couvert par l'obligation de paix convenue de part et d'autre conformément à la CCT.
408 Travail des enfants		
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	☑ RDD P. 37 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
409 Travail forcé ou obligatoire		
409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	☑	RDD P. 37 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
412 Évaluation des droits de l'homme		
412-1 Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	☑	Aucun nouveau site en 2019.
412-2 Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	☑	RDD P. 23 Ethique de l'entreprise
412-3 Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	☑	L'annexe CR au contrat fait partie de tous les contrats.
414 Évaluation sociale des fournisseurs		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑	RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2 L'approche managériale et ses composantes	☑	RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3 Évaluation de l'approche managériale	☑	RDD P. 37 Chaîne d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	☑	RDD P. 40 Audits
414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑	RDD P. 40 Audits; RDD P. 37 Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable, GE = Gouvernement d'entreprise, RR = Rapport de rémunération, CA = Comptes annuels ou site web Swisscom
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
415 Politiques publiques		
415-1 Contributions politiques	☑	RDD P. 60 Responsabilité vis-à-vis de la société; Swisscom est politiquement et confessionnellement neutre et ne finance pas de parti politique
416 Santé et sécurité des consommateurs		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑	RDD P. 24 Principe de précaution du groupe Swisscom
103-2 L'approche managériale et ses composantes	☑	RDD P. 61 Offres dans le domaine de la santé; RDD P. 25 Compliance Management
103-3 Évaluation de l'approche managériale	☑	RDD P. 25 Compliance Management
416-1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	☑	RDD P. 57 Communication mobile et société; RDD P. 27 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	☑	Les directives de la CIPRNI et l'ORNI définissent les normes en matière de santé pertinentes pour le réseau mobile. RDD P. 59 Respect des valeurs limites ORNI et certification du système d'assurance qualité: Swisscom a respecté les valeurs limites en 2019. RDD P. 26 Compliance Management. Aucun manquement aux normes en matière de santé significatives et aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2019.
417 Commercialisation et étiquetage		
417-1 Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	☑	RDD P. 59 Obligation d'information au sujet des appareils proposés dans les points de vente; Non pertinent pour la Suisse, en dehors de l'ordonnance sur la communication des prix.
417-2 Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	☑	RDD P. 25 Compliance Management; En ce qui concerne l'étiquetage et l'information des utilisateurs, des lacunes formelles ont été constatées pour deux produits, ce qui a donné lieu à un avertissement.
417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	☑	RDD P. 25 Marketing responsable; Aucune violation en matière de marketing et de communication n'a été constatée.
418 Confidentialité des données des clients		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑	RDD P. 59 Protection des données
103-2 L'approche managériale et ses composantes	☑	RDD P. 59 Protection des données
103-3 Évaluation de l'approche managériale	☑	RDD P. 59 Protection des données
418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	☑	RDD P. 59 Protection des données; Dans deux cas, des plaintes fondées ont été déposées par des parties extérieures concernant des violations de la protection des données des clients. Un incident de perte de données en liaison avec les données des clients.
419 Conformité socio-économique		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑	RDD P. 24 Principe de précaution du groupe Swisscom
103-2 L'approche managériale et ses composantes	☑	RDD P. 25 Compliance Management
103-3 Évaluation de l'approche managériale	☑	RDD P. 25 Compliance Management
419-1 Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	☑	RDD P. 25 Compliance Management RA P. 19 Environnement juridique

Glossaire

Termes techniques

4G/LTE (Long Term Evolution): 4G/LTE désigne la quatrième génération de communication mobile. Cette technologie permet d'assurer une transmission mobile à haut débit pouvant atteindre actuellement 150 Mbit/s.

4G+/LTE Advanced: 4G/LTE+ offre une bande passante théorique de 700 Mbit/s via le réseau mobile. Les fréquences 4G/LTE sont groupées afin d'atteindre la capacité nécessaire.

5G: 5G est la technologie de la dernière génération dans le réseau mobile. La 5G offre davantage de capacités, des temps de réaction très courts et des bandes passantes élevées. Elle facilite la numérisation de l'économie et de l'industrie suisses.

All IP (tout IP): abréviation signifiant que tous les services, (télévision, Internet ou le téléphone fixe) utilisent le même réseau. A fin 2019, Swisscom avait transféré tous les services existants vers la technologie IP. Les services IP fonctionnent ainsi sur le propre réseau de Swisscom en Suisse, ce qui garantit une sécurité et une disponibilité élevée par rapport à d'autres prestataires de services vocaux sur le World Wide Web.

Bande passante: désigne la capacité de transmission d'un canal, appelée également débit. Plus la bande passante est large, plus elle peut transmettre d'unités d'information (bits) par unité de temps (seconde) (bit/s, kbit/s, Mbit/s).

Cloud: le Cloud Computing, ou «informatique en nuage», permet de se procurer des infrastructures IT telles que la capacité de calcul, les supports de données, les logiciels prêts à l'emploi et les plateformes via Internet, le tout adapté de manière dynamique aux besoins de l'utilisateur. Les centres de calcul de même que les ressources et les données sont stockés dans le cloud. La notion de nuage s'apparente ainsi à des équipements matériels difficilement localisables.

Fibre optique: les câbles à fibre optique permettent la transmission de données par la lumière, alors que les câbles de cuivre utilisent des signaux électriques pour acheminer les informations.

FTTH (Fibre to the Home): cette abréviation désigne le raccordement de bout en bout d'habitations et de locaux à usage professionnel au moyen de la fibre optique en lieu et place des lignes de cuivre traditionnelles.

FTTS (Fibre to the Street) / FTTB (Fibre to the Building) / FTTC (Fibre to the Curb): les sigles FTTS, FTTB et FTTC désignent ensemble, avec la vectorisation, des technologies hybrides novatrices de raccordement à haut débit (fibre optique et cuivre). La fibre optique est posée aussi près que possible des bâtiments ou, dans le cas de la technologie FTTB, jusque dans les caves. Le câble de cuivre existant est utilisé pour couvrir le tronçon restant. S'agissant des technologies FTTS et FTTB, l'évolution technologique prévue de VDSL2 à G.fast se traduira par une augmentation sensible des débits.

IoT (Internet of Things, Internet des objets): interconnexion d'objets, d'appareils et de machines pour saisir des données d'état et des données environnementales. A l'aide de ces données, des processus sont optimisés, afin de détecter en amont une panne affectant les composants d'une machine par exemple. L'IoT autorise de nouveaux modèles commerciaux basés sur ces données, ce qui ouvre également la voie à de nouvelles possibilités d'interaction avec les clients.

Itinérance: possibilité pour un abonné de téléphoner ou profiter d'autres services de communication mobile et d'utilisation données hors de son réseau domestique, généralement à l'étranger. Cela exige la compatibilité entre le téléphone mobile et le réseau d'itinérance. En Europe, tous les réseaux GSM travaillent dans des bandes de fréquence identiques. D'autres pays tels que les États-Unis ou l'Amérique du Sud émettent dans une autre plage de fréquences. Actuellement, la plupart des téléphones mobiles sont des appareils tribandes ou quadribandes, capables de communiquer tant sur les réseaux à 900 et 1 800 MHz (usuels en Europe) que sur les réseaux à 850 et 1 900 MHz.

TIC (technologies de l'information et de la communication): l'association des deux concepts technologiques de l'information et de la communication est apparue dans les années quatre-vingt. Elle reflète le rapprochement des technologies de l'information (traitement des informations et des données et matériel informatique requis) et des technologies de la communication (communication à l'aide de moyens techniques).

Routeur: un routeur est un appareil qui couple ou sépare différents réseaux d'ordinateurs. Le routeur analyse les paquets de données entrant en fonction de l'adresse du destinataire, les bloque ou les redirige plus loin. Il en existe différents types, allant des petits appareils utilisés par les clients privés aux grandes machines exploitées sur le réseau.

Très haut débit: par très haut débit, on entend les débits supérieurs à 50 Mbit/s, à la fois sur le réseau fixe et le réseau mobile.

WLAN (Wireless Local Area Network): le terme WLAN désigne un réseau local sans fil. Un WLAN relie sans fil un ou plusieurs ordinateurs avec un système d'information central, une imprimante ou un scanner.

Autres termes

ComCom (Commission fédérale de la communication): la ComCom est l'autorité de décision dans le domaine des télécommunications. Elle attribue les concessions pour l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication ainsi que la concession de service universel. Elle fixe également les conditions d'accès (dégrouper, interconnexion, lignes louées, etc.), approuve les plans nationaux de numérotation, et spécifie les modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

OFCOM (Office fédéral de la communication): l'OFCOM est chargé des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion (radio et télévision). Dans ces domaines, il s'occupe de toutes les tâches de régulation et d'autorité nationale. Par ailleurs, l'OFCOM prépare les décisions du Conseil fédéral, du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) de même que celles de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

Postes à plein temps: ce terme est synonyme d'équivalents plein temps.

Termes relatifs au développement durable

Audit: Terme qui désigne un examen effectué par des experts externes (ou internes) permettant de vérifier si les processus concernés satisfont aux exigences et aux directives.

Eq-CO₂: L'équivalent CO₂ (eq CO₂) est une unité de mesure permettant d'harmoniser l'effet sur le climat des différents gaz à effet de serre. (source: myclimate)

Code de Conduite SIEA: Le Code de Conduite a été rédigé par la SIEA (Swiss Interactive Entertainment Association – www.siea.ch). Il vise à promouvoir et garantir une protection active de la jeunesse en Suisse, en définissant les limites d'âge et l'accessibilité de logiciels de divertissement interactifs

CSR: Le terme «Corporate Social Responsibility» désigne la responsabilité d'une entreprise en matière de personnes, de société et d'environnement.

EcoVadis: EcoVadis soutient la mise en œuvre des normes environnementales et sociales dans les chaînes de livraisons mondiales en effectuant un classement harmonisé en fonction de la durabilité des fournisseurs. Dans le cadre de son système de gestion des risques, Swisscom se fie pour ses achats aux déclarations auprès d'EcoVadis de ses fournisseurs.

Champs électromagnétiques: Les champs électromagnétiques sont des manifestations naturelles ou d'origine technologique. Elles sont non-ionisantes. Autrement dit, elles ne possèdent pas assez d'énergie pour modifier les constituants élémentaires de la matière. On distingue les champs électromagnétiques en fonction du nombre de leurs oscillations par seconde (basse fréquence et de haute fréquence).

AEnEC: Agence de l'énergie pour l'économie. Swisscom a adhéré à cette instance en 2003 et signé une nouvelle convention d'objectifs visant à améliorer son efficacité énergétique. La convention d'objectifs s'applique jusqu'en 2020.

CCT: Convention collective de travail

GeSI: Global e-Sustainability Initiative (GeSI). Plusieurs entreprises du secteur des TIC se sont réunies au sein de la GeSI afin de faire avancer le thème du développement durable. Dans le contexte de cette initiative, Swisscom s'engage notamment en faveur d'une chaîne d'approvisionnement équitable et durable.

GRI: La Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation qui élabore, dans le cadre d'une procédure participative, des directives concernant la rédaction par les entreprises de rapports sur le développement durable.

Normes GRI: Les normes GRI représentent les bonnes pratiques mondiales de reporting public portant sur un large éventail d'impacts économiques, environnementaux et sociaux. Le reporting de développement durable fondé sur ces normes fournit des informations relatives aux contributions positives ou négatives d'une organisation en matière de développement durable. (source: globalreporting.org)

ISO 14001: La norme ISO 14001 est une norme internationale de gestion de l'environnement; elle fixe les exigences reconnues dans le monde entier en matière de système de gestion de l'environnement.

JAC: Joint Audit Cooperation. Afin de garantir les normes écologiques et sociales exigées par notre entreprise, la suppression des défaillances constatées fait l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de la JAC, un regroupement international d'opérateurs de télécommunications planifie et effectue des audits CSR auprès de fournisseurs. Swisscom est membre de la JAC depuis 2012.

Economie circulaire: L'économie circulaire se caractérise par une utilisation des matières premières efficace et sur une durée aussi longue que possible. La fermeture des cycles des matières et des produits implique une réutilisation permanente des matières premières. (source: OFEV)

myclimate: La fondation myclimate soutient Swisscom dans le cadre de l'évaluation environnementale de son offre de Smartphones, de la comparaison des offres TIC durables, de la vérification des bilans climatiques de même qu'elle est partenaire de formation dans le cadre de l'initiative « Pionniers de l'énergie et du climat ».

ORNI: Avec l'Ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse a défini les valeurs limites d'immissions autorisées relatives au rayonnement électrique, magnétique et électromagnétique d'installations fixes dans la plage de fréquence de 0 à 300 GHz. Un concept de protection en deux étapes est appliqué. Dans tous les lieux accessibles, la valeur limite d'immission, correspondant aux recommandations de l'OMS, doit être respectée. Pour respecter le principe de précaution stipulé par la Loi sur la protection de l'environnement, des valeurs préventives dix fois plus strictes ont été définies pour les lieux à utilisation intensive où les personnes séjournent longtemps.

RE100: L'initiative RE100 réunit des entreprises du monde entier qui s'engagent à s'approvisionner intégralement en énergie électrique renouvelable dans les meilleurs délais (au plus tard avant 2050). Swisscom a déjà atteint cet objectif.

Scope 1: Emissions directes de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités propres (p. ex. issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ou de réfrigérants)

Scope 2: Emissions GES indirectes issues de l'énergie achetée.

Scope 3: Toutes les autres émissions GES générées par les activités situées en amont et en aval (p. ex. dans la chaîne de livraison).

Sponsors: Les membres de la Direction du groupe ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility sponsorisent les axes essentiels de la stratégie en matière de développement durable et apportent la contribution nécessaire.

Rayonnement: Le rayonnement est une forme d'énergie qui se propage sous la forme d'ondes électromagnétiques. On distingue le rayonnement ionisant du rayonnement non ionisant. Le rayonnement ionisant peut modifier les constituants élémentaires de la matière comme la molécule ou l'atome alors que le rayonnement non ionisant ne possède pas assez d'énergie pour

cela. La téléphonie mobile utilise le rayonnement non ionisant.

Mix de courant électrique : Composition du courant électrique selon le type de production d'énergie (p. ex. hydraulique, éolienne)

Gaz à effet de serre: Gaz à effet de serre, également appelés gaz climatiques: Gaz tels que le CO₂, le méthane, l'hexafluorure de soufre, le N₂O et les gaz fluorés, qui absorbent le rayonnement infrarouge et sont responsables de l'effet de serre.

Global Compact des Nations Unies: Le Global Compact des Nations Unies est la plus grande initiative mondiale qui rassemble des entreprises autour des enjeux du développement durable. Ses membres s'engagent pour le respect des principes relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Objectifs de développement durable: Les 17 objectifs pour le développement durable (anglais: Sustainable Development Goals) avec leurs 169 sous-objectifs sont la pierre angulaire de l'agenda 2030. Ils concilient de manière équilibrée la dimension économique, sociale et écologique du développement durable, et conjuguent pour la première fois ce dernier et la lutte contre la pauvreté. (source: DFAE)

Initiative Work Smart: L'association Work Smart Initiative a été lancée par la fondation Home Office Day. Cette nouvelle association est soutenue notamment par Swisscom, qui encourage les formes de travail flexibles et mobiles partout en Suisse.

WWF: Depuis 2006, Swisscom collabore avec l'OMS pour réduire l'empreinte carbone et encourager les services respectueux de l'environnement. Ensemble, nous montrons de quelle manière la numérisation contribue à un style de vie plus confortable, moins énergivore et plus durable et permettons aux personnes d'en bénéficier. Swisscom est également le sponsor de l'App Guide WWF et calculateur d'empreinte écologique WWF.