



Rapport de durabilité 2020

swisscom



Nous sommes

prêts

# Compte rendu d'activité



Le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2020 en bref font partie du compte rendu d'activité 2020 de Swisscom. Les trois publications sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2020](https://www.swisscom.ch/rapport2020)

## Concept «prêts»

Par le biais de la plateforme «prêts», Swisscom souhaite stimuler sa marque en interne comme en externe et offrir à sa clientèle l'opportunité de profiter très simplement de l'avenir interconnecté.

Les photos du compte rendu d'activité 2020 montrent des collaborateurs de Swisscom qui cette année encore étaient prêts, et ce malgré les circonstances, à s'assurer que nos clients soient de leur côté «prêts pour la vie».

La page de titre du rapport de gestion et de 2020 en bref montre Dilan Mert, Shop Managerin Shopville dans la gare centrale de Zurich.

La page de titre du rapport de durabilité présente Saskia Günther, la nouvelle responsable de l'équipe du développement durable.

Un grand merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer aux séances photos et aux enregistrements vidéo: Lorenz Inglin, Florian Leibenzeder, Florian Badertscher, Sebnem Kaslack, Stefan Kuch, Reto Jost, Pascal Salina, Carmen Wäfler, Markus Gisi, Cloé Zähringer-Cela, Dilan Mert, Dany Kammacher, Patrick Weibel, Barbara Pytlik, Klaus Liechti, Luigi Chiofalo, Saskia Günther et Giulia Langhi.

<b>Introduction</b>	Notre fierté 2020	2
	Lettre aux parties prenantes	5
	La responsabilité de notre entreprise	7
	Chaîne de valeur	9
	Parties prenantes	10
	Thèmes centraux	12
<b>Stratégie en matière de développement durable</b>	Prêts pour plus de durabilité – notre stratégie en matière de développement durable 2025	16
	La contribution de Swisscom aux SDG	18
	Tableau des objectifs de durabilité	19
	Gouvernance	21
	Ethique de l'entreprise	22
	Approches de gestion dans le groupe	24
<b>Prêts pour les personnes</b>	Numérisation et compétence médias	26
	Accessibilité	28
	Collaborateurs	29
	Chaînes d'approvisionnement équitables	38
<b>Prêts pour l'environnement</b>	Protection climatique et efficacité énergétique	42
	Gestion des ressources et de l'économie circulaire	48
	Des chaînes d'approvisionnement respectueuses de l'environnement et du climat	54
	Bilan global 2020	55
<b>Prêts pour la Suisse</b>	Couverture haut débit	58
	Communication mobile et société	60
	Protection des données	62
	Responsabilité envers la société	63
	Offres dans le domaine de la santé	64
<b>A propos de ce rapport</b>	Périmètre du rapport	66
	Etablissement de rapports	66
	Certification SGS	68
	Index GRI	69
<b>Glossaire</b>	Termes techniques	79
	Autres termes	80
	Termes relatifs au développement durable	80



# Economie circulaire

«Smartphones reconditionnés» – désormais, des smartphones d'occasion disponibles sur le Swisscom Online Shop.

Exploitation de l'entreprise neutre en carbone



Notre exploitation est neutre depuis août 2020.

## 10 ans Etude JAMES

JAMES est une étude suisse sur la manière dont les jeunes de 12 à 19 ans utilisent les médias et leur temps de loisirs.



## Championne du monde en durabilité

Nous avons été désignés comme l'entreprise de télécommunications la plus durable du monde par trois agences de notation.



## Green Bond

Placement d'un Green Bond d'un montant de 500 millions d'euros.

Promotion des compétences médias

# 57 400

De nombreuses personnes ont profité de nos offres d'information et formations – de plus en plus en ligne en raison de la pandémie de Covid-19.





## Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

Les crises nous obligent à modifier notre façon de penser. La pandémie a fortement restreint notre vie en 2020, une année certes exceptionnelle, mais qui nous a démontré de manière impressionnante les possibilités offertes par la numérisation. Imaginez un confinement sans télétravail, sans enseignement à domicile, sans achats en ligne, sans conversations en visiophonie avec la famille et les amis. Nous avons activement soutenu nos clientes et clients pendant cette période difficile, notamment en leur proposant des volumes de données supplémentaires, un débit Internet supérieur, des solutions de télétravail gratuites pour les PME et écoles ou encore des crédits d'itinérance additionnels pour les clientes et clients bloqués à l'étranger. En raison de la pandémie de coronavirus, une part considérable des cours de la Swisscom Academy ont également été dispensés en ligne: durant les seuls mois du premier confinement au printemps, 6 430 participants ont eu recours à nos offres en ligne.

### Le télétravail constitue un complément pertinent

Si les outils numériques ne peuvent ni ne doivent remplacer les rencontres personnelles, ils peuvent les compléter de manière pertinente. Cette prise de conscience nous incite à remettre nos comportements en question et va modifier durablement notre mode de travail et de vie. Cela a également été observé chez Swisscom au cours de l'exercice sous revue: plus de 80% de nos 16 000 collaborateurs en Suisse ont travaillé à domicile; 90% d'entre eux ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits du télétravail et aspirent à travailler davantage de cette manière à l'avenir. Cette tendance a également été constatée dans l'étude sur le travail flexible réalisée par la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse: le travail mobile et flexible a fortement progressé pendant le confinement. Près de la moitié des personnes interrogées estiment que cette opportunité a entraîné une «attitude bien plus positive» vis-à-vis de leur entreprise.

Grâce à ses réseaux performants, la Suisse a instauré les meilleures conditions pour une numérisation aboutie. Les pannes qui ont affecté notre réseau en début d'année ont été d'autant plus difficiles à accepter: elles ne correspondaient en aucun cas à notre haut niveau d'exigences, mais nous avons réussi à les éliminer rapidement en prenant des mesures d'urgence efficaces. Nos réseaux ont été entièrement disponibles pendant le confinement, en dépit de l'énorme charge supplémentaire. Et pour qu'ils le restent, nous avons continué à investir en 2020 CHF 1,6 mrd. dans l'entretien et l'extension de notre infrastructure. Avec notre nouvelle stratégie de réseau, nous souhaitons étendre la couverture en fibre optique (FTTH) à jusqu'à 60% dans les logements et commerces. Dans le service universel, nous offrons également depuis 2020 un débit de 10 Mbit/s – une valeur record à l'échelle européenne qui rend déjà possibles le télétravail et l'enseignement à domicile.

## La 5G – une chance pour la protection du climat

En vue d'une infrastructure de réseau complète, le déploiement de la cinquième génération de communication mobile est aussi nécessaire. Certains en voient surtout les dangers, bien que les fréquences utilisées soient bien étudiées et que des organisations internationales spécialisées telles que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) aient confirmé que les recommandations en matière de valeurs limites garantissent la protection de la santé. Cependant, nous prenons ces craintes au sérieux: nous avons répondu l'an passé à 181 questions de citoyens.

Les opportunités liées à cette nouvelle technologie pour une Suisse durable se dégagent de plus en plus clairement: les projets pilotes sur un site web spécial ou les 124 candidatures issues de 26 pays pour le 5G StartUp Challenge de Swisscom démontrent le potentiel de la 5G. L'étude de l'Université de Zurich et de l'Institut fédéral de recherche pour les sciences des matériaux et le développement de technologies (EMPA), laquelle a été mandatée par Swisscom et swisscleantech, prouve, elle aussi, que la 5G présente des avantages environnementaux et peut contribuer à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Nous avons créé un poste dédié de «délégué au développement durable et à la numérisation» qui est chargé de la coordination de ces activités.

## Swisscom – championne du monde en durabilité

En 2020, Swisscom a été distinguée dans plusieurs notations comme l'opérateur de télécommunications le plus durable à l'échelle mondiale. Cette distinction ne conforte pas seulement la stratégie de notre entreprise. Elle est surtout une incitation à poursuivre résolument sur la voie empruntée.

Les inquiétudes à l'égard du changement climatique ont donné un élan supplémentaire à la protection du climat. Nous soutenons cette remise en question en permettant à nos clientes et clients de compenser l'empreinte carbone de leur smartphone et de contribuer à la réalisation de divers projets de protection de la forêt de South Pole. Par ailleurs, nous proposons désormais des smartphones reconditionnés, donc plus durables et moins chers, sur notre Online Shop.

Swisscom a atteint la neutralité carbone en août 2020. Nous avons déjà réduit 80% de nos émissions de CO<sub>2</sub> et passons maintenant à l'étape suivante qui permettra de compenser l'intégralité des émissions restantes avec myclimate. Notre stratégie en matière de développement durable est soutenue par la Direction du groupe, qui se mesure désormais aussi à cette aune.

Depuis de nombreuses années, nous assumons nos responsabilités écologiques et sociales tout au long de notre chaîne de fournisseurs. Pour ce faire, nous créons de la transparence, améliorons la coopération intersectorielle et développons nos fournisseurs.

Swisscom est devenue la première société cotée en Suisse à placer un Green Bond de EUR 500 mio. Nous avons ainsi prouvé que le financement de projets durables suscite un grand intérêt auprès des investisseurs. Les fonds de cette obligation verte aident à réaliser les objectifs en matière de protection du climat et d'efficacité énergétique définis dans la stratégie de développement durable.

## De la réflexion à l'action?

Nous ne pouvons pas revenir en arrière, mais nous pouvons veiller à ce que, grâce à la numérisation, la réflexion génère l'action. Nous allons poursuivre la stratégie que nous avons appliquée au cours des vingt dernières années en matière de protection du climat, de développement durable et de promotion des compétences médias. Nous nous orientons pour cela sur les objectifs de développement durable de l'ONU (SDG) et assumons notre responsabilité envers nos clientes et clients, nos collaborateurs et actionnaires, notre société et notre planète.



Stefan Nünlist  
Responsable Communication  
d'entreprise & Responsabilité



Saskia Günther  
Responsable Développement durable

## La responsabilité de notre entreprise

Swisscom est leader du marché dans les domaines de la communication mobile et fixe et de la télévision en Suisse. Nous occupons également une position clé dans divers champs d'activités liés à l'informatique. En Italie, notre filiale Fastweb propose des services de communication fixe et mobile.

Des tendances de fond telles que la numérisation modifient rapidement notre société et notre économie. Elles influencent également nos activités. On assiste notamment à une augmentation de la mise en réseau, à une forte croissance des données, à une évolution des besoins de la clientèle, à une importance grandissante des logiciels, de la sécurité et de la protection des données ainsi qu'à une progression de la technologie en matière d'Internet des objets et d'intelligence artificielle. La numérisation est toujours plus présente dans tous les domaines de la vie et donne naissance à de nouveaux modèles d'affaires. Cette transformation numérique présente à la fois des opportunités et des défis – pour notre activité et, au-delà, pour l'économie, la société et l'environnement. Notre objectif principal est de faire en sorte que la Suisse et nous-mêmes tirions le meilleur parti de ces possibilités, aujourd'hui et à l'avenir, et relevions les défis avec succès.

La gestion durable et la responsabilité à long terme sont des valeurs fondamentales profondément ancrées dans notre entreprise, du moins depuis l'introduction de la gestion systématique de la durabilité il y a plus de 20 ans: 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 2025, qui concerne l'ensemble de notre chaîne de valeur.

En tant que fournisseur national d'infrastructures de communication, nous avons des liens particuliers avec la Suisse. Nos parties prenantes à l'échelle nationale, telles que les clients, les collaborateurs, les investisseurs et les autorités fédérales, nous imposent des exigences élevées en matière de développement durable. Avec eux, nous identifions année après année les thèmes stratégiques prioritaires sur lesquels nous nous concentrons dans la mise en œuvre de la stratégie de développement durable 2025. En procédant à un examen annuel, nous nous assurons que notre engagement suit l'évolution actuelle des affaires, de la politique et de la société.

Outre les attentes des parties prenantes et la législation suisse, l'Agenda 2030 des Nations Unies avec ses 17 objectifs de développement durable (SDG – sustainable development goals) constitue les conditions-cadres pour notre stratégie en matière de développement durable. Il s'agit du premier cadre holistique pour un développement durable sur le plan environnemental, social et économique dans les secteurs public et privé.

Avec chaque avancée dans nos domaines de prédilection, nous contribuons à la réalisation de ces objectifs.

Dans la mise en œuvre de notre stratégie en matière de développement durable, nous nous engageons à la transparence et à un dialogue ouvert avec le public. En effet, nous ne pouvons réussir que si nous entretenons un dialogue continu avec la société et que nous nous montrons convaincants par notre comportement responsable, basé sur des principes éthiques.

Grâce à cette attitude curieuse, engagée et digne de confiance, nous suscitons chaque jour l'enthousiasme de tous dans un univers interconnecté et contribuons à façonner l'avenir. Nous sommes prêts pour les personnes. Nous sommes prêts pour l'environnement. Nous sommes prêts pour la Suisse.

### Défis et opportunités de la numérisation

La numérisation et l'utilisation qu'on en fait dans la société ont une influence particulièrement importante sur nos actions et notre stratégie. Parallèlement, en tant que premier prestataire de services TIC en Suisse, nous l'influencons et en accélérons considérablement le développement. Pour nous, il est essentiel que cette transformation numérique soit au service du développement durable. Afin d'orienter le changement dans la bonne direction, nous sommes guidés par la façon dont les risques et les opportunités de la numérisation sont perçus par la population. Divers groupements d'intérêts indiquent les points suivants dans le cadre de discussions et d'enquêtes:

- Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important pour promouvoir des modes de vie durables, tout en entraînant une augmentation 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 CO<sub>2</sub>.
- L'intelligence artificielle peut apporter une valeur ajoutée, mais soulève aussi des inquiétudes.
- La numérisation crée des postes de travail, mais en détruit d'autres.

Ces perspectives illustrent à quel point les aspects individuels de la numérisation sont complexes ou du moins perçus comme tels.

Actuellement, la 5G symbolise plus que tout le développement de la numérisation. Elle offre de grandes possibilités et génère en même temps certaines incertitudes auprès du public quant aux effets concernant les rayonnements, la consommation d'énergie ou la sécurité des données. C'est pourquoi, en collaboration avec swisscleantech, nous avons chargé l'Université de Zurich et l'EMPA de réaliser une étude sur la contribution de la 5G à la protection du climat. L'étude a montré que le

déploiement d'un réseau mobile avec la technologie 5G est beaucoup plus respectueux du climat et plus économe en énergie qu'avec la technologie 4G actuelle. En outre, l'étude a montré que le potentiel en matière de protection du climat par des applications 5G respectueuses de ce dernier est bien plus important que les effets négatifs causés sur lui par le déploiement et l'exploitation du réseau 5G. L'expansion rapide du réseau 5G est donc une opportunité pour la protection du climat.

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/etudeclimatique5g](http://www.swisscom.ch/etudeclimatique5g)

La numérisation peut donc apporter une contribution significative à la durabilité. Au cours de l'année considérée, la GeSI (Global e-Sustainability Initiative) a donc lancé l'initiative «Digital with Purpose», qui vise à mettre en évidence et à promouvoir la contribution de la numérisation aux objectifs mondiaux de durabilité. Cette initiative est une suite logique de l'étude «Digital with Purpose» du même nom, qui a été publiée en 2019 et que nous avons soutenue en tant que co-sponsor. Nous avons été l'un des premiers opérateurs de télécommunications au monde à rejoindre l'initiative.

A l'avenir, «Digital with Purpose» obligera les opérateurs de télécommunications à prendre des mesures supplémentaires dans des domaines tels que la protection du climat ou la promotion d'offres durables afin de contribuer de manière significative, en tant qu'industrie, à la réalisation des objectifs de l'agenda 2030. La numérisation est censée faire partie de la solution et non du problème que l'humanité doit résoudre au cours de la prochaine décennie (voir chapitre «Global e-Sustainability Initiative»). Dans cette optique, Swisscom recherche et encourage particulièrement les applications durables de la numérisation. A titre d'exemple, l'IoT Climate Award, créé en 2020, récompense les applications de numérisation respectueuses du climat. Un nouveau site web de Swisscom sur la numérisation et la durabilité décrit les applications numériques durables et souligne leur contribution aux objectifs mondiaux de durabilité de l'Agenda 2030.

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

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

## Chaîne de valeur

Nous réalisons l'essentiel de notre création de valeur par nos activités en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 8% à la création de valeur opérationnelle du groupe (exercice précédent: 8%).

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 (voir Rapport de gestion page 46).

Nos fournisseurs nous livrent des marchandises et des prestations de service d'une valeur supérieure à CHF 4,4 mrd par an. 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:

- Les biens de consommation et d'équipement contribuent au développement économique, à la compétitivité et à la qualité de vie de la Suisse. Mais ils ont un impact sur le climat et les ressources naturelles. Nous assumons notre responsabilité et prenons de nom-

breuses mesures pour rendre nos chaînes d'approvisionnement écologiquement durables (voir chapitre «Des chaînes d'approvisionnement respectueuses de l'environnement et du climat»).

- Nous créons et maintenons des emplois en Suisse ainsi qu'au sein des chaînes d'approvisionnement, assurant ainsi une valeur ajoutée sociale et macro-économique. Avec nos collaborateurs et nos partenaires, ainsi que dans le cadre d'initiatives du secteur à l'échelle internationale, nous nous engageons à rendre durables les conditions sociales dans nos chaînes d'approvisionnement (voir chapitre «Chaînes d'approvisionnement équitables»).
- Pour fournir à nos clients des services et des produits, nous nous appuyons sur des matières premières provenant de nombreux pays et régions, dont l'extraction s'accompagne souvent de risques environnementaux et sociaux. Nous sommes donc particulièrement attachés à de meilleures pratiques dans l'extraction des matières premières (voir chapitre «Chaînes d'approvisionnement équitables»).

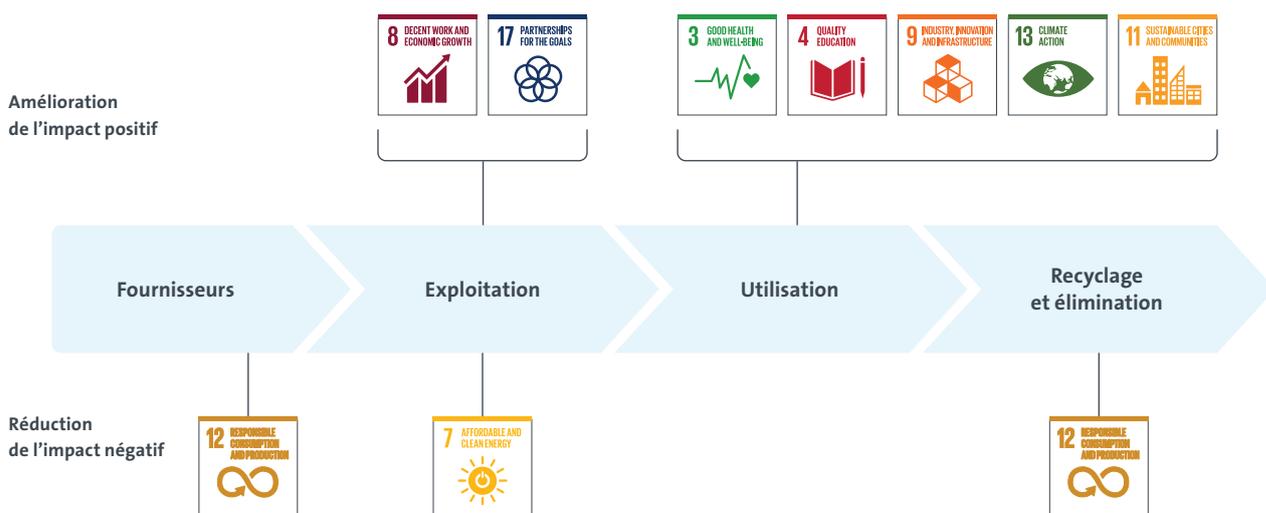
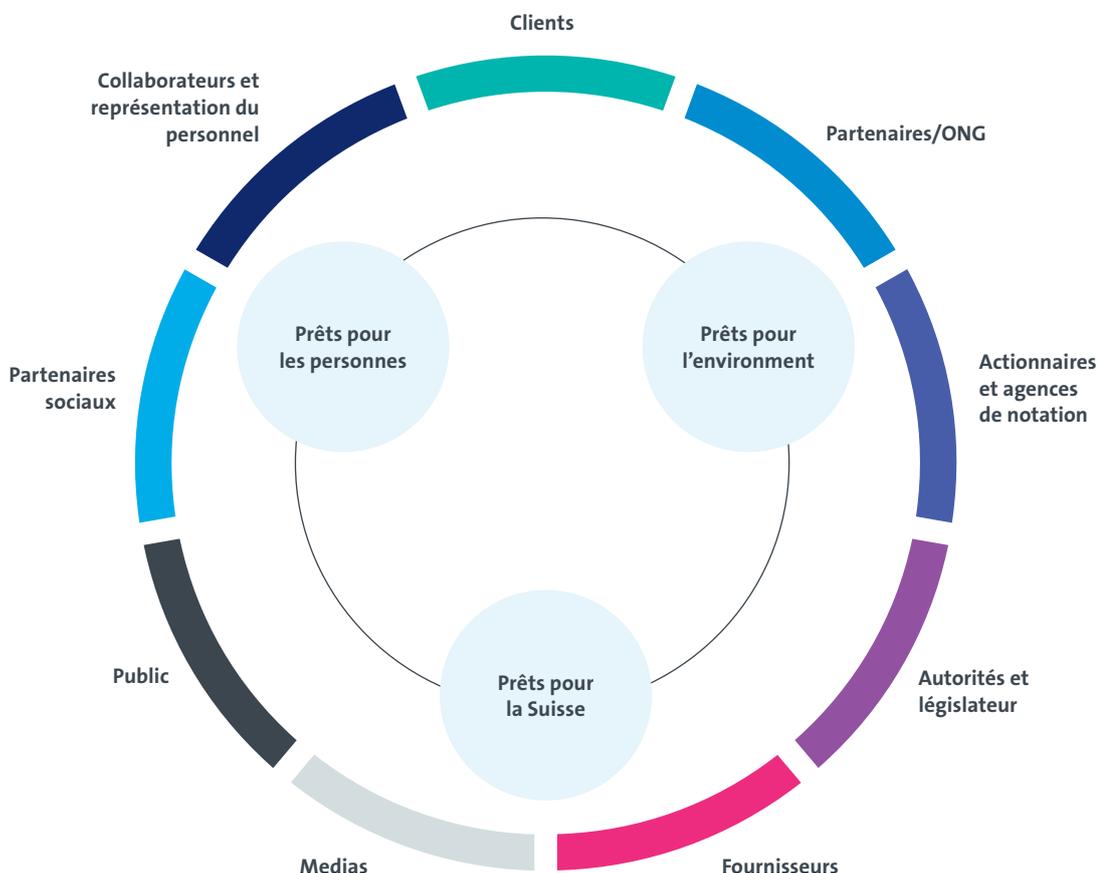


Figure des objectifs de développement durable sur la chaîne de valeur

## Parties prenantes

En tant que fournisseur national d'infrastructures, nous avons des liens particuliers avec la Suisse. Nos parties prenantes à l'échelle nationale, telles que les clients, les collaborateurs, les investisseurs, les ONG et les autorités à tous les niveaux, posent des exigences élevées à

Swisscom en termes de durabilité. Nous entretenons des relations étroites avec elles. En fonction de la nature de la relation, du niveau d'intérêt ainsi que de la taille des groupes, nous adaptons le dialogue et l'échange à chacun d'entre eux.



Environnement des parties prenantes

### Clients

Nous nous enquêrons systématiquement auprès de nos 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. En outre, nous menons par ailleurs régulièrement des enquêtes représentatives 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. En outre, nous menons des enquêtes qualitatives et représentatives ciblées sur les questions de durabilité. Au cours de l'exercice 2020, des enquêtes ont été menées sur les thèmes de la seconde vie, des offres climatiquement neutres et des emballages durables. Les enquêtes font ressortir ce que les clients attendent de nous et pourquoi: ils souhaitent notamment que nous proposons des téléphones portables d'occasion en raison de leur prix plus bas et de la sensibilisation accrue des

consommateurs en termes de recyclage. Ils se sont également prononcés clairement en faveur d'une réduction des emballages en plastique et voudraient que nous les soutenions encore plus en matière de consommation durable et respectueuse du climat.

### Partenaires et ONG

Nous attachons beaucoup d'importance aux échanges entretenus avec ses partenaires et ONG dans le cadre de différents projets, notamment avec myclimate, Protection de l'enfance Suisse, le WWF, SOS Villages d'Enfants Suisse et des organisations qui s'occupent des besoins de certaines populations (p. ex. personnes atteintes de déficiences sensorielles). Les parties prenantes apprécient tout particulièrement ces partenariats ainsi que notre engagement à la fois social et écologique.

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

## Investisseurs et agences de notation

En plus de l'Assemblée générale annuelle, nous recherchons des échanges avec nos actionnaires au travers de présentations à l'intention des analystes, de roadshows et de conférences téléphoniques. En outre, nous entretenons 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 institutionnels attendent avant tout de nous que nous soyons stables, rentables et prévisibles. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons été la première société cotée en Suisse à placer avec succès un Green Bond de CHF 500 mio. Les investisseurs ont attaché une grande importance aux offres de placement durables. Avec l'obligation verte, nous répondons à ce besoin et accédons à un nouveau segment d'investisseurs. Comme les années précédentes, nous avons été classés parmi les entreprises de télécommunications les plus durables du monde dans plusieurs notations.

## Autorités et législateurs

Nous échangeons régulièrement des informations avec différentes autorités au niveau national, cantonal et communal, en particulier en ce qui concerne l'extension de l'infrastructure du réseau: les applications de données mobiles sont de plus en plus populaires auprès des clients, mais dans le même temps, l'expansion de l'infrastructure nécessaire ne rencontre pas partout l'acceptation requise. C'est ce que l'on constate actuellement, en particulier dans le cadre de l'extension du réseau 5G (voir chapitre «Communication mobile et société»).

Il faut savoir que différents intérêts entrent aussi en jeu dans l'extension du réseau. C'est pourquoi nous menons depuis de nombreuses années un dialogue avec les autorités locales et les habitants sur la planification des réseaux (voir chapitre «Conseil et information en matière de technologies radio»). Cette approche permet, lors de projets de construction, de proposer le cas échéant aux personnes concernées d'autres emplacements appropriés. Nous entretenons également un échange régulier avec les autorités compétentes, en particulier avec les départements cantonaux de l'économie, de la construction et de l'environnement. Nous recherchons un dialogue régulier avec les autorités, les partis politiques, les associations et les ONG sur les questions politiques et réglementaires, de même que nous apportons une contribution constructive au processus législatif (voir chapitre «Actrice du débat public»).

## Fournisseurs

Nos services des achats 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. Pour le dialogue avec les fournisseurs globaux, Swisscom s'appuie en outre sur des coopérations sectorielles internationales (voir chapitre «Chaînes d'approvisionnement équitables»).

## Médias

Nous entretenons un échange intensif avec les professionnels des médias qui peuvent nous joindre sept jours sur sept. Le travail avec les médias de Swisscom 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.

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

## Public

Les contacts avec le public se font directement via notre site Internet, 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

Nous encourageons 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. Cette année, ces rencontres ont été organisées en ligne en raison de la pandémie de coronavirus. 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.

La représentation du personnel, dans la mesure où elle représente les préoccupations collectives des salariés, a pour principale tâche de contribuer à façonner notre avenir. Elle compte 48 membres (soit un représentant pour env. 400 collaborateurs), répartis entre sept représentations. Deux fois par an, nous organisons 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 (voir chapitre «Collaborateurs»).

## Partenaires sociaux

Un contact régulier avec nos partenaires sociaux est une priorité pour nous. En font partie 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

Nos activités ont un impact sur notre environnement social, environnemental et économique. En même temps, notre entreprise est façonnée par cet environnement et nos parties prenantes. Chaque année, nous définissons au sein de ce réseau de relations les questions de durabilité, que nos parties prenantes ou nous considérons comme pertinentes, voire cruciales. Ce faisant, nous impliquons

les groupes d'intérêt. Cette approche garantit que l'orientation stratégique de notre travail est cohérente pour nous, nos parties prenantes et notre environnement, et conforme à l'évolution actuelle. Nous préparons également une approche de gestion pour chaque thème important, que nous énumérons dans le chapitre correspondant de ce rapport.

Caractère significatif pour les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress au travail et résilience (p. 30)</li> <li>• Employabilité (p. 30)</li> <li>• Communication mobile et société (p. 63)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des données (p. 65)</li> <li>• Diversité et égalité des chances (p. 33)</li> <li>• Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias (p. 28)</li> <li>• Protection climatique (p. 43)</li> <li>• Economie circulaire (p. 49)</li> <li>• Risque dans les chaînes d'approvisionnement (p. 39)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité (p. 29)</li> <li>• Ethique de l'entreprise (p. 23)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficacité énergétique (p. 43)</li> <li>• Développement du réseau et démantèlement (p. 62)</li> </ul>
	Caractère significatif pour Swisscom	
	<span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #003366; margin-right: 5px;"></span> important <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #00AEEF; margin-left: 20px; margin-right: 5px;"></span> très important	

Matricce d'importance 2020

En 2020, nous avons adapté et précisé la matrice d'importance en fonction des résultats des enquêtes menées auprès des parties prenantes et sur la base des conclusions du Benchmarking 2020 auprès de dix entreprises de télécommunications nationales et internationales.

L'importance croissante des plans d'extension autour de la nouvelle génération de communications mobiles 5G dans la société et au niveau du régulateur a eu un double impact sur notre matrice d'importance: nous avons donc déplacé le thème Communication mobile et société dans le quadrant supérieur gauche et le thème Extension du réseau dans le quadrant des thèmes qui nous intéressent au plus haut point. Nous avons également étendu la désignation de ce dernier à l'extension et au démantèlement des réseaux, car nous souhaitons mettre davantage l'accent sur les activités de démantèlement associées à la stratégie de réseau, en particulier du réseau fixe analogique classique.

Le thème de l'économie circulaire figure désormais dans le quadrant des sujets très pertinents. Cette revalorisation

résulte de l'analyse comparative et des nombreuses évolutions réglementaires de première importance. Le thème de l'accessibilité, en revanche, a été discuté un peu moins intensément au cours de l'exercice, de sorte que nous l'avons déplacé vers le quadrant des sujets pertinents.

En outre, au cours de l'exercice, les termes relatifs aux principaux sujets ont de nouveau été simplifiés et ceux similaires aux sujets ont été regroupés. Ainsi, la compétence médiatique et la protection des jeunes ont été fusionnées et tous les sujets liés à la protection du climat ont été regroupés sous un même terme.

### Importance de la classification

Afin de déterminer l'importance des différents thèmes de durabilité, nous appliquons les critères de qualité suivants:

- Importance et pertinence des thèmes pour nos parties prenantes
- Importance des thèmes selon notre cadre normatif (vision, valeurs, promesse, Code of Conduct)
- Effets de nos activités sur le thème

- Effets des thèmes sur le patrimoine et la situation financière ainsi que sur notre image

### Implication des parties prenantes

Nous impliquons nos parties prenantes dans l'identification des thèmes clés et la planification des priorités stratégiques.

### Analyse interne

- **Membres de la Direction du groupe:** les membres de la Direction du groupe expriment leur point de vue sur l'état de la mise en œuvre de la gestion de la durabilité lors des réunions de la Direction du groupe qui se tiennent deux à trois fois par an et sur les défis à relever lors des entretiens qualitatifs.
- **Interlocuteurs internes:** les supérieurs hiérarchiques à tous les niveaux ont répondu à des questions sur l'ancrage de la stratégie actuelle et sur leurs attentes. Ce sondage est mené tous les deux à trois ans, dernièrement en 2018.
- **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, nos plus grands enjeux concerneront la protection du climat, une gestion d'entreprise éthique ainsi qu'un usage responsable des données.

### Analyse externe

Les résultats des enquêtes menées auprès des parties prenantes externes sont également inclus dans l'évaluation. La sélection des acteurs pris en considération s'opère sur la base de critères thématiques, compte tenu de la stratégie en matière de développement durable. Ils doivent être actifs sur le marché clé qu'est la Suisse. Nous traitons directement leurs demandes. Afin d'assurer la proximité avec les différentes parties prenantes et d'entretenir avec elles un contact permanent, nous avons mis en place comme suit une gestion de celles-ci.

- **Benchmarking:** au printemps 2020, nous avons fait réaliser un benchmarking auprès de dix entreprises de télécommunications leaders dans le domaine du développement durable. L'objectif était d'identifier

les meilleures pratiques dans ces domaines et donc de définir les thèmes, les priorités, la nature de la transparence ainsi que les thématiques et les tendances. Les résultats du benchmarking et les recommandations qui en découlent ont été présentés à la Direction du groupe: la transparence de la gouvernance dans le domaine de l'éthique de l'entreprise doit notamment être abordée. C'est pourquoi un objectif de durabilité a été ajouté aux mesures incitatives pour la Direction du groupe.

- **Enquête menée auprès des parties prenantes:** au cours de l'été 2020, nous avons mené une enquête auprès des parties prenantes sur la base de nos objectifs stratégiques globaux en matière de durabilité. Les résultats de cette enquête sont, par ailleurs, transmis à la Direction du groupe et aux directions des secteurs. Vingt collaborateurs en tout y ont participé. La plupart des réactions ont confirmé que nous travaillons sur les bonnes questions de durabilité et que notre position sur le marché nous confère une grande responsabilité et une fonction de modèle. De légers écarts par rapport aux années précédentes ont été constatés dans les sujets relatifs aux infrastructures: le dialogue sur l'extension et le démantèlement de l'infrastructure réseau et sur les effets de la nouvelle génération de communications mobiles 5G (en particulier son rayonnement non ionisant et son impact sur le climat) a gagné en importance. En outre, l'enquête a confirmé les conclusions des précédentes, notamment en ce qui concerne les possibilités et les risques de la numérisation ainsi que l'infrastructure requise pour celle-ci. Les parties prenantes attendent de nous que nous nous engagions dans ce sens. Les groupements d'intérêts insistent sur les aspects éthiques et sur la nécessité d'un comportement irréprochable.
- **Repérage des tendances:** nous n'avons repéré aucune tendance au cours de l'exercice sous revue. Au lieu de cela, l'examen et l'évaluation des tendances pertinentes ont été effectués avec les responsables de la stratégie du groupe. Certaines tendances ont pu être identifiées à partir du benchmarking mentionné ci-dessus.



## Valeurs

### Dignes de confiance

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

### Engagés

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

### Curieux

Nous nous développons continuellement et saisissons les nouvelles opportunités.

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

# Stratégie en matière de développement durable

En tant que leader suisse des TIC, nous nous voyons conférer une responsabilité particulière en la matière: nous voulons utiliser les opportunités de la transformation numérique pour la prospérité du pays, mais aussi minimiser les risques possibles et ainsi contribuer à façonner l'avenir. Pour ce faire, nous promovons les compétences numériques des habitants de la Suisse et les chaînes d'approvisionnement équitables, nous protégeons le climat ainsi que nous construisons et entretenons une infrastructure TIC fiable et performante. Pour réussir, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux dans les trois domaines d'action stratégiques «Prêts pour les personnes», «Prêts pour l'environnement» et «Prêts pour la Suisse». Ces objectifs font partie intégrante de notre stratégie d'entreprise et représentent de plus une contribution aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU.



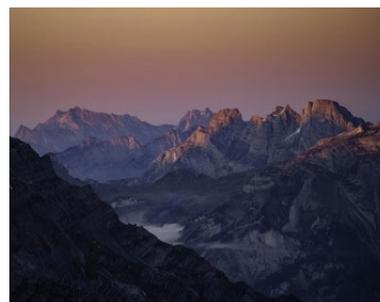
## Prêts pour les personnes

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.



## Prêts pour l'environnement

Avec l'appui de nos clients, nous réduisons les émissions de CO<sub>2</sub> de 500 000 t net, soit 1% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse.



## Prêts 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](http://www.swisscom.ch/durabilite)

## Prêts pour plus de durabilité – notre stratégie en matière de développement durable 2025

Nous sommes prêts à œuvrer en faveur d'une plus grande durabilité pour la Suisse, l'environnement et la population, et nous abordons trois défis fondamentaux de manière plus approfondie:

- **Les gens dans notre univers connecté:** enfants, seniors, actifs ou personnes en réinsertion – tous sont invités à s'adapter aux exigences du monde numérique.
- **Protection du climat:** canicules, sécheresses, fonte des glaciers, précipitations extrêmes – le changement climatique nous donne un aperçu des décennies à venir.
- **Compétitivité et attractivité du site:** nous vivons dans l'un des pays dont la qualité de vie et la compétitivité sont les plus élevées – grâce à un engagement et des investissements constamment élevés.

Alors que la technologie progresse à un rythme effréné, les capacités des individus n'évoluent pas d'elles-mêmes. Aujourd'hui, les gens sont confrontés à des défis numériques dans presque tous les domaines de la vie. Nous entendons donc favoriser les compétences numériques dans un monde interconnecté. Au sein de notre entreprise, nous créons des emplois attrayants pour nos collaborateurs. En outre, nous exerçons notre influence en faveur de conditions de travail correctes chez nos partenaires fournisseurs, dont la plupart sont situés en dehors de l'Europe.

Le changement climatique préoccupe les gens. La numérisation offre des possibilités prometteuses et rapides. Face à l'urgence du défi climatique, les leviers numériques doivent être utilisés avec détermination en faveur de la protection du climat.

Une infrastructure TIC fiable et sûre forme la base de la compétitivité et de la qualité de vie en Suisse. Cela garantit la prospérité et la cohésion sociale.

Nous relevons ces défis grâce à trois domaines d'action stratégiques et à des objectifs définis en conséquence:

### Prêts pour les personnes

Nous allons donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques et améliorerons les conditions de travail des collaborateurs travaillant dans notre chaîne d'approvisionnement. De nouvelles offres éducatives pour les écoles, la population, les PME et nos collaborateurs nous rapprochent de cet objectif. Nos équipes dans les centres d'appel et les Shops sont à la disposition des clients pour répondre à leurs questions. Nous garantissons des conditions de travail sûres et équitables dans la chaîne d'approvisionnement.

Le champ d'action «Prêts pour les personnes» comprend également l'engagement d'assurer un accès sans entraves à nos services. Il représente également notre engagement en tant qu'employeur responsable, par exemple en matière de formation des apprentis, de formation continue de nos collaborateurs et d'offres relatives à la santé, à la mise en réseau interne et au bénévolat.

### Prêts pour l'environnement

Nous nous préoccupons de l'environnement. Nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux en matière de protection du climat afin de contribuer à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 degré. Conjointement avec nos clientes et clients, nous comptons réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 500 000 tonnes net d'ici 2025. Ceci équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse. Dans cet objectif, nous entendons réduire les émissions provenant de nos activités et de nos chaînes d'approvisionnement à un total de 300 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Grâce à l'utilisation des produits numériques de Swisscom, nous permettons en outre à nos clients d'économiser au moins 800 000 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Nous avons quelque peu adapté ces objectifs par rapport à ceux qui avaient été définis en 2018. Les émissions de CO<sub>2</sub> provenant de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement ayant diminué plus rapidement que prévu, nous avons durci l'objectif initial, qui prévoyait une limitation des émissions de CO<sub>2</sub> à 400 000 tonnes, à 300 000 tonnes. Concernant les économies, nous avons corrigé l'objectif de 850 000 tonnes de CO<sub>2</sub> de 50 000 tonnes. L'économie nette prévue d'environ 1% des émissions de CO<sub>2</sub> en Suisse d'ici 2025 reste à 500 000 tonnes de CO<sub>2</sub>, contrairement aux 450 000 tonnes visées jusqu'alors.

Nous achetons exclusivement de l'électricité produite à partir de sources renouvelables. En outre, nous compensons désormais la totalité des émissions de CO<sub>2</sub> de scope 1 et de scope 2, de même qu'une partie des émissions de scope 3. C'est ainsi que nous sommes devenus en août 2020 une «entreprise neutre en carbone» avec le label myclimate.

Nous avons mis en place un programme complet de gestion de l'énergie afin de mettre en œuvre nos objectifs de protection du climat. Nous maximisons systématiquement l'efficacité énergétique dans nos opérations et nos chaînes d'approvisionnement. Nous développons et promovons des services visionnaires qui permettent à la population suisse de mener une vie plus respectueuse de l'environnement. Il s'agit notamment de solutions techniques en vue d'un travail indépendant du lieu et d'offres soutenues par l'IdO (Internet des objets) pour l'optimisation et la surveillance à distance du trafic, de la technologie des bâtiments et des appareils. Enfin, nous utilisons les ressources avec parcimonie et contribuons de manière innovante au passage à une économie circulaire.

## Prêts pour la Suisse

Nous créons une valeur ajoutée pour les clients, les collaborateurs, les actionnaires, les fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Nous proposons un réseau à très haut débit fiable à toutes les entreprises et à toute la population, Toutes les écoles du pays ont un accès gratuit à Internet. C'est ainsi que nous

renforçons la compétitivité, l'aptitude au numérique et la qualité de vie dans le pays.

Le champ d'action «Prêts pour la Suisse» comprend également des services importants pour des domaines sensibles tels que les soins de santé, la protection des données ou les questions réglementaires.

## La contribution de Swisscom aux SDG

Notre stratégie de durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise (voir chapitre Stratégie d'entreprise dans le rapport de gestion). Avec elle, nous contribuons également aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU.

SDG	Contribution de Swisscom aux SDG	Informations complémentaires
	Promouvoir la santé publique grâce à des services dans le domaine de la santé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offres dans le domaine de la santé</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts 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"> <li>Sécurité au travail et protection de la santé</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts pour les personnes, Diversité et Stress au travail et résilience
	Promotion des compétences médiatiques auprès de la population.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La protection de la jeunesse dans les médias et la compétence médias</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts pour les personnes d'ici 2025, Swisscom aidera annuellement deux millions de personnes à améliorer leurs compétences numériques et à améliorer les conditions de travail des employés de notre chaîne d'approvisionnement.
	Contribution au paysage de la formation en Suisse, sous forme d'un accès Internet pour les écoles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilité vis-à-vis de la société</li> <li>Politique de formation</li> </ul>
	En contribution à la diversité et à l'égalité, l'objectif est d'augmenter la proportion de femmes au sein de la direction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversité et égalité des chances</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts 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"> <li>Pour les clients privés: Smart Energy avec tiko</li> <li>Des solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul>
	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"> <li>Efficacité énergétique et protection climatique</li> </ul>
	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 nos chaînes d'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement et évolution des collaborateurs</li> <li>Prêts pour la Suisse</li> <li>Chaîne d'approvisionnement équitable</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts 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 <sub>2</sub> «Carbosense».	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prêts pour la Suisse</li> <li>Service universel – Couverture du territoire</li> <li>Des solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts 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"> <li>Des solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul>
	Avec le développement du portefeuille durable et les initiatives de reprise et de recyclage des terminaux, Swisscom apporte sa contribution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> <li>L'économie circulaire dans la pratique</li> </ul>
	Développement du portefeuille de services durables, pour des économies en CO <sub>2</sub> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Economies de CO<sub>2</sub> grâce à des services TIC</li> </ul> <b>Objectif:</b> Plus pour l'environnement, Réduction d'émissions CO <sub>2</sub> de 500 000 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"> <li>Efficacité énergétique et protection climatique</li> </ul> <b>Objectif:</b> Prêts pour l'environnement, Réduction des émissions CO <sub>2</sub> de 500 000 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 2020	Objectif 2025	Valeur indicative 2021
<b>Prêts pour les personnes</b>			
<b>Objectif principal: soutenir 2 millions de personnes annuellement dans l'utilisation des médias numériques d'ici 2025 au plus tard et améliorer les conditions de travail des collaborateurs dans notre chaîne d'approvisionnement.</b>		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).			
<b>KPI: Promotion de la compétence médiatique</b>	226 996	350 000	247 425
<b>KPI: Formation à l'utilisation des médias</b>	822 990	1 273 000	897 727
<b>KPI: Mesures technologiques</b>	102 444	158 000	111 664
<b>KPI: Digital shift</b>	153 693	230 000	162 465
<b>Mesures pour 2021:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement de la matière optionnelle e-sports.</li> <li>Thèmes CR en tant que contenus de formation.</li> <li>Mesure après-vente: conseils pour les parents en matière de protection de la jeunesse dans les médias.</li> <li>Offres pour le personnel enseignant et les PME: utilisation des systèmes de collaboration numérique (Microsoft (R) M365 et al.).</li> </ul>			
<b>Chaînes d'approvisionnement équitables</b>			
Nombre d'audits multiplié par le nombre de collaborateurs dans les usines auditées. JAC = Joint Audit Cooperation.			
<b>KPI: Nombre de collaborateurs chez les fournisseurs dans les usines auditées</b>	128 590		150 000
<b>Mesures pour 2021:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de l'Audit Campaign de la JAC (onsite audits, mobile surveys).</li> <li>Accent sur les Task Forces (Climate Change, Circular Economy, Forced Labour) et extension de la JAC Academy et de l'Awards Program.</li> </ul>			
<b>Diversity (GRI 405-1, SDG 5, 8)</b>			
Accroissement de la diversité parmi les collaborateurs, mesurée sur la base de la répartition des sexes, du mélange des âges, de l'inclusion, de l'origine et de la langue.			
<b>KPI: proportion de femmes dans le management et les niveaux supérieurs CCT.</b> Décision: augmentation annuelle de 1 point de pourcentage	15,8%		16,8%
<b>KPI: Collaborateurs ayant des problèmes de santé en pourcentage (inclusion).</b>	1,06%		1,0%
<b>Mesures pour 2021:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite de la promotion de modèles de travail flexibles pour les femmes et les hommes.</li> <li>Promotion de la diversité avec des mesures supplémentaires spécifiques aux divisions opérationnelles.</li> </ul>			
<b>Stress au travail et résilience (GRI 403-1, SDG 3)</b>			
Maintien ou diminution du taux d'absentéisme par rapport à l'année précédente.			
<b>KPI: Absences en jours / jours théoriques (pondérés selon les FTE) * 100</b> Les jours théoriques résultent du temps de travail standard.	2,60%		2,8%
<b>Mesures pour 2021:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite des mesures de 2020: sujet clé: santé mentale avec des formations de formateur «Mental Health First Aid» et de formateur «Stress &amp; Résilience» ainsi qu'une formation au leadership en gestion des présences et controlling avec un sismographe.</li> <li>Multiplication des offres, en particulier en ligne (disponibles à toute heure et en tout lieu) en vue d'accroître la portée.</li> </ul>			

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable

Valeur  
2020Objectif  
2025  
Valeur indi-  
cative 2021**Prêts pour l'environnement****Objectif principal: réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 500 000 tonnes d'ici 2025 (GRI 305-5, SDG 7)**

500 000

Avec les clients, les émissions de CO<sub>2</sub> doivent être réduites de 500 000 tonnes.  
Ceci équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.

**Limiter les émissions de CO<sub>2</sub> de l'exploitation et de la chaîne d'approvisionnement à 300 000 tonnes d'ici 2025**

300 000

Réduction de ses propres émissions et de la chaîne d'approvisionnement (champs d'application 1, 2 et 3).

**KPI:** Emissions de CO<sub>2</sub>, champ d'application 1 (bâtiments et véhicules, sans réfrigérants)

14 420

14 000

**KPI:** Emissions de CO<sub>2</sub>, champ d'application 2 (électricité, chauffage urbain, compensé)

0

0

**KPI:** Emissions de CO<sub>2</sub>, champ d'application 3 (chaîne d'approvisionnement, mobilité des collaborateurs, etc.)

300 779

333 000

**Mesures pour 2021:**

- Rénovation de bâtiments et de chauffages, remplacement de chaudières à énergie fossile par des pompes à chaleur.
- Electrification de la flotte de véhicules et utilisation d'entraînements hybrides.
- Promotion de la participation des fournisseurs au Carbon Disclosure Project (CDP), dialogue individuel avec les fournisseurs.

**Des solutions de protection du climat pour nos clients**

800 000

Economies par le portefeuille à l'aide des clients et services.  
Promotion et développement de services qui permettent à la population suisse de mener une vie plus respectueuse de l'environnement.

**KPI:** Economies de CO<sub>2</sub>, en tonnes

895 092

640 000

**Mesures pour 2021:**

- Réduction du trafic grâce à la promotion du télétravail et des conférences virtuelles.
- Réduction du trafic grâce à la promotion de la télémaintenance et de la télésurveillance au moyen de capteurs (solutions IdO).
- Promouvoir des solutions d'efficacité énergétique basées sur le cloud.

**Prêts 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% de 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 5,3 millions d'appartements et de commerces Suisse (inventaire Swisscom)

42,6%

30-40%

-

**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 5,3 millions d'appartements et de commerces suisses (inventaire Swisscom)

32,1%

50-60%

-

**Mesures pour 2021:**

- Expansion continue du réseau dans les communautés suisses.

## Gouvernance

### 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 que nous suivions une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de nos possibilités.

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

### Ancrage dans la stratégie du groupe

Notre Conseil d'administration 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 du groupe au CEO. Ce dernier, 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. De plus, elle est responsable de la prise en compte des objectifs de l'Agenda 2030 – et, partant, du développement durable chez Swisscom.

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

### Responsabilité de la Direction du groupe

La Direction du groupe a communiqué les principaux objectifs de l'entreprise et de chaque division dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable 2025. Depuis, elle analyse au moins une fois par 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 valeurs indicatives et les mesures prévues pour l'exercice à venir (voir tableau des objectifs).

Group Communications & Responsibility et les divisions élaborent conjointement la mise en œuvre de ces mesures, qui est ensuite adoptée par les directions de divisions en tant que feuille de route globale pour l'année concernée.

D'autre part, les membres de la Direction du groupe ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility sponsorisent les champs d'action stratégiques qui relèvent de leurs domaines de compétence.

Nous avons désormais ancré notre objectif environnemental de réduction nette des émissions de CO<sub>2</sub> de 500 000 tonnes avec nos clientes et clients: le Conseil d'administration a approuvé ce nouvel objectif revu par la Direction du groupe. A partir de 2021, un objectif de développement durable fera pour la première fois partie intégrante des mesures incitatives de la Direction du groupe.

Les responsabilités et les valeurs indicatives correspondantes ont été intégrées dans la stratégie de développement durable 2025 et validées fin 2020:

- **Gestion globale:** responsable Group Communications & Responsibility
- **Prêts 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 (chaînes logistiques)
- **Prêts 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)
- **Prêts pour la Suisse:** responsable IT Network & Infrastructure
- **Prêts pour notre image:** responsable Residential Customer, responsable Group Communications & Responsibility

Les domaines de responsabilité s'assurent ainsi que les champs d'action 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 principales valeurs indicatives 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

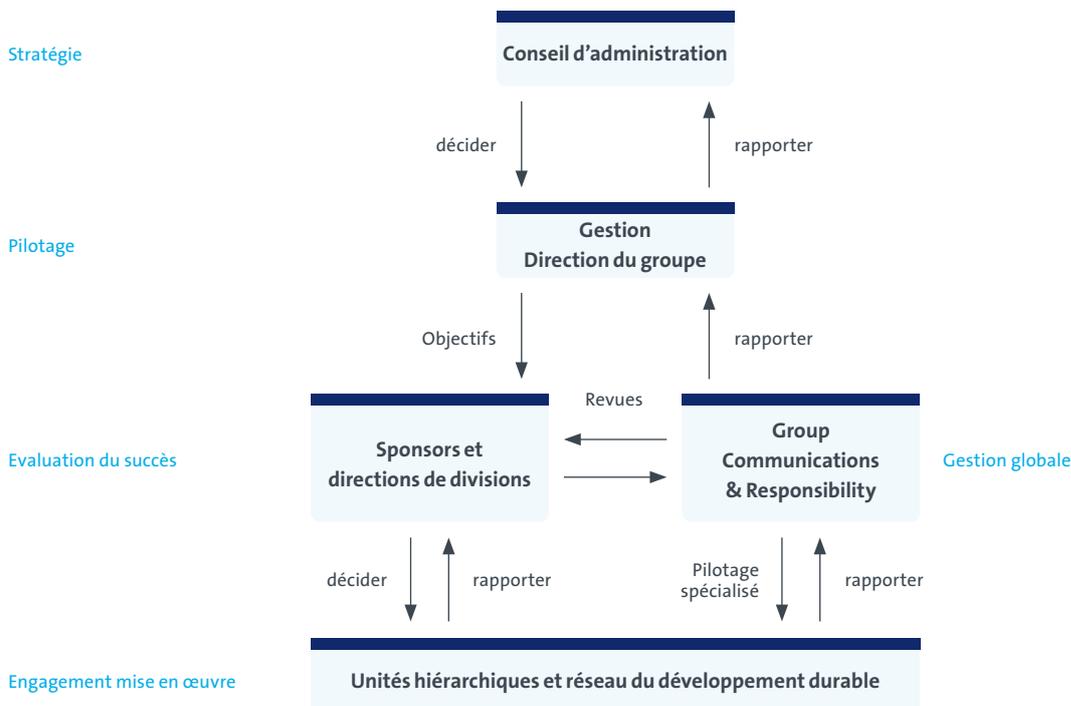
Le Conseil d'administration valide les objectifs et principes de la politique d'entreprise du groupe. La gestion durable de l'entreprise fait partie intégrante de notre politique d'entreprise. Le Conseil d'administration prend connaissance de la stratégie à long terme en matière de développement durable. Celle-ci comprend les champs d'action et les objectifs de durabilité à long terme, leur domaine d'application et la gouvernance correspondante. A la fin de chaque année, le Conseil d'administration prend en outre connaissance des valeurs indicatives de l'année suivante. Le Conseil d'administration est informé par écrit de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable dans le cadre du reporting semestriel.

En décembre 2020, le Conseil d'administration a pris connaissance de la feuille de route 2021, 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 au cours de l'année.

Ces réunions de la «communauté du développement durable» permettent de garantir l'échange d'informations et d'élaborer de nouvelles thématiques. En raison de la pandémie de Covid-19, nous n'avons pas pu organiser de réunions au cours de l'exercice sous revue. Les Green Lunches se sont tenus en mode virtuel.



Structure de gouvernance développement durable

## Ethique de l'entreprise

Depuis des années, nos actions s'inscrivent dans le respect de certains principes éthiques, en vertu desquels nous assumons nos responsabilités à l'égard de toutes les parties prenantes, y compris nous-mêmes. D'une part, les attentes du public et des parties prenantes vis-à-vis de l'économie ont fortement augmenté; d'autre part, nous avons nous-mêmes renforcé nos exigences en matière d'action responsable et intègre.

Dans notre façon d'agir, nous veillons donc à ce que la clientèle, les collaborateurs, l'économie, l'environnement, la société et notre entreprise ne subissent aucun désavantage. En tant qu'actionnaire principal, la Confédération attend de nous que nous suivions une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de nos possibilités. Nous nous engageons en faveur de la transparence et d'un dialogue ouvert avec le public et nous encourageons nos 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, nous ne pouvons réussir économiquement que si nous entretenons un dialogue continu avec nos parties prenantes et que nous nous montrons convaincants par notre comportement responsable, basé sur des principes éthiques.

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

Nous répondons à ces exigences par notre engagement en faveur de l'environnement, de la société et de l'économie. Aussi bien dans le monde analogique que numérique, nos critères éthiques prennent en compte dans la même mesure les besoins de l'entreprise et ceux de nos parties prenantes. Nous sommes pleinement conscients des divergences d'objectifs qui en découlent. Nous abordons activement ces divergences en nous efforçant de trouver des solutions communes conformes à notre culture d'entreprise.

L'exigence d'une action responsable et éthique concerne toute l'entreprise. Nous faisons confiance à tous nos

collaborateurs et apprécions le fait qu'ils agissent de façon responsable en respectant nos valeurs 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 à nos activités et il sensibilise les collaborateurs sur ce thème. Le responsable des questions d'éthique dirige également le Board Ethique des données, 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 de développement durable 2025 crée de la valeur ajoutée pour la société, l'économie, l'environnement et toute l'entreprise. Elle symbolise l'entrepreneuriat capable de prendre en compte à parts égales les préoccupations éthiques et économiques. Dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable, nous ne vérifions pas seulement la rentabilité des projets et des engagements, mais nous veillons également au respect des normes de durabilité et des conséquences à long terme sur l'environnement et la société.

Nous nous engageons 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](http://www.swisscom.ch/cr-governance)

- **Corporate Governance:** 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 décision, de gestion technique et de rapport des unités hiérarchiques et du réseau du développement durable (voir chapitre «Gouvernance»).

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

- **Board Ethique des données:** nous avons créé un 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. Le Board se compose de représentants des secteurs HR,

Customer Care, Analyse des données et Solutions mobiles pour les Clients commerciaux. Le Board s'est réuni deux fois au cours de l'exercice sous revue afin d'examiner des cas d'application actuels selon des critères éthiques. Ce chiffre peut sembler faible, mais Swisscom n'a guère de cas, en règle générale, qui soulèvent des questions éthiques. Nos modèles d'affaires et nos services ne sont pas, en principe, basés sur des données. Et les principes de l'éthique des données sont déjà pris en compte par les équipes de développement. Il ne reste donc que très peu de cas discutables que le Board Ethique des données doit analyser en détail.

- **Transparence et dialogue:** nous privilégions et recherchons le contact avec le public. Nous entretenons un dialogue ouvert avec les parties prenantes intéressées, sur des thèmes spécifiques en relation avec notre 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 whistle-blowing 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. Nous avons conscience de la confiance que lui porte sa clientèle dans le cadre du traitement des données. C'est la raison pour laquelle nous avons instauré une gouvernance des données. Cette gouvernance élabore des mesures et des processus pour établir et promouvoir systématiquement une culture des données responsable. L'objectif est de garantir la conformité au droit et la légitimité du traitement des données. Nous nous ouvrons ainsi au débat politico-social autour de la disponibilité publique des données (voir chapitre «Protection des données»).

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

- **Code de conduite en matière d'acquisition:** nous définissons des règles contraignantes avec notre code de conduite en matière d'acquisition: pour nous et notre comportement en tant qu'un des plus gros acheteurs de Suisse, mais aussi pour nos fournisseurs, que nous soumettons à des exigences élevées en matière de rentabilité, d'innovation mais aussi de considérations sociales et écologiques.

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

- **Corporate Responsibility en annexe aux contrats:** le code de conduite en matière d'acquisition sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. Il fixe des exigences, que les fournisseurs acceptent en signant la Corporate Responsibility (CR) en annexe au contrat. Nous nous assurons du respect de ces exigences à l'aide d'un système structuré de gestion des risques mis en place en 2015 dans l'organisation des achats. La conception de ce système a par la suite été élargie et couvre tous les domaines de risque de la chaîne d'approvisionnement.

## Approches de gestion dans le groupe

### Principe de précaution du groupe Swisscom

Nous travaillons dans le respect du développement durable, inscrit dans nos visions et nos valeurs. Nous réduisons les risques écologiques, économiques et 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 le développement durable soit pris en compte dans les projets et dans l'exploitation. En complément des systèmes de gestion établis, la formation et la sensibilisation des collaborateurs constituent l'un des piliers du principe de précaution que nous cultivons.

Nos systèmes de gestion sont conformes 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, nous disposons 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) (voir chapitre «Valeurs limites de l'ORNI»). Nous mettons en œuvre des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité (voir chapitre «Système de gestion des risques»).

### Compliance Management

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de la conformité (CMS) efficace. Notre CMS englobe toutes les divisions du groupe et repose sur les éléments 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:** nous tenons compte de notre activité ainsi que des prescriptions réglementaires et légales pour définir les risques relevant de la gestion de la conformité. Nous évaluons les risques périodiquement, mais aussi en cas de nouvelles activités ou d'évolu-

tion du cadre juridique, et nous les gérons en prenant des mesures appropriées.

- **Organisation:** le Conseil d'administration définit les tâches minimales incombant à la compliance. La Direction du groupe fixe ensuite les autres tâches et responsabilités et met 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 ainsi que des mesures en vigueur dans les 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:** nous surveillons en permanence le CMS pour en supprimer les failles.

Le CMS supervise le respect des lois à l'échelle du groupe dans les domaines juridiques suivants:

- 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.com/principes](http://www.swisscom.com/principes)

Pour des raisons de secret professionnel, Swisscom ne publie pas de rapport de conformité. Une présentation synthétique figure dans l'index GRI du présent rapport de développement durable.

### Marketing responsable

Notre marketing est fondé sur nos visions et nos valeurs ainsi que sur les principes de la Commission Suisse pour la Loyauté. Group Communications & Responsibility a pour mission d'informer nos différentes unités marketing concernant le développement desdits principes. Les entités en charge de la communication sont responsables du respect de ces principes. Elles sont les mieux à même de déceler à temps les manquements et de les limiter à titre préventif.

Dans l'approche et le dialogue avec la clientèle, nous veillons à faire en sorte que chaque cliente ou client aborde l'interconnexion et la numérisation grandissantes individuellement, indépendamment de l'âge ou du sexe. Nous parvenons ainsi à accompagner nos clientes et clients dans le monde numérique sans discrimination et en fonction du niveau de connaissances de chacun.

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

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

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

Le respect des droits de l'homme fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. Nous nous laissons 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 SA8 000 de Social Accountability International (SAI) ainsi que par les directives d'entreprises relatives à l'acquisition. En respectant systématiquement notre propre politique en matière de Droits de l'homme, nous contribuons 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 chapitre «Chaînes d'approvisionnement équitables»).

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

## Pratiques en matière de droits d'auteur

La gestion des droits d'auteur est régie par la convention collective de travail. Les collaborateurs cèdent à Swisscom les droits d'auteur, les droits voisins (en particulier les droits relatifs aux logiciels) et tous les droits partiels liés aux acquis, dans la mesure où ces droits résultent de leur travail au sein de Swisscom. Si Swisscom n'accorde pas d'intérêt aux droits ainsi transférés, elle peut les céder aux collaborateurs par contrat.

Quand nous utilisons des logiciels libres ou Open Source (FOSS) pour le développement de nos propres logiciels, nous respectons les droits d'auteur de tiers en nous 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

Nous rendons le monde interconnecté plus sûr en mettant les besoins de nos collaborateurs, clientes et clients et partenaires au cœur de toutes nos réflexions sur la

sécurité. En combinant des services de sécurité, des compétences, des processus et des outils professionnels, nous offrons une sécurité extrêmement efficace qui garantit une protection optimale pour nos clientes et clients, nos parties prenantes et notre propre entreprise. Nous garantissons la sécurité en toutes circonstances par des mesures claires et simples ainsi que par une infrastructure moderne et des spécialistes compétents. Nous instaurons une véritable culture de la sécurité grâce à des campagnes de formation et de sensibilisation, contribuant ainsi à ce que nos collaborateurs agissent systématiquement et spontanément en toute sécurité.

En raison des progrès de la numérisation et de sa dynamique croissante, la sécurité gagne constamment en importance. Nous nous appuyons sur le thème de la sécurité pour différencier plus fortement nos marques de la concurrence et rechercher de nouveaux secteurs de croissance. Nous offrons ainsi à nos clients les solutions, produits et services les plus novateurs possible dans le domaine de la sécurité.

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

## Fraud Management

Nous limitons activement les risques de fraude et évitons ainsi les pertes en nous appuyant sur notre propre expérience (p. ex. avec les cas de fraude signalés par les clientes et clients). 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 d'assurer le remboursement de valeurs patrimoniales détournées;
- renforcer la réputation de Swisscom et de maintenir ou accroître la confiance des clientes et clients.

# Prêts pour les personnes

Nous offrons à toutes les personnes vivant en Suisse un accès libre et sécurisé au monde numérique. Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques et améliorerons les conditions de travail des collaborateurs travaillant dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous mettons en particulier l'accent sur l'éducation aux médias des jeunes et des enfants. C'est pourquoi nous avons développé une offre de formation complète. Nos collaborateurs dispensent des prestations de qualité. En contrepartie, nous leur offrons des conditions de travail attrayantes avec des modèles de travail flexibles et de nombreuses possibilités de formation continue dans un environnement valorisant. Nous encourageons la diversité et luttons contre toute discrimination. De plus, nous nous engageons en faveur de chaînes d'approvisionnement équitables. Pour nous, la même règle s'applique en tous lieux: les collaborateurs travaillent mieux lorsqu'ils sont en bonne santé et motivés.

## Numérisation et compétence médias

Notre objectif est que toutes les personnes vivant en Suisse puissent à tout moment communiquer entre elles et utiliser les opportunités de la numérisation, tant dans les espaces publics que privés. Nous nous devons de former l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs pour qu'ils puissent utiliser les médias numériques de façon compétente et sécurisée. Nous avons à cœur de faire progresser la numérisation en Suisse et permettre ainsi la pénétration du numérique dans la vie quotidienne. Nous soutenons notamment les enfants et les adolescents dans l'utilisation compétente du nouveau champ de possibilités offertes. Mais la population active et les personnes âgées doivent également être en mesure de saisir les opportunités offertes par la société de l'information.

### Approche de gestion

Actuellement, les utilisateurs de médias sont sollicités de multiples façons. Les différents systèmes de valeurs génèrent des tensions: les jeunes considèrent les médias comme un élément naturel de leur quotidien et les éventuelles restrictions provoquent des conflits. Les adultes considèrent que la présence en ligne équivaut souvent à une perte de temps et ils essaient de soustraire leurs enfants aux médias numériques. Quant aux personnes âgées, elles risquent de passer à côté de la numérisation, alors qu'elles pourraient, elles aussi, se simplifier la vie et enrichir leur quotidien grâce aux médias numériques.

Nous nous sentons concernés par ces zones de friction. Nous ne fermons pas les yeux devant les risques d'une consommation inappropriée et excessive des médias. Nous avons donc très tôt décidé non seulement de respecter scrupuleusement les prescriptions légales concernant

les mineurs, mais d'aller au-delà en prenant des mesures pour instaurer une utilisation judicieuse et efficace des médias en Suisse. La stratégie de la Confédération pour une société de l'information saine et créatrice de valeur nous sert de fil directeur à cet égard.

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. En ce qui concerne la protection de la jeunesse dans les médias, nous misons sur des mesures techniques telles que des filtres, des procédures clairement définies dans le cadre du processus de conseil et de vente, et le blocage des services à valeur ajoutée. Pour ce qui est de la promotion de la compétence médias, nous misons sur des mesures préventives telles que l'éducation, la sensibilisation et l'information ciblées des différentes parties prenantes. Par ailleurs, nous échangeons régulièrement avec différentes parties prenantes issues des rangs de la politique familiale, de l'école et des organisations parentales.

Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques et améliorerons les conditions de travail des collaborateurs travaillant dans notre chaîne d'approvisionnement. L'évolution extrêmement rapide du paysage médiatique entraîne sans cesse de nouveaux défis – pour les jeunes et les enfants comme pour les grands-parents, les parents, les enseignants, les personnes atteintes d'un handicap, les employés de notre chaîne d'approvisionnement et les autres personnes concernées. C'est pourquoi nous adaptons continuellement nos mesures aux nouvelles problématiques. Pour vérifier

l'efficacité de chaque mesure, nous relevons le nombre des contacts obtenus par mesure.

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

Nous formons notamment les enfants et les adolescents à l'utilisation compétente des nouvelles opportunités numériques. A cette fin, nous mettons en place diverses mesures s'adressant aux jeunes (voir chapitre «Charte relative au sponsoring de la formation») ainsi qu'aux parents et aux enseignants.

Les cours sur les médias de Swisscom s'adressent aux parents, aux enseignants et aux apprenants et leur présentent les risques de même que les opportunités liés à la numérisation.

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

La plateforme «Sois médiafuté» s'adresse aux familles et leur fournit des réponses aux questions concernant la consommation des médias. En 2020, elle a enregistré plus de 150 000 visites.

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

Grâce à des publications d'articles dans le magazine pour parents «Fritz und Fränzi», nous sensibilisons différents groupes cibles aux questions liées à la formation et à l'éducation aux médias. Avec «Fritz und Fränzi», l'un des magazines les plus populaires en Suisse, nous touchons chaque année plus de 58 240 lecteurs.

Dans le cadre de l'étude JAMES et des rapports détaillés JAMESfocus, nous effectuons, conjointement avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), un travail de fond d'une importance majeure. Cette étude fournit un aperçu de l'utilisation des médias et des loisirs par les jeunes de 12 à 19 ans en Suisse avec des chiffres représentatifs couvrant toutes les régions linguistiques. L'édition de cette année, sixième enquête de la série, se penche tout particulièrement sur le confinement lié au Covid-19 et sur ses répercussions sur la consommation des médias chez les jeunes.

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

Swisscom est présente comme interlocutrice et soutient de nombreuses parties prenantes autour du thème de la protection des jeunes dans les médias. Dans ce cadre, il convient notamment de mentionner notre 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 utilisatrices et utilisateurs à l'emploi de leur téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005. Les cours s'adressent à toutes les personnes vivant en Suisse, indépendamment de leur opérateur de télécommunications, et contribuent ainsi

largement à combler le fossé numérique entre les générations. Ils sont régulièrement organisés sur 16 sites.

25 000 personnes se sont ainsi perfectionnées en 2020 dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des offres de formation de Swisscom, plus de 640 000 personnes ont déjà bénéficié d'une formation.

En 2020, nous avons créé une offre destinée aux PME. Ces dernières sont, elles aussi, mises à rude épreuve face aux mutations en cours dans les médias et le monde des affaires: les formatrices et formateurs de la Swisscom Academy proposent aux collaborateurs des PME des cours sur l'utilisation des outils numériques. Nous envisageons également d'étendre cette offre aux enseignants des écoles qui souhaitent également bénéficier des possibilités offertes par la collaboration numérique.

En raison de la pandémie de Covid-19, nous avons dû fermer nos salles de cours. Nous avons pu dispenser la majeure partie de nos cours sous forme numérique. Les participants ont pu assister à leurs premiers séminaires en ligne dès le mois d'avril. Cette offre a été assidûment utilisée: nous avons accueilli cette année 19 500 participants dans nos cursus en ligne. De même, depuis le début de l'été 2020, divers services sont également disponibles sous forme numérique pour les écoles. Ces dernières peuvent désormais faire intervenir virtuellement nos formatrices et formateurs en quelques clics dans les salles de classe.

Néanmoins, ce mode d'enseignement touche à certaines limites. Une part de notre clientèle n'a pas été convaincue par cette forme de transmission des connaissances et reste sceptique quant à l'enseignement en ligne. C'est ce qui nous pousse à dispenser également dans ce domaine de l'aide, du soutien et de l'information.

## Les offres éducatives de Swisscom

Nombre de participants (cumulés)



### Responsabilité en matière d'eSport

En 2018, nous avons lancé notre propre offre d'eSport. En vue de soutenir le jeu informatique de compétition

de façon responsable, il convient de mettre en place des mesures d'accompagnement. Le Code de Conduite de la Swiss Interactive Entertainment Association (SIEA), la présence de plateformes d'information dans les salons ou les manifestations eSport et l'option eSport proposée dans les écoles primaires en sont les principaux volets. 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. De plus, ils les aident à se forger une opinion sur le gaming et l'eSport, et leur fournissent de la documentation pour s'informer. Cela permet de protéger au mieux les enfants et les jeunes contre les effets négatifs des jeux en ligne et de l'eSport.

Les jeux vidéos sont un défi non seulement pour les parents, mais aussi pour les écoles: selon les études JAMES de ces dernières années, les jeux sur ordinateur et sur téléphone portable sont des activités de loisir extrêmement populaires et posent des problèmes particuliers. C'est pourquoi, au cours de l'exercice sous revue, nous avons travaillé avec des expertes et des experts en matière d'éducation, de psychologie et du monde de l'eSport pour élaborer une matière d'enseignement scolaire spécifique sur ce thème.

### Charte relative au sponsoring de la formation

En novembre 2016, à l'occasion des Swiss Education Days, l'Association faitière 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 d'exploiter les données d'utilisation de manière non transparente ou non conforme aux dispositions légales cantonales. En tant que premiers signataires de cette charte, nous estimons 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. Nous souhaitons à ce titre donner l'exemple dans nos activités et servir 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, nous n'utilisons les données confiées à des fins de marketing et nous nous abstenons donc de toute action publicitaire dans les écoles.

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

## Accessibilité

### Approche de gestion

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

que nous proposons délibérément et avec conviction à notre clientèle. Nous attachons une grande importance à l'accessibilité pour deux raisons: premièrement, nous nous conformons par principe à la loi nationale sur l'égalité des personnes handicapées (LHand) et nous suivons la recommandation préconisant de proposer des produits accessibles. Deuxièmement, chacun doit pouvoir profiter de l'accès à tous nos produits et services.

Notre stratégie consiste à rendre d'abord accessibles les produits et les canaux les plus appréciés. Etant donné la multitude de produits et services Swisscom et de canaux de communication, cette approche ciblée est pertinente.

A l'avenir, différents partenaires évalueront l'accessibilité de nos services tels que les services de contact, notre site internet ou nos applications. A titre d'exemple, la fondation «Accès pour tous» procède à ce type d'évaluation. Ces évaluations nous aideront à mettre en œuvre notre stratégie d'amélioration de l'accessibilité de manière significative et à garantir l'efficacité et la durabilité des mesures.

### Accessibilité aux services

Les Swisscom Shops et les centres d'appel satisfont à de strictes exigences pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Nous améliorons constamment leur facilité d'accès. A cette fin, nous travaillons en concertation avec des associations et des organisations bien connues telles que l'agence Vision Positive, l'Association suisse des sourds et Procap. Le personnel des Shops et des centres d'appel est formé à cet égard et reçoit des outils pratiques pour identifier les besoins des clientes et des clients handicapés.

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. En outre, un service de traduction en langue des signes est disponible pour les personnes malentendantes. Cela leur permet de communiquer par téléphone avec des personnes entendant. Nous proposons gratuitement ce service, qui fait également partie du service universel, en collaboration avec la fondation Procom.

Nous rendons notre site Internet et nos applications accessibles aux personnes handicapées. Nous nous efforçons de respecter le niveau AA des directives internationales pour l'accessibilité des contenus web (WCAG). Nous avons déjà obtenu de bons résultats avec l'espace clients My Swisscom et l'application My Swisscom.

Pour promouvoir l'utilisation des smartphones par les personnes malvoyantes et non-voyantes, nous avons également conclu un partenariat avec l'Ecole de la

pomme. Les clientes et clients concernés qui souhaitent suivre un cours de cette école se voient offrir un bon d'une valeur de CHF 50 de notre part.

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

## Collaborateurs

Nous voulons contribuer à façonner le monde de demain en nous appuyant sur les opportunités du monde interconnecté. Chaque fois qu'un client ou une cliente contacte Swisscom, il ou elle doit faire l'expérience d'une entreprise digne de confiance, engagée et curieuse. C'est pourquoi il est crucial d'avoir des collaborateurs motivés, compétents et performants. Notre politique du personnel s'appuie sur une culture d'entreprise porteuse de sens et valorisante, une communication d'entreprise axée sur le dialogue et une ouverture permanente à la diversité. Nous pouvons donc compter sur des collaborateurs qui mettent chaque jour leur cœur et leur âme dans leur travail pour inspirer les gens pour le monde en réseau.

Notre engagement envers les collaborateurs est essentiel dans trois domaines:

- Stress au travail et résilience
- Diversité et égalité des chances
- Employabilité

Nous voulons augmenter encore la proportion de femmes parmi nos effectifs, en particulier dans les professions techniques, et nous nous engageons en faveur de l'égalité des chances et de la diversité au sein de notre entreprise. Nous luttons avec détermination contre toute discrimination consciente ou inconsciente. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons lancé une nouvelle campagne de sensibilisation, testé un modèle de retraite partielle pour les salariés de plus de 58 ans et formé plus de 900 apprenants, dont cinq réfugiés reconnus ou admis à titre provisoire.

Nous accompagnons et soutenons nos collaborateurs dans le processus de développement continu de la numérisation. A cet égard, nous leur proposons un programme complet de formation continue professionnelle. La plateforme d'apprentissage numérique SKILLup a été mise en place au cours de l'exercice sous revue. Elle offre aux collaborateurs des modules d'enseignement qui répondent à leurs besoins et disponibles en tout lieu et à toute heure.

La conjoncture économique dynamique exige une grande flexibilité de la part de nos collaborateurs. En tant qu'employeur, nous veillons à ce que nos collaborateurs restent en bonne santé et motivés sur le long terme. A cette fin, nous accordons une attention particulière au maintien d'un juste équilibre entre travail et vie privée, à la prévention du stress et de la présence au travail malgré la maladie (présentéisme) ainsi qu'au renforcement de la résilience.

## Gestion de la pandémie de Covid-19

La pandémie de coronavirus a posé de nombreux défis à notre entreprise. Nous avons mis en place une task force Covid-19 pour prendre des décisions rapides en phase avec la situation et fournir des informations transparentes à nos collaborateurs. Lorsque le virus a fait son apparition, nous avons permis à une grande partie des collaborateurs de travailler à domicile: en très peu de temps, plus de 80% des collaborateurs de Swisscom ont pu se mettre au télétravail.

### Collaborateurs sur place

Des services de nettoyage spécialisés supplémentaires ont été déployés pour les collaborateurs travaillant sur place. Nous leur avons également fourni les dispositifs de protection personnelle appropriés (désinfectants, masques de protection, vêtements de protection et panneaux de plexiglas).

### Collaborateurs en télétravail

La possibilité de travailler à domicile a été très appréciée par de nombreux collaborateurs, mais a également posé certains problèmes. Pour les collaborateurs ayant des enfants, la charge multiple du travail à domicile, de la garde d'enfants et de l'enseignement à domicile était parfois pesante. D'autres problèmes sont apparus, comme le manque d'ergonomie et d'activité physique dans le cadre du télétravail, l'insécurité, le stress et la crainte de tomber malade. Nous avons activement traité ces questions par le biais de News publiées sur l'intranet, d'articles de blog, de webinaires et de séances d'entraînement en ligne. Nous avons également élargi les heures d'ouverture et les capacités de notre service conseil Care Gate.

Ces mesures ont été accompagnées d'une communication interne complète:

- ticker Corona et questions-réponses sur l'intranet;
- sensibilisation des collaborateurs aux mesures de prévention (affiches dans les bâtiments, notices d'information, Intranet, etc.), consignes de comportement;
- entretiens sur le thème du télétravail (y compris les aspects sanitaires).

Les expériences des collaborateurs avec le télétravail pendant le confinement ont été l'occasion d'évaluer en détail la gestion de ce mode de travail (voir chapitre «Télétravail»).

## Conditions de travail générales

La convention collective de travail (CCT) de Swisscom offre à ses collaborateurs des conditions de travail avantageuses qui ont été élaborées avec les partenaires sociaux et vont au-delà du minimum légal.

### Rémunération et égalité des salaires

Nous payons des salaires corrects, conformes au marché, tout en veillant 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. Nous adaptons les salaires des collaborateurs dans le cadre de la revue annuelle des salaires. Les collaborateurs qui ont amélioré leurs performances et dont le salaire se situe dans une fourchette salariale basse obtiennent en règle générale une hausse salariale supérieure à la moyenne.

Par ailleurs, nous utilisons l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2020) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent en deçà du seuil de tolérance de 5% fixé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes.

### Participation au résultat

Tous les collaborateurs Swisscom participent au résultat de l'entreprise au moyen d'une part variable liée au résultat. La hauteur de la participation au résultat dépend du classement hiérarchique inscrit dans le profil du poste. Elle va de 2% du salaire de base au niveau le plus bas à 30% au niveau le plus élevé. Les collaborateurs de ce niveau 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, nous offrons à nos collaborateurs une solution de prévoyance attractive comportant des prestations qui dépassent le minimum légal. Fin 2020, quelque 17 200 collaborateurs de Swisscom et 9 100 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan.

### Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient de prestations supplémentaires 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. De plus, la plupart de nos sites proposent une sélection de repas de midi à prix avantageux.

### 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. Ils sont également couverts par une police d'assurance risque décès pour cadres.

### Partenariat social

Dans le cadre de la participation réglementée, nous accordons aux représentations du personnel et aux syndicats un délai de consultation d'au moins deux semaines. Régie dans la CCT, la participation comprend des droits à l'information, la participation, la codécision et la responsabilité personnelle. Le délai de consultation

découle de la base légale, de la jurisprudence et de la pratique. Nous accordons habituellement des délais plus longs que ceux prescrits par la loi et nous attachons une grande importance au dialogue entre la direction et les partenaires sociaux.

### Congés

Le droit des collaborateurs Swisscom aux vacances est compris entre 25 et 30 jours, selon l'âge. De plus, ils ont la possibilité d'acheter 10 autres jours de congés 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 cinq jours de vacances supplémentaires par année. Tous les collaborateurs soumis à la CCT reçoivent également cinq jours de congés supplémentaires tous les cinq ans, pour récompenser leur fidélité à l'entreprise.

### Modèles de travail

Les nouvelles technologies permettent l'émergence de formes d'organisation innovantes. Nous encourageons de manière ciblée le développement de nouveaux modèles de travail et les testons dans notre propre entreprise. Les formes de collaboration agiles sont apparues au sein de l'ingénierie informatique où elles sont devenues indispensables. En conséquence, nous avons tout d'abord introduit des configurations agiles dans l'unité IT, Network & Infrastructure. Des hiérarchies horizontales avec des équipes interdisciplinaires et autonomes, dans lesquelles chacun pense et agit de façon entrepreneuriale, caractérisent cette façon de travailler. Cela facilite une fourniture de services dynamique et flexible. On constate qu'après les premiers mois, la satisfaction des collaborateurs à l'égard de cette culture de travail collaborative grandit. Actuellement, plus de 5 000 collaborateurs de Swisscom travaillent selon différentes formes de collaboration agile.

### Horaires de travail flexibles

Notre temps de travail hebdomadaire est de 40 heures. Certaines filiales appliquent la semaine de 41 ou 42 heures. En même temps, nous permettons à nos collaborateurs d'aménager de manière flexible leur temps de travail dans la limite des contraintes horaires et spatiales de leur activité. Nous mettons à leur disposition les outils de travail nécessaires à cet effet.

### Télétravail

Notre entreprise joue un rôle de pionnier dans le secteur du télétravail dans toute la Suisse. Avant même la pandémie de Covid-19, le travail à domicile, en déplacement ou sur différents sites était très apprécié et largement répandu. Dans le cadre des prestations supplémentaires, nous versons déjà à nos collaborateurs une généreuse allocation mensuelle pour couvrir leurs frais de téléphonie mobile et d'Internet. Les collaborateurs apprécient la flexibilité, l'absence de trajets domicile-travail et un meilleur équilibre entre travail et vie privée. Toutefois, ce

modèle de travail exige davantage d'autodiscipline de la part des collaborateurs pour organiser le déroulement de la journée, respecter les horaires de travail et prévoir des pauses.

Dans une enquête réalisée en mai, les collaborateurs ont été interrogés sur leur expérience en matière de télétravail. Les résultats sont sans équivoque:

- les collaborateurs ont une expérience positive du télétravail. Plus de 90% d'entre eux se disent satisfaits voire très satisfaits de leur pratique personnelle du télétravail.
- La proportion de collaborateurs qui ne pratiquent jamais le télétravail est très faible (20,5% avant le confinement, 1,1% post-confinement).
- A l'avenir, les collaborateurs souhaitent pratiquer davantage le télétravail (un jour maximum avant le confinement, deux à trois jours post-confinement).

Cette enquête confirme notre attitude progressiste à l'égard du télétravail. C'est pourquoi nous allons poursuivre la promotion et le développement de ce modèle de travail à l'avenir. Toutefois, il est important de continuer à se réunir régulièrement au bureau et de maintenir ainsi un échange informel.

### Concilier travail et vie privée

Les modèles de travail flexibles contribuent de manière importante 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%. Afin de rendre le travail à temps partiel plus populaire, en particulier auprès des hommes, il peut être choisi à titre d'essai pendant trois mois.

Nous attachons une importance particulière à l'équilibre entre travail et vie privée et nous soutenons les parents 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 Familizy. A la naissance d'un enfant, nous offrons à nos 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. Le modèle Work & Care permet aux collaborateurs qui soignent des proches de réduire provisoirement leur temps de travail pour répondre à leurs besoins familiaux.

En récompense de cet engagement, l'organisation Pro Familia nous a décerné le label de qualité «Family Score». Ce label confirme que nous veillons efficacement à concilier la vie professionnelle et la vie familiale de nos collaborateurs.

## Développement professionnel

### Approche de gestion

Afin de profiter des nouvelles opportunités offertes par la transition numérique et d'atteindre nos objectifs, il est indispensable d'avoir des collaborateurs compétents. Nous offrons donc à nos collaborateurs la possibilité de rester en phase avec les avancées technologiques et d'élargir continuellement leurs compétences.

C'est pourquoi nous octroyons cinq jours de formation continue par an à tous nos collaborateurs et l'inscrivons dans la Convention collective du travail (CCT). Nous nous sommes fixé comme objectif que la majorité des collaborateurs en fassent usage, que ce soit au travers des différentes offres de formation interne, du développement on-the-job ou de formations initiales ou continues externes, p. exemple en collaboration avec le portail de formation suisse.

La One Swisscom Academy a pour but de renforcer l'employabilité des collaborateurs en proposant un large éventail de possibilités de formation continue. Par ailleurs, nous avons signé l'initiative «Life Long Learning» de Digital Switzerland et nous soutenons l'apprentissage tout au long de la vie.

### Débutants

Nous proposons 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 2020, 266 apprenants ont terminé avec succès leur formation professionnelle chez Swisscom et 16 chez cablex. Cela correspond à un taux de réussite de 95%. Cette même année, 267 jeunes ont entamé leur apprentissage chez Swisscom et 13 chez cablex. L'offre de places d'apprentissage est ouverte aux jeunes, quelle que soit la scolarité qu'ils ont suivie: nous proposons des postes de formation aux jeunes à l'issue du cycle secondaire (cycle I) ou du lycée (cycle II) ainsi qu'aux étudiants en informatique dont le cursus est orienté vers la pratique. Chaque année, quelque 70 diplômés des hautes écoles spécialisées et des universités acquièrent leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step In dans notre entreprise. Par ailleurs, le programme Trainee offre la possibilité à neuf étudiants sélectionnés d'entrer dans la vie professionnelle après la fin de leurs études.

### Formation et perfectionnement

Pour nous, le fait d'accorder aux collaborateurs suffisamment de marge de manœuvre et de responsabilité individuelle pour leur développement professionnel relève d'une culture d'apprentissage et d'une compétitivité stimulantes.

Avec la One Swisscom Academy, nous offrons un large éventail de possibilités de formation et de perfectionnement, dont la plupart reposent sur des méthodes

d'apprentissage numérisées. Cela permet aux collaborateurs d'acquérir des connaissances indépendamment du temps et du lieu. La plateforme d'apprentissage SKILLup mise en place cette année permet aux collaborateurs d'accéder à des contenus didactiques en lien avec leurs compétences, leurs capacités et leurs intérêts. Cela se fait sous différents formats tels que des tutoriels, des articles, des podcasts et des webinaires où ils peuvent partager leurs connaissances nouvellement acquises avec leurs collègues. Selon l'objectif de formation, nous participons également à des formations continues externes en libérant du temps de travail et/ou en apportant un soutien financier. En 2020, environ 58% des collaborateurs de Swisscom ont suivi au moins une des cinq journées de formation continue. Les collaborateurs qui avaient moins de travail pendant le confinement ont été encouragés à utiliser le temps libéré pour se perfectionner.

### Programmes pour les talents

Au travers des diverses offres Talent, nous permettons 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.

### Evaluation de la performance et évolution professionnelle

Pour nous, il est essentiel que les collaborateurs se préoccupent de leur employabilité sur le marché du travail. A cet effet, nous mettons à leur disposition le conseiller virtuel «My Employability», qui leur permet d'affiner leur profil professionnel, d'identifier leurs lacunes et de définir des mesures de formation adaptées. «My Impact» sert de boussole aux collaborateurs et aux cadres pour évaluer leurs performances. Conjointement avec leurs responsables de l'encadrement, les équipes fixent les contributions qu'elles souhaitent apporter pour atteindre ensemble les objectifs de l'entreprise. Elles obtiennent régulièrement des informations en retour de leur environnement professionnel, en discutent avec leurs responsables et, sur cette base, planifient leur parcours de développement professionnel afin de renforcer leur motivation.

## Diversité (Diversity) et égalité des chances

### Approche de gestion

Nous bénéficions d'un personnel diversifié, ce qui nous donne un énorme avantage concurrentiel: grâce à la multiplicité de leurs opinions et de leurs approches, de leurs expériences, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs s'inspirent mutuellement et apprennent les uns des autres. L'entreprise gagne ainsi en créativité, en innovation et en succès. Nous veillons donc à ce que les collaborateurs soient traités équitablement, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur origine, de leur langue ou de leur orientation sexuelle. Nous veillons éga-

lement à l'inclusion des collaborateurs souffrant d'une déficience physique ou psychique. Nous concevons des processus pertinents en matière de recrutement, d'embauche, de développement, de gestion des talents et de culture de leadership de manière à combattre les stéréotypes, même inconscients, et permettre une véritable égalité des chances.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons continué à promouvoir la diversité. Trois cadres spécialisés et cadres dirigeants de différents secteurs d'activité ont pris conjointement la direction de Diversity et œuvrent activement à son développement. Sur la base d'une analyse approfondie des données, une stratégie de promotion de la diversité a été mise en place et une gouvernance claire a été adoptée par le CA. Parallèlement, une Diversity Community regroupant plus de 120 collaborateurs de toute l'entreprise a été créée et soutient activement l'ancrage de la diversité chez Swisscom. Afin de mesurer les progrès, la Direction du groupe a défini pour chaque division des objectifs en matière de diversité qui ont ensuite été validés au sein des directions de divisions. Nous utilisons des indicateurs clés pour suivre et optimiser nos performances dans ce domaine. L'évolution des domaines d'action prioritaires en matière de diversité est présentée de manière transparente sur un tableau de bord.

L'un des domaines prioritaires est la proportion de collaboratrices dans l'entreprise: les métiers de la technologie sont encore majoritairement exercés par des hommes. Nous avons pris un certain nombre de mesures pour augmenter la proportion de femmes depuis les apprenants dans les métiers techniques jusqu'à la Direction du groupe. Nous avons également mis en place des conditions de travail adaptées ou des programmes visant à améliorer l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap physique ou psychique, des jeunes en difficulté ainsi que des réfugiés reconnus ou admis à titre provisoire.

Par ailleurs, nous concluons également des partenariats avec des organisations professionnelles et des instituts de recherche, notamment l'initiative Advance pour la promotion des femmes et l'association Compasso pour l'inclusion.

Nous ne tolérons aucune discrimination ni aucun abus de pouvoir. Ce principe est communiqué aux collaborateurs et tout spécialement aux responsables de l'encadrement. Dans les cas de discrimination, l'interlocuteur neutre Care Gate est à la disposition de tous les collaborateurs.

### Recrutement

Notre processus de recrutement se fonde uniquement sur la qualification des candidates et candidats et leur attitude à l'égard des valeurs de l'entreprise. Les critères tels que l'âge, l'origine ou le sexe ne doivent pas être une

source de discrimination. Les candidatures peuvent également être soumises de manière anonyme. La sélection des candidates et candidats s'effectue sans recourir à l'intelligence artificielle. En ce qui concerne l'embauche de personnes issues d'Etats tiers, nous nous conformons aux réglementations légales et nous appliquons les dispositions du régime de priorité aux travailleurs indigènes. Au cours de l'exercice sous revue, nous nous sommes engagés à soutenir l'Ecole42 de Lausanne. L'Ecole42 forme des spécialistes en informatique, quel que soit leur parcours professionnel antérieur (réorientation de carrière), et contribue ainsi à une plus grande égalité des chances. Le premier cursus de formation débute en juin 2021.

### **Lutte contre la discrimination inconsciente et les préjugés inconscients**

La discrimination a souvent lieu de manière inconsciente. Nous nous sommes engagés à lutter contre ce phénomène et nous enregistrons nos premiers succès. Dans les programmes pour talents, par exemple, la mixité en termes de sexe et de régions linguistiques s'est accrue depuis que les candidates et candidats ne sont plus proposés par leurs supérieurs, mais peuvent postuler eux-mêmes. En novembre 2020, nous avons également lancé une campagne sur la diversité à l'échelle de toute l'entreprise, avec des messages clés, un test d'auto-évaluation et une formation sur le thème des «préjugés inconscients».

### **Diversité dans les organes de direction**

Notre Conseil d'administration est actuellement composé de trois femmes et de six hommes. En février 2021, une femme rejoindra également la Direction du groupe en tant que responsable Group Human Resources. Le top management comprend neuf femmes. La Direction du groupe s'est fixée pour objectif d'augmenter encore la proportion de femmes aux postes d'encadrement. Nous sommes représentés dans toutes les régions linguistiques de la Suisse et nous attachons de l'importance à ce que les différentes langues soient représentées de manière appropriée dans les organes de direction. Néanmoins, cela n'a pas encore été réalisé partout dans toute la mesure souhaitée. Nous nous sommes donc fixé comme objectif pour 2021 d'atteindre en premier lieu nos objectifs de diversité dans les divisions de Swisscom, et de promouvoir la diversité linguistique, de sensibiliser et de former les collaborateurs sur les préjugés inconscients et de renforcer la mise en place de modèles de jobsharing.

### **Egalité des sexes**

On constate toujours une majorité d'hommes dans les formations menant aux professions demandées par Swisscom. Afin d'attirer les jeunes femmes vers les métiers TIC, nous organisons chaque année les «Digital Days for Girls». Des apprenantes issues de cursus de formation aux TIC viennent présenter leur activité professionnelle quotidienne auprès des élèves filles et leur permettent de découvrir les TIC de façon plus concrète. En 2020, les Digital Days se sont déroulés à Zurich, à Berne et à Bellinzone. Cette initiative est très bien accueillie et

commence à porter ses fruits, la part des apprenantes dans les métiers TIC chez Swisscom étant passée de 27,8% à 34,2% depuis l'an dernier.

En tant que membre de l'initiative nationale Advance, nous encourageons l'accès de nos collaboratrices à des formations tout en leur fournissant des opportunités d'élargir leur réseau. Elles peuvent ainsi augmenter leurs chances d'évoluer vers un poste avec davantage de responsabilités.

### **Génération**

Nous employons des collaborateurs de tous âges. D'une part, avec l'initiative «Check Your Chance» de l'Union patronale suisse, nous soutenons l'entrée dans la vie professionnelle des jeunes en difficulté. D'autre part, nous facilitons le départ de nos collaborateurs plus âgés en leur offrant une retraite partielle.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons convenu avec les partenaires sociaux d'un modèle de retraite partielle destiné aux collaborateurs de 58 ans et plus. S'ils le souhaitent, ils peuvent réduire leur taux d'occupation pendant les deux années à venir, puis prendre leur retraite. Nous apportons une contribution financière afin de compenser la baisse des rentes dans la caisse de retraite et nous accordons une garantie d'emploi pendant deux ans. Ce modèle a été instauré le 1<sup>er</sup> septembre 2020 et s'appliquera tout d'abord en 2020. Quelque 202 collaborateurs ont opté pour ce modèle de retraite partielle.

Nous sommes également partenaire économique de la Haute école spécialisée de Lucerne pour le projet de gestion inclusive des générations.

### **Origine et langue**

Nous employons des collaborateurs issus de 88 pays, sur différents sites dans toutes les régions de Suisse. Lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs, nous privilégions dans la mesure du possible les candidates et candidats de la région linguistique concernée, qui sont familiarisés avec les usages locaux. Nous entretenons 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**

Nous misons sur les forces et les compétences de chaque collaborateur. Si des collaborateurs sont entravés dans leurs aptitudes pour des raisons de santé, nous veillons à les garder dans leurs fonctions ou à leur assurer un autre emploi pertinent. Pour favoriser l'inclusion, nous réservons au moins 1% de l'ensemble des postes de travail à des collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique. Nous sommes soutenus par l'association Compasso, dont nous sommes à la fois membre et sponsor. Compasso a pour vocation de soutenir les employeurs dans la prise en charge des personnes ayant des problèmes de santé.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons élargi notre coopération avec l'association Powercoders et nous proposons des stages aux réfugiés, si possible avec la perspective d'un emploi fixe à l'issue du stage.

## Sécurité au travail et protection de la santé

### Approche de gestion

La santé et la sécurité de nos collaborateurs ainsi que de toutes les personnes touchées par nos activités sont pour nous une priorité absolue. En tant qu'employeur, nous pouvons, grâce à diverses mesures, avoir un impact significatif sur la santé de nos collaborateurs tout en les aidant à rester en bonne santé et motivés sur le long terme.

Nous attachons une importance particulière à la prévention et à la détection précoce des troubles psychosociaux tels que le stress, la tension émotionnelle ou le présentéisme. Pour réduire le stress au travail et renforcer la résilience (résistance psychologique), nous encourageons un juste équilibre entre le travail et la vie privée de nos collaborateurs, notamment par le biais des horaires de travail flexibles (voir chapitre «Modèles de travail») et par le soutien des activités sportives ou autres. Nous proposons également à nos collaborateurs des cours réguliers sur le stress et la résilience.

Les collaborateurs ayant des problèmes sanitaires ou sociaux peuvent consulter de façon anonyme et confidentielle le service indépendant Care Gate. Tous les services ont été proposés en ligne pendant le confinement.

Nous nous engageons à respecter systématiquement les règles de sécurité sur le lieu de travail afin de protéger la vie et la santé de toutes les personnes concernées. A cette fin, nous mettons en œuvre les dispositions légales sous la forme du dispositif global «Safety chez Swisscom» dans le cadre de la gestion de la santé au travail. Le comité de pilotage se réunit une fois par an. Il se compose du Conseil d'administration, des organes exécutifs, des spécialistes de la sécurité au travail et des représentants du personnel. Il garantit la mise en place des conditions-cadres pour promouvoir toutes les mesures requises. Le dispositif «Safety chez Swisscom» est évalué tous les deux ans au moyen d'audits ciblés réalisés par des spécialistes de la sécurité au travail.

Le Safety Board du Groupe se réunit tous les deux mois. Il regroupe des spécialistes de la sécurité en vue d'échanger des informations, d'identifier des problèmes communs et de trouver des solutions, et de définir des mesures et des campagnes à l'échelle de toute l'entreprise. Un certain nombre de tâches relevant de Safety ont été confiées à des prestataires de services externes (par exemple, des médecins du travail). La plateforme «Safety Board TUs» assure la coordination avec ces derniers. Les responsables de la sécurité analysent rapidement et systématiquement les accidents et examinent les possibilités d'amélioration. En combinaison avec de

nombreuses mesures de sensibilisation et de prévention, cela entraîne une diminution du taux d'accident et des interruptions du travail. Les informations concernant les accidents et les maladies liés aux conditions de travail sont collectées de manière centralisée via un système de signalement et de reporting. Une enquête sur la situation professionnelle individuelle est réalisée deux fois par an pour mesurer le niveau de stress général et le présentéisme des collaborateurs.

### Certification Safety et partenariats

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. Selon la directive CFST 6508 et les instructions connexes CFTS 6508/10, la solution par groupe d'entreprises est comparable à la norme ISO 45001:2018. La certification expire le 30 juin 2021. La procédure de renouvellement de la certification pour cinq ans supplémentaires a débuté en juin 2020 et les documents requis ont été envoyés au service de la CFTS avant fin 2020.

Comme en atteste l'audit 2020 «Health and Safety Regulatory Compliance», nous avons mis en place un système de sécurité complet et conforme à la loi. Celui-ci est basé sur les exigences de la directive MSST de la CFST et sur les dix éléments du système de la Suva.

Nous sommes signataires de la Charte de la sécurité «STOP en cas de danger» de la Suva. Grâce à l'ancrage systématique de la santé en entreprise, de l'approche ciblée en matière de prévention et de la mesure de l'impact, nous avons obtenu en 2018 le label «Friendly Work Space» de Promotion Santé Suisse. Ce label est valable pendant trois ans.

### Engagement Safety des représentants du personnel

Les représentants du personnel connaissent la situation de travail pour la vivre eux-mêmes au quotidien et s'impliquent donc rapidement et efficacement pour le bien-être de leurs collègues. Ils élaborent des propositions pour améliorer l'ergonomie, la sécurité au travail et la protection de la santé et les présentent aux réunions de «Safety chez Swisscom» et du «Safety Board du Groupe».

### Prévention des risques psychosociaux

Dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise (GSE), nous proposons de nombreux programmes et initiatives visant à la prévention des risques sanitaires. Pour réduire les risques psychosociaux, nous organisons régulièrement des cours sur le stress et la résilience ainsi que des cours de «Mental Health First Aid» (MHFA) en collaboration avec Pro Mente Sana. Nous sommes un pionnier dans ce domaine en Suisse. Dorénavant, avec l'aide de l'Institut de médecine du travail, nous dispensons également aux participants aux cours une formation sur le thème du présentéisme.

Le taux d'absentéisme est un indicateur fiable du stress au travail. En 2020, le taux d'absentéisme s'élevait à 2,6% (exercice précédent 2,9%). Le nombre d'absences a diminué de 18,5% par rapport à l'exercice précédent, mais la durée de l'absence par cas a augmenté. A partir d'avril 2020, nous avons enregistré une baisse considérable de ces chiffres. On peut raisonnablement supposer que le confinement avec le télétravail, la réduction des interactions sociales et la sensibilisation aux mesures d'hygiène telles que le lavage des mains ont conduit à cette baisse.

Les résultats de l'enquête interne Pulse fournissent d'autres indications sur les risques sanitaires. L'enquête demande explicitement aux collaborateurs s'ils ressentent un stress négatif dans leur environnement de travail. Si une équipe montre un fort niveau de stress, nous lui offrons la possibilité d'une analyse plus poussée, notamment en mesurant le présentéisme (lorsque les collaborateurs vont travailler malgré la maladie). Il s'agit d'un risque psychosocial que nous prenons en compte de façon accrue au sein de notre entreprise, jusqu'au niveau du Conseil d'administration. A cet égard, les membres du Conseil d'administration ont été sensibilisés sur cette question en janvier 2020.

### **Accidents et maladies liés aux conditions de travail**

Le risque et la prévalence de maladies professionnelles selon la LAA sont minimes chez nous. Au cours de l'exer-

cice sous revue, le nombre d'accidents du travail par millier de salariés à temps plein a diminué (20%). Avec 14 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).

Plus d'un tiers des accidents du travail chez Swisscom se produisent au bureau et au domicile dans le cadre du télétravail. La plupart du temps, il s'agit de chutes dues à l'inattention, un faux pas ou une glissade. Comme il s'agit d'accidents mineurs, ils n'entraînent pas ou peu de jours d'absence ou d'interruption du travail. Les accidents du travail déclarés sont systématiquement analysés par le responsable de la sécurité. Si nécessaire, des mesures techniques, organisationnelles et personnelles sont mises en place.

Au cours de l'exercice, la Suva n'a établi chez nous aucun cas de maladie professionnelle. De même, aucun accident du travail mortel n'est à déplorer sur l'exercice sous revue.

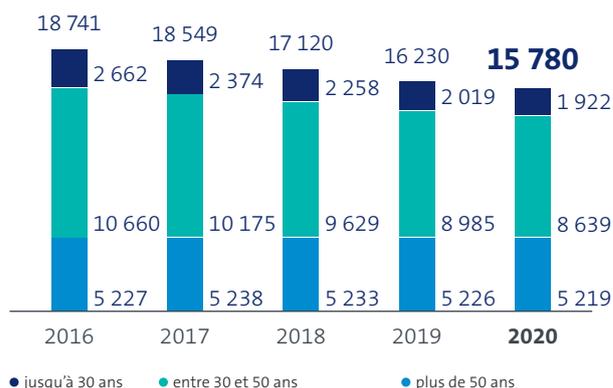
Le nombre d'absences de longue durée est stable, tout comme la durée moyenne des absences. 1 854 absences étaient dues à des accidents non professionnels (ANP).

Nombre ou selon mention	2018			2019			2020		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Maladies et accidents (M+A)</b>									
Journées de travail dû en FTE	3 130 289	934 895	4 065 183	3 103 967	1 028 765	4 132 732	3 036 402	986 088	<b>4 022 490</b>
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	66 143	38 138	104 281	65 149	36 077	101 227	59 583	28 952	<b>88 535</b>
Absences dues aux maladies professionnelles	8	180	188		57	57	–	–	–
Absences dues aux accidents professionnels	2 653	488	3 142	2 673	259	2 932	2 513	152	<b>2 665</b>
Absences dues aux accidents non professionnels	12 764	3 862	16 626	12 984	3 409	16 393	10 567	2 792	<b>13 359</b>
<b>Total jours d'absences (M+A)</b>	<b>81 569</b>	<b>42 669</b>	<b>124 238</b>	<b>80 806</b>	<b>39 803</b>	<b>120 610</b>	<b>72 663</b>	<b>31 896</b>	<b>104 559</b>
Nombre de cas de maladie	15 401	7 629	23 030	15 045	7 197	22 242	11 373	5 385	<b>16 758</b>
Nombre d'accidents prof.	248	30	278	241	43	284	197	32	<b>229</b>
Nombre d'accidents non-professionnels	1 877	568	2 445	1 906	572	2 478	1 452	402	<b>1 854</b>
<b>Nombre total de cas<sup>1</sup></b>	<b>17 526</b>	<b>8 227</b>	<b>25 753</b>	<b>17 192</b>	<b>7 812</b>	<b>25 004</b>	<b>13 022</b>	<b>5 819</b>	<b>18 841</b>
Taux d'absences (sans maladies prof.)	2,12%	4,08%	2,57%	2,10%	3,51%	2,45%	1,96%	2,93%	<b>2,20%</b>
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles			0,0050%		0,01%	0,0014%	0,000%	–%	<b>0,000%</b>
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,09%	0,05%	0,08%	0,09%	0,03%	0,07%	0,08%	0,02%	<b>0,07%</b>
Taux d'absences dues aux accidents non-professionnels	0,41%	0,41%	0,41%	0,42%	0,33%	0,40%	0,35%	0,28%	<b>0,33%</b>
<b>Taux d'absences total (M+A)</b>	<b>2,61%</b>	<b>4,56%</b>	<b>3,06%</b>	<b>2,61%</b>	<b>3,87%</b>	<b>2,92%</b>	<b>2,40%</b>	<b>3,20%</b>	<b>2,60%</b>
Nombre de décès au travail			–	–	–	–	–	–	–
Présence nette en FTE	10 813	3 307	14 119	9 864	2 458	12 279	7 816	2 117	<b>9 921</b>
<b>Heures productives totales</b>	<b>21 473 128</b>	<b>6 432 428</b>	<b>27 905 556</b>	<b>20 306 884</b>	<b>5 753 271</b>	<b>26 060 156</b>	<b>16 294 051</b>	<b>5 005 499</b>	<b>21 299 551</b>
Heures productives par FTE	1 734	1 749	1 738	1 684	1 636	1 673	1 402	1 505	<b>1 425</b>

1 Temps de travail non effectué et générant des coûts médicaux

## Structure d'âge du personnel

Headcount



## Effectif total en Suisse

Nombre ou selon mention	2018			2019			2020		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Effectif total en Suisse</b>									
Effectif moyen annuel FTE			<b>17 363</b>			<b>16 872</b>			<b>16 234</b>
Effectif fin décembre FTE			<b>17 147</b>			<b>16 628</b>			<b>16 048</b>

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

Couverture périmètre du rapport	95%			93%			93%		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Effectif moyen FTE</b>	12 610	3 845	<b>16 455</b>	12 062	3 516	<b>15 578</b>	11 652	3 337	<b>14 989</b>
<b>Effectif fin décembre FTE</b>	12 448	3 759	<b>16 207</b>	11 938	3 443	<b>15 381</b>	11 584	3 318	<b>14 902</b>
<b>Headcount (HC)</b>	12 755	4 365	<b>17 120</b>	12 231	3 999	<b>16 230</b>	11 919	3 861	<b>15 780</b>
Emplois temporaires (HC)	1 074	389	1 463	945	292	1 237	806	225	1 031
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	32	25	57	120	92	212	177	117	294
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	12 723	4 340	17 063	12 111	3 907	16 018	11 742	3 744	15 486
Proportion hommes – femmes (HC)	74,5%	25,5%	100,0%	75,4%	24,6%	100,0%	75,5%	24,5%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	11 279	2 378	13 657	10 692	2 101	12 793	10 172	2 001	12 173
Emplois à temps partiel (HC)	1 476	1 987	3 463	1 419	1 806	3 225	1 570	1 743	3 313
Proportion plein temps	88,4%	54,5%	79,8%	88,3%	53,8%	79,9%	86,6%	53,4%	78,6%
Proportion temps partiel	11,6%	45,5%	20,2%	11,7%	46,2%	20,1%	13,4%	46,6%	21,4%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	10 036	4 003	14 039	9 538	3 614	13 152	9 247	3 462	12 709
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	78,7%	91,7%	82,0%	78,0%	90,4%	81,0%	77,6%	89,7%	80,5%
Top management (HC)	75	5	80	76	9	85	69	9	78
Management intermédiaire (HC)	2 644	357	3 001	2 617	376	2 993	2 603	390	2 993
Taux dans le management (effectif)	88,3%	11,7%	100,0%	87,4%	12,6%	100,0%	87,0%	13,0%	100,0%

## Fluctuation en Suisse

Age moyen	43,8	41,1	43,1	44,1	41,5	43,5	44,3	41,7	43,7
Départs <sup>1</sup>	1 643	686	2 329	1 382	497	1 879	1 092	317	1 409
Départs jusqu'à 30 ans <sup>1</sup>	237	158	395	197	123	320	170	74	244
Départs entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	866	375	1 241	708	256	964	524	158	682
Départs au-delà de 50 ans <sup>1</sup>	540	153	693	477	118	595	398	85	483
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	14,4%	23,0%	17,0%	14,3%	24,8%	17,0%	15,6%	23,3%	17,3%
Taux départs entre 30 et 50 ans	52,7%	54,7%	53,3%	51,2%	51,5%	51,3%	48,0%	49,8%	48,4%
Taux départs au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	32,9%	22,3%	29,8%	34,5%	23,7%	31,7%	36,4%	26,8%	34,3%
Entrées <sup>1</sup>	1 203	437	1 640	908	239	1 147	705	177	882
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans <sup>1</sup>	429	217	646	278	109	387	214	82	296
Entrées entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	622	187	809	547	120	667	434	88	522
Entrées après l'âge de 50 ans <sup>1</sup>	152	33	185	83	10	93	57	7	64
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	35,7%	49,7%	39,4%	30,6%	45,6%	33,7%	30,4%	46,3%	33,6%
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	51,7%	42,8%	49,3%	60,3%	50,2%	58,2%	61,6%	49,7%	59,2%
Taux d'entrées au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	12,6%	7,6%	11,3%	9,1%	4,2%	8,1%	8,1%	4,0%	7,3%

## Indicateurs supplémentaires

Journées de sensibilisation et de formation			51 097			52 776			45 734
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié			3,0			3,3			2,9
Congés de maternité et de paternité	571	206	777	584	210	794	580	195	775
Compensation totale du CEO en kCHF			1 829			1 759			1 853
Salaire médian total en kCHF			135			137			139
Ratio salaires CEO / médian			14			13			13
Variation du salaire CEO			-2,1%			-3,8%			5,3%
Variation du salaire médian			1,5%			1,5%			1,5%
Salaire minimum CCT en kCHF			52			52			53
Performance Dialogues <sup>3</sup>			93,9%			91,4%			95,4%

1 sans CDD

2 sans départs à la retraite

3 sans apprenants

## Chaînes d'approvisionnement équitables

L'amélioration continue des conditions de travail tout au long de la chaîne d'approvisionnement est un axe important de notre stratégie de développement durable pour 2025. Nos fournisseurs nous livrent des marchandises et des prestations de service d'une valeur supérieure à CHF 4,4 mrd par an. La plupart de nos fournisseurs opèrent dans le secteur des TIC, dans le domaine de l'infrastructure réseau et des marchandises. Nous avons à cœur d'établir un partenariat équitable et efficace avec nos fournisseurs. Dans cette optique, nous les impliquons activement, nous définissons ensemble les objectifs de développement et nous nous efforçons d'optimiser en permanence les processus d'achat communs. Avec l'aide d'initiatives sectorielles internationales, nous pouvons faire progresser le respect des droits de l'homme et la protection de l'environnement dans notre secteur économique.

### Approche de gestion

Nous nous engageons à améliorer les conditions de travail et les conditions environnementales chez nos fournisseurs et exigeons d'eux et de leurs sous-traitants qu'ils s'engagent dans une action durable. Les principes économiques, écologiques, juridiques et sociaux correspondants sont ancrés dans le code de conduite en matière d'acquisition. Ce code de conduite énonce des règles contraignantes que les fournisseurs s'engagent à respecter en signant l'annexe au contrat Corporate Responsibility (CR). Le code de conduite oblige également nos propres collaborateurs à agir de manière responsable pour les achats. Il constitue le fondement d'une coopération fiable avec nos fournisseurs.

Nous contrôlons le respect des exigences à l'aide d'un système de gestion des risques structuré et global, que nous développons en permanence sur le plan conceptuel et que nous appliquons dans le cadre de nos acquisitions. Le système de gestion des risques couvre systématiquement tous les domaines de risque des chaînes d'approvisionnement et l'ensemble du portefeuille de fournisseurs (voir chapitre «Système de gestion des risques»).

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

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

La responsabilité globale incombe à notre responsable Group Business Steering. Nous disposons d'une unité

spécialisée pour définir 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.

## Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement

### Droits de l'homme

Nous attachons une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines qu'englobe la norme SA 8 000 de la Social Accountability International (SAI): 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. Nos directives concernant les droits de l'homme sont publiées sur notre site Internet.

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

Dans le cadre de la gestion des risques fournisseurs, ceux-ci sont systématiquement contrôlés par nos soins en cours d'année (auto-évaluations, audits), les lacunes importantes en matière de droits de l'homme étant ainsi détectées et corrigées en permanence par des mesures d'amélioration.

Nous nous engageons activement à mettre en place le réseau Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) initié par la 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. Depuis 2019, nous sommes également membres de l'initiative Global Compact des Nations unies.

☉ Voir sous [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

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

### Risques climatiques

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 nos opportunités sur le marché et nos activités. Notre inventaire des gaz à effet de serre (voir chapitre «Bilan énergétique et climatique») indique que la majeure partie de ses émissions de CO<sub>2</sub> sont imputables aux chaînes d'approvisionnement. Nous avons tenu compte de ce fait dans notre orientation stratégique sur la protection du climat (voir chapitre «Prêts pour l'environnement»).

## 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 social qu'environnemental, sont de plus en plus fréquentes. En tant que membre de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), nous sommes également affiliés 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. Nous avons donc accès aux rapports périodiques de l'initiative.

☞ Voir sous [www.responsiblemineralsinitiative.org/about/members-and-collaborations/](http://www.responsiblemineralsinitiative.org/about/members-and-collaborations/)

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

## Corruption

Nous nous sommes engagés à mener une politique de tolérance zéro face à la corruption. Nos directives internes à cet égard sont mises en œuvre dans le groupe tout entier par le biais de formations, d'exams et d'audits effectués à intervalles réguliers. Nous demandons également à nos fournisseurs de respecter ces directives. Nous attendons de nos propres collaborateurs et de tous nos fournisseurs qu'ils n'accordent ni n'acceptent des avantages non autorisés. Concernant nos collaborateurs, 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, des chaînes d'approvisionnement.

## Gestion des risques fournisseurs

### Système de gestion des risques

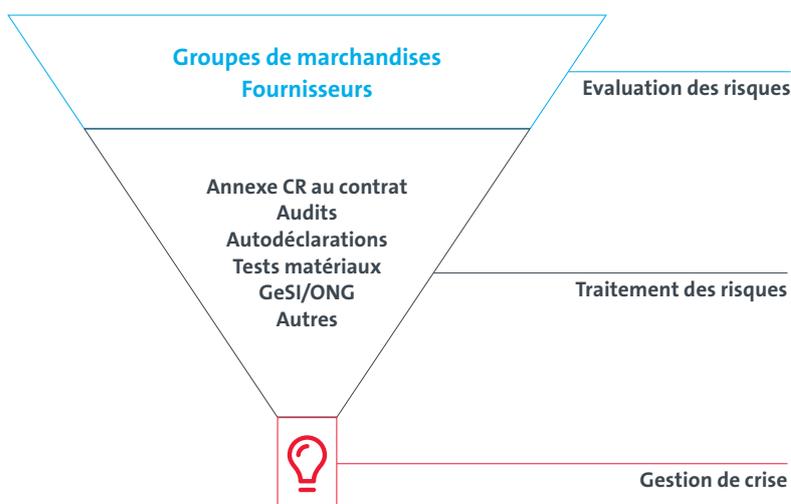
Nous achetons des biens et des services à plusieurs centaines de fournisseurs et de sous-traitants, pour lesquels

nous vérifions régulièrement les risques. Afin d'identifier à un stade précoce les fournisseurs présentant un potentiel de risque effectif, nous appliquons un système en deux étapes: dans un premier temps, nous classons les groupes de produits en fonction de leur profil de risque écologique et social. Dans un deuxième temps, nous déterminons les fournisseurs dont les marchandises présentent un profil de risque moyen ou élevé selon une grille conçue spécialement à cet effet. A notre propre discrétion, nous intégrons également d'autres partenaires commerciaux ou des chaînes d'approvisionnement complètes dans le processus de surveillance des risques.

Notre Supply Chain Risk Management (SCRM 360) suit une approche globale. L'objectif consiste à réduire les risques dans le secteur environnemental et social, mais aussi dans les finances, la sécurité, la logistique et la qualité. Sur la base d'une scorecard individualisée et pondérée, nous vérifions en permanence les sources de données externes avec plus de cinquante indicateurs de risque.

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

Pour les fournisseurs potentiels et lors des appels d'offres, nous procédons à une première évaluation du risque global d'un fournisseur ou d'un sous-traitant. Les nouveaux fournisseurs sont intégrés graduellement en suivant le processus d'In-Phasing.

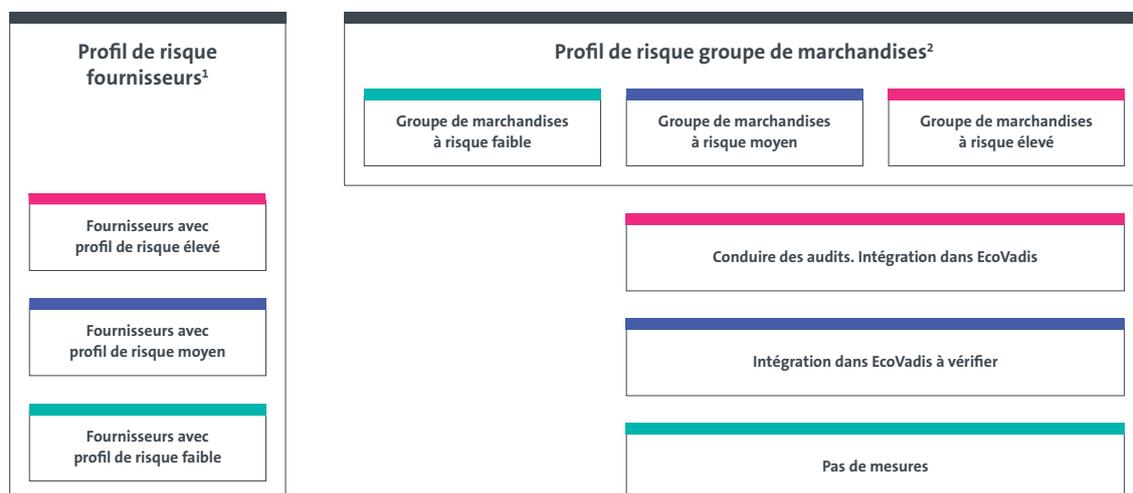


La gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement

Selon cette procédure, notre surveillance des risques a intégré en 2020 plus de 500 fournisseurs, sous-traitants et fournisseurs potentiels dans près de 51 pays et plus de 90 chaînes d'approvisionnement avec environ 530 tra-

jets de distribution. Une chaîne d'approvisionnement se compose d'au moins deux trajets de distribution. Ceci signifie que les trajets de distribution sont reliés à des chaînes d'approvisionnement.

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



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

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

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

Tous les principaux fournisseurs sont enregistrés sur EcoVadis. Nous utilisons cette plateforme d'audit pour évaluer 175 fournisseurs. Les fournisseurs intégrés dans la surveillance des risques sont enregistrés et invités à procéder à une évaluation (assessment).

EcoVadis évalue les fournisseurs au regard des aspects fondamentaux que sont l'environnement, les droits de l'homme, l'éthique et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Si des lacunes sont constatées, les fournisseurs concernés sont invités à y remédier par des mesures correctives accompagnées de justificatifs appropriés. La mise en œuvre des mesures fait l'objet d'un suivi dans le cadre d'une réévaluation, celle-ci étant validée en cas de succès. En 2020, nous avons demandé à seize fournisseurs de se soumettre à une réévaluation.

Le score global moyen de nos fournisseurs est relativement élevé. Au cours de l'exercice sous revue, les fournisseurs de Swisscom ont obtenu un score global moyen de 58,1 sur 100 points, ce qui est nettement supérieur à celui des fournisseurs saisis au niveau mondial sur la plateforme, dont le score global moyen était de 42,9 points.

93% de nos fournisseurs sur EcoVadis ont déjà fait l'objet d'une ou de plusieurs réévaluations. Ceci est le cas de seulement 38% de tous les fournisseurs évalués sur la plateforme. Dans le cadre des réévaluations, nos four-

nisseurs ont amélioré leur score global de 11,5 points en moyenne par rapport à l'évaluation initiale (environnement: +11,0 points, droits du travail et droits de l'homme: +12,0 points, éthique: +10,9 points et approvisionnement durable: +12,4 points).

En 2021, nous examinerons également d'un œil critique la liste des fournisseurs figurant dans les groupes de marchandises à risque élevé. Par ailleurs, nous avons terminé en 2020 une réévaluation de notre propre durabilité sur la plateforme EcoVadis et notre score global s'est encore amélioré. Avec un score global de 80 points sur 100, nous sommes largement au-dessus de la moyenne du secteur qui est de 45 points. Le score total représente le groupe Swisscom dans sa globalité avec Fastweb. Dans le domaine de l'approvisionnement durable, Swisscom affiche un score de 80, ce qui est excellent par rapport à la moyenne de référence du secteur (39).

### Audits

Nous sommes membres du réseau Joint Audit Cooperation (JAC). La JAC regroupe 15 opérateurs de télécommunications qui évaluent conjointement le respect de la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux. La majorité d'entre eux sont situés en Chine, à Taïwan, en Inde, au Japon, en Corée du Sud et en Amérique du Sud.

Les audits nous permettent d'identifier les failles au niveau des pratiques environnementales et sociales et d'y remédier par des mesures appropriées. Les irrégulari-

tés mises à jour concernent souvent les heures de travail, la sécurité au travail, l'environnement, le salaire, la santé et la sécurité. En cas d'irrégularité, des délais sont fixés pour la mise en œuvre concrète des améliorations. En règle générale, ces délais sont de trois, six ou douze mois. En cas de manquement grave, nous pouvons en principe mettre un terme à notre collaboration avec le fournisseur. De tels cas graves ne se sont jusqu'à présent pas présentés, grâce à l'approche éprouvée de gestion systématique du risque.

En 2020, l'organisation partenaire 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, la JAC a organisé au total treize Mobile Surveys. En 2020, l'initiative JAC a mis en place des mesures de restrictions liées au Covid-19. La JAC Academy a organisé des formations sur la durabilité avec les fournisseurs. Les JAC Awards ont récompensé pour la quatrième fois les meilleures performances dans le domaine des chaînes d'approvisionnement durables. La remise des certificats a lieu chaque année en Chine, à l'occasion du «JAC CSR Forum».

### Résultats d'audits

Au cours de l'exercice sous revue, seuls 78 audits de fournisseurs directs ont été réalisés au sein du réseau JAC en raison de la pandémie de Covid-19 (exercice précédent:

124). La part des audits effectués auprès de fournisseurs partenaires se situe 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. Ils ont mis à jour 665 irrégularités, qui sont pour la plupart liées aux horaires 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, et non pas le travail des enfants. De plus, les audits ont révélé 21 cas de discrimination et d'emploi de mineurs. 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 environnementaux.

Le temps nécessaire à l'élimination des problèmes dépend de la catégorie concernée. 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 728 audits dans 39 pays répartis sur quatre continents. Ces audits concernaient 1,4 million de collaborateurs et ont permis d'identifier 4 732 manquements, dont 559 demeurent en suspens. Les points faibles qui ont été relevés et qui sont toujours en suspens sont mentionnés dans le tableau:

Nombre de défaillances	2018	2019	2020
Santé et sécurité	177	166	171
Horaire de travail / travail supplémentaire	84	69	64
Éthique professionnelle	49	38	47
Travail des enfants et des jeunes	6	6	5
Rémunération	24	30	35
Environnement	56	69	72
Travail forcé et discrimination	13	18	12
Action disciplinaire et liberté d'association	6	6	9

# Prêts pour l'environnement

La protection de l'environnement et, en particulier, du climat est l'un des piliers de notre philosophie d'entreprise. Depuis plus de 20 ans, nous réduisons systématiquement les émissions de carbone de nos activités. Grâce à de nouveaux instruments financiers, nous collectons les fonds nécessaires pour accroître notre efficacité énergétique et accélérer la transition vers des énergies renouvelables. En collaboration avec nos clientes et clients, nous visons à économiser nettement plus d'émissions de gaz à effet de serre que n'en génèrent toutes nos activités et nos chaînes d'approvisionnement. A cette fin, nous développons une gamme attrayante de services basés sur la technologie. Nous faisons également progresser le passage à une économie circulaire pour les équipements TIC avec des solutions innovantes.

## Protection climatique et efficacité énergétique

### Approche de gestion

Limiter le réchauffement climatique est un défi majeur pour notre société. Dans notre rôle de fournisseur d'informatique et de télécommunications et en tant que grand consommateur d'énergie, nous nous impliquons de façon intensive et proactive dans la protection du climat et dans l'efficacité énergétique. Nous exploitons la plus importante infrastructure informatique et de télécommunications de Suisse et l'une des plus grandes flottes de véhicules de service et utilitaires. En outre, nous disposons d'un parc immobilier composé de bureaux, de bâtiments d'exploitation, de magasins et de centres de calcul. Chaque année, nous achetons des biens et des services d'une valeur de CHF 4 mrd et fournissons à notre nombreuse clientèle une vaste gamme de produits et de services. Nous entendons user de notre influence pour contribuer de façon significative à une Suisse respectueuse du climat. A cette fin, nous avons élaboré une stratégie climatique ambitieuse et un catalogue complet de mesures ciblées.

Notre stratégie de protection du climat se fonde également sur le rapport spécial du GIEC, qui préconise un resserrement de l'objectif climatique de l'Accord de Paris et recommande une limitation du réchauffement à 1,5 °C. Notre courbe de réduction d'ici 2030 est alignée sur les données climatologiques (science based targets). Conformément à ces objectifs, nous avons également défini de nouvelles mesures, notamment l'électrification de notre flotte automobile et l'utilisation de pompes à chaleur pour nos systèmes de chauffage.

Nous pilotons toutes les mesures de protection du climat grâce à un système de gestion de l'environnement. En nous appuyant sur des normes, des standards et des directives internes, nous mettons en œuvre systématiquement les mesures prévues en matière d'économie et d'efficacité. 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 cablex SA. Notre 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. Nous avons déterminé nos besoins énergétiques sur la base de scénarios et défini des objectifs d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Nous avons également fixé des objectifs en lien avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) et l'initiative «Exemplarité Energie et Climat» (EEC) du gouvernement fédéral.

Nous sommes parvenus à réduire de 80% nos émissions directes de gaz à effet de serre au cours des 30 dernières années et nous entendons poursuivre sur cette voie, comme en atteste notre stratégie en matière de développement durable 2025. Nous allons poursuivre la réduction des émissions de carbone de nos activités et de nos chaînes d'approvisionnement et limiter nos émissions directes et indirectes de CO<sub>2</sub> à 300 000 tonnes entre 2020 et 2025. Nous compenserons intégralement les émissions restantes liées à l'exploitation, qui sont incompressibles, avec myclimate à partir de 2020. Grâce à ces mesures, nous sommes désormais une entreprise neutre sur le plan climatique.

Les analyses périodiques de notre impact sur l'environnement montrent que notre consommation d'énergie est le principal levier interne pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. D'ici 2025, nous voulons augmenter notre efficacité énergétique de 25% supplémentaires par rapport au niveau du 1<sup>er</sup> janvier 2020. En outre, nous nous appuyons davantage sur les énergies renouvelables à l'avenir. Par l'achat de garanties d'origine, nous utilisons d'ores et déjà 100% d'énergies renouvelables. Dans les années à venir, nous voulons augmenter encore la part de l'énergie solaire autoproduite et réduire notre utilisation de combustibles fossiles.

Ces conversions ne se feront pas sans investissement. Nous évaluons actuellement les risques et les opportunités liés au climat à la lumière des scénarios climatiques officiels de la Suisse (Scénarios climatiques CH-2018) et, le cas échéant, nous adapterons notre stratégie commerciale en conséquence. Nous nous appuyons sur les recommandations du groupe de travail du Financial Stability Board (FSB) en matière de divulgation des informations financières liées au climat (TCFD) dans les domaines de la gouvernance, de la stratégie et de la gestion des risques, et nous publions des informations sur nos mesures d'adaptation et d'atténuation ainsi que nos conclusions. La mise en œuvre complète des recommandations de la TCFD (y compris les mesures et les objectifs) est prévue pour l'exercice 2021. De cette manière, nous assurons la résilience à long terme de notre entreprise et nous posons les bases pour que nos investisseurs nous fassent confiance et nous accompagnent dans cette voie. Lors de l'année sous revue, nous avons été la première société cotée en Suisse à placer avec suc-

cès un Green Bond de EUR 500 mio. Le capital ainsi obtenu nous permettra de développer activement nos mesures de protection du climat. Les rapports financiers concernant l'allocation des fonds et l'impact obtenu sont disponibles sur notre site Internet.

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

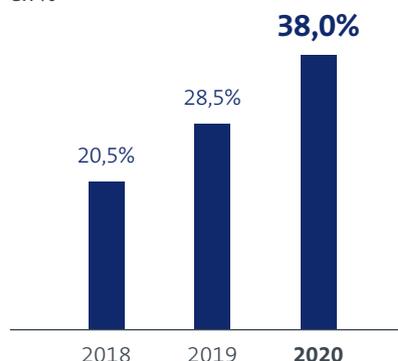
Nos ambitions ne s'arrêtent pas à l'objectif de zéro émissions nettes. Grâce à notre portefeuille et en collaboration avec nos clients, nous visons à économiser un total de 800 000 tonnes de CO<sub>2</sub> d'ici 2025. Les économies devraient dépasser nos propres émissions de 500 000 tonnes, ce qui représente environ 1% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse. Nous apportons ainsi une contribution significative à la protection du climat en Suisse. A cet effet, nous encourageons et développons des services qui permettent à la population suisse de mener une vie plus respectueuse de l'environnement. Au cours de l'exercice, nous avons ajouté un certain nombre de services de ce type à notre portefeuille: par exemple, nous offrons à nos clientes et clients la possibilité de compenser les émissions climatiques de leurs smartphones, et avec l'application «Swiss Climate Challenge», nous sensibilisons la population à une mobilité respectueuse du climat. Avec le prix IoT Climate Award, nous récompensons les solutions IdO particulièrement respectueuses du climat.

Etant donné que nos chaînes d'approvisionnement représentent l'essentiel de nos émissions de CO<sub>2</sub>, nous fixons des objectifs de réduction conjointement avec nos fournisseurs et nous les aidons à améliorer leur empreinte écologique.

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

## Augmentation de l'efficacité énergétique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et prévisions

en %



### Efficacité énergétique dans l'entreprise

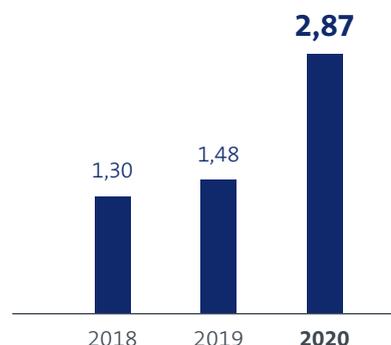
Nous investissons massivement dans les réseaux de télécommunications. L'infrastructure du réseau est décrite en détail au chapitre «Infrastructure» du rapport de gestion et au chapitre «Prêts pour la Suisse» du présent rapport. Pour l'exploitation des réseaux, nous avons besoin de diverses sources d'énergie, dont, en premier lieu, l'électricité.

### Gestion de l'énergie selon la norme

Grâce à une gestion systématique de l'énergie, nous augmentons notre efficacité énergétique, nous réduisons nos coûts et nous limitons l'empreinte écologique directe et indirecte de notre entreprise, notamment l'empreinte carbone. Conformément à la norme ISO 50001 sur l'efficacité énergétique, notre gestion de l'énergie englobe les étapes suivantes:

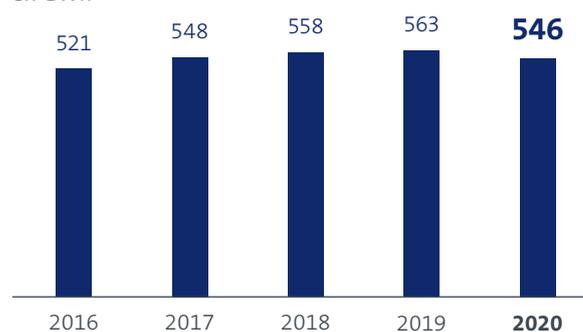
- Calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- Définition et validation des objectifs en matière d'efficacité énergétique et des mesures correspondantes
- Définition du mix énergétique (en particulier du mix de courant)
- Mise en œuvre de mesures pour accroître l'efficacité énergétique
- Suivi, 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

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



## Swisscom: consommation d'énergie

en GWh



### Détermination des besoins en énergie d'ici 2030

Au cours de l'exercice, nous avons déterminé nos besoins en énergie et leur empreinte carbone au-delà de l'horizon stratégique 2025 en allant jusqu'en 2030. Les hypothèses et scénarios envisagés postulent une électrification totale de la mobilité et une électrification massive du chauffage des bâtiments. La demande en combustibles fossiles devrait donc diminuer. Le passage aux procédés électriques s'accompagne de gains d'efficacité considérables, puisque les moteurs électriques et les pompes à chaleur sont particulièrement performants.

### Définition du mix énergétique (en particulier du mix de courant)

Nous ne veillons pas seulement à la quantité d'énergie consommée, mais aussi à sa qualité et donc à son empreinte écologique. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons publié notre politique d'approvisionnement concernant les énergies renouvelables. Dans la mesure du possible, nous nous approvisionnons en énergies propres, soit renouvelables, soit à faibles émissions de CO<sub>2</sub>. Il s'agit principalement de l'énergie hydraulique, du

photovoltaïque, de l'énergie éolienne et, dans une moindre mesure, de la biomasse pour le chauffage.

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

L'électricité représente la majeure partie de notre consommation totale d'énergie, soit 88%. Nous nous sommes engagés à utiliser de l'électricité 100% renouvelable et nous sommes membres de RE100, une initiative internationale visant à promouvoir l'électricité produite à partir de ressources renouvelables. Nous nous approvisionnons en énergie renouvelable par le biais de trois mécanismes:

- nous possédons nos propres systèmes photovoltaïques;
- nous achetons majoritairement de l'électricité d'origine hydraulique auprès de fournisseurs en place en Suisse;
- pour la partie non renouvelable du mix énergétique, nous achetons des garanties d'origine.

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

## Une entreprise énergétiquement performante

Nous nous engageons en permanence à accroître l'efficacité énergétique et à réduire l'empreinte carbone de nos activités. Les mesures suivantes fournissent la principale contribution en la matière. Elles relèvent des projets éligibles que nous pouvons financer par le biais de l'obligation verte.

### Modernisation des réseaux

Cette année encore, le développement continu de notre réseau a généré un surplus de consommation de courant. Nous avons pu en compenser une partie grâce à l'utilisation de nouvelles architectures et de technologies améliorées, à des processus énergétiquement performants (p. ex. le refroidissement par l'air extérieur des stations de base dans le réseau mobile) et au démontage d'éléments de réseau obsolètes (p. ex. plateforme TDM). Les nouveaux réseaux présentent l'avantage supplémentaire d'avoir une moindre intensité matérielle, ce qui nous permet d'économiser sur les lignes de cuivre moins efficaces.

### Remplacement des antennes et des unités de refroidissement

Il y a quelques années, nous avons introduit un nouveau système d'antennes qui nécessite beaucoup moins de refroidissement que les précédents. Les unités radio décentralisées (RRU) sont situées directement sur le mât d'antenne. Elles sont refroidies par l'air extérieur, ce qui réduit la charge thermique et, par conséquent, la puissance de refroidissement requise au sein de la station de base. Aujourd'hui, nous remplaçons les systèmes de refroidissement surdimensionnés et énergivores restants par des solutions alternatives modernes et durables.

Nous remplaçons actuellement les systèmes de refroidissement qui consomment beaucoup d'énergie ou qui fonctionnent depuis plus de huit ans. Les machines frigorifiques et les appareils split seront remplacés par de nouveaux systèmes sur 1250 sites. A cet égard, on privilégie autant que possible des systèmes de ventilation écologiques et économiques qui fonctionnent sans compresseurs ni fluide réfrigérant.

### Centres de calcul innovants

La valeur PUE (Power Usage Effectiveness) exprime le rapport entre la consommation électrique totale d'un centre de calcul et la consommation électrique de son infrastructure informatique. Au cours de l'exercice sous revue, nos centres de calcul présentent une valeur PUE moyenne de 1,32 (exercice précédent: 1,35). Nous nous efforçons d'améliorer cette valeur en permanence.

Notre centre de calcul le plus moderne se trouve à Berne-Wankdorf. Il est refroidi par un système d'air tournant et d'eau de pluie et affiche en 2020 une valeur PUE de 1,26. Ses rejets de chaleur sont redirigés vers le réseau de chauffage urbain de la ville de Berne pour chauffer directement des immeubles du voisinage.

Pour continuer à augmenter l'efficacité de nos centres de calcul, nous misons en premier lieu sur la virtualisation des serveurs. Nous aurons ainsi besoin de moins d'infrastructures informatiques et donc de moins d'énergie pour la même performance.

### Economies dans les bâtiments

Nous contrôlons et optimisons la consommation d'électricité dans les bâtiments dans le cadre de mesures d'efficacité énergétique selon le standard interne Pioneer. Au cours de l'exercice sous revue, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de bâtiments et à économiser 1,003 GWh d'énergie, dont 32% par des mesures d'éclairage.

Nous mesurons la consommation mensuelle de mazout, de gaz naturel, de chauffage à distance et d'eau des 120 plus grands bâtiments que nous occupons. Ensemble, ces bâtiments représentent plus de la moitié de notre surface immobilière totale. Puis nous extrapolons la consommation annuelle de la surface totale. Les mesures mensuelles ont de plus couvert des cas de consommation énergétique supérieure à la moyenne, qui ont été optimisés. Pratiquement aucun changement n'a été observé dans la consommation d'énergie pour le chauffage des bâtiments, les bureaux étant chauffés indépendamment du nombre d'utilisateurs présents, toutefois grâce à des adaptations du mix de chauffage, telles que l'utilisation de la biomasse (bois), y compris indirectement via le chauffage à distance, comme source d'énergie complémentaire, les émissions de CO<sub>2</sub> des bâtiments ont légèrement diminué.

Dans le cadre d'un programme d'efficacité énergétique à grande échelle, nous remplaçons depuis 2016 tous les dispositifs de chauffage à rénover par des installations sans CO<sub>2</sub>. 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.

### Utilisation des rejets de chaleur

Nous utilisons les rejets de chaleur des infrastructures informatiques des locaux d'exploitation ou des centres de calcul pour chauffer nos bureaux ou les communes avoisinantes. A Zurich (Binz et Herdern), Saint-Gall et Berne Wankdorf, nous alimentons les réseaux de chauffage à distance qui chauffent des appartements et des immeubles de bureaux avoisinants. A compter de 2020, nous récupérons également les rejets de chaleur de notre bâtiment d'exploitation à Ittigen pour alimenter le réseau énergétique des services d'administration fédérale: nous chauffons ainsi notre autorité de surveillance, le DETEC (Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication), à titre d'exemple de mesure (récupération de chaleur) du plan d'action du programme «Exemplarité Energie et Climat» (EEC) pour les entreprises fédérales que Swisscom s'est engagée à mettre en œuvre. Au cours de l'exercice sous revue, 12,8 GWh d'énergie thermique (contre 8,8 GWh l'exercice précédent) ont été injectés dans les réseaux de chauffage à distance des communes avoisinantes, ce qui a permis d'économiser 1 280 000 litres de mazout (contre 880 000 litres l'exercice précédent).

### Propre production d'énergie solaire

Nous produisons et utilisons notre propre électricité à partir d'installations photovoltaïques sur nos stations d'émission, nos stations de base et nos centraux téléphoniques. Fin 2020, la puissance totale des 84 installations solaires était de 3321 kWp (+ 5%) et la production d'électricité était de 2,9 GWh. En 2020, nous avons lancé un nouveau projet pour la construction d'installations photovoltaïques sur des bâtiments équipés de systèmes de communication mobile. Cela nous permettra de dépasser l'objectif annoncé de 4 000 kWp d'ici 2023.

### Une flotte de véhicules climatiquement neutres

Pour leurs activités professionnelles telles que le service après-vente ou la maintenance du réseau, nos collaborateurs doivent avoir une mobilité adaptée et une flotte de véhicules moderne. Nous avons décidé de rendre l'ensemble de notre flotte climatiquement neutre par étapes: d'ici 2025, nous réduirons de moitié les émissions carbone de la flotte de véhicules et d'ici 2030, l'ensemble de la flotte Swisscom sera neutre en CO<sub>2</sub> (véhicules de tourisme et utilitaires).

D'ici là, les moteurs traditionnels continueront d'être optimisés et nous ferons l'acquisition de modèles à faible consommation d'énergie. Nous avons ajusté notre stratégie en matière d'acquisitions en conséquence: les critères tels que la catégorie d'efficacité et les émissions de CO<sub>2</sub> ont encore plus de poids qu'auparavant. En 2020, 87,3% de la flotte de véhicules (contre 88,6% l'exercice précédent) relèvent des catégories d'efficacité énergétique A et B. Le parc de véhicules de tourisme a des émissions moyennes de CO<sub>2</sub> de 100 grammes par kilomètre selon le NEDC ou de 115 grammes par kilomètre selon le WLTP, et les véhicules utilitaires de 170 grammes par kilomètre. Nous avons donc atteint notre objectif 2013 pour le parc de véhicules de tourisme, qui est de 95 grammes de CO<sub>2</sub> par kilomètre selon le NEDC, avec une tolérance de 5%. A partir de l'an prochain, nous ne rendrons compte que des valeurs WLTP.

### Des solutions de protection du climat pour notre clientèle

Nos objectifs climatiques ne se limitent pas seulement à nos émissions internes de CO<sub>2</sub>. En tant qu'entreprise de TIC, nous pouvons contribuer de manière significative au développement d'un mode de vie respectueux du climat pour la population suisse. C'est pourquoi nous nous engageons systématiquement à utiliser des services TIC innovants dans notre propre entreprise et chez nos clientes et clients. Ensemble, nous entendons économiser 800 000 tonnes de CO<sub>2</sub> d'ici 2025.

L'Internet des objets (IdO), par exemple, est considéré comme une technologie clé pour réduire le CO<sub>2</sub>. L'intelligence artificielle (IA) peut également contribuer à un mode de vie plus respectueux du climat. Grâce à l'utilisation des services 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, chacun peut réduire son empreinte carbone personnelle. Nous-mêmes proposons une partie des solutions nécessaires, tandis que d'autres offres sont mises à disposition par des PME ou des start-up grâce à notre infrastructure technique.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons encore élargi notre gamme de solutions durables. En outre, nous avons mis à jour les modèles utilisés pour calculer la réalisation de nos objectifs en intégrant les derniers outils du secteur et de nouvelles études.

Nos produits et services avec un label durable apportent une contribution significative à la durabilité écologique et sociale. Leur valeur ajoutée est vérifiée par des organisations partenaires indépendantes (Pro Familia et myclimate). Une liste des produits correspondants est disponible sur Internet. Nous veillons à mettre en avant les messages de durabilité relatifs à nos produits et services dans nos communications, contribuant ainsi à sensibiliser la population.

Nos services permettent d'aménager la flexibilité du travail, la réduction des déplacements et des trajets logistiques, la réduction de la consommation d'électricité et l'utilisation efficace et sûre des médias numériques. Vous trouverez ici un aperçu de nos offres TIC durables:

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

### Pour la clientèle privée

- **Facture en ligne:** la facture en ligne est une alternative économique, rapide et écoresponsable à la facture sur papier. La proportion de notre clientèle qui reçoit ses factures en ligne est passée à 56% (2019: 48%).

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

- **Fonctionnement éco-énergétique des appareils de l'utilisateur final:** la consommation énergétique des terminaux de la clientèle s'élève, sur la base de la consommation d'électricité par appareil et des profils d'utilisation typiques, à 287 GWh (2019: 304 GWh). Nous souhaitons réduire cette valeur et, à cette fin, nous sensibilisons notre clientèle sur les nombreux moyens d'économiser l'énergie. Sur notre site Internet, nous indiquons par exemple les réglages permettant d'optimiser l'utilisation des appareils. Nous fournissons également des informations sur la consommation d'énergie des équipements terminaux tels que les Internet-Box et TV-Box.

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

- **blue TV:** malgré la croissance constante de la clientèle blue TV, nous avons pu réduire progressivement la consommation d'énergie de toutes les TV-Box en service. En 2020, les TV-Box ont consommé en moyenne 59 GWh grâce à des améliorations considérables de l'efficacité des box et du système d'exploitation.

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

- **Routeur:** fin 2019, nous avons mis sur le marché l'Internet-Box 3. Pour une consommation d'électricité équivalente, la nouvelle Box est encore plus performante que le modèle précédent. Elle 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 3 permet de réduire le nombre d'appareils à déployer dans les réseaux domestiques chez les particuliers, car elle 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. Cela permet de réduire considérablement la consommation d'énergie.

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

- **Smartphones à compensation climatique:** en 2020, nous avons lancé un projet pilote avec quatre Swisscom Shops sur les smartphones à compensation

climatique. En coopération avec notre partenaire South Pole, nous offrons à nos clientes et clients la possibilité de compenser les émissions de CO<sub>2</sub> produites lors de la fabrication, de l'utilisation et de l'élimination de leurs smartphones.

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

- **Swiss Climate Challenge:** nous avons lancé le Swiss Climate Challenge (SCC) en collaboration avec Suisse-Energie, Engagement Migros et South Pole. Le SCC sensibilise le grand public à une mobilité respectueuse du climat par le biais d'applications. On compte d'ores et déjà 14 000 utilisatrices et utilisateurs participant au SCC et réduisant ainsi leur empreinte carbone. Dans le cadre de recherches parallèles, l'EPF de Zurich étudie l'impact de cette campagne sur la réduction de l'empreinte personnelle.

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

- **Mobilité intelligente avec autoSense:** la plateforme IDO d'autoSense, co-entreprise de Swisscom, d'AMAG et de Zurich Assurances, offre aux propriétaires de véhicules automobiles un soutien pour la connexion de leur véhicule. Outre des prestations en lien avec les révisions et les réparations, autoSense fournit un feedback et des conseils sur le style de conduite du client.

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

- **Une énergie intelligente avec tiko:** tiko Energy Solutions SA, dans laquelle Swisscom a une participation minoritaire, met à la disposition de la clientèle privée des systèmes de gestion énergétique basée sur la technologie pour les pompes à chaleur, chauffages électriques et chauffe-eau. tiko sun, par exemple, 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.

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

### Pour la clientèle commerciale

- **Work Smart:** des plateformes de collaboration avec des fonctions de vidéo, de chat et d'archivage permettent le travail à domicile ou en déplacement. L'intérêt de ces technologies pour mettre en place, par exemple, le télétravail ou l'enseignement à domicile, est apparu clairement, entre autres, pendant la pandémie de Covid-19. En tant que soutien de l'initiative Work Smart, nous contribuons à la promotion de Work Smart en Suisse et mettons notre expérience et nos connaissances à la disposition d'autres entreprises.
- **Conférences virtuelles:** les services de téléconférence permettent une collaboration interactive en tout lieu avec les collaborateurs, les clients et les partenaires du monde entier. Les conférences virtuelles permettent d'éviter de nombreux déplacements professionnels et de réduire le trafic de banlieue. Cela permet de gagner du temps et de réduire massivement les émissions de CO<sub>2</sub>.

- **Services des centres de calcul:** en proposant une infrastructure de serveurs dans nos centres de calcul efficaces et nos services de cloud, nous aidons les entreprises à gagner en efficacité, en sécurité et en modularité, tout en leur permettant d'économiser des coûts et de l'énergie.
- **Dématérialisation:** différentes solutions de collaboration soutiennent le travail dématérialisé et réduisent la consommation de papier.

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

- **Smart City:** les applications et appareils connectés et intelligents contribuent à rendre plus efficace le fonctionnement des bâtiments et des systèmes de transport. Ainsi, grâce à la commande intelligente des systèmes de chauffage, des chauffe-eau, des systèmes solaires et des batteries, nous permettons aux entreprises de réduire leur consommation d'énergie, de limiter leurs émissions de CO<sub>2</sub> et de produire de l'énergie de réglage. En outre, la mise en réseau et la surveillance à distance des usines et des véhicules permettent aux entreprises et aux villes de réduire leurs coûts logistiques. A titre d'exemple, les conteneurs à déchets connectés optimisent les itinéraires de ramassage en zone urbaine. La plupart de ces solutions IdO sont développées et commercialisées par des PME et des start-up innovantes.

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

- **IoT Climate Award:** au cours de l'exercice sous revue, nous avons lancé l'IoT Climate Award afin d'encourager le développement et la diffusion de solutions IdO innovantes. Avec ce prix, nous récompensons les solutions IdO respectueuses du climat. Les lauréats des Awards 2020 sont les sociétés Cadec pour la commande à distance des systèmes de chauffage des appartements de vacances, Sensile pour la surveillance à distance des réservoirs de gaz et de pétrole et Avelon pour la surveillance et l'optimisation des systèmes de chauffage, de ventilation et de refroidissement.

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

- **Analyses de mobilité de sociétés, villes, communes et événements:** sur la base de données de mobilité anonymes, nous pouvons établir des analyses de mobilité pour les sociétés, les villes, les communes et les événements afin d'optimiser la planification du trafic. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons pour la première fois analysé les données de mobilité anonymes du réseau de communication mobile pour permettre à plusieurs entreprises de mesurer leurs émissions de CO<sub>2</sub> dans le cadre du trafic commercial et pendulaire, d'évaluer l'efficacité de la culture Work Smart et de planifier de nouvelles mesures, notamment dans le domaine de l'électromobilité.

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

- **Myni Gmeind:** l'association Myni Gmeind est une collaboration entre l'Association des Communes suisses

et Swisscom, La Poste Suisse, Cisco et Academia. Grâce aux solutions numériques, nous renforçons l'attractivité et la durabilité des communes. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons par exemple mené une campagne de promotion de la visioconférence dans les communes et mis en place des «Mountain Hubs» pour le travail intelligent dans des municipalités pilotes. Pendant le confinement, nous avons soutenu les communes par une opération promotionnelle sur les visioconférences.

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

Toutes les offres durables à l'attention de la clientèle privée et commerciale sont disponibles sous:

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

## Gestion des ressources et de l'économie circulaire

### Approche de gestion

Outre l'énergie, le fonctionnement des réseaux de télécommunications nécessite un grand nombre d'autres ressources telles que des terrains à bâtir, de l'eau, etc. La vigilance à cet égard est donc non seulement judicieuse d'un point de vue économique, mais aussi fondamentale d'un point de vue écologique. C'est pourquoi nous développons en permanence notre éco-compatibilité d'entreprise et une approche durable sur les ressources employées selon la norme ISO 14001. Nous nous employons à faire baisser la consommation dans l'entreprise, ou du moins à la maintenir stable.

Certaines ressources que nos fournisseurs et nous-mêmes consommons sont limitées, voire rares. C'est pourquoi le choix et le mode d'utilisation des matériaux jouent un rôle central. Plus la durée d'utilisation d'une ressource est longue, plus c'est écologique. Les fabricants, les distributeurs et les entreprises de télécommunication ont pris conscience que l'économie linéaire, aussi efficace soit-elle, devait être progressivement remplacée sur toute la chaîne de valeur par une économie circulaire fermée. Une telle économie permet de prolonger la vie des ressources et de réduire les volumes de déchets et les émissions de gaz à effet de serre, tout en allégeant efficacement l'impact sur l'environnement.

Sur la base des obligations liées à notre stratégie de développement durable et de chaîne d'approvisionnement, nous avons 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. Cette analyse a montré que nous sommes très bien positionnés en termes de programmes de reprise et de seconde vie (par exemple Swisscom Mobile Aid). Il existe un potentiel d'amélioration au niveau de l'économie circulaire de nos propres produits et par le biais d'une plus grande transparence sur le démantèlement des réseaux. Un groupe de travail

composé d'experts internes et dirigé par l'équipe de développement durable se consacre à la mise en œuvre des connaissances acquises. Ce 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.

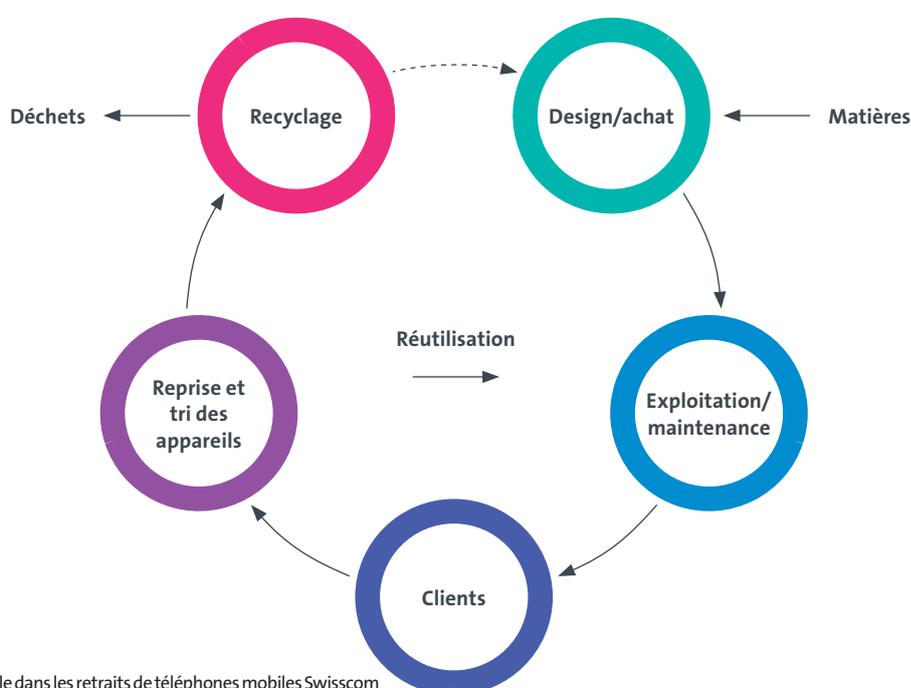
En tant que fournisseur de marchandises (téléphones mobiles, etc.) ou d'appareils que nous développons et commercialisons sous notre marque (p. ex. TV-Box, Internet-Box) et en tant qu'opérateur de réseau, nous jouons un rôle important dans l'économie circulaire sur le marché suisse. Nos innovations donnent accès aux clientes et clients à de meilleurs produits et services et permettent de se passer des plateformes obsolètes. Le démantèle-

ment de la technologie de transfert TDM en est un exemple: le réseau fixe analogique existant ne sera plus nécessaire après la migration totale vers le tout IP. Conformément à l'économie circulaire, nous recyclons ses composants au lieu de les mettre au rebut. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons également collecté des appareils mobiles usagés par l'intermédiaire d'entreprises, proposé des appareils d'occasion à la vente et amélioré la logistique de retour des appareils défectueux.

## L'économie circulaire dans la pratique

### Mesures

En ce qui concerne nos offres de recyclage, de réparation et de réutilisation, nous remettons dans le circuit les ressources utilisées dans le cadre de nos activités et proposons à nos clientes et clients des offres simples de réutilisation des matériaux et des ressources.



Présentation du cycle dans les retraits de téléphones mobiles Swisscom

### Ressources durables pour nos propres produits

Nos propres produits sont les appareils portant le logo Swisscom (p. ex. TV-Box, routeur).

Pour nos propres produits, nous travaillons en permanence à l'utilisation de matériaux nouveaux et plus durables, qui sont réutilisés à partir d'autres usages. Nous avons lancé un projet pilote avec des biopolymères d'un nouveau type, qui proviennent de matériaux 100% renouvelables et servent de substituts aux plastiques. Ce matériau ne peut pas encore être repris pour la production en série. Au cours de l'exercice, nous avons continué à rendre nos propres produits encore plus durables et plus intégrables dans l'économie circulaire.

### Réparations

Si un appareil est défectueux, nous offrons la réparation dans les 24 heures sur place dans l'un de nos neuf Repair Centers. Un service express, moyennant supplément, permet même la réparation dans les trois heures. Un téléphone mobile sur cinq acheté chez nous est réparé au moins une fois par nos soins 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 2020, nous avons réparé 16 600 téléphones mobiles dans nos Repair Centers, ce qui correspond à 22% du nombre total de réparations que nous recevons.

## Réutilisation des emballages

Les clientes et 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 site Internet «ReThink», nous proposons des conseils pour la réutilisation des emballages. Notre clientèle peut ainsi facilement réduire le volume des déchets.

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

Par ailleurs, nous avons perfectionné notre concept d'emballage afin d'en faciliter la réutilisation. La boîte ReBox, sans empreinte de marque, peut être réutilisée de façon indépendante. Nous l'avons testée avec l'Internet-Box 3 et à présent nous l'adaptions progressivement à nos autres produits propres.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons expédié 1,187 million de colis à nos clientes et clients par l'intermédiaire de notre partenaire logistique ALSO. 612 000 d'entre eux étaient pourvus d'un suremballage. Les emballages d'expédition sont conçus pour offrir la meilleure protection possible au produit. Ils sont constamment optimisés. Au cours de l'exercice sous revue, plus de 95% des suremballages n'avaient plus besoin de matériau de remplissage ou de rembourrage supplémentaire, ce qui est un point positif du point de vue écologique.

## Renvoi du matériel

En 2020, nous avons encore amélioré le programme «Take me back» introduit l'année précédente. Celui-ci complète les options existantes dans la logistique de retour. Les routeurs sélectionnés en cas de service assurance et remplacement comportent des étiquettes de retour pour le renvoi des appareils défectueux. Les appareils peuvent être collectés directement dans la boîte aux lettres du client par la Poste. Ce dispositif étant plus confortable pour les clientes et clients, le taux de retour est en augmentation: fin 2020, il atteignait 48%. Nous prévoyons d'élargir «Take me back» à d'autres catégories de produits.

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

## «Refreshed Smartphones»

Nous avons lancé avec succès notre nouvelle offre de «refreshed smartphones» mi-2020. Nous proposons désormais des appareils d'occasion dans notre boutique en ligne. La plupart de ces appareils proviennent de nos programmes Buyback et Buyback Business qui proposent la reprise des anciens appareils. La prolongation de la durée de vie des smartphones est très judicieuse d'un point de vue environnemental. L'intérêt croissant des consommateurs pour les «refreshed smartphones» provient de groupes de clients à la fois attentifs aux prix et soucieux de l'environnement.

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

## Swisscom Mobile Aid et Mobile Aid Business

Les appareils renvoyés mais toujours en état de fonctionnement recèlent un potentiel de réutilisation. En

2020, Swisscom Mobile Aid a collecté 90 000 appareils mobiles usagés renvoyés par des consommatrices et consommateurs. Nous vendons 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».

L'entreprise «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 (SOREC), spécialisée dans le recyclage, 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'exercice précédent, le taux de retour a légèrement baissé pour s'établir à 15,5% (2019: 15,9%).

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

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons modifié nos processus logistiques pour introduire l'offre Mobile Aid Business. Les entreprises peuvent désormais collecter avec leurs collaborateurs les anciens téléphones portables pour Mobile Aid. Ensuite, ils reçoivent une évaluation du succès de la collecte et un soutien de SOS Villages d'enfants Suisse en matière de communication concernant la manière dont les fonds sont utilisés spécifiquement pour les enfants dans le besoin.

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

## Démantèlement de l'infrastructure du réseau

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons confié le recyclage des matières premières à la société Thommen AG Regensdorf. Cela permet d'assurer le recyclage de manière plus harmonisée au niveau de toute l'entreprise et de le gérer plus efficacement. Grâce à une meilleure transparence des flux et des quantités de marchandises nous disposons de meilleures bases de décision pour les divisions opérationnelles.

Là où nous installons de nouveaux réseaux plus performants, nous démontons aussi régulièrement les anciennes infrastructures de réseau. En juin 2020, les derniers clients ont migré vers l'IP. Le projet All IP a donc été mené à bien et le démantèlement des anciennes plateformes obsolètes a commencé. Ce démantèlement crée de nombreux espaces vides qui sont soit rendus aux propriétaires, soit réaménagés par nos soins. Les matériaux et matières recyclables qui en résultent sont soit réutilisés (reusing), soit vendus à d'autres fournisseurs (reselling), soit recyclés (recycling). Contrairement aux nouvelles technologies, les exigences précédentes en matière de matériel et d'espace étaient beaucoup plus importantes. C'est pourquoi on produit actuellement beaucoup plus de matériaux à recycler que ces dernières années. Une fois le démantèlement des plateformes à forte consommation de matériaux

(TDM) terminé, le volume à recycler diminuera. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons démantelé et recyclé 1286 tonnes de fer, 140 tonnes d'aluminium, 763 tonnes de câbles et 437 tonnes de déchets électroniques et de circuits imprimés. Dans certains cas, nous vendons les matériaux sous forme de granulés à des entreprises qui en récupèrent l'argent, l'or, le palladium, le cuivre et le nickel. Nous réutilisons certains composants nous-mêmes ou les vendons à d'autres opérateurs de réseau généralement à l'étranger. Tant le reusing (réutilisation de composants, p. ex. comme pièces de rechange) que le reselling (vente de systèmes entiers ou de leurs composants à d'autres fournisseurs sur le marché) permettent de réduire la demande générale de pièces neuves et, par conséquent, l'impact sur l'environnement.

### Recyclage

Dans les bureaux et pour l'exploitation, nous utilisons dans la mesure du possible des matériaux qui ont déjà été utilisés: papier recyclé, eau de pluie, nos propres rejets de chaleur et chauffage à distance. Au siège principal, par exemple, nous utilisons le chauffage à distance d'une station d'épuration située à proximité. La catégorie Recyclage dans le tableau Catégories de déchets englobe les matériaux d'exploitation suivants: métaux (cuivre, fer, aluminium), papier et carton, plastiques (PET, PE, PP) et cassettes de toner. Ces matériaux sont introduits dans un nouveau circuit en dehors de Swisscom.

### Gestion responsable des ressources

Parallèlement à nos mesures d'économie d'énergie, nous nous efforçons également de réduire l'utilisation et la consommation d'autres ressources dans nos activités ou, du moins, de les maintenir au même niveau que l'année

précédente. Les principes suivants sont pour nous essentiels pour la protection de l'environnement: dans toute la mesure du possible, nous évitons l'utilisation de matériaux à durée de vie courte. Nous privilégions l'utilisation de substances ayant peu ou pas d'impact sur l'environnement et nous veillons à ce qu'elles soient intégrées dans un circuit économique (voir chapitre «Economie circulaire»).

### Répercussions de la pandémie de Covid-19

La généralisation du télétravail à la suite de la pandémie de Covid-19 a eu un impact sur la consommation des ressources au cours de l'exercice sous revue. Ainsi, on note une baisse considérable de la consommation de papier. La consommation d'eau a également diminué, de même que la production de déchets. Le nombre de déplacements professionnels a baissé. Pratiquement aucun changement n'a été observé au niveau du chauffage des bâtiments, car les bureaux sont chauffés indépendamment du nombre d'usagers présents.

### Papier

Nous réduisons massivement la consommation de papier grâce à la numérisation complète des processus de travail dans l'entreprise et chez nos clientes et clients. Au bureau, nous avons réduit le nombre de travaux d'impression grâce au service «FollowMe Printing» et, à l'extérieur, nous encourageons la facturation en ligne sans papier. Comme nos bureaux ne fonctionnent pas encore en mode «zéro papier», nous utilisons du papier recyclé portant l'écolabel Ange bleu. Ce papier sert également à l'impression de nos annuaires téléphoniques, dont la diffusion est en baisse. Pour les publicités ou les imprimés, nous utilisons exclusivement du papier estampillé FSC.

Tonnes	Qualité	2018	2019	2020
<b>Papier</b>				
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m <sup>2</sup> = 5 g/feuille)	Ange Bleu <sup>1</sup>	69	59	42
Imprimés	Label FSC	1 710	1 488	1 201 <sup>2</sup>
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/pièce)	Label FSC <sup>3</sup>	362	307	232
Annuaire téléphonique	Ange Bleu	1 567	1 383	1 197
Consommation totale de papier		3 708	3 237	2 672

<sup>1</sup> 95%

<sup>2</sup> Dérivé de l'expérience de l'année précédente ou basé sur le volume des commandes de l'année précédente, converti (2020)

<sup>3</sup> 88% Ange Bleu, 12% Label FSC

### Câbles, fibres optiques et mâts téléphoniques

Nous avons modifié les matériaux utilisés pour le réseau fixe. La pose de la fibre optique dans des tubes en polyéthylène éco-compatible jusqu'à la rue ou jusqu'au bâtiment permet une utilisation haut débit des câbles en cuivre existants sur les derniers mètres. Dans la mesure du possible, nous remplaçons les câbles en cuivre du réseau de distribution par la fibre optique. Dans le secteur de base, nous ne posons plus de nouveaux câbles en cuivre de grand diamètre.

En raison de l'extension du réseau, le nombre de mâts téléphoniques augmente dans les régions montagneuses. Pour prolonger leur durée de vie, nous les traitons avec un procédé biologique qui combat de façon naturelle les champignons lignivores résistants au cuivre. Par ailleurs, nous réduisons le nombre de mâts défectueux grâce à des contrôles réguliers.

En km, tonnes ou nombre	Unité	2018	2019	2020
<b>Matériaux</b>				
Fibres optiques	Fkm <sup>1</sup>	1 318 293	1 124 379	1 178 491
Paires de cuivre	pkm <sup>1</sup>	54 750	47 830	37 931
Tubes en polyéthylène PE	km	395	359	351
Cuivre <sup>2</sup>	tonnes	629	575	504
Polyéthylène PE <sup>2</sup>	tonnes	355	322	318
Poteaux téléphoniques en bois	nombre	6 585	6 437	5 250

1 Kilomètre-fibres resp. kilomètres-paires

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

## Eau

Nous avons besoin d'eau pour les installations sanitaires dans nos bureaux et pour le refroidissement de certains centres de calcul. Au cours de l'exercice sous revue, notre consommation d'eau s'élève en moyenne à 40 litres par équivalent plein temps et par jour. Ce calcul est basé sur un relevé de consommation mensuel dans notre bâtiment principal. Le montant relevé est extrapolé en fonction du nombre moyen d'équivalents plein temps. Cette mesure comprend plus de la moitié des équivalents plein temps de Swisscom, ce qui la rend donc représentative de l'entreprise.

Pour réduire la consommation d'eau dans nos bureaux, les conduites d'eau des bâtiments existants sont équipées de limiteurs de débit. Lors de la rénovation des bâtiments, des systèmes de robinetterie innovants à débit réduit sont installés, ce qui permet de réduire la consommation d'eau de 90% par rapport aux dispositifs classiques.

Nos centres de calcul produisent beaucoup de chaleur et doivent être refroidis pour un bon fonctionnement. Pour ce faire, nous avons généralement recours à des systèmes de refroidissement à sec ou hybrides. Dans ce dernier cas, nous privilégions l'eau de pluie ou, lorsqu'une autorisation est délivrée, l'eau des rivières ou des lacs. Pour l'exploitation hivernale, nous ajoutons un antigel (glycol) à faible impact sur l'environnement. Au centre de calcul de Berne Wankdorf, la proportion d'eau de pluie utilisée pour le refroidissement doit impérativement être supérieure à 80%. Les systèmes de refroidissement ne peuvent utiliser de l'eau que pendant 15% du temps d'utilisation annuel global tout au plus. 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. La consommation d'eau pour le refroidissement ne représente donc qu'une faible proportion de notre consommation globale.

## Installations frigorifiques et réfrigérants

Dans la mesure du possible, nous refroidissons nos bâtiments d'exploitation et nos stations de communication mobile avec de l'air extérieur tout au long de l'année, de sorte que nous n'avons pas besoin de systèmes de refroidissement ou de réfrigérants supplémentaires. En partenariat avec une entreprise externe, nous avons 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.

Dans les centres de calcul et les centrales téléphoniques très denses où la charge thermique élevée et la situation défavorable en termes d'espace compliquent le refroidissement par l'air extérieur, nous utilisons des agents réfrigérants dans des systèmes frigorifiques à compression. L'étanchéité des circuits de fluides réfrigérants des installations fait l'objet d'un contrôle régulier. Lors de la transformation ou de l'extension des installations de réfrigération, nous employons en règle générale des agents réfrigérants naturels à faible PRG (de type HFO-1234ze) qui présentent un potentiel de réchauffement global extrêmement faible (PRG = 7). Les quantités d'agents réfrigérants émises au cours de l'exercice sous revue se déterminent d'après les quantités qu'il a fallu rajouter pour les remettre à niveau. Ils présentent un potentiel de réchauffement global de 35,9 tonnes de CO<sub>2</sub> (exercice précédent: 153) et aucun potentiel de destruction de la couche d'ozone (PDCO de 0 kg équivalent R-11).

© Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2020](http://www.swisscom.ch/climatereport2020)

## Batteries et installations électriques de secours

Même en cas de défaillance du réseau électrique, nous devons assurer la disponibilité de nos services. Pour ce faire, nos bâtiments de télécommunication et nos centres de calcul sont équipés de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter toute pollution de l'environnement, nous vérifions régulièrement les mesures de sécurité préconisées pour les locaux abritant les batteries. A la fin de leur durée de vie, nous éliminons ou recyclons les batteries de manière écologique. 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 notre consommation de combustibles.

## Déchets

Nous nous engageons à éviter les déchets et choisissons les produits en fonction de leur durée d'utilisation. En outre, avec des entreprises partenaires, nous contribuons à l'économie circulaire en veillant autant que possible à réutiliser les déchets. Le volume des déchets diminue globalement et la majorité des déchets sont recyclés.

Ils sont classifiés selon l'ordonnance sur les mouvements de déchets (OMoD – code de déchet à six chiffres) entre les quatre catégories principales Recyclage, Déchets ménagers, Déchets industriels éliminés dans des centres d'incinération et Déchets spéciaux soumis à un contrôle (agents réfrigérants [14 06 01], batteries [16 06 01/16 06 98], vieux poteaux téléphoniques en bois [17 02 97] et tubes fluorescents [20 01 21]). La classification se fait selon 25 sous-catégories. Nous enregistrons les données correspondantes. Si un contrat de maintenance existe avec des sociétés tierces autorisées, celles-ci éliminent les déchets spéciaux. Nous ne saisissons pas les informations concernant ces déchets, qui englobent notamment l'huile de vidange [13 03 07] et les déchets de bois de chantier [17 02 97]. Les résidus de chantiers et les restes de câbles

sont triés sur place puis éliminés directement. Les autres déchets spéciaux sont éliminés dans le respect des dispositions légales qui sont décrites sur le site Internet de l'OFEV.

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 2020. Nous multiplions la quantité moyenne de 15 kg par équivalent plein temps par le nombre total d'équivalents 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	2018	2019	2020	2020 en %
<b>Catégories de déchets</b>				
Recyclage	2 749	3 008	2 059	46,2%
Déchets ménagers UIC	695	623	225	5,0%
Élimination déchets d'exploitation UIC	923	1 168	2 149	48,2%
Déchets spéciaux	18	23	28	0,6%
<b>Quantité totale de déchets</b>	<b>4 385</b>	<b>4 822</b>	<b>4 461</b>	<b>100,0%</b>

### 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 tous les réseaux mobiles. Dans le positionnement des installations, nous veillons, 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. Nous réduisons ainsi au minimum l'imperméabilisation des sols. Lors de la recherche d'un site adapté, nous nous rendons sur les emplacements envisagés en tenant compte de l'inventaire des sites et des bâtiments qui doivent faire l'objet d'une protection. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons exploité des stations sur les sites suivants:

- **Stations d'émission de Swisscom Broadcast SA:** comme pour l'exercice précédent, cinq sites de Swisscom Broadcast SA se trouvent dans des zones Émeraude (zones protégées pour la conservation d'habitats et d'espèces particulièrement rares), deux sites se trouvent en bordure d'une zone Émeraude ou d'une zone marécageuse. Un site se trouve en outre dans une zone marécageuse (zone protégée d'importance nationale). Lorsque nous démontons des stations émettrices désaffectées, nous veillons néanmoins à restaurer l'état naturel du terrain laissé libre, conformément à une prescription interne de Swisscom Broadcast SA. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons ainsi démonté trois stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient.
- **Stations de base de Swisscom (Suisse) SA:** 74 stations de base de communication mobile (deux de plus que

l'exercice précédent, soit 1,52% des 4 851 macro-antennes) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Émeraude, 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. L'un des nouveaux bâtiments cités a été érigé en 2020 dans l'une des zones Émeraude de Haute-Argovie. L'autre est situé dans la zone marécageuse proche de Lucomagno Dötra.

### Biodiversité

Nous soutenons divers partenaires qui s'attachent à protéger les sols et la biodiversité par le biais d'un apport financier, mais aussi directement par l'intervention personnelle de nos collaborateurs sur le terrain, dans le cadre d'un programme de bénévolat d'entreprise appelé «Give&Grow». Au cours de l'exercice sous revue, nos collaborateurs ont accompli 386 (exercice précédent 719) journées d'intervention pour la préservation de la nature et du paysage. En raison de la pandémie de Covid-19, le nombre de missions a été nettement moins élevé que d'habitude.

### Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO<sub>2</sub>, des émissions de NO<sub>x</sub> et de SO<sub>2</sub>. Celles-ci sont déterminées en appliquant les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburants. Notre objectif de réduction du CO<sub>2</sub> s'applique également au NO<sub>x</sub> et au SO<sub>2</sub>, ces trois gaz provenant du même processus de combustion (chauffage ou moteurs).

Pour réduire ces émissions, les chaudières et moteurs à propulsion sont optimisées en permanence et des moteurs à propulsion plus efficaces sont mis en œuvre. Ces émissions sont indiquées dans le tableau «Indicateurs environnementaux en Suisse».

## Des chaînes d'approvisionnement respectueuses de l'environnement et du climat

Nous fournissons chaque année des biens et des services pour un montant supérieur à CHF 2,9 mrd. Nous nous attachons à établir un partenariat efficace et équitable avec des fournisseurs qui partagent nos valeurs et nos objectifs sociaux et écologiques. Dans le cadre d'initiatives internationales, nous assurons la mise en œuvre des mesures adéquates en étroite collaboration avec les fournisseurs.

### Partenariats pour des achats écologiques

La section suivante met l'accent sur les partenariats pour un approvisionnement durable en termes d'aspects environnementaux. Pour ce qui est de notre responsabilité sociale dans les chaînes d'approvisionnement, voir le chapitre «Chaînes d'approvisionnement équitables».

### Carbon Disclosure Project

Durant l'exercice sous revue, nous avons continué à développer notre coopération avec le Carbon Disclosure Project (CDP), un organisme à but non lucratif 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 CO<sub>2</sub>, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction des entreprises, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés. Le CDP gère la plus grande base de données mondiale du genre.

Dans le cadre de la coopération avec le CDP, nous avons contacté par écrit et interrogé 78 (exercice précédent: 77) de nos principaux fournisseurs qui présentent un volume de commandes important ou une forte contiguïté avec la thématique de l'environnement. Ils couvrent 61% du volume de commande. Un taux de réponse de plus 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 également de base à l'évaluation globale de nos principaux fournisseurs. D'autre part, nous avons révélé notre propre engagement en faveur de la protection du climat à 87 clients par le biais de ce programme.

Nos chaînes d'approvisionnement représentent l'essentiel de nos émissions de CO<sub>2</sub>. Par conséquent, les émissions dites «Scope 3» des chaînes d'approvisionnement jouent un rôle primordial dans la protection du climat. Les données relatives aux émissions des fournisseurs

fournies par le CDP nous procurent une base fiable pour déterminer l'empreinte carbone et les objectifs de réduction de notre entreprise (Science Based Targets) et de certains fournisseurs clés.

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

### Global e-Sustainability Initiative

Dans le cadre de l'initiative GeSI (Global e-Sustainability Initiative), les principaux fournisseurs de TIC du monde entier s'engagent en faveur du développement durable au moyen de nouvelles technologies. L'initiative GeSI a scrupuleusement aligné leur organisation et leurs activités sur les objectifs de développement durable (ODD).

A travers cette initiative, nous nous engageons dans différents projets, par exemple en faveur de chaînes d'approvisionnement équitables et de l'économie circulaire. En outre, nous collaborons activement au pilotage de divers projets GeSI liés au développement durable. Parmi ces projets figurent notamment l'initiative «Digital with Purpose», lancée en 2019 sur la base du rapport SMARTer2030, et la mise en place de l'Innovators Network to Enable Human Rights (INHR). Dans le cadre du programme «Better World», nous aidons des fournisseurs sélectionnés à mettre en œuvre de bonnes pratiques dans le domaine de la responsabilité d'entreprise.

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

### Better World Program / Supplier Development Program

Pour que nos fournisseurs puissent répondre aux exigences strictes en matière de durabilité, nous travaillons avec eux en partenariat. C'est dans cet esprit que nous participons au programme Supplier Development Program (SDP) pour nos fournisseurs d'importance stratégique. Au cours des deux dernières années, nous avons travaillé avec les participants pour élaborer des solutions sur des sujets tels que la protection de l'environnement, la réglementation du temps de travail ou la santé et la sécurité. Ce programme de développement est appliqué comme approche industrielle sous l'égide de l'initiative GeSI depuis 2019.

L'une des principales innovations de l'approche industrielle SDP consiste en un outil en ligne qui facilite la collecte et l'évaluation des données relatives au développement durable. En outre, cet outil permet de mesurer de manière simple et efficace les performances de toutes les activités SDP au moyen de divers indicateurs. Cela permet, entre autres, de rendre visibles les contributions aux différents objectifs de développement durable. Une fois que les participants au SDP ont terminé le programme de développement avec succès, ils peuvent l'utiliser de manière indépendante et le mettre en œuvre chez leurs fournisseurs. Ainsi, le programme a un impact sur les acteurs situés en aval des chaînes d'approvisionnement.

Nous attendons de nos nouveaux fournisseurs des résultats similaires à ceux des fournisseurs qui ont participé

au programme de l'exercice précédent. Ils ont non seulement enregistré des améliorations sociales et environnementales, mais aussi des avantages quantifiables économiquement: de meilleures conditions de travail réduisent le nombre de jours d'absence des collaborateurs, ont un effet positif sur leur motivation et augmentent leur productivité. Tout cela permet également d'améliorer la qualité des produits, ce qui réduit le nombre de réclamations. Les améliorations environnementales couvrent également les économies de ressources, notamment en matière de consommation d'énergie et d'eau.

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

### Promotion de l'économie circulaire au sein des chaînes d'approvisionnement

Dans le cadre de notre coopération avec les initiatives JAC et GeSI, nous participons à deux task forces sur l'économie circulaire. Celles-ci préconisent davantage d'économie circulaire dans l'industrie manufacturière et veulent inclure des critères d'économie circulaire dans les procédures d'appel d'offres standard et les directives communes en matière d'audit (JAC). Les deux task forces coopèrent avec des organismes spécialisés internationaux tels que l'Union internationale des télécommunications (UIT) et le Circular Economy Partnership (CEP).

## Bilan global 2020

### Bilan énergétique et climatique

Nous présentons ci-dessous une synthèse des principaux indicateurs enregistrés durant l'exercice sous revue. Ils donnent un aperçu du niveau d'avancement dans la réalisation de nos objectifs climatiques. Des informations détaillées sont disponibles dans le Rapport climatique 2020.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2020](http://www.swisscom.ch/climatereport2020)

### Consommation et efficacité énergétiques

Notre consommation totale d'énergie en Suisse était de 546 GWh (exercice précédent: 563 GWh). La consommation totale se répartit entre 88% d'électricité, 7% de combustibles et 5% de carburants. Grâce aux mesures d'efficacité mises en œuvre, la baisse de consommation énergétique s'élève globalement à 55 GWh. L'efficacité cumulée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 est de 38%. L'objectif fixé en 2015 pour 2020 a donc été atteint.

Nous calculons l'efficacité en rapportant la consommation d'énergie totale et la baisse de consommation énergétique ou les économies d'énergie cumulées à la consommation énergétique totale. Nous nous conformons 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 pour l'économie (AenEC).

Au cours de l'exercice, nous avons de nouveau utilisé 100% d'électricité provenant de sources renouvelables, atteignant ainsi notre objectif dans ce domaine également. Grâce à l'utilisation d'électricité provenant de sources renouvelables, à la diminution de la consommation d'énergie fossile et à la compensation de la consommation restante, la part des énergies renouvelables (électricité, biomasse et chauffage à distance) est de 89,8% (exercice précédent: 88,8%).

### Emissions de gaz à effet de serre

Nous tenons un inventaire des gaz à effet de serre, publions nos émissions conformément à des normes reconnues (ISO 14064 et Greenhouse Gas Protocol [GHG]) dans un rapport climatique et nous confions leur vérification à des instances externes.

#### Emissions Scope 1

Les émissions directes du champ d'application 1 (Scope 1) issues de la combustion de combustibles fossiles pour le chauffage et la mobilité ou issues des fluides frigorigènes s'élèvent à 14 420 tonnes de CO<sub>2</sub>, dont 36 tonnes (exercice précédent: 153 tonnes) sous forme d'émissions fugitives dues aux pertes des réfrigérants.

#### Emissions Scope 2

Les émissions du champ d'application 2 (Scope 2) issues de la consommation d'électricité et de chauffage à distance avant compensation (sur site) s'élèvent à 54 001 tonnes de CO<sub>2</sub>. Nous les compensons par l'achat de garanties d'origine. Selon le Scope 2, nous n'avons, par conséquent, pas généré d'émissions de CO<sub>2</sub>.

#### Emissions Scope 3

Les émissions du champ 3 (Scope 3 – toutes les émissions indirectes de CO<sub>2</sub>, par exemple dans les chaînes d'approvisionnement) s'élèvent à 301 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Les émissions de CO<sub>2</sub> dans les chaînes d'approvisionnement des catégories Marchandises achetées (catégorie 1), Biens d'équipement (catégorie 2) et Transport et Distribution aux centrales de distribution (catégorie 4) représentent la majeure partie de nos émissions du Scope 3. Les émissions de Fastweb sont enregistrées dans la catégorie 15. Les catégories Fabrication de produits (catégorie 10), Downstream leased assets (catégorie 13) et Franchises (catégorie 14) n'ont pas été prises en compte, car nous n'avons pas fabriqué de produits, nous n'avons pas exploité de centre de distribution et nous ne détenons aucune franchise.

#### Economies de CO<sub>2</sub> grâce aux services TIC

En utilisant nos offres, les clients économisent du CO<sub>2</sub>. En 2020, ces économies se sont élevées à 895 092 tonnes de CO<sub>2</sub> (voir chapitre «Des solutions de protection du climat pour notre clientèle»). En raison du coronavirus et du télétravail, l'utilisation des services TIC a considérablement augmenté.

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

Au cours de l'exercice sous revue, nos émissions totales, y compris celles de nos chaînes d'approvisionnement, s'élevèrent à 312 173 tonnes de CO<sub>2</sub>. Grâce à notre portefeuille de produits et de services, nous avons pu éviter avec nos clientes et clients 895 092 tonnes de CO<sub>2</sub>. La part d'économie par rapport aux émissions est de 2:87. La différence entre les économies et les émissions est de

582 919 tonnes de CO<sub>2</sub>, ce qui correspond à 1,26% des émissions suisses.

### **Intensité de CO<sub>2</sub>**

Nous avons continuellement baissé notre intensité de CO<sub>2</sub> au cours des dernières années. L'intensité est calculée par l'AenEC sur la base de nos données de consommation.

## Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2018	2019	2020
<b>Sol/bâtiments</b>				
Surface nette	millions m <sup>2</sup>	0,93	0,92	0,91
<b>Consommation de papier</b>				
Consommation de papier total	tonnes	3 708	3 237	2 672
<b>Eau / eaux usées</b>				
Consommation d'eau <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	182 424	182 135	130 647
<b>Déchets</b>				
Déchets, total	tonnes	4 385	4 822	4 461
<b>Mobilité</b>				
Véhicules	nombre	3 040	2 249	1 736
Kilomètres parcourus	millions km	53,4	52,5	40,6
Emissions de CO <sub>2</sub> en moyenne <sup>2</sup>	g par km	104,0	101,0	100,0
<b>Energie, électricité</b>				
Consommation d'électricité <sup>3,4</sup>	térajoules	1 747	1 763	1 725
	GWh	485	490	479
dont l'électricité pour les pompes à chaleur	GWh			1,1
dont électricité pour le refroidissement	GWh			0,2
<b>Energie, thermique (chaud/froid)<sup>5</sup></b>				
Mazout	térajoules	69,1	72,1	69,6
Gaz naturel <sup>6</sup>	térajoules	27,3	28,3	28,6
Biomasse <sup>7</sup>	térajoules	1,1	1,2	1,1
Chauffage à distance <sup>8</sup>	térajoules	37,2	35,7	37,9
Refroidissement de quartier	térajoules			2,7
Total thermique	térajoules	134,8	137,4	139,9
<b>Energie, carburants<sup>9</sup></b>				
Essence	térajoules	16,8	17,1	13,7
Diesel	térajoules	110,9	108,4	88,6
Gaz naturel	térajoules	0,2	0,4	0,3
Carburants, total	térajoules	127,8	125,9	102,6
<b>Energie, total</b>				
Consommation d'énergie	térajoules	2 009	2 027	1 964
	GWh	558	563	546
<b>Emissions dans l'air</b>				
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 1 du Protocole des GES <sup>10</sup>	tonnes	16 171	16 295	14 420
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («market-based») <sup>10</sup>		1 052	–	–
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («location-based») <sup>10</sup>	tonnes	59 220	55 702	54 001
Oxyde d'azote NO <sub>x</sub> <sup>11</sup>	tonnes	13,9	15,0	11,2
Dioxyde de soufre SO <sub>2</sub> <sup>12</sup>	tonnes	2,3	2,4	0,9

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 (avant 2020) et 24,25 (2020) par jour respectivement.

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

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

4 Electricité 100% renouvelable (partie non renouvelable du mélange compensée avec preuve d'origine)

5 La consommation de chaleur est une estimation sur la base de mesures mensuelles dans 120 immeubles jusqu'en 2018 (avec une part de surface totale de 53%).  
La fourniture de chaleur n'est pas incluse dans le calcul de la consommation totale d'énergie.

6 Biogaz (~10% renouvelable) inclus

7 renouvelable

8 Chauffage urbain 100% renouvelable (partie non renouvelable du mélange compensée avec Preuve de l'origine)

9 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.

10 Champ d'application 1: émissions directes de CO<sub>2</sub> dues à la consommation d'énergie fossile et à la perte de réfrigérant. Champ d'application 2: émissions indirectes de CO<sub>2</sub> provenant de l'énergie achetée (électricité et chauffage urbain). Swisscom publie un rapport climatique complet selon la norme ISO 14064. GHG Protocol = Greenhouse Gas Protocol

11 Selon Mobitool (www.mobitool.ch), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1,25, consommation 5,5 litres par 100 km (2018), 5,2 (2019) et 5,0 (2020)

12 Facteur d'émission SO<sub>x</sub> selon le rapport final du 24.11.2017 «Emissions polluantes du trafic routier 1990-2050», Infrac, mandaté par l'OFEV, mise à jour 2010, annexe 6, p. 135, PW et fiche d'information «Feuille de travail facteurs d'émission combustion», OFEV, juin 2015

# Prêts pour la Suisse

Dans les études internationales sur l'infrastructure et la numérisation, la Suisse figure régulièrement dans les premiers rangs. Ce résultat s'explique notamment par un accès stable et sûr à Internet ainsi que par le raccordement gratuit à Internet de toutes les écoles de Suisse, ce dont nous sommes fiers. Notre couverture haut débit, fiable et performante, constitue la base d'une Suisse numérique qui développe des secteurs d'activité innovants, le travail mobile et des offres Entertainment. Elle nous permet également de mettre en œuvre des services importants dans des domaines sensibles tels que les soins de santé. La situation exceptionnelle de 2020 a très clairement démontré la valeur de cette infrastructure: pendant le confinement, la demande de services de télécommunications en Suisse a nettement augmenté. Nous étions aux côtés de nos clientes et clients pendant cette période difficile en leur proposant des volumes de données supplémentaires, des solutions de télétravail et des crédits d'itinérance.

## Couverture haut débit

### Approche de gestion

Parallèlement à notre propre création de valeur de CHF 4,6 mrd par an, nous contribuons indirectement mais de manière significative à la compétitivité et à la pérennité de la Suisse par nos investissements dans les infrastructures numériques sur le territoire suisse. Le réseau Swisscom est notre principal atout. Au-delà du service universel de couverture nationale, nous fournissons à la Suisse des technologies à large bande particulièrement performantes et rapides. Nous développons nos services sur cette base et nous accompagnons la Suisse, sa population et ses entreprises dans la découverte de nouvelles opportunités numériques.

La responsabilité de l'extension de notre réseau incombe à la division IT, Network & Infrastructure. Ses quelque 3 600 collaborateurs veillent à ce que nous propositions à nos clientes et clients un mix optimal de technologies pour qu'ils profitent aisément des opportunités que recèle le monde interconnecté.

Pour pouvoir suivre l'augmentation rapide du trafic de données, il est indispensable de poursuivre l'extension du réseau. Notre objectif est d'être le premier fournisseur de télécommunications en Suisse à mettre les innovations à la disposition de nos clientes et clients. D'ici à la fin 2021, par exemple, nous entendons fournir à 90% des logements et commerces en agglomération en Suisse des débits d'au moins 80 Mbit/s via le réseau fixe et d'ici à la fin 2025, nous voulons doubler la couverture du réseau de fibre optique (FTTH) par rapport au début de l'année 2020. Le premier pas vers une infrastructure pérenne a déjà été fait: depuis fin 2019, nous fournis-

sons à 90% de la population suisse une version de base de la 5G et nous proposons d'ici à la fin 2020 la version complète (5G+) de la 5G dans 522 communes.

### Réseau et Infrastructure

Villes et villages, refuges alpins isolés et bâtiments industriels, bref, toute la Suisse devrait pouvoir bénéficier du monde numérique. Nous misons sur une combinaison de technologies pour pouvoir introduire rapidement de nouveaux services à l'avenir et toujours être en phase avec notre époque. Le passage au tout IP a duré douze ans et il est maintenant terminé. Dans le réseau fixe, nous avons fait progresser la séparation stricte des technologies d'accès et des services. En outre, grâce à une architecture innovante, nous renouvelons tous les composants du réseau, du noyau jusqu'au raccordement. Les technologies avancées telles que l'Internet Booster permettent d'augmenter la bande passante dans les endroits où la couverture laisse à désirer. Fin 2020, grâce à notre réseau, plus de 4,4 millions (soit plus de 82%) de logements et commerces bénéficiaient de débits de transmission d'au moins 80 Mbit/s et 3,2 millions (soit plus de 59%) de plus de 200 Mbit/s.

Le déploiement de la 5G continue de progresser, apportant au réseau mobile la capacité supplémentaire dont il a tant besoin. Fin 2019, 90% de la population suisse était desservie par Swisscom avec une version de base de 5G. 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 acquises il y a des années.

Nous présenterons en 2020 des innovations porteuses d'avenir. Au moyen d'un corridor d'antennes développé

spécialement à cet effet, nous avons atteint un débit de transmission de plus de 1 Gbit/s dans un train en marche sur un tronçon test au lac de Walenstadt. Cette performance a pu être atteinte grâce au regroupement des technologies de la 4G et 5G. Le résultat est exemplaire pour l'ensemble du secteur de la communication mobile. En effet, une bonne réception est la «cerise sur le gâteau» en matière de construction de réseau. Un jalon tout aussi important a été le premier appel vocal via la 5G avec des appareils d'usage courant dans un environnement exclusivement 5G.

Notre réseau mobile dessert à ce jour 99% de la population suisse au moyen de la 3G et 4G. Plus de 99% des habitants surfent à des vitesses allant jusqu'à 300 Mbit/s, plus de 96% à des vitesses allant jusqu'à 500 Mbit/s et environ 55% à des vitesses allant jusqu'à 700 Mbit/s. Des essais internationaux indépendants placent régulièrement notre réseau de communication mobile à la première place sur le territoire national et en comparaison avec l'Allemagne et l'Autriche. En 2019/2020, nous avons une fois de plus remporté des tests de réseau prestigieux (réalisés par Connect, Chip et Ookla).

Début 2020, nous avons enregistré plusieurs perturbations majeures du réseau. Parallèlement à l'information adressée aux autorités et au public, nous avons informé en détail les deux commissions parlementaires compétentes (CTT) sur les incidents et les mesures prises. Grâce à un audit externe, nous avons identifié les points faibles, réduit la complexité du réseau et procédé à des ajustements organisationnels. Un accent particulier a en outre été mis sur l'amélioration des dispositifs de sûreté multiples (redondances) pour les services d'appel d'urgence.

## Développement du réseau et démantèlement

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile suisses ne cessent de croître. C'est pourquoi nous investissons environ CHF 1,6 mrd par an dans l'informatique et les infrastructures en Suisse pour nous maintenir à ce niveau élevé. Il s'agit des investissements les plus élevés de tous les opérateurs en Suisse. Nous apportons ainsi une contribution significative à l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Dans l'étude annuelle «Broadband Coverage in Europe» de 2019, publiée par la Commission européenne, la Suisse se classe deuxième pour les connexions à très haut débit, avec une performance de plus de 100 Mbit/s, derrière l'île de Malte, très densément peuplée.

Une bonne couverture des réseaux mobiles et fixes est déterminante pour une Suisse prospère. A cet égard, le pays est très bien classé dans le tout dernier comparatif international en matière de couverture à large bande. Pratiquement toute la population suisse bénéficie aujourd'hui de réseaux à très haut débit.

La couverture en Suisse est excellente par rapport à d'autres pays européens. Dans les raccordements à très haut débit de plus de 100 Mbit/s, la Suisse se trouve également en tête grâce à une couverture de presque 99% de tous les ménages (moyenne de l'UE: 68,4%). La Suisse dépasse ainsi les objectifs du «Digital Agenda Europe 2020» de l'UE.

En ce qui concerne la couverture par fibre optique (FTTP), la Suisse se positionne également au-dessus de la moyenne de l'UE (33,5%) avec 40,9% des ménages raccordés. En comparaison européenne, la meilleure couverture des zones rurales est frappante: selon l'étude «Broadband Coverage in Europe 2019», il est possible de surfer à un débit d'au moins 30 Mbit/s dans près de 94% des zones rurales de Suisse. Ce chiffre est bien meilleur que celui des pays de l'UE, où moins de 60% des zones rurales atteignent ce débit de 30 Mbit/s. Cette position en tête de classement est due notamment à la forte concurrence dans le domaine des infrastructures et aux investissements élevés qui en résultent dans l'infrastructure haut débit de la Suisse.

D'ici fin 2021, nous entendons moderniser le réseau fixe dans toutes les communes suisses et raccorder 90% des logements et commerces au très haut débit (au moins 80 Mbit/s) dans toute la Suisse. D'ici 2025, la couverture de la fibre optique (FTTH) devrait quasiment doubler par rapport à 2019. Ainsi, 50 à 60% des logements et commerces pourront profiter à l'avenir de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Dans le même temps, nous poursuivons dans les années à venir la modernisation du réseau existant, ce qui permettra à 30 voire 40% des logements et commerces de bénéficier d'un débit de 300 à 500 Mbit/s.

## Réseaux pour solutions avancées

L'extension de la cinquième génération de communications mobiles (5G) est pour nous une question clé dans les années à venir. Elle nous permettra de fournir les capacités nécessaires pour faire face à la hausse du trafic de données sur le réseau mobile et de faire de la Suisse une nation numérique et novatrice. La 5G rend techniquement possibles les smart cities, le smart farming, 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 (IdO) performant.

Au cours de l'exercice sous revue, le déploiement de la 5G a occupé le devant de la scène, pour nous mais aussi pour la population. Les craintes et les incertitudes ont conduit à de nombreuses initiatives politiques au niveau communal, cantonal et national, qui ont abouti dans certains cas à des moratoires illicites exigeant l'arrêt des permis de construire. De ce fait, le déploiement de la 5G et, dans certains cas, de la 4G a été retardé au niveau régional. Les conséquences ne seront visibles qu'à l'avenir, car le développement de la communication mobile se fait par anticipation. Nous prenons au sérieux les inquiétudes et les incertitudes de la population concernant les nouvelles

technologies. Nous estimons toutefois que ce développement est nécessaire pour répondre à la demande croissante de données mobiles: l'an dernier, le trafic de données a augmenté de 29%. Parallèlement, les capacités n'ont pu augmenter que de 5%.

Pour que la Suisse puisse pleinement profiter des possibilités de la 5G, un ajustement des conditions-cadres est nécessaire (voir chapitre «Défis actuels»). Le groupe de travail Téléphonie mobile et rayonnement mis en place par le DETEC a présenté plusieurs options. Afin d'améliorer le niveau d'information, nous communiquons sur nos canaux et soutenons l'association professionnelle asut lors de ses campagnes d'information, comme nous l'avons fait dernièrement avec la création de la plateforme d'information CHANCE5G.

### Service universel – couverture du territoire

Nous assurons le service universel dans le domaine des télécommunications pour la Suisse, et continuerons à le faire jusqu'à fin 2022 conformément à la concession actuelle. Nous garantissons ainsi à la population suisse la fourniture d'un accès au réseau haut débit sur l'ensemble du territoire national. Le service universel comprend en

premier lieu la téléphonie vocale ainsi qu'une connexion Internet à haut débit. Depuis 2020, la vitesse de transmission minimale garantie pour l'accès Internet haut débit s'élève à 10 Mbit/s en mode de réception et 1 Mbit/s en mode d'émission. Selon le volume des prestations sous-critées, la limite de prix supérieure pour ce service (y c. téléphonie fixe) s'élève à CHF 55 par mois (hors TVA).

Une motion de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N), actuellement en instance devant le Parlement national, demande une augmentation de la vitesse minimale à 80 Mbit/s dans le service universel. En outre, une initiative du canton du Tessin exigeant un réseau haut débit global est suspendue au Parlement. La mise en œuvre de ces deux propositions suscite des interrogations fondamentales quant à l'aménagement du service universel et au financement de l'extension du réseau en Suisse. Les thèmes du «Service public» et de la «Gouvernance» dans les entreprises liées à la Confédération sont abordés dans diverses initiatives politiques actuelles et revêtiront aussi une grande importance pour les activités économiques de Swisscom.

	Unité	2018	2019	2020
Nombre d'appels d'urgence	en milliers	2 824	3 000	3 036
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	en milliers	293	252	286

Même dans les endroits difficiles d'accès, nous relevons les défis techniques et garantissons le service universel. Dans le cadre de ces aménagements, nous avons équipé au cours des deux dernières années 304 fermes et refuges alpins avec les technologies actuelles (tout IP et alimentation électrique).

Dans le cadre de notre obligation de service universel, nous proposons également des services spéciaux pour les personnes handicapées (voir chapitre «Accessibilité»).

### Neutralité des réseaux

Avec d'autres exploitants de réseau ainsi que les associations Suissedigital et asut, nous avons élaboré en 2014 un code de déontologie pour un réseau Internet ouvert. En Suisse, chacun doit pouvoir utiliser les contenus, les services, les applications, le matériel et les logiciels de son choix. C'est pourquoi, sous réserve d'une injonction de la part des autorités, nous ne bloquons ni n'entravons aucun service ni aucune application. La liberté d'information et d'expression sur Internet ne fait l'objet d'aucune restriction. En 2015, Suissedigital et asut ont mis en place un organe indépendant, l'Office de conciliation Neutralité des réseaux. Toute personne estimant que son opérateur contrevient aux dispositions du code de conduite peut s'adresser à l'organe de conciliation si aucun dialogue avec l'opérateur ne permet de clarifier la

situation. L'Office de conciliation n'a constaté aucun cas de violation de la neutralité des réseaux jusqu'ici.

La loi révisée sur les télécommunications (LTC) prévoit de nouvelles dispositions sur la garantie de la neutralité du réseau et intègre des règles spécifiques qui n'étaient auparavant inscrites que dans le code susmentionné. Dans ce contexte, l'Office de conciliation et le code déontologique du secteur ont été supprimés fin 2020.

### Communication mobile et société

#### Approche de gestion

En Suisse, 8,5 millions d'habitants utilisent 11,5 millions de connexions mobiles. Le volume de données transmises sur le réseau mobile est en constante augmentation. Par conséquent, l'infrastructure doit être constamment renforcée (voir chapitre «Développement du réseau et démantèlement»). 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. Or, jusqu'à présent, il n'existe aucun élément scientifique fiable prouvant que la communication mobile présente un risque pour la santé. Cela a été confirmé par l'OMS, la Commission internationale de protection contre les

rayonnements non ionisants et la Food and Drug Administration américaine au cours de l'exercice sous revue.

Néanmoins, nous prenons les préoccupations de la population au sérieux et nous prenons part depuis vingt ans, dans un esprit de dialogue, à la controverse sur la communication mobile et l'environnement. Cette démarche était particulièrement importante au cours de l'exercice sous revue en raison du déploiement de la norme de communication mobile 5G. Nous employons des expertes et des experts des domaines de la recherche, de la technique et 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 (comprenant le CEO et le CIO) et forme, avec une représentante ou un représentant de la direction générale de l'entreprise, un groupe d'experts.

Notre objectif est d'augmenter l'acceptation de l'infrastructure de communication mobile. Pour ce faire, nous estimons 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, nous communiquons de façon précise sur le fond et juste avec les personnes.

Nous attachons également une grande importance à une recherche de haut niveau pour traiter les questions en suspens dans le domaine de la communication mobile et de l'environnement. Nous soutenons 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](http://www.swisscom.ch/rayonnement)

## Champs électromagnétiques

En tant qu'acteur engagé et responsable, nous avons fondamentalement intérêt à exploiter une technologie qui ne porte préjudice ni à l'homme ni à l'environnement. A cet égard, nous ne nous contentons pas de simplement respecter les lois en vigueur. Nous mettons également 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: nous avons pour objectif de développer la communication mobile, de faire avancer la recherche et d'entretenir le dialogue avec les parties prenantes.

Dans le cadre de l'exploitation des installations de communication mobile, nous nous conformons aux exigences environnementales en permanence et sur tous les points. Les champs hertziens des antennes font l'objet de recherches scientifiques depuis plus de trente ans. A ce jour, aucun effet négatif sur les organismes n'a été démontré. La communauté scientifique considère donc que ces préoccupations ne sont pas fondées. Elle admet

cependant qu'il reste encore des incertitudes sur certaines questions, dont nous œuvrons à la clarification en soutenant la recherche.

Le thème «Communication mobile et environnement» relève de la compétence des divisions Développement durable, Public Affairs, Technical and Scientific Governance et Gouvernance ORNI (gouvernance de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant). En outre, une équipe interdisciplinaire assure la coordination des mesures.

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

### Conseil et information en matière de technologies radio

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. Nous attachons beaucoup d'importance à l'instauration d'un dialogue ouvert et honnête avec nos parties prenantes. C'est pourquoi sept collaborateurs de Swisscom, formés à cet effet, se consacrent exclusivement à ces questions. Durant l'exercice sous revue, nous avons mené 106 entretiens (année précédente: 265) et échangé 181 correspondances et communications téléphoniques (année précédente: 427) avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement, et nous avons présenté notre position lors de séances d'information publiques. En comparaison avec l'année précédente, nous enregistrons un net recul dans ce domaine de notre communication. Nous constatons par ailleurs que la controverse autour du déploiement de la 5G a gagné en objectivité. Nous continuons toutefois d'attacher une grande importance à l'information sur la communication mobile et l'environnement.

Nous entretenons également 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 et de partager des connaissances. Deux experts se consacrent aux personnes électrosensibles, chez qui les immissions des installations de communication mobile ou autres émetteurs de Swisscom occasionnent une gêne. Trois expertes et experts en communication préparent des informations sur la communication mobile et l'environnement pour les médias en ligne et la presse.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons examiné les possibilités et les limites d'un réseau mobile de communication à petites cellules dans le cadre d'un projet de simulation avec la ville de Saint-Gall. La simulation a confirmé que notre stratégie de développement du réseau, laquelle combine les avantages des macrocellules et des microcellules, présente des avantages significatifs par rapport à un réseau de petites cellules.

## Recherche et développement

Dans la recherche sur les champs électromagnétiques, nous travaillons aussi avec des spécialistes internes et externes, qui analysent les résultats des recherches et soutiennent les travaux scientifiques y afférents. Nous coopérons avec la Fondation de recherche sur l'électricité et la communication mobile (FSM), qui a son siège à l'EPFZ, et la soutenons financièrement. La FSM interprète et commente 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. Au cours de l'exercice sous revue, le Conseil de fondation a élu un nouveau Secrétaire général vu que le titulaire de longue date prendra sa retraite au printemps 2021.

## Valeurs limites de l'ORNI

En Suisse, l'obligation légale de limiter les émissions des installations de communication mobile est définie dans l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). Au cours de l'exercice sous revue, nous avons de nouveau respecté toutes les exigences de la loi fédérale et transmis 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 et en toute indépendance le respect des valeurs seuils fixées par l'ORNI. Nous sommes tenus d'exploiter un système d'assurance qualité (SAQ) pour nos stations de base de communication mobile. La certification du SAQ est effectuée 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. Nous avons passé le test et obtenu le degré de qualification trois que nous avons visé, sur un maximum de cinq degrés.

L'ORNI définit pour les lieux où les personnes séjournent longtemps des valeurs limites qui sont dix fois plus strictes que les valeurs préventives recommandées par l'OMS. Ces valeurs dites «valeurs limites d'installation» représentent une prévention de la prévention. Le secteur de la communication mobile et certains milieux politiques ont souhaité assouplir légèrement ces valeurs limites appliquées aux installations par des moyens politiques, sans pour cela vouloir les supprimer puisqu'ils adhèrent à la prévention très stricte de la Suisse.

## Obligation d'information sur les valeurs de rayonnement des appareils

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 nous contraint à le faire. Ces informations répondent plutôt au besoin de certaines

clientèles ou clients de tenir compte des 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. Notre gamme comprenait fin 2020 39 différents smartphones, 35% émettant moins de 0,8 W/kg (exercice précédent: 55%), 23% atteignant même moins de 0,6 W/kg (exercice précédent: 50%).

Le fait que les valeurs SAR moyennes soient actuellement plus élevées que dans le portefeuille d'appareils d'il y a un an prouve à quel point ce sujet est marginal pour les fabricants. En outre, 2% au plus des clients de nos Shops s'y intéressent. Une faible valeur SAR ne doit, toutefois, pas être surestimée: celui qui souhaite se protéger contre les émissions des téléphones mobiles peut le faire plus efficacement en passant des appels avec une bonne connexion et en utilisant un casque pour les longues conversations.

De plus, les intensités de champs calculées des sites Swisscom sont accessibles en ligne pour presque toutes les adresses résidentielles en Suisse.

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

## Défis actuels

En raison des limites légales strictes, la nouvelle technologie 5G ne pourra pas exploiter pleinement ses capacités en Suisse pour le moment: la majorité des sites actuels utilisent déjà toutes les réserves de puissance 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 pratiquement aucun allègement.

Nous œuvrons donc en faveur d'un réajustement modéré de l'Ordonnance sur la protection contre un rayonnement non ionisant (ORNI) et de ses dispositions d'application afin que la Suisse puisse exploiter pleinement le potentiel de la 5G et reste armée pour l'avenir. Les expertes et experts du groupe de travail Téléphonie mobile et environnement du DETEC ont élaboré des mesures qui tiennent compte aussi bien des besoins des opérateurs de communication mobile et de notre clientèle que du principe de précaution exigé par la loi sur la protection de l'environnement (voir chapitre «Champs électromagnétiques»).

## Protection des données

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. C'est pourquoi nous avons encore élargi nos mesures de protection des données à caractère personnel au cours de l'exercice sous revue et mis en place un cadre garantissant l'éthique des données.

La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de notre entreprise sont assurées par un service central de Data Governance qui travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et autres départements concernés. Pour assurer une Data Governance appropriée des données, le service compétent a publié plusieurs directives et fiches d'information au cours de l'exercice sous revue. En outre, les collaboratrices et collaborateurs de Swisscom et des sociétés du groupe ayant une fonction de Data Governance ont reçu une formation approfondie spécifique en la matière. Des enseignements ciblés ont permis de développer et d'augmenter la conscience du reste du personnel sur les questions de protection des données et de confidentialité. En outre, le contrôle des systèmes et des applications a été élargi afin de garantir le respect des exigences légales en matière de données et de confidentialité. Nous avons également poursuivi le développement d'outils techniques de soutien à la Data Governance.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a commencé à mettre en œuvre la nouvelle loi sur la protection des données (LPD). La LPD régit le traitement des données à caractère personnel et fait l'objet d'une révision depuis 2016. La version révisée a été approuvée par les Chambres fédérales lors de la session d'automne 2020. On ne sait pas encore quand elle entrera en vigueur. Swisscom estime que la nouvelle LPD entrera en vigueur en 2022.

Afin de garantir l'éthique des données, un Board Ethique des données nouvellement créé et de composition diversifiée a examiné divers cas pour s'assurer qu'ils étaient conformes aux principes éthiques de Swisscom. Le dispositif en place pour garantir l'éthique des données a fait ses preuves et sera poursuivi.

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

## Responsabilité envers la société

Notre histoire est étroitement liée à la Suisse et à sa population. Ainsi, notre engagement s'inscrit dans la tradition.

Nous nous engageons avec notre savoir-faire au niveau européen, national et régional et nous soutenons, seuls 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 notre engagement: les relations professionnelles, culturelles et politiques, les projets dans le cadre de notre responsabilité d'entreprise et le soutien à des manifestations nationales et régionales, notamment dans le domaine de la culture et du sport.

### Affiliations et partenariats

Nous travaillons avec divers partenaires dans le cadre de projets spécifiques à l'échelle nationale et internationale pour développer nos axes stratégiques. Dans le choix de

nos partenariats et de nos affiliations, nous veillons à ce que les établissements concernés, par leurs compétences, nous complètent au mieux et contribuent dans une large mesure à la réalisation de notre stratégie. De plus, ces derniers doivent partager nos valeurs et se distinguer en matière de réputation et de crédibilité dans leur domaine d'activité.

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

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

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

### Actrice du débat public

Nous prôtons, dans le cadre de la défense de nos intérêts, une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Nous tenons notamment à entretenir des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde politique, les autorités et la société. Nous prenons part au débat politique en participant aux manifestations et aux auditions publiques ainsi que par nos prises de position écrites. En vertu de notre propre 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), nous rejetons toute pratique douteuse d'un point de vue juridique ou éthique visant à influencer des leaders d'opinion et des décideurs. Enfin, nous sommes neutres sur le plan politique et religieux et n'apportons aucune aide financière aux partis. Un board éthique interne évalue la compatibilité des projets et des services prévus avec nos principes éthiques (voir chapitre «Éthique de l'entreprise»).

Nous entretenons 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, nous communiquons 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 notre engagement.

En tant que «Corporate Citizen» responsable, nous nous investissons dans le domaine public aussi bien par des projets et des services planifiés que par une contribution professionnelle sur les thèmes suivants:

- **Politique de formation:** nous soutenons des postes de formation TIC et l'initiative «digital switzerland» qui a notamment organisé les Journées du digital 2020, nous œuvrons à promouvoir la Suisse comme place des TIC, nous assistons les écoles en matière de protection des mineurs dans les médias et nous poursuivons le développement du projet «Internet à l'école».
- **Numérisation:** en optant pour le tout IP, nous avons créé les conditions techniques nécessaires à la numérisation des communications et à la compétitivité de l'économie suisse.

- **Développement de la communication mobile:** avec l'acquisition de licences pour le déploiement de la cinquième génération de communication mobile, nous assumons 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 de la population suisse devrait bénéficier de bandes passantes plus élevées sur le réseau fixe. Nous posons ainsi une base solide pour la numérisation et la consolidation de la place économique suisse.
- **Service universel:** la ComCom a accordé à Swisscom la concession actuelle de service universel jusqu'au 31 décembre 2022.
- **Convivialité:** nous améliorons sans cesse nos systèmes d'information destinés aux clients, notamment au travers de prestations de service telles que «Swisscom Cockpit» à l'intention des clientes et clients séjournant à l'étranger.

Pendant le confinement, la demande de services de télécommunications en Suisse a nettement augmenté. Nous étions aux côtés de nos clientes et clients pendant cette période difficile en leur proposant des volumes de données supplémentaires, des solutions de télétravail et des crédits d'itinérance. Les Swisscom Shops étaient ouverts à certaines heures pour fournir au public, parallèlement aux offres en ligne, des conseils ou un soutien sur place.

Au cours de l'exercice sous revue, comme lors de l'exercice précédent, nous avons donné notre avis dans le cadre de nombreuses consultations au niveau fédéral. Nous avons, par exemple, pris position sur l'ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques (OREA) ainsi que sur le Message culture 2021-2024, qui prévoit la promotion des œuvres suisses et européennes par un ajustement des redevances prévues par la loi sur le cinéma. Dans le cadre de la consultation politique actuelle, la mise en œuvre de l'initiative parlementaire qui exige un plafond salarial pour les cadres des entreprises fédérales, ainsi que la motion demandant une augmentation de la bande passante minimale du service universel à 80 Mbit/s, revêtent une importance majeure pour nous.

### Thèmes réglementaires en suspens

Sont actuellement en cours de discussion au Parlement les sujets suivants concernant Swisscom:

A l'issue de la consultation sur la loi fédérale relative à l'introduction d'une carte d'identité électronique eID, un référendum a été organisé pour que la population suisse se prononce sur le projet. La date du vote n'est pas encore connue.

Dans le cadre du train de mesures visant à atténuer les conséquences économiques de la pandémie de coronavirus, le Parlement a modifié certaines dispositions dans le domaine des médias électroniques en ce qui concerne

la promotion et le soutien des médias. Ces modifications doivent être effectuées dans le cadre des décrets actuels promulguant la loi sur la radio et la télévision (LRTV) et la loi sur la poste (LP). Outre le renforcement de la promotion indirecte de la presse, des mesures de soutien aux médias en ligne et aux médias électroniques sont prévues. Nous ne sommes pas directement concernés par ces mesures.

La loi révisée sur les télécommunications (LTC) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et ses ordonnances d'application le 1<sup>er</sup> juillet 2021. Les dispositions relatives à la protection des consommateurs (décompte à la seconde en itinérance, obligation d'introduire un filtre d'appels, etc.) principalement ont été perçues par le public.

La sécurité des équipements TIC est revenue à l'ordre du jour dans le débat public et dans les enquêtes et initiatives politiques – sur la base du différend commercial entre les Etats-Unis et la Chine. Nous poursuivons une stratégie «multivendor» et travaillons notamment avec Huawei. Actuellement, la politique suisse s'abstient de s'immiscer dans la liberté économique des entreprises TIC. Nous suivons avec attention les développements pertinents en Suisse comme dans l'UE.

## Offres dans le domaine de la santé

Le secteur de la santé est en pleine mutation numérique. En tant qu'entreprise leader dans le domaine des TIC, nous soutenons cette mutation avec une technologie appropriée. Nous contribuons à un système de santé plus efficace et plus centré sur le patient tout en nous ouvrant des perspectives commerciales prometteuses et passionnantes.

Nous mettons en réseau le système de santé suisse en rendant les informations de santé accessibles numériquement aux clientes et clients et au personnel soignant. Nous permettons un échange de données simple et sécurisé et augmentons ainsi la qualité des soins de santé.

En 2020, nous avons élargi notre clientèle dans le secteur de la santé: actuellement, environ 4 000 cabinets médicaux, 550 cabinets de thérapie, 150 hôpitaux et 70 laboratoires et instituts utilisent nos solutions.

En outre, 14 cantons de Suisse misent sur notre technologie pour l'introduction du dossier électronique du patient (DEP). Environ 60% des hôpitaux, des établissements médico-sociaux et des cabinets médicaux sont situés dans la zone de desserte de la communauté de référence XAD et plus de la moitié de la population y vit. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons fait des progrès décisifs dans la mise en place des infrastructures nécessaires. Dès que le processus de certification des communautés de référence sera terminé, les habitantes

et les habitants pourront ouvrir un DEP. Cela devrait être possible au printemps 2021.

#### **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 80,2 mrd en 2018, soit une hausse de 0,8% par rapport à l'exercice précédent. Le ratio des dépenses de santé par rapport au produit intérieur brut était ainsi de 11,2%. Les dépenses par habitant et par mois étaient de CHF 785.

La numérisation des processus et des informations entraîne une meilleure efficacité des soins de santé et offre un potentiel non négligeable pour lutter contre l'augmentation du coût des soins. C'est là que nos solu-

tions entrent en jeu. Nous optimisons entre autres les processus tels que l'enregistrement des antécédents médicaux numériques, les transferts et les échanges d'informations entre les parties concernées.

#### **Le facteur humain avant tout**

Outre des gains d'efficacité, la numérisation du secteur de la santé permet de recentrer encore plus toutes les activités sur la patiente ou le patient («Patient Empowerment»). Le DEP permet aux professionnels de la santé d'accéder de façon simple et sûre aux dossiers médicaux et aux informations thérapeutiques. Cela évite les traitements inutiles et les doublons. D'autre part, chaque titulaire d'un EPD peut accéder facilement et en tout lieu à ses propres données de santé et déterminer quels sont les tiers habilités à consulter ces informations.

# A propos de ce rapport

## Périmètre du rapport

### Principe

Le périmètre du rapport sur le développement durable couvre Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe ayant leur siège en Suisse et ayant été intégralement consolidées selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). La participation dans la société du groupe blue Entertainment AG n'entre pas dans le périmètre du rapport, car les effets en sont négligeables et les dispositions spécifiées dans l'approche de gestion des IFRS ne s'appliquent pas à blue Entertainment AG. Les filiales acquises sont prises en compte pour le rapport de développement durable selon la GRI à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante et les filiales sortantes le sont jusqu'à leur cession. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou co-entreprise. La participation étrangère la plus importante est Fastweb en Italie. Celle-ci publie son propre rapport de développement durable selon les GRI Standards «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. La structure de notre groupe est décrite dans le chapitre «Structure du groupe et actionariat» du rapport de gestion 2020. 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 2020 (voir rapport de gestion, page 118).

### Système d'information pour le personnel

Pour l'exercice sous revue, les filiales suisses suivantes ne sont pas enregistrées dans le système central, mais dans les systèmes locaux d'information sur le personnel propres à l'entreprise: Swisscom Directories SA, Blue Entertainment AG, Swisscom Digital Technology SA, United Security Providers SA, itnetX (Switzerland) SA, Ajila SA, Swisscom Blockchain SA, AdUnit AG, Custodigit AG et Global IP Action AG. Le système d'information pour le personnel couvre donc 93% du personnel (exercice précédent: 93%).

### Environnement

Les indicateurs environnementaux (en particulier l'énergie, l'eau et les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent près de 100% de nos équivalents plein temps en Suisse, à l'exclusion de la société du groupe CT Cinetrade SA. Les émissions de CO<sub>2</sub> de Fastweb sont prises en compte, mais sont exclues du calcul de l'objectif «Prêts pour l'environnement». Tous les bâtiments situés en Suisse et administrés par notre division de gestion d'immeubles et la flotte de véhicules gérée par notre gestion de la mobilité sont inclus dans le rapport. Au chapitre de

la production et de la consommation électriques, le système d'enregistrement des données intègre également 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 de nos locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale. Les indications relatives aux émissions de nos chaînes d'approvisionnement reposent sur une extrapolation qui prend en compte 72% des fournisseurs (contre 71% l'exercice précédent) ainsi que sur des audits effectués dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC). Le socle d'extrapolation et les audits englobent 61% de notre volume de commandes (exercice précédent: 54%).

### Aspects sociaux

Les informations au sujet des rapports sociaux au sein de nos chaînes d'approvisionnement s'appuient sur les audits réalisés dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC) ainsi que sur des autodéclarations et les annexes au contrat liées à la Corporate Responsibility. Ces dernières couvrent presque tous nos fournisseurs et nous suivons avec une attention particulière la situation des pays non membres de l'OCDE.

## Etablissement de rapports

### Prise en considération de lignes directrices internationales

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» pour rendre compte des contributions à l'Agenda 2030 ont de nouveau été suivies et mises en œuvre. De plus, nous avons tenu compte des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en matière de gouvernance, de stratégie et de gestion des risques, ainsi que des recommandations de la Science Based Target Initiative (SBTI) dans le chapitre «Prêts pour l'environnement» et dans le rapport climatique.

### Dialogue avec les parties prenantes

Nous associons nos parties prenantes internes et externes à l'évaluation de l'importance de nos thématiques et à la définition des axes stratégiques. Ces thèmes figurent dans la matrice d'importance (voir page 12). Ils constituent aussi le fondement du reporting. Tous les deux ans, nous réalisons une enquête auprès des parties prenantes représentatives, avec un taux de participation compris entre 50% et 75%. En outre, certaines parties prenantes nous soumettent directement des thèmes.

L'analyse de ces feed-back est présentée au chapitre «Implication des parties prenantes».

Nous exploitons également les résultats d'enquêtes, d'études de marché, d'analyses de tendances et de rapports de benchmark récents.

Si nécessaire, nous élaborons conjointement avec des parties prenantes spécifiques des processus et des mesures visant à traiter certaines questions clés et priorités stratégiques: par exemple, en collaboration avec l'Office fédéral de l'énergie (OFEN), nous fournissons des informations sur notre contribution à l'initiative «Exemplarité Energie et Climat» (EEC), et nous contribuons à l'éducation aux médias avec d'autres entreprises du secteur des TIC et en concertation avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Nous travaillons par ailleurs avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC).

## Validation et vérification

Le processus d'établissement des rapports englobe le rapport de gestion, 2020 en bref, 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). Nous avons également choisi volontairement l'«opting-in» et enregistré notre rapport sur le développement durable auprès de SIX Exchange Regulation SA.



## CERTIFICATION

### CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2020 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 2020. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI inclus dans le rapport de durabilité 2020. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2020 figurant dans le rapport de durabilité 2020 ainsi que sur les informations disponibles dans le rapport annuel 2020 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 2020 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 2020.

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 25.01.2021

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

## Index GRI

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

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>102 Éléments généraux d'information</b>		
<b>Profil de l'organisation</b>		
102-1	Nom de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Comptes annuels consolidés: Autres informations
102-2	Activités, marques, produits et services	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 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"/> RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 5.4 Sociétés du groupe
102-5	Capital et forme juridique	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Structure de l'actionnariat RA: Notes aux comptes annuels consolidés: Autres informations
102-6	Marchés desservis	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques
102-7	Taille de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Chiffres clés du groupe Swisscom RA: Tour d'horizon des activités RA: Marche des affaires RA: 2 Structure du groupe et actionnariat
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Collaborateurs RDD: Effectif total en Suisse RDD: Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
102-9	Chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et aspects clés de la responsabilité d'entreprise RDD: Chaîne d'approvisionnement équitable
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 2 Structure du groupe et actionnariat; Aucun changement significatif dans la chaîne d'approvisionnement.
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Santé et environnement RA: Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires RA: Régimes de retraite RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Institution de prévoyance: comPlan RDD: Gestion des risques fournisseurs
102-12	Initiatives externes	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>
102-13	Adhésion à des associations	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Actrice du débat public <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
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		
<b>Stratégie</b>		
102-14 Déclaration du décideur le plus haut placé	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Lettre aux actionnaires; RDD: Lettre aux parties prenantes
102-15 Principaux impacts, risques et opportunités	<input checked="" type="checkbox"/>	Contexte: RA: Conditions-cadres RDD: Environnement durable Risques: RA: Risques RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement Chance: RA: Marques, produits et services Objectifs et stratégie: RA: Stratégie d'entreprise RDD: Stratégie en matière de développement durable
<b>Éthique et intégrité</b>		
102-16 Valeurs, principes, normes et règles de conduite	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Code de conduite RDD: Vision RA: Compliance Management SPAG Code de déontologie: <a href="http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie">http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie</a> Code de Lisbonne: <a href="https://prsuisse.ch/uploads/media/prsuisse/1105/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf">https://prsuisse.ch/uploads/media/prsuisse/1105/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf</a> RDD: Ethique de l'entreprise
102-17 Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Compliance Management; RA: Compliance Management; RA: Révision interne

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>Gouvernance</b>		
102-18	Structure de gouvernance	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-19	Délégation de l'autorité	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour Site web: <a href="http://www.swisscom.ch/investisseurs">www.swisscom.ch/investisseurs</a> Voir aussi sur <a href="https://ip-ho.computershare.ch/swisscom">https://ip-ho.computershare.ch/swisscom</a> pour les actionnaires enregistrés
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4 Conseil d'administration; RA: 5 Direction du groupe
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4 Conseil d'administration RA: 5 Direction du groupe
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4.5 Election et durée du mandat; RA: 4.10 Comités du Conseil d'administration: Comité Nomination
102-25	Conflits d'intérêts	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation ; RA: 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	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation RDD P. 21 Gouvernance; RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe RA: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe Les membres du conseil d'administration du groupe sont des «sponsors» internes pour les points focaux de la stratégie de durabilité Le comité d'audit du conseil d'administration examine le rapport en deux étapes avant sa publication. Le comité de rémunération examine le rapport de rémunération. Le rapport est approuvé par le conseil d'administration.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	☑ RDD: Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe RA: 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	☑ RA: Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe RA: Gestion des risques RA: Révision interne
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑ RA: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: annuel RA: Gestion des risques: chaque trimestre au comité de révision RA: Système de contrôle interne du rapport financier: chaque trimestre au comité de révision RA: Compliance Management: chaque trimestre au comité de révision; RA: 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 RDD P. 21 Gouvernance RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe
102-33	Communication des préoccupations majeures	☑ RA: 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	☑ RA: 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	☑ RA: 4.2 Rémunérations des principaux dirigeants
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	☑ RDD: Implication des parties prenantes RA: 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; procès-verbal
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	☑ RDD: Effectif total en Suisse
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	☑ RDD: Effectif total en Suisse
<b>Implication des parties prenantes</b>		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	☑ RDD: Implication des parties prenantes
102-41	Accords de négociation collective	☑ RDD: Effectif total en Suisse
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	☑ RDD: Implication des parties prenantes
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	☑ RDD: Implication des parties prenantes; Voir 102-46, 102-40 RDD: Parties prenantes RDD: Périmètre du rapport RDD: A propos de ce rapport
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	☑ RDD: Thèmes centraux RDD: Implication des parties prenantes

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
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		
<b>Pratique de reporting</b>		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 5.4 Sociétés du groupe
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Périmètre du rapport RDD: Etablissement du rapport: processus et mise en place
102-47	Liste des enjeux pertinents	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Thèmes centraux RDD: Matrice d'importance 2020 RDD: Périmètre du rapport; Principe
102-48	Réaffirmation des informations	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun réaffirmation en 2020
102-49	Modifications relatives au reporting	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Implication des parties prenantes RDD: Thèmes centraux RDD: Matrice d'importance 2020
102-50	Période de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> 01.01.2020–31.12.2020
102-51	Date du rapport le plus récent	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/rapport2020
102-52	Cycle de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/fr/about/impressum.html
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Périmètre du rapport; Principe Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
102-55	Index du contenu GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Index GRI
102-56	Vérification externe	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Vérification SGS
<b>200 Économique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires www.swisscom.ch/principes – Code de conduite RA: Stratégie d'entreprise RA: Perspectives financières
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires
<b>201 Performance économique</b>		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Compte de création de valeur
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 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	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4.3 Régimes à prestations définies RDD: Institution de prévoyance: comPlan RDD: Conditions d'engagement et partenariat social RA: Collaborateurs (100% du Collaborateurs) RDD: Engagement Safety des représentants du personnel
201-4	Aide financière publique	<input type="checkbox"/> ∅ 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 2020 ni aucune subvention gouvernementale.
<b>202 Présence sur le marché</b>		
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Rémunération des collaborateurs RDD: Effectif total en Suisse
202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	<input type="checkbox"/> ∅ Il n'y a pas de sélection du personnel en fonction des sites.
<b>203 Impacts économiques indirects</b>		
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Investissements RDD: Service universel RDD: Initiative «Internet à l'école»
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Prêts pour la Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>204 Pratiques d'achats</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Chaînes 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.
<b>205 Lutte contre la corruption</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Compliance Management
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	☑ Les procédures à risque sont vérifiées au moyen de systèmes informatiques.
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	☑ Formation annuelle à la lutte contre la corruption; RDD: Compliance Management
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	☑ Aucun cas de corruption n'a été constaté.
<b>206 Comportement anticoncurrentiel</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Compliance Management
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Compliance Management
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	☑ RA: Environnement juridique RA: Loi sur les cartels (LCart) RA: Passifs éventuels pour procédures relevant du droit de la concurrence
<b>300 Environnement</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
<b>301 Matières</b>		
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	☐ RDD: Utilisation d'autres ressources Le rapport n'inclut que des matériaux sélectionnés.
301-2	Matières recyclées utilisées	☐ RDD: Recyclage Seules les données relatives à des sujets sélectionnés sont répertoriées.
301-3	Produits recyclés et leurs matériaux d'emballage	☐ RDD: Economie circulaire Aucune quantité n'est signalée. RDD: Papier
<b>302 Énergie</b>		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	☑ RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	☑ RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
302-3	Intensité énergétique	☑ RDD: Efficacité énergétique et protection climatique RDD: Bilan énergétique et climatique
302-4	Réduction de la consommation énergétique	☑ RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse RDD: Bilan énergétique et climatique
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	☐ RDD: Economies de CO <sub>2</sub> grâce à des services TIC Il n'existe aucune mesure des économies réalisées sur les produits vendus au cours de l'année de rapport. RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
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		
<b>303 Eau</b>		
303-1 Prélèvement d'eau par source	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse RDD: Eau
303-2 Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	∅	Non pertinent, étant donné que l'eau est consommée uniquement à des fins sanitaires.
303-3 Recyclage et réutilisation de l'eau	∅	Eau pour usage sanitaire uniquement.
<b>304 Biodiversité</b>		
304-1 Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Protection du paysage et des terrains
304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Protection du paysage et des terrains
304-3 Habitats protégés ou restaurés	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: 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	∅	Non relevé car non pertinent.
<b>305 Émissions</b>		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-2 L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-3 Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
305-1 Émissions directes de GES (champ d'application 1)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
305-2 Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
305-3 Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
305-4 Intensité des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
305-5 Réduction des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2020 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2020">www.swisscom.ch/climatereport2020</a>
305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: 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: Indicateurs environnementaux en Suisse
<b>306 Effluents et déchets</b>		
306-1 Écoulement d'eau par qualité et destination	<input checked="" type="checkbox"/>	Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires.
306-2 Déchets par type et méthode d'élimination	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Déchets RDD: Recyclage RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse
306-3 Déversement significatifs	<input checked="" type="checkbox"/>	Aucun déversement significatif connu.
306-4 Transport de déchets dangereux	∅	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	∅	Non pertinent. Les eaux usées s'écoulent dans les STEP communales.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent ☒ = non couvert ☐ = partiellement couvert ☑ = entièrement couvert		
<b>307 Conformité environnementale</b>		
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	☑ Aucune amende ou sanction pour non-conformité n'a été imposée en 2020 RDD: Compliance Management
<b>308 Évaluation environnementale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	☑ RDD: Audits
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD: Audits RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>400 Social</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Prêts pour les personnes
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Prêts pour les personnes
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Prêts pour les personnes
<b>401 Emploi</b>		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	☑ RDD: Effectif total en Suisse RA: Plan social
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	☑ RA: Collaborateurs RDD: Conditions d'engagement et partenariat social
401-3	Congé parental	☑ RDD: Conditions d'engagement et partenariat social RDD: Concilier travail et vie privée
<b>402 Relations employés/direction</b>		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	☑ CCT § 3.3 Il convient d'engager suffisamment tôt avec les syndicats contractants des négociations
<b>403 Santé et sécurité au travail</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: 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: Convention collective de travail (CCT) RA: Collaborateurs (100 % des collaborateurs) RDD: 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: 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. RDD: Gestion de la pandémie de Covid-19
403-4	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	☑ RDD: Sécurité au travail et protection de la santé

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>404 Formation et éducation</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	☑ RDD: 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: Employabilité
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	☑ RDD: Evaluation de la performance et évolution professionnelle RDD: Effectif total en Suisse RA: Convention collective de travail (CCT)
<b>405 Diversité et égalité des chances</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	☑ RA: 4 Conseil d'administration RA: 5 Direction du groupe RDD: Effectif total en Suisse
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	☑ RA: Rémunération des collaborateurs RDD: Rémunération, égalité des salaires RDD: Effectif total en Suisse
<b>406 Lutte contre la discrimination</b>		
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances RDD: Résultats d'audits – Nombre de défaillances Aucun incident de discrimination signalé.
<b>407 Liberté syndicale et négociation collective</b>		
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	☑ Couvert par l'obligation de paix convenue de part et d'autre conformément à la CCT.
<b>408 Travail des enfants</b>		
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	☑ RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>409 Travail forcé ou obligatoire</b>		
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	☑ RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>412 Évaluation des droits de l'homme</b>		
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	☑ Aucun nouveau site en 2020.
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	☑ RDD: 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.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable,
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>414 Évaluation sociale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Chaînes d'approvisionnement équitable – Approche de gestion
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	☑ RDD: Audits
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD: Audits RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>415 Politiques publiques</b>		
415-1	Contributions politiques	☑ RDD: Responsabilité vis-à-vis de la société Swisscom est politiquement et confessionnellement neutre et ne finance pas de parti politique.
<b>416 Santé et sécurité des consommateurs</b>		
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	☑ RDD: Communication mobile et société RDD: 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: Respect des valeurs limites ORNI et certification du système d'assurance qualité: Swisscom a respecté les valeurs limites en 2020. RDD: 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 2020.
<b>417 Commercialisation et étiquetage</b>		
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	☑ RDD: 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: Compliance Management; En ce qui concerne l'étiquetage et l'information des utilisateurs, des lacunes formelles ont été identifiées pour deux produits, ce qui a donné lieu à un avertissement et a été corrigé.
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	☑ RDD: Marketing responsable Aucune violation en matière de marketing et de communication n'a été constatée.
<b>418 Confidentialité des données des clients</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Protection des données
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Protection des données
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: 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: Protection des données Deux cas de violation de la protection des données des clients ont fait l'objet d'une enquête. Aucune plainte n'a été reçue.
<b>419 Conformité socio-économique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Compliance Management
419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	☑ RDD: Compliance Management RA: 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 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 élevées 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 stockées dans le cloud. La notion de nuage s'apparente ainsi à des équipements matériels difficilement localisables.

**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.

**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.

**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 1980. 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).

**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 du trafic de 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 1800 MHz (usuels en Europe) que sur les réseaux à 850 et 1900 MHz.

**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

**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).

**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.

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

## Termes relatifs au développement durable

**Réseau d'énergie:** les réseaux d'énergie sont des réseaux de chaleur et/ou de froid avec lesquels l'énergie thermique est transportée à une température proche de la température ambiante entre la source (fournisseur) et le collecteur (bénéficiaire). Les réseaux d'énergie sont exploités comme des réseaux bidirectionnels, c'est-à-dire que la chaleur est à la fois tirée du réseau et injectée dans le réseau par les bâtiments individuels. Dans l'idéal, les deux flux d'énergie s'équilibrent. Les excédents ou les manques doivent être compensés en fournissant de la chaleur au réseau ou en retirant de la chaleur du réseau.

**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-CO<sub>2</sub>:** l'équivalent CO<sub>2</sub> (eq CO<sub>2</sub>) 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). 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.

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

**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 d'approvisionnement 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. Ils sont non ionisants. Autrement dit, ils 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 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. Les objectifs actuellement déterminés sont valables 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 au développement durable d'une organisation. (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».

**NEDC:** nouveau cycle européen de conduite. La mesure est effectuée sur le banc d'essai dans des conditions de laboratoire. Les principales différences entre les deux méthodes d'essai (NEDC et WLTC) sont, d'une part, des conditions de test différentes et, d'autre part, l'ajustement du cycle de test. Le cycle WLTC est plus dynamique et se caractérise par une vitesse et une distance moyennes et maximales plus élevées que le cycle NEDC.

**NISV:** 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:** émissions 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:** émissions 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 d'approvisionnement).

**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).

**Sustainable Development Goals (SDG):** 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 la lutte contre la pauvreté et le développement durable. (Source: DFAE)

**Gaz à effet de serre:** gaz à effet de serre, également appelés gaz climatiques: gaz tels que le CO<sub>2</sub>, le méthane, l'hexafluorure de soufre, le N<sub>2</sub>O 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.

**WLTC:** la Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles Test Procedure est une procédure d'essai pour la consommation de carburant et les émissions de gaz d'échappement des véhicules automobiles légers. La mesure est effectuée sur le banc d'essai dans des conditions de labo-

ratoire. Les principales différences entre les deux méthodes d'essai (NEDC et WLTC) sont, d'une part, des conditions de test différentes et, d'autre part, l'ajustement du cycle de test. Le cycle WLTC est plus dynamique et se caractérise par une vitesse et une distance moyennes et maximales plus élevées que le cycle NEDC.

**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 promouvoir 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.