

Responsabilité d'entreprise

Résolument
engagés en faveur
des générations
à venir.

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise



Mode de vie et mode
de travail durables



Utilisation durable
des ressources



Communication
pour tous



Employeur
responsable

| Pages 81–86

| Pages 87–97

| Pages 98–102

| Pages 103–110

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

- 73 Contexte et principes
- 74 Thèmes stratégiques
- 79 Gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise

Mode de vie et mode de travail durables

- 81 Environnement et objectifs
- 82 Produits et services respectueux de l'environnement destinés aux clients privés
- 83 Green ICT pour clients commerciaux
- 85 Technologies de communication à faible rayonnement
- 86 Satisfaction de la clientèle

Utilisation durable des ressources

- 87 Environnement et objectifs
- 88 Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique
- 91 Climat
- 93 Indicateurs environnementaux en Suisse
- 94 Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement
- 94 Gestion des risques des fournisseurs

Communication pour tous

- 98 Environnement et objectifs
- 98 Service universel
- 99 Protection des données
- 99 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
- 102 Initiative «Internet à l'école»

Employeur responsable

- 103 Environnement et objectifs
- 104 Développement du personnel
- 105 Recrutement de personnel
- 106 Recrutement de personnel à l'étranger
- 106 Santé et sécurité au travail
- 107 Diversity
- 109 Satisfaction des collaborateurs
- 110 L'effectif du personnel en chiffres

Innovation et développement

- 111 L'innovation, un processus ouvert
- 112 Champs thématiques spécifiques à l'innovation chez Swisscom
- 113 Projets d'innovation en cours

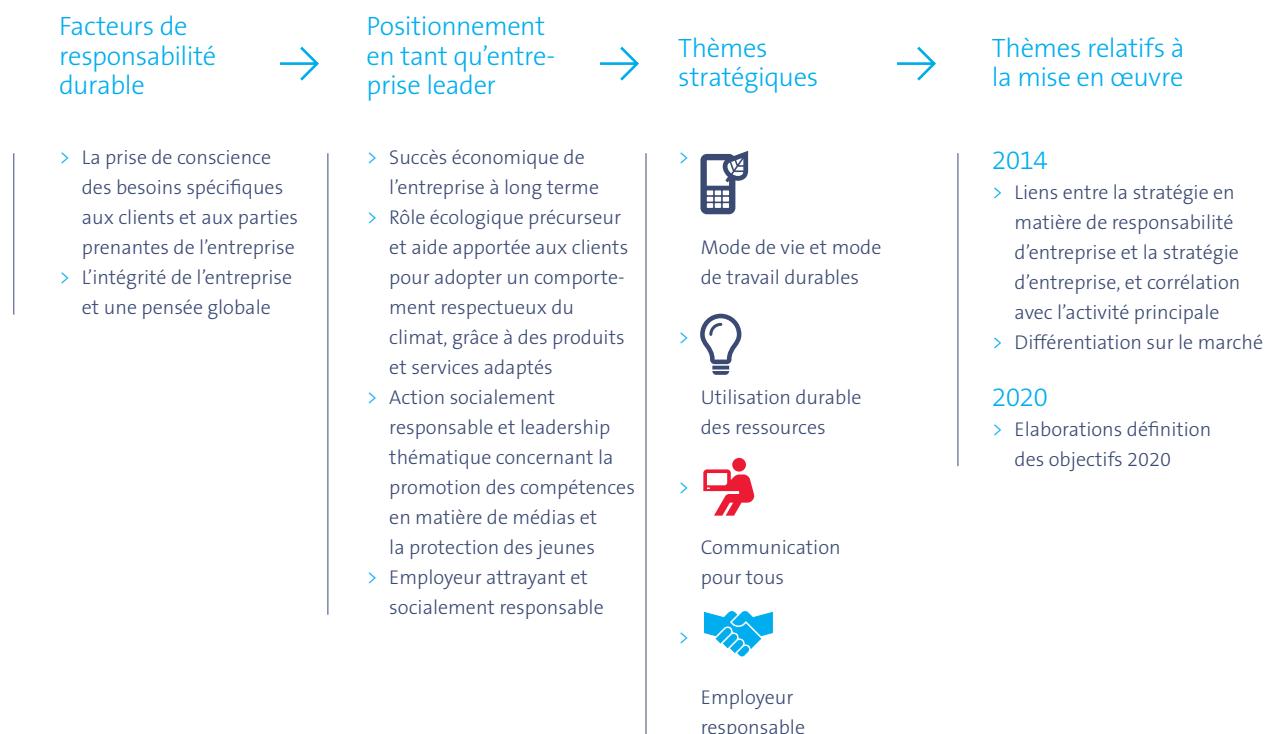
Certification SGS

- 114 Rapport GRI 2013 sur le développement durable de Swisscom SA

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. Elle s'appuie, pour ce faire, sur sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui regroupe quatre grands thèmes. En 2013, Swisscom s'est employée à intensifier les liens entre cette stratégie et sa stratégie d'entreprise.

Contexte et principes



Swisscom accorde une grande importance au développement durable. Il s'agit de ménager les ressources, en particulier l'énergie, tout en assurant une communication adéquate. Les enjeux sont d'autant plus importants qu'elle possède le statut particulier de fournisseur d'infrastructure à l'échelon national et qu'elle doit répondre aux attentes des principales parties prenantes – les clients, les collaborateurs et la Confédération en sa qualité d'actionnaire majoritaire et législateur. Economie durable et responsabilité à long terme sont par conséquent des valeurs essentielles en faveur desquelles Swisscom s'engage. Elles sont définies dans la stratégie d'entreprise et mises en œuvre au travers de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a continué de promouvoir l'intégration de la responsabilité d'entreprise, notamment les aspects écologiques et sociaux. De plus, elle a inscrit à son programme l'élargissement de cette stratégie à Fastweb, filiale de Swisscom.

Thèmes stratégiques

Swisscom concentre ses activités en matière de responsabilité d'entreprise sur les thèmes auxquels les parties prenantes accordent une grande importance, mais aussi sur ceux qui sont étroitement liés à son activité principale et offrent ainsi des opportunités sur le marché. Concrètement, Swisscom articule sa stratégie autour des quatre thèmes suivants:

Mode de vie et mode de travail durables



Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables.

Swisscom soutient ses clients dans leurs efforts pour préserver les ressources. Les TIC vertes (Green ICT) permettent aux entreprises d'abaisser sensiblement leurs besoins en énergie et, partant, leurs émissions de CO₂: les visioconférences et les formules de télétravail (Home Office) font gagner du temps et réduisent les coûts de déplacement. Grâce aux solutions TIC, les bâtiments et les réseaux peuvent être gérés efficacement sur le plan énergétique. Swisscom propose aux entreprises un Green ICT-Check afin qu'elles puissent identifier aisément leur potentiel d'économies. Les clients privés disposent de nombreuses possibilités pour limiter leur empreinte écologique, parmi lesquelles la facture en ligne ou le recyclage de leurs téléphones portables.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:
Swisscom veut accroître de 10% par an le chiffre d'affaires généré par les services Green ICT.

Utilisation durable des ressources



Utilisation durable des ressources naturelles:
Swisscom travaille de concert avec ses fournisseurs à la mise en œuvre des normes les plus élevées.

Swisscom, qui compte parmi les dix plus grands consommateurs d'électricité en Suisse, améliore en permanence son efficacité énergétique. Couvrant l'intégralité de ses besoins en la matière par de l'énergie renouvelable domestique, elle s'impose comme l'un des plus importants consommateurs d'électricité issue de l'énergie éolienne ou solaire en Suisse. Swisscom a réduit de plus de moitié les émissions de CO₂ de ses véhicules et de ses bâtiments depuis 1998 et elle attend de ses fournisseurs qu'ils respectent des normes écologiques et sociales élevées.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:
Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 25% d'ici à 2015, année de référence.

Communication pour tous



Swisscom s'engage afin que toutes les personnes vivant en Suisse utilisent les médias numériques en toute sécurité.

Swisscom propose un accès aux médias numériques à tous les habitants de Suisse et aide ces derniers à les utiliser de manière responsable. A ce jour, elle a raccordé gratuitement plus de 6 600 écoles à Internet et a initié au monde numérique plus de 100 000 néophytes par le biais des cours qu'elle propose. L'entreprise contribue également à la protection de la jeunesse dans les médias par des produits techniques et des offres qui favorisent la compétence en matière de médias.

**Exemple tiré du catalogue des objectifs:
chaque année, Swisscom organise 800 cours (15 000 élèves) afin d'améliorer la compétence des jeunes en matière de médias.**

Employeur responsable



Swisscom agit de manière socialement responsable. Elle est l'un des employeurs les plus appréciés de Suisse.

Swisscom propose des possibilités d'évolution à ses collaborateurs et les encourage à trouver le juste équilibre entre travail et vie privée. Pour elle, proposer des conditions d'embauche équitables va de soi, de même qu'un partenariat social réel et un engagement marqué en faveur de la formation professionnelle. Les collaborateurs ont par ailleurs la possibilité de s'engager sur le plan social, par exemple dans le cadre du programme Corporate Volunteering.

**Exemple tiré du catalogue des objectifs:
dans l'optique de la diversité, Swisscom veut, à moyen terme, faire progresser la proportion de femmes au sein du management à 20%.**

Principaux indicateurs des objectifs CR deSwisscom

Points clés de la stratégie CR	Objectifs de l'exercice sous revue Objectifs futurs	Statut/mesures
Management/Governance		
Périmètre du rapport/saisie des données Description détaillée du périmètre du rapport et intégration de nouvelles entreprises dans les systèmes de saisie des données pour l'établissement du rapport sur le développement durable KPI: taux de couverture des systèmes de gestion et des chiffres clés au sein du périmètre du rapport	2013: Intégration dans les processus 2014: Mise en œuvre, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint Actualisation permanente de la liste détaillée des entreprises du groupe Mesure pour 2014: ➤ Poursuite de l'intégration dans les processus Acquisition et Mutation
Anti-corruption (GRI-S02) KPI: réalisation de formations à la directive anti-corruption	2013: Intégrer la formation dans le processus de compliance 2014: Mise en œuvre, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint Intégration de formations dans le processus de compliance; réalisées en tant qu'e-learning pour les cadres en 2013; D'autres formations seront réalisées dans le cadre du processus de compliance
Mode de vie et mode de travail durables		
Hausse du chiffre d'affaires sur le portefeuille Green ICT (GRI-EN26) Produits et services respectueux de l'environnement pour clients commerciaux (B2B) KPI: hausse du chiffre d'affaires sur un portefeuille Green ICT défini	2013: +10% par rapport à l'exercice précédent 2014: +10% par rapport à l'exercice précédent	Objectif 2013 pas atteint (-6%) Recul dû à un effet exceptionnel (chiffre d'affaires unique réalisé avec une grande entreprise l'exercice précédent); Le chiffre d'affaires obtenu pour les différents services est toutefois majoritairement à la hausse par rapport à l'exercice précédent Mesures pour 2014: ➤ Poursuite de la promotion des offres respectueuses de l'environnement ➤ Attribution de nouveaux certificats Green ICT ➤ Parrainage de projets avec les ONG
Elargissement du portefeuille des produits et services respectueux de l'environnement (GRI-EN26) KPI: nombre d'offres certifiées de myclimate (ONG)	2013: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 19 2014: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 32	Objectif 2013 clients privés pas atteint (1) Objectif 2013 clients commerciaux dépassé (30) Mesures pour 2014: ➤ Évaluation de produits appropriés ou nouvelle conception de produits et services appropriés ➤ Détermination du potentiel d'amélioration en matière de respect de l'environnement par rapport aux produits standard ➤ Portefeuille existant: www.swisscom.ch/myclimate
Reprise des téléphones portables (GRI-EN26) Réutilisation / recyclage de portables qui ne sont plus utilisés KPI: taux de retour (pourcentage des appareils ramenés par rapport au nombre d'appareils vendus)	2013: 14% 2014: 12%	Objectif 2013 pas atteint (9,8%) Le succès de l'opération de collecte nationale «Swisscom Mobile Aid» est resté en deçà des attentes Mesures pour 2014: ➤ Augmentation du taux de retour par rapport à 2013 grâce à des programmes «buy-back» et à d'autres mesures
Réduction de la consommation de papier (GRI-EN26) KPI: pourcentage de clients privés utilisant la facture en ligne	2015: 30%	Pourcentage atteint en 2013: 18,3% Mesures pour 2014: ➤ Poursuite de la promotion de la facture en ligne ➤ Publipostages pour les segments clientèle appropriés ➤ Action commune avec le WWF Suisse
Formation des collaborateurs des points de contact (Shops et centres d'appels) (GRI-EN26) Formation des collaborateurs des Shops et des centres d'appels pour répondre aux demandes des clients/messages d'ordre environnemental/social KPI 2013: cours sur la responsabilité d'entreprise (CR)	2013: Elaboration du cours et première réalisation 2014: Poursuite du cours	Objectif 2013 atteint Cours réalisé Mesure pour 2014: ➤ Poursuite du cours
Utilisation durable des ressources		
Energies renouvelables (GRI-EN4) KPI: taux de couverture des besoins en électricité par des énergies renouvelables	2013: 100% 2014: 100%	Objectif 2013 atteint (100%) Mesures pour 2014: ➤ Achat d'énergies renouvelables (électricité) ➤ Compensation par des certificats ➤ Vérification par le WWF Suisse ➤ Accroissement de la propre production d'électricité (photovoltaïque)
Efficacité énergétique (GRI-EN6) Accroissement permanent de l'efficacité énergétique KPI: accroissement de l'efficacité énergétique (EF) Base au 1 ^{er} janvier 2010 ➤ CET = Consommation d'énergie totale ➤ EEC = Economies d'énergie cumulées Source: adaptée d'après la directive de l'OFEV	2015: +25% par rapport au 1^{er} janvier 2010 $EF = \frac{GEV + \sum ESP}{GEV}$	Accroissement de l'efficacité atteint entre 2010 et 2013: +21 % Mesures pour 2014: Application de nouvelles mesures d'économie et d'efficacité, notamment: ➤ Recours à la méthode de refroidissement Mistral (refroidissement par l'air extérieur) ➤ Remise en état et améliorations technologiques ➤ Achèvement de l'adaptation du réseau mobile ➤ Gains de productivité dans les centres de calcul ➤ Virtualisation des serveurs
Réduction des émissions directes de CO₂ (GRI-EN18) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) KPI: émissions de CO ₂ issues de la consommation de combustibles et de carburants	2015: -12% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Réduction atteinte entre 2010 et 2013: -3.9 % Le besoin supplémentaire en surfaces et la hausse des kilomètres parcourus ont compensé majoritairement les mesures de réduction; Indicateurs énergétiques relatifs toutefois nettement améliorés Mesures pour 2014: ➤ Mise en œuvre d'autres mesures d'amélioration de l'efficacité ➤ Poursuite de la mise en œuvre de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)

Points clés de la stratégie CR	Objectifs de l'exercice sous revue Objectifs futurs	Statut/mesures L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance
Optimisation des émissions de CO₂ de la flotte de véhicules (GRI-EN29) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) KPI: valeur moyenne des émissions de CO ₂ par véhicule du personnel en gramme de CO ₂ par km, conformément aux données du constructeur	2012: 128 g CO₂/km 2014: 120 g CO₂/km 2015: 110 g CO₂/km	Objectif 2013 dépassé (123 g CO₂/km) Mesures pour 2014: ➤ Poursuite de la mise en œuvre de la feuille de route pour les acquisitions
Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement		
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises à profil de risque moyen (800 fournisseurs) (GRI-HR2) KPI: nombre de fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises à profil de risque moyen)	2013: 35% (280) 2014: Nouvelle évaluation	Objectif 2013 atteint (35%/280) Mesures pour 2014: ➤ Nouvelle évaluation des groupes de marchandises (sur la base de la stratégie des groupes de marchandises) et des fournisseurs à profil de risque moyen ➤ La quantification intervient après une nouvelle évaluation des groupes de marchandises
Vérification des fournisseurs des groupes de marchandises à profil de risque moyen (GRI-HR2) KPI: a) nombre de fournisseurs à profil de risque élevé, ayant été soumis à un audit (audits) b) nombre de fournisseurs à profil de risque moyen ayant rempli une autodéclaration	2013: a) 4 b) 30 2014: a) 4 + 50 par la JAC b) 30	Objectif 2013 a) pas atteint (2), 1 audit reporté, 1 audit annulé; 38 autres audits réalisés dans le cadre de la JAC b) dépassé (70), dont 35 du segment à profil de risque moyen Mesures pour 2014: a) Réalisation d'audits et intensification de la collaboration dans le cadre de la JAC b) Autodéclaration de 30 fournisseurs sélectionnés à profil de risque différent
Nouveau: Vérification des fournisseurs d'importance stratégique en ce qui concerne la transparence en matière d'émissions de gaz à effet de serre KPI: nombre de Key Suppliers qui rendent publiques leurs données environnementales via le CDP CDP = Carbon Disclosure Project	2014: (cumulés)	Valeur initiale 2013: 27 Mesures pour 2014: ➤ Encouragement de la participation au CDP par des campagnes
Implémentation des directives de Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise (GRI-HR2) KPI: part du volume de commandes générée avec des fournisseurs ayant signé les directives en matière de responsabilité d'entreprise	2013: 95% 2014: Atteint, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint (95%) Mesure pour 2014: ➤ Concentration sur les cas spéciaux
Communication pour tous		
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux parents et aux enseignants (GRI-PR6) KPI: nombre de participants aux cours médias proposés	2013: 5 000 2014: 6 500	Objectif 2013 dépassé (5 741) Mesures pour 2014: ➤ Extension de l'offre sur la plateforme en ligne ➤ Commercialisation accrue de l'offre
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux élèves (du secondaire) (GRI-PR6) KPI: 2013: nombre d'élèves	2013: 15 000 2014: 15 500	Objectif 2013 pas atteint (13 305 élèves) Le programme a néanmoins été étendu par rapport à l'exercice précédent Mesures pour 2014: ➤ Extension de l'offre de cours ➤ Intensification de la communication
Promotion des compétences en matière de médias: cours pour seniors (GRI-PR6) KPI: nombre de participants	2013: 14 000 2014: 14 000	Objectif 2013 atteint (14 500) Remarque: objectif initial réduit au 2e trimestre, faute des ressources nécessaires Mesures pour 2014: ➤ Extension de l'offre de cours ➤ Intensification de la communication
Accès pour tous (accessibilité) (GRI-S01) Amélioration de l'accès sans barrière pour la présence en ligne de Swisscom KPI: niveau d'accessibilité AA conformément aux Web Content Accessibility Guidelines WCAG	2013: Notation AA pour la présence en ligne 2014: 2013: Notation AA pour la présence en ligne	Objectif 2013 retardé Mise en œuvre de différentes mesures pour l'accès sans barrière (niveau AA) Mesures pour 2014: ➤ Mise en œuvre d'autres mesures pour l'accès sans barrière (conformité WCAG2.0 AA)
Employeur responsable		
Diversity (GRI-LA1) Augmentation de la proportion de femmes au sein du management KPI: proportion de femmes au sein du management	A moyen terme: 20%	Valeur initiale 2010: 9,9% Valeur 2013: 11,8% Mesures pour 2014: ➤ Programmes de mentorat/coaching spéciaux ➤ Recrutement transparent et ciblé ➤ Réseau de femmes ➤ Talent Management et planification de la relève
Gestion de la santé au travail (GRI-LA7) Maintien ou réduction du taux d'absentéisme par rapport à l'exercice précédent KPI: absences exprimées en jours/jours théoriques (pondérés en fonction des équivalents plein temps) x 100 Les jours théoriques sont calculés en fonction du temps de travail standard	Chaque année Maintien ou réduction du taux d'absentéisme par rapport à l'exercice précédent	Valeur 2012: 2,9% Objectif 2013 atteint (2,9%) Remarque: objectif initial révisé et reformulé au 3e trimestre Mesures pour 2014: ➤ Poursuite de la professionnalisation de la gestion des cas ➤ Ancrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs
Corporate Volunteering (GRI-LA) KPI: nombre de jours d'intervention	2013: 1 000 jours 2014: 1 400 jours	Objectif 2013 dépassé (1 330 jours) Mesures pour 2014: ➤ Extension de l'utilisation du Corporate Volunteering, notamment comme instrument de développement pour le personnel -> Skills based Volunteering (interventions en fonction des compétences et des connaissances)

Informations complémentaires relatives à l'engagement (annexe GRI)

Outre les thèmes présentés, Swisscom défend plusieurs initiatives socioculturelles et encourage l'innovation et le développement. D'autres détails sur l'engagement de Swisscom ainsi que des informations approfondies sur ce rapport figurent dans l'annexe GRI correspondante. Cette dernière contient notamment des informations détaillées sur les périmètres du rapport, la gouvernance, l'orientation clientèle, les quatre grands thèmes de Swisscom, d'autres aspects en matière d'environnement dans l'exploitation opérationnelle ainsi que les affiliations et les partenariats. L'annexe peut seulement être consultée en ligne.

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Engagements et participation

En sa qualité d'entreprise citoyenne consciente de ses responsabilités, Swisscom a pris une part active, en 2012, aux débats publics portant sur:

- > une attitude responsable à long terme du secteur des TIC
- > les TIC dans le domaine de la formation
- > l'amélioration du service à la clientèle (par exemple dans la perspective de la protection des consommateurs)
- > le déploiement d'une infrastructure haut débit et d'une infrastructure de communication mobile couvrant l'ensemble de la Suisse
- > l'amélioration des systèmes d'information destinés aux clients (par exemple informations sur les offres de téléphonie mobile pour les clients à l'étranger)
- > les TIC et la transition énergétique

Au cours de l'exercice sous revue tout comme en 2012, Swisscom a participé aux procédures de consultation fédérales et pris position sur la révision du droit des cartels et sur la révision de la loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). En 2013, les travaux préparatoires en vue de la révision de la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication se sont poursuivis. Dans le cadre de la consultation en cours, Swisscom a rédigé sa propre prise de position et contribué à la rédaction de la prise de position de l'association professionnelle asut. Ces prises de position peuvent être consultées sur le site Internet des autorités compétentes.

Les prises de position reposent sur le postulat suivant: Swisscom promeut le principe de l'autorégulation et de la concurrence sur un marché libre. Les nombreuses offres attrayantes commercialisées et les investissements élevés réalisés au cours de l'exercice sous revue viennent appuyer ce principe. Swisscom prône une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Elle adopte des positions qui se fondent sur des données claires, reflétant sa façon de voir les choses. Swisscom entretient des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde politique, les autorités et la société. Au travers de sa participation aux manifestations et auditions publiques et de ses prises de positions écrites, Swisscom prend part au débat politique. Elle rejette en revanche toute pratique douteuse d'un point de vue juridique ou éthique visant à influencer les leaders d'opinion. Enfin, Swisscom est neutre sur le plan politique et religieux et n'apporte aucune aide financière aux partis.

Associations aux intérêts convergents

Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, Swiss-Holdings, ICT Switzerland, les réseaux à fibre optique de Suisse et l'asut. Elle est représentée au comité directeur d'economiesuisse, de Fibroptique Suisse et de l'asut. Ce faisant, l'entreprise exige des conditions-cadres règlementaires et juridiques stables sur lesquelles le déploiement onéreux de l'infrastructure pourra continuer de s'appuyer à l'avenir. En 2013, Swisscom a investi environ CHF 1,7 milliard dans l'infrastructure de réseau en Suisse.

Affiliations et partenariats

En tant que membre d'associations ou à l'occasion de projets précis, Swisscom travaille avec divers partenaires sur des sujets spécifiques découlant de ses quatre thématiques stratégiques:

- > **Mode de vie et mode de travail durables:** fondation myclimate; Fondation de recherche sur la communication mobile

- > **Utilisation durable des ressources:** Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC); WWF Suisse; Global e-Sustainability Initiative (GeSI); Joint Audit Cooperation (JAC) et Carbon Disclosure Project (CDP) – module Supply Chain
- > **Communication pour tous:** Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant; Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Programme national de promotion des compétences en matière de médias et de la Fondation Accès pour tous
- > **Employeur responsable:** Swiss Women Network; Union patronale suisse

D'autres partenariats sont mentionnés dans l'annexe GRI au rapport de gestion.

Gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise

Ancrage dans la stratégie

Le Conseil d'administration de Swisscom s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il traite en plénum ou au sein de ses divers comités des questions pertinentes d'ordre économique, écologique et social. Pour ce faire, il a délégué la mise en œuvre de la stratégie au CEO Swisscom SA. Le CEO, qui peut confier des fonctions et des compétences à des postes subordonnés, est épaulé par les membres de la Direction du groupe.
Il incombe à la division Group Communications & Responsibility de diriger la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise.

Responsabilité du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est chargé d'approuver la stratégie à long terme en matière de responsabilité d'entreprise. Il a pris connaissance de la présente gouvernance ainsi que des objectifs 2014 et validé les thèmes stratégiques. Le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et de la réalisation des objectifs par un rapport trimestriel. Il peut en outre notamment décider de l'élargissement du champ d'application de cette stratégie aux filiales du groupe en Suisse et à l'étranger.

Responsabilité de la Direction du groupe

La Direction du groupe, en tant qu'organe, se penche, chaque année, sur le développement de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et, chaque trimestre, sur sa mise en œuvre. Au mois de novembre, elle procède à une rétrospective de l'exercice qui s'achève et adopte les objectifs pour l'exercice à venir.

La Direction du groupe dispose des instruments de contrôle suivants, introduits en 2010:

- > un rapport hebdomadaire de la division Group Communications & Responsibility, avec proposition de mesures et de développements
- > un rapport trimestriel contenant les principaux indicateurs de performance (KPI) en relation avec les thèmes majeurs de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
- > un rapport trimestriel du Risk Management

En mars 2011, des membres de la Direction du groupe et des membres de la Direction de Swisscom Suisse ont été nommés sponsors internes des grands thèmes en relation avec la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Ils sont responsables de l'avancement des travaux et de la réalisation des objectifs de chacun de leurs thèmes. Les domaines de responsabilité ont été attribués en fonction des compétences clés des membres respectifs de la Direction du groupe et définis comme suit:

- > **Gestion globale:** direction de Group Communications & Responsibility
- > **Mode de vie et mode de travail durables:** responsable Clients privés, responsable PME, responsable Grandes Entreprises et CEO de Swisscom IT Services
- > **Utilisation durable des ressources:** responsable Réseau & IT et CFO Swisscom SA
- > **Communication pour tous:** responsable Clients privés
- > **Employeur responsable:** responsable Group Human Resources

Cette approche garantit que les grands thèmes sont fortement ancrés dans l'entreprise, et ce de manière contraignante.

Rôle de Group Communications & Responsibility

La division Group Communications & Responsibility ou l'équipe CR centrale rattachée à cette division coordonne la mise en œuvre en matière de responsabilité d'entreprise et exploite les synergies à l'échelle de l'entreprise. Les fonctions concrètes de l'équipe CR sont les suivantes:

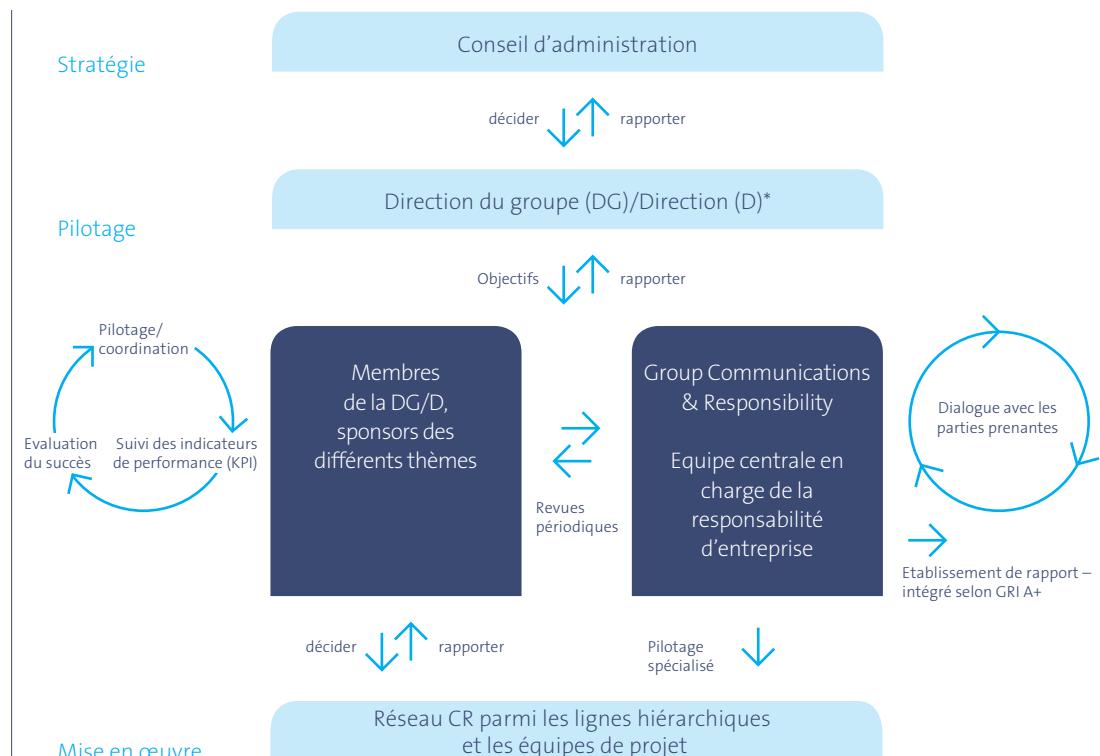
- > élaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (définition des objectifs/ points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > soutien des sponsors de la Direction du groupe et de la Direction
- > coordination de la mise en œuvre de la stratégie et lancement de mesures
- > élaboration des directives relatives à la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
- > garantie du dialogue avec les parties prenantes
- > dialogue avec les partenaires stratégiques (dont les ONG)
- > établissement de rapports à l'intention des parties prenantes internes et externes
- > collaboration avec la division Group Business Steering en vue de l'établissement du rapport de développement durable et l'établissement du rapport de gestion

Unités hiérarchiques et réseau en matière de responsabilité d'entreprise

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

Membres responsables au sein de la Direction du groupe

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



* Nouvelle structure de la direction dès le 1.1.2014

Mode de vie et mode de travail durables



Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables. Dans cet état d'esprit, elle commercialise des produits et prestations respectueux de l'environnement et à faible rayonnement destinés aux clients privés et des services Green ICT pour les clients commerciaux.

Environnement et objectifs

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

Des solutions TIC très diverses peuvent contribuer à la diminution des émissions de CO₂. Ainsi, les visioconférences permettent d'éviter les déplacements. Les services de communication offrent aussi la possibilité de travailler à domicile. L'optimisation des flottes de véhicules, les services peu énergivores des centres de calculs et la gestion intelligente des habitations, appareils ou réseaux électriques contribuent également, grâce aux technologies TIC, à réduire les émissions de CO₂ et à réaliser des économies d'énergie.

Swisscom est consciente de la responsabilité du secteur des TIC dans la mise en œuvre efficace des ressources et la promotion d'un mode de vie et d'un mode de travail durables. C'est pourquoi elle lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres moins énergivores et plus respectueuses des ressources. Elle commercialise en outre des produits et des prestations qui aident les clients à réduire leurs émissions de CO₂ et à réaliser des économies d'énergie.

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

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

Conception de produits écologiquement et socialement acceptables

La stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est pleinement intégrée au processus de conception des produits. Au fil de ce processus, les répercussions des nouveaux produits sur les quatre grands thèmes relatifs à cette stratégie sont consignées au moyen d'une liste de contrôle CR (Corporate Responsibility). Si des répercussions non négligeables apparaissent, Swisscom prend les mesures qui s'imposent.

Nombre de produits respectueux de l'environnement assortis d'une recommandation climatique
Le portefeuille compte

30
produits

Recyclage des téléphones mobiles
Swisscom Mobile Aid
Nombre d'appareils récupérés en 2013

149
milles

Produits et services respectueux de l'environnement destinés aux clients privés

Offre aux clients privés

Au cours de l'exercice sous revue, la division Clients privés de Swisscom Suisse a poursuivi le programme relatif au mode de vie et au mode de travail durables. Ce programme optimise les produits et services d'un point de vue écologique (rayonnement et efficacité énergétique) et crée une communication transparente pour les particuliers.

Comme les bilans écologiques des réseaux et des terminaux établis au cours de ces dernières années le mettent clairement en évidence, les trois facteurs suivants ont une incidence sur l'environnement:

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

Succès mesurables du programme pour l'exercice sous revue:

- > **BeSmart:** ce service lancé par la filiale Swisscom Energy Solutions permet aux particuliers de contrôler à distance leur pompe à chaleur, leur chauffage électrique et – s'ils en ont une – leur chaudière, et d'être alertés dans les meilleurs délais en cas de dérangement de ces installations. De plus, BeSmart compare l'efficacité énergétique des dispositifs de chauffage dans les bâtiments correspondants. Gratuit pour les particuliers, ce service vise à économiser l'énergie de réglage et à compenser les fluctuations sur le marché suisse de l'électricité. Un grand nombre de pompes à chaleur et de chauffages électriques peuvent par exemple être regroupés sous forme de pool et contribuer à la stabilisation du réseau électrique. BeSmart favorise donc l'intégration des sources d'énergie renouvelables telles que l'énergie éolienne et solaire dans l'alimentation électrique.
- > **Décodeur 1 watt:** depuis novembre 2012, Swisscom active le mode «économie d'énergie» sur tous les nouveaux décodeurs TV et sur les modèles de remplacement qu'elle livre. En mode veille, le plus économique, ces appareils ne consomment plus que 0,4 watt, soit une économie d'énergie d'environ 50% en moyenne. Cette configuration ne présente aucun inconvénient pour le client, si ce n'est un temps de démarrage légèrement plus long.
- > **Ecomode plus:** grâce à Ecomode plus, les téléphones sans fil n'émettent plus qu'un très faible rayonnement. Pratiquement tous les téléphones sans fil vendus par Swisscom sont des modèles Ecomode plus.

Swisscom sensibilise les clients aux possibilités d'économies d'énergie ci-après:

- > **Economies d'énergie – c'est si simple:** sur l'initiative de l'Office fédéral de l'Energie (OFEN), Swisscom et deux autres fournisseurs ont opté pour une campagne d'information commune incitant les clients à s'informer et à configurer les modems, routeurs et décodeurs TV qu'ils utilisent chez eux de manière à optimiser l'énergie. Swisscom soutient cette campagne au travers de communiqués ciblés envoyés à ses clients et présente sur son site internet les paramètres permettant d'optimiser la consommation d'énergie.
- > **Des points environnement également sur les téléphones fixes:** les appareils fixes et mobiles des différents fabricants se distinguent non seulement par leur design et leurs performances, mais également par leur éco-compatibilité. Or, les informations relatives à leur consommation énergétique ou aux matières premières utilisées pour leur fabrication étaient jusqu'ici difficilement accessibles au client. Swisscom a été le premier opérateur de Suisse à instaurer, en 2011, le système d'évaluation par points environnement afin d'assurer plus de transparence. Tous les appareils proposés à la vente sont notés sur la base de trois critères dont les coefficients de pondération sont identiques: faible consommation électrique, faible énergie nécessaire à la fabrication et choix responsable des matières premières. Les points environnement se limitent aux aspects écologiques. Ils permettent aux clients de tenir compte de l'aspect environnemental avant de prendre leur décision d'achat. En 2013, Swisscom a développé le système d'évaluation par points environnement. Désormais, les clients bénéficient d'une évaluation indépendante de myclimate pour l'achat de téléphones fixes.
- > **Recyclage des terminaux:** Swisscom offre une garantie de deux ans et des services de réparation pour tous les terminaux tels que téléphones fixes, modems, téléphones portables ou modems USB Mobile Unlimited. De plus, l'entreprise reprend tous les appareils électroniques issus de son assortiment et réutilise les routeurs, dans la mesure du possible. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association écono-

 Voir sous
www.be-smart.ch

 Voir sous
www.swisscom.ch/economiser-energie

 Voir sous
www.swisscom.ch/pointsenvironnement



Voir sous
www.swico.ch

mique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Il est financé par une taxe de recyclage anticipée. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.



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

> **Swisscom Mobile Aid:** en 2013, Swisscom a récupéré environ 149 000 téléphones mobiles qu'elle a, pour la plupart, revendus par l'intermédiaire d'une entreprise tierce dans des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé à l'entreprise d'insertion réalise et à l'organisation caritative SOS Villages d'Enfants Suisse. Les appareils qui ne peuvent pas être revendus sont recyclés par SWICO. Si la population suisse fait volontiers don de ses vieux appareils de téléphonie mobile, le taux de retour des appareils mobiles usagés a baissé par rapport à 2012 puisqu'en 2013, il s'est diminué à 9,8% (contre 11,4% l'année précédente). Les résultats de l'action de collecte nationale lancée fin 2013 dans toute la Suisse, en collaboration avec Valora, SOS Village d'Enfants et le partenaire média Ringier, n'ont pas été à la hauteur des espérances.



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

> **Facture en ligne:** la facture en ligne gagne toujours plus de terrain sur la facture papier. Le pourcentage de clients ayant opté pour la facture en ligne, une solution écologique attrayante, est passé de 15% en 2012 à 18,3% fin 2013. Pour renforcer l'attrait de la facture en ligne, Swisscom a pris diverses mesures visant principalement à démontrer au client que ce type de facture non seulement est bénéfique pour l'environnement, mais qu'il lui permet aussi de gagner du temps et de réaliser des économies en raison de la simplicité de traitement. Ainsi, au début de l'année, Swisscom a par exemple mené une action de grande envergure, conjointement avec le WWF, incitant 47 000 nouveaux clients à renoncer à la facture sur papier.



Voir sous
www.wwf.ch

> **Information et sensibilisation des clients et de la population:** en 2013, Swisscom a étendu son partenariat avec le WWF Suisse. Elle est maintenant le principal sponsor de l'Application Guide WWF et du calculateur d'empreinte écologique WWF. Avec l'application, le WWF et Swisscom, «partenaires pour l'environnement», explorent de nouvelles voies. L'application comporte une section spécifique portant sur l'engagement de Swisscom en faveur de l'environnement et de la société démontrant leur volonté commune de promouvoir un mode de vie durable. Le calculateur d'empreinte écologique permet de calculer facilement son empreinte personnelle et fournit des conseils individualisés pour sensibiliser davantage aux questions liées à la durabilité.

Green ICT pour clients commerciaux

Programme Green ICT

Le programme Green ICT de Swisscom comprend des produits et prestations permettant aux clients commerciaux de réaliser des économies d'énergie et de réduire les émissions de CO₂. Les services Green ICT sont classés dans les catégories suivantes:

- > **Réduire les déplacements:** conférences virtuelles, solutions pour les Home Offices et le travail mobile, solutions pour optimiser la logistique
- > **Economies d'énergie:** externalisation et virtualisation de serveurs dans des centres de calcul efficaces, solutions pour des postes de travail efficaces
- > **Economies de papier:** solutions d'impression économisant le papier, travail sans papier



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

Les produits et prestations correspondants sont assortis d'une recommandation climatique de la fondation myclimate. Cette recommandation révèle les économies d'énergie et les réductions de CO₂ susceptibles d'être réalisées. Elle peut être consultée sur Internet.

En 2013, Swisscom a de nouveau mis en œuvre de nombreuses mesures pour promouvoir l'utilisation des services Green ICT et ainsi réduire davantage les émissions de CO₂.

Pour ce faire, Swisscom a étendu son offre de services Green ICT certifiés par myclimate. Elle y a par exemple rajouté le tableau blanc interactif, qui permet d'élaborer des ébauches de projets et des plans et d'en discuter à distance.

La progression du chiffre d'affaires au cours de l'exercice souligne l'attractivité des services Green ICT. En 2013, Swisscom a distingué de nouveaux clients en leur attribuant des certificats Green ICT qui justifient de la quantité d'émissions évitée grâce à l'utilisation de produits Green ICT; 53 clients ont ainsi reçu des certificats Green ICT: ils réalisent ensemble une économie annuelle de plus de 15 000 tonnes de CO₂ et d'environ 8 000 MWh.

Swisscom a mené une étude sur les conséquences du travail mobile, en collaboration avec les CFF et la Haute école spécialisée Suisse du Nord-Ouest. Durant les mois de février et mars 2013, 250 personnes-test choisies dans les rangs de Swisscom et des CFF ont tenté d'éviter les moyens de transport pendant les heures de pointe. Principaux résultats de l'étude:

- Le temps de travail global des personnes-test est resté inchangé durant l'étude, mais la part du travail flexible a augmenté.
- Environ deux tiers des déplacements professionnels ont été effectués en dehors des heures de pointe.
- Au final, la satisfaction au travail, le bien-être, la motivation, la qualité de la vie de famille et sociale de même que la satisfaction de l'employeur s'en sont trouvés nettement améliorés.
- Les personnes-test ont apprécié le climat qui régnait au sein de leur équipe et estimé que les performances de celle-ci étaient restées aussi bonnes pendant l'étude.

L'étude confirme donc le grand potentiel du travail mobile tant pour désengorger les moyens de transport que pour accroître la satisfaction et la productivité des collaborateurs. Au sein de Swisscom, le guide «Travail mobile» met en avant les principaux arguments en faveur du travail mobile. De plus, les vendeurs et des présentations sur la question informent les clients de Swisscom sur les avantages du travail mobile.

Swisscom a par ailleurs mis en place les activités suivantes dans le domaine Green ICT:

- **Home Office Day national:** Swisscom qui soutient cette opération, à titre de partenaire, depuis son lancement en 2010, y participait pour la quatrième fois en 2013. Cette année, le label «home office friendly» pour les entreprises a vu le jour. Il confère à celles-ci une réputation d'employeur attrayant, dans les offres d'emploi par exemple.
- **Reconnaissance des clients Green ICT:** Swisscom témoigne sa reconnaissance aux clients commerciaux qui choisissent des services Green ICT et réduisent ainsi leurs émissions de CO₂ et leur consommation d'électricité, en leur décernant un certificat ad hoc.

Green ICT chez Swisscom

Swisscom promeut l'utilisation des Green ICT non seulement auprès de ses clients, mais aussi en son sein, en utilisant des solutions du même type:

- Swisscom a désormais installé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature, sur 18 sites.
- Les collaborateurs de Swisscom sont presque tous en mesure d'exploiter, en quelques clics de souris, les solutions de partage de vidéos et de bureau avec d'autres collaborateurs et d'effectuer une partie de leur travail à leur domicile. L'étude Work Anywhere et la participation au Home Office Day ont permis d'ancrer davantage le thème des nouvelles formes de travail au sein de Swisscom. Le guide «Travail mobile» élaboré en 2013 fournit aux collaborateurs et à leurs supérieurs des directives sur la manière d'aborder le travail mobile.

Réduction des émissions de CO₂ grâce aux services Green ICT

En 2013, les entreprises distinguées par un certificat Green ICT ont économisé du CO₂ à hauteur de

15 000 tonnes

Economies d'électricité grâce aux services Green ICT

En 2013, ces entreprises ont également réalisé des économies d'électricité à hauteur de

8,0 GWh

Technologies de communication à faible rayonnement

Conseils et informations sur le thème des technologies radio et de l'environnement

Des collaborateurs spécialement formés conseillent les personnes qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ainsi que les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 630 entretiens avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Ces entretiens sont suggérés suite à des projets locaux.

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

Swisscom est consciente de la responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de réseaux de radiocommunication. Elle suit les avancées scientifiques en la matière en faisant appel à des spécialistes internes et externes. En outre, elle analyse les résultats de la recherche et soutient les travaux scientifiques importants.

Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Elle emploie quatre collaborateurs qualifiés pour suivre et interpréter les derniers résultats des recherches relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions.

En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à ce sujet les fiches d'information 193 et 304 publiées par l'OMS).

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

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

Swisscom est tenue d'exploiter, pour ses stations de base de communication mobile, un système d'assurance qualité qui garantit que les installations en service respectent durablement les valeurs limites prévues par la loi. En 2005, l'entreprise a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. En décembre 2013, une évaluation en vue de la recertification du système d'assurance qualité a été réalisée par un évaluateur externe habilité par la SGS. Swisscom a réussi le test, obtenant un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, ce degré d'aptitude signifiant que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables».

En Suisse, l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI) définit l'obligation légale de limiter les émissions des installations de téléphonie mobile. Ce faisant, elle vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommodant. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques dont la fréquence varie entre 0 Hz et 300 GHz. Swisscom respecte, bien évidemment, les valeurs limites définies par l'ORNI, des valeurs qui, en Suisse, sont dix fois plus faibles que celles de la plupart des autres Etats.

Obligation d'informer sur les appareils proposés dans les points de vente

Swisscom indique la puissance de rayonnement des téléphones mobiles. Conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP), elle affiche en outre clairement le prix de vente des appareils proposés et exposés. Elle complète les informations par des données techniques sur les produits. Les clients et les personnes intéressées trouvent par ailleurs des informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles commercialisés, tant dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Ce faisant, Swisscom ne satisfait pas à une obligation légale, mais répond simplement aux attentes des clients pour lesquels les valeurs de rayonnement sont déterminantes lors du choix d'un appareil. Bien entendu, tous les téléphones mobiles commercialisés respectent la valeur limite de 2 W/kg; la moitié (51% contre 48,7% l'année précédente) d'entre eux émet moins de 0,8 W/kg, 31% (28,2% en 2012) atteignant même des valeurs inférieures à 0,6 W/kg (état du portefeuille en décembre 2013).

Satisfaction de la clientèle

Satisfaction de la clientèle, Swisscom Suisse

Swisscom Suisse réalise des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle. En 2013, Swisscom Suisse a légèrement modifié et uniformisé son approche en la matière. Elle mesure désormais la satisfaction de la clientèle deux fois par an, au deuxième et au quatrième trimestre. Le segment Wholesale la mesure une fois par an. L'indicateur le plus important, tous segments confondus, est la propension des clients à recommander Swisscom et le «Net Promoter Score» (NPS) qui en découle. Le NPS reflète l'attachement émotionnel des clients et éclaire sur l'attitude de ces derniers à l'égard de Swisscom. Il résulte de la différence entre les promoteurs (clients qui recommanderaient fortement Swisscom) et les critiques (clients qui ne recommanderaient Swisscom que sous réserve ou pas du tout).

- Le secteur Clients privés procède à des enquêtes représentatives pour mesurer la satisfaction et la propension des clients à recommander Swisscom. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, acheteurs et utilisateurs font l'objet de sondages réguliers portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.
- Le secteur «Petites et moyennes entreprises» mène des enquêtes aléatoires auprès des clients et des revendeurs spécialisés pour connaître leur degré de satisfaction concernant les produits et l'assistance fournis par Swisscom.
- Le segment «Grandes Entreprises» interroge les clients avec lesquels il a réalisé des projets. Il réalise en outre une enquête de satisfaction portant sur la chaîne des expériences clients.
- Le secteur «Wholesale» mesure la satisfaction de ses clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

Les résultats de ces études et de ces enquêtes aident Swisscom à améliorer ses produits et services. Ils ont une influence sur la part variable liée au résultat versée aux collaborateurs.

Satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services

Pour déterminer la satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services utilise des outils de feed-back aux points de contact pertinents avec la clientèle. Les utilisateurs informatiques peuvent formuler un retour après toute commande ou toute interaction avec le Service Desk, les donneurs d'ordre peuvent évaluer la qualité et le succès des projets dès leur achèvement et les responsables informatiques reçoivent mensuellement la possibilité d'évaluer l'exploitation courante. Une fois par an, Swisscom IT Services sonde en outre les décideurs informatiques des clients.

Utilisation durable des ressources



Swisscom vise les normes les plus élevées en matière d'utilisation des ressources. L'exploitation d'infrastructures efficaces du point de vue énergétique, ainsi que l'utilisation et la production d'énergies renouvelables sont capitales pour l'entreprise, notamment dans la perspective de la nouvelle Stratégie énergétique 2050 de la Confédération. Swisscom a en outre pris part à diverses initiatives internationales qui se préoccupent de la responsabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Environnement et objectifs

Pour Swisscom et ses parties prenantes, transition énergétique, changement climatique et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement constituent des thèmes essentiels. La nouvelle Stratégie énergétique 2050 de la Confédération prévoit la sortie de l'énergie nucléaire et invite à opter systématiquement pour les possibilités d'amélioration de l'efficacité énergétique et à passer aux énergies renouvelables. Swisscom veille donc tout particulièrement à améliorer sa propre efficacité énergétique.

La politique environnementale et la politique d'achat constituent pour Swisscom le fondement d'une utilisation durable des ressources. Les normes de gestion, les standards et les directives internes permettent une mise en œuvre systématique des mesures d'économie et d'efficacité prévues. Swisscom a fait certifier selon la norme ISO 14001 ses filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom IT Services SA et cablex SA, qui ont par ailleurs toutes obtenu la certification ISO 9001. La participation italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. En termes d'effectifs, les systèmes et processus de gestion certifiés ISO 14001 regroupent plus de 95% du groupe (Fastweb inclus).

D'ici fin 2015, les mesures prises dans le domaine de l'infrastructure réseau devront dégager un gain d'efficacité énergétique supplémentaire de 25% par rapport au 1^{er} janvier 2010. Sur la même période, Swisscom entend réduire de 12% ses émissions directes de CO₂. Cette réduction se fera en premier lieu par la prise de mesures dans le domaine de la mobilité des collaborateurs et de l'infrastructure. Au final, d'ici fin 2015, Swisscom souhaite abaisser de 60% ses émissions directes de CO₂ par rapport à 1990, l'année de référence. En 2013, Swisscom a calculé ses besoins en énergie jusqu'en 2020 et renouvelé la convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie. L'objectif de cette nouvelle convention est d'accroître l'efficacité énergétique de 34% supplémentaires à partir de 2016 jusqu'à la fin de 2020. Pour ce faire, Swisscom travaille notamment avec les entreprises proches de la Confédération qui poursuivent la Stratégie énergétique 2050.

Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique

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

Les principaux impacts de Swisscom sur l'environnement sont dus à sa propre consommation d'énergie. Swisscom s'efforce de les limiter en améliorant son efficacité énergétique et en utilisant des énergies renouvelables. Outre l'infrastructure réseau décrite dans le rapport financier, Swisscom gère un parc immobilier considérable, soit en tant que propriétaire, soit en régie propre. Ce parc comprend bureaux, bâtiments commerciaux, centraux de raccordement et centres de données. Swisscom ne gère ni entrepôts ni centres de distribution, mais elle entretient une flotte de véhicules de service et d'utilitaires.

 Voir rapport
page 17

Gestion de l'énergie chez Swisscom

La gestion de l'énergie au sein de Swisscom comprend, en résumé, les étapes de processus suivantes:

- > le calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- > la détermination du mix d'énergie, en particulier du mix de courant
- > la production de courant propre
- > l'utilisation rationnelle et l'augmentation de l'efficacité énergétique
- > la valorisation des rejets de chaleur
- > le suivi et le reporting

Consommation de courant issu de sources d'énergie renouvelables et de courant écologique

En 2013, la consommation d'électricité de Swisscom a atteint 399 gigawatt heures (GWh) contre 409 GWh l'année précédente. Cette légère baisse enregistrée en dépit de l'expansion supplémentaire du réseau est due à la mise en œuvre de mesures d'efficience. S'agissant du mix de courant utilisé pour l'infrastructure de réseau et les bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité en provenance des centrales nucléaires, des énergies fossiles ou d'une origine inconnue fait l'objet d'une compensation, avec des certificats de provenance, depuis 2010. Swisscom augmente ainsi la durabilité de son mix de courant. En 2013, comme précédemment, Swisscom a donc consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables, ce qui a été certifié par le WWF. Sur cette période, Swisscom a notamment utilisé 7,5 GWh de courant écologique «naturemade star» à partir d'énergie solaire (3,5 GWh) et d'énergie éolienne (4 GWh), ce qui fait d'elle l'une des plus grandes consommatrices de courant issu des énergies renouvelables en Suisse.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation de combustibles servant à la production de chaleur

Swisscom mesure tous les mois la consommation de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance de ses 62 plus grands bâtiments qui représentent plus de la moitié de sa surface totale immobilière. La consommation annuelle est ensuite extrapolée à l'ensemble des surfaces.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 207,9 térajoules (57,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments contre 55,8 GWh l'année précédente. Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (75%), le gaz naturel (12%) et le chauffage à distance (13%). Au cours des cinq dernières années, l'indice de chauffage/m² a diminué de 17,6 %. Cette baisse s'accompagne également d'une réduction des émissions de CO₂ qui n'est toutefois pas visible du fait de la variation annuelle du mix énergétique.

Swisscom a l'intention de continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage. A cette fin, elle a persévééré en 2013 dans l'application systématique de mesures contribuant à réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO₂ du chauffage des bâtiments. Une surveillance énergétique attentive a permis d'approfondir durant l'exercice sous revue la base de données nécessaire à une analyse énergétique et a révélé des cas de consommation d'énergie excessive. En 2013, Swisscom a procédé à une analyse énergétique dans sept bâtiments. Cette analyse a mis en évidence de nombreuses possibilités d'optimisation de l'exploitation susceptibles de générer à l'avenir une économie d'énergie de 10 à 30 %. Swisscom a l'intention de réaliser huit autres analyses énergétiques en 2014. Qui plus est, le fournisseur de services de Swisscom a réalisé à l'aide de

son programme Pioneer des analyses de l'efficience énergétique sur l'ensemble de l'entreprise, qui ont permis d'optimiser les états de fonctionnement d'une vingtaine de bâtiments. Swisscom a ainsi pu réaliser une économie d'énergie de 411 MWh et réduire ses émissions de CO₂ de 65 tonnes. L'installation de combustion de Saint-Gall est un bel exemple d'assainissement efficace: dans le cadre d'une étude relative aux différentes variantes envisageables, Swisscom a fait un examen systématique des solutions de remplacement des combustibles fossiles lors de la production de chaleur. Suite à ces travaux, des facteurs d'ordre économique et écologique l'ont conduite à opter pour le chauffage à distance. Une telle solution permet de réduire de 58% les émissions de CO₂ à 32 tonnes. En 2013, Swisscom a en outre procédé à d'autres assainissements de bâtiments. Un formulaire interne relatif aux aspects écologiques consigne les réductions de CO₂ réalisées par les projets de construction. Enfin, au cours de l'année, elle a mis en œuvre neuf projets de construction pertinents sur le plan écologique dans le cadre desquels 146 MWh et 38 tonnes de CO₂ ont été économisés.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation de carburant et de la mobilité

Un service à la clientèle de tout premier ordre et l'extension de l'infrastructure réseau supposent une mobilité complète des collaborateurs. En 2013, un total de 71,3 millions de kilomètres (+2%) ont été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation de carburant de 169 térajoule (47.0 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant a augmenté de 0,4%.

Une stratégie d'utilisation novatrice doit permettre de ramener les émissions moyennes de CO₂ par véhicule de 150 grammes de CO₂/km (2010) à 110 grammes de CO₂ par kilomètre parcouru d'ici 2015. Fin 2013, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 123 g de CO₂ par km, conformément aux informations des fabricants selon le nouveau cycle européen de conduite (NEDC). 96,5% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 262 (+14%) véhicules hybrides, 64 (+42%) véhicules roulant au gaz naturel, 11 véhicules électriques (+10%) et 39 (-13%) vélos électriques. Dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables.

En 2013, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 103 818 (+2,4%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 12 858 (-5%) abonnements demi-tarif et 2 793 (+10,9%) abonnements généraux.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation d'électricité

En 2013, Swisscom a poursuivi le projet d'économie d'énergie Mistral, un projet consacré au refroidissement des centraux téléphoniques. Mistral se réfère à une méthode de refroidissement utilisant exclusivement l'air extérieur tout au long de l'année. Ce procédé remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, Mistral permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement. Fin 2013, 673 installations de télécommunication étaient refroidies grâce à ce procédé, ce qui correspond à une augmentation de 11% par rapport à l'an passé. En 2013, Swisscom Suisse a installé Mistral dans 12 nouvelles stations de base de téléphonie mobile tandis que Swisscom Broadcast en a équipé quatre stations émettrices. Swisscom renouvelle actuellement toutes les installations de son réseau mobile. Sur la base des résultats de mesures effectuées dans des sites pilotes et d'une projection, Swisscom estime que ce renouvellement engendrera un gain d'efficacité énergétique d'environ 15 GWh par an. Swisscom étend le réseau mobile en parallèle. Le renouvellement du matériel diminue les besoins supplémentaires d'électricité générés par ces extensions.

Les installations qui ont été aménagées dans le centre de calcul de Swisscom IT Services à Zollikofen (Berne) se caractérisent par une efficacité énergétique particulièrement élevée et un refroidissement peu énergivore. Leur valeur PUE (Power Usage Effectiveness), soit le rapport entre la consommation électrique globale d'un centre de calcul et la consommation électrique des installations IT, s'élève à 1,3 en moyenne annuelle. Ce PUE montre que la consommation électrique à Zollikofen est inférieure de 33% à celle des centres de calcul de conception traditionnelle. Le centre de calcul nouvellement construit à Berne Wankdorf atteindra même un PUE de 1,2. Au lieu de recourir à des machines frigorifiques conventionnelles, Swisscom utilisera un nouveau procédé, Freecooling, qui fonctionne avec un refroidissement par évaporation pendant la saison chaude en été. Les besoins en eau pour ce faire seront couverts par l'eau de pluie.

Green Touch est une initiative internationale qui vise à multiplier par mille l'efficacité énergétique des réseaux de télécommunication. Lancée en 2010, cette initiative est portée par un consortium réunissant 50 fabricants, instituts scientifiques et opérateurs. Swisscom, qui en est l'un des membres fondateurs, a suivi attentivement son lancement et s'implique dans deux domaines de recherche. Durant sa quatrième année d'existence, Green Touch a présenté au grand public des prototypes mis au point par plusieurs partenaires. L'un de ces prototypes est à même d'améliorer l'efficience énergétique du protocole de transmission de Fibre to the Home (FTTH). Green Touch a de plus montré comment un nœud de transmission optique consomme 70% d'énergie en moins.

Production de courant

Swisscom mise depuis 2005 sur sa propre production de courant, y voyant une contribution importante à sa politique énergétique durable. Swisscom construit des installations solaires là où elles sont rentables. En 2013, Swisscom Broadcast a mis en service quatre installations solaires: deux sur les stations émettrices de Valzeina (canton des Grisons) et Niederhorn (canton de Berne) avec une puissance de respectivement 52 et 56 kWh ainsi que deux autres installations générant une puissance totale de 59 kW (Lausanne et Berne-Ittigen). La puissance cumulée de toutes les installations solaires de Swisscom s'élève à 376 KWp, soit +40% par rapport à l'année précédente. Swisscom entend poursuivre son programme de production d'électricité au cours des prochaines années.

Utilisation des rejets de chaleur

Swisscom a signé à Zurich deux conventions portant sur la livraison des rejets de chaleur en provenance de ses propres bâtiments commerciaux. L'étendue de ces conventions concerne un volume de 5,8 GWh d'énergie thermique injectée sous forme de chaleur à distance dans les communes avoisinantes. Cette mesure permet d'économiser 580 000 l de mazout et réduit les émissions de CO₂ en conséquence. Le nouveau centre de calcul à Berne Wankdorf sera intégré dans le réseau de récupération de chaleur de la ville de Berne et chauffera des habitations situées à proximité directe, qui seront rénovées en conséquence. Cela permettra de réduire les émissions en CO₂ des foyers concernés.

Projet Mistral
Refroidissement des centraux téléphoniques par l'air extérieur
Mistral permet d'économiser l'énergie nécessaire à 9 000 foyers ou

45
GWh/an

Couverture des besoins en électricité avec du courant issu d'énergies renouvelables
Chaque année, Swisscom achète des certificats et compense la part de courant non issu d'énergies renouvelables

100
%

Climat

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



Swisscom suit une politique claire pour combattre les effets du changement climatique. Avec sa gestion de l'énergie, elle entend augmenter son efficacité énergétique et réduire ses émissions directes. De plus, son orientation stratégique «Mode de vie et mode de travail durables» promeut l'utilisation de prestations respectueuses de l'environnement. Swisscom respecte les définitions du protocole de gaz à effet de serre (GES) reconnues au plan international. Elle catégorise ses émissions de CO₂ selon les champs d'application 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ou issues des fluides frigorigènes), 2 (émissions provoquées indirectement par la consommation électrique) et 3 (toutes les autres émissions de CO₂ indirectes, provenant par exemple du trafic de marchandises, des voyages d'affaires, etc.).

- **Emissions de champ d'application 1:** la consommation directe d'énergies fossiles représente 19,9% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions de CO₂ de champ d'application 1 générées par Swisscom ont diminué de 3,9% depuis le 1^{er} janvier 2010 et s'élèvent en 2013 à 25'260 tonnes de CO₂ sans correction climatique. Les carburants représentent 49% de la consommation et les combustibles 51%. Le champ d'application 1 prend nouvellement en compte les émissions issues des fluides frigorigènes. Ceux-ci s'élèvent chez Swisscom à 226,2 tonnes. En revanche, le champ d'application 1 ne comptabilise pas les émissions générées par les pertes de SF₆ des transformateurs et stations électriques, car ces installations ne sont pas sous le contrôle de Swisscom.
- **Emissions de champ d'application 2:** le mix de courant utilisé en Suisse n'étant pas produit à partir d'énergies fossiles, sa production ne libère pas de CO₂. Par conséquent, aucune émission de CO₂ n'entre dans le champ d'application 2.
- **Emissions de champ d'application 3:** en 2013, Swisscom a relevé diverses émissions de gaz à effet de serre de champ d'application 3. Ces dernières résultent de la modification de la flotte, de la disponibilité d'énergie, de l'élimination des déchets d'exploitation, des voyages d'affaires, du trafic pendulaire des collaborateurs et de l'utilisation de produits par les clients. Les émissions de CO₂ indirectes provenant de la mise à disposition de courant qui entrent dans le champ d'application 3 sont calculées avec le facteur de conversion de 14,7 g de CO₂ par KWh. Les Emissions de champ d'application 3 sont publiées dans un rapport climatique séparé répondant à la norme ISO 14064.

Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO₂, des émissions de NO_x et de SO₂. Celles-ci sont calculées avec les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburant. Pour réduire ces émissions, Swisscom optimise en permanence les chaudières et les moteurs à propulsion.

Autres aspects environnementaux au sein de l'entreprise

Les informations relatives aux aspects d'intérêt environnemental au sein de l'entreprise, tels que la consommation de papier, l'élimination des déchets et la consommation d'eau, figurent dans l'annexe GRI du rapport de gestion.

Swisscom publie son inventaire des gaz à effet de serre et le fait certifier par un organe externe dans un «rapport climatique» répondant à la norme ISO 14064. Un tel rapport ne fait pas seulement état des émissions mais présente également l'impact des mesures d'économie réalisées dans l'entreprise. Il détermine en outre la quantité d'émissions de CO₂ que les entreprises et les clients privés peuvent éviter en faisant appel aux services TIC respectueux de l'environnement, certifiés par la fondation myclimate. Ces services TIC écologiques sont décrits dans le chapitre «Mode de vie et mode de travail durables».

Par ailleurs, Swisscom participe chaque année au Carbon Disclosure Project (CDP). Classée Carbon Disclosure et Performance Leader en 2013, elle figure désormais dans les classements correspondants: Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), Carbon Performance Leadership Index (CPLI) et Carbon Supplier Climate Performance Leadership Index (SCPLI).

Voir sous
www.cdproject.net/en-us

Voir annexe sous
www.swisscom.ch/gri-2013

Réduction visée des émissions directes de CO₂ entre 1990 et 2015 grâce aux mesures suivantes:

- › assainissement de bâtiments
- › véhicules à faible consommation
- › gestion de la mobilité

60 %

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2011	2012	2013
Sol/bâtiments				
Surface nette	Millions m ²	0,91	0,91	0,92
Consommation de papier				
Consommation de papier total	tonnes	9 587	8 764	4 759
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	468 577	466 581	475 701
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2,3}	Térajoules	1 479	1 471	1 435
	GWh	411	409	399
Energie, chauffage⁴				
Mazout	Térajoules	130,9	149,3	155,2
Gaz naturel	Térajoules	18,9	22,4	25,4
Chauffage à distance	Térajoules	27,2	29,3	27,3
Chauffage, total	Térajoules	177,6	201,0	207,9
Energie, carburants				
Essence	Térajoules	53,7	38,5	27,5
Diesel	Térajoules	114,8	127,1	140,0
Gaz naturel	Térajoules	2,2	2,7	1,5
Carburants, total	Térajoules	170,7	168,3	169,0
Véhicules	Nombre	3 332	3 372	3 628
Kilomètres parcourus	Millions km	67,7	69,9	71,3
Emissions de CO ₂ en moyenne ⁵	grammes par kilomètre	140,0	131,0	123,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 827	1 840	1 812
	GWh	507	511	503
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq de la consommation d'énergie fossile ⁶	tonnes	23 242	24 662	25 260
Oxyde d'azote NO _x ⁷	tonnes	23,2	24,9	26,2
Dioxyde de soufre SO ₂ ⁸	tonnes	4,4	5,0	5,2
Déchets				
Déchets, total	tonnes	2 345	3 127	3 226

¹ La consommation d'eaux est basé sur une estimation moyenne de 115Lt/FTE par jour

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

³ La consommation de courant 2012 a été corrigée

⁴ La consommation de chaleur est basé sur des estimations, sur une mesure mensuelle de 62 immeubles (plus que 50% de la surface totale).

⁵ Moyenne d'émissions par km se réfère aux informations des fabricants

⁶ Emissions de carbone CO₂ par la consommation d'énergie fossile sans chaleur à distance et réfrigérants.

Swisscom publie un Rapport climatique selon ISO 14064.

⁷ Selon Mobitool (www.mobitool.ch), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1.25, consommation 6,7 litres par 100 km (2013).

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

Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement

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

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/gri-2013

Swisscom s'engage non seulement en faveur de l'amélioration des conditions de travail des employés de ses fournisseurs, mais également en faveur du respect des standards écologiques dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom attend donc de ses fournisseurs directs, comme de leurs sous-traitants, qu'ils s'engagent en faveur d'une action durable.

Ces principes sont inscrits dans la politique d'achat de Swisscom, elle-même définie par un comité supérieur, le Purchasing Board Swisscom. Elle sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. L'ensemble de leur volume de commandes représente plus de 80% du volume total des achats. Elle fixe des exigences que les fournisseurs acceptent en signant la Corporate Responsibility (CR) en annexe au contrat. Swisscom vérifie que ses fournisseurs satisfont à ces exigences à l'aide d'un système de gestion du risque structuré.

Gestion des risques des fournisseurs

Système de gestion des risques

En 2013, le système de gestion des risques a continué de s'établir chez les fournisseurs de Swisscom. Swisscom a ainsi poursuivi ses efforts de réduction des risques dans le domaine environnemental et social. Le schéma présente la mise en œuvre et les résultats atteints.

En raison des données empiriques déjà existantes, Swisscom n'a pas procédé au cours de l'exercice sous revue à l'évaluation des risques des groupes de marchandises réalisée en 2012. Elle entend vérifier une nouvelle fois au printemps 2014 que l'évaluation des groupes de marchandises est bien correcte et actuelle.

En 2012, Swisscom a commencé à évaluer les fournisseurs des groupes de marchandises à risques moyens. Elle a alors contrôlé très attentivement 223 fournisseurs. En 2013, Swisscom a révisé et réévalué la liste de ces fournisseurs, ce qui l'a amené à contrôler 57 d'entre eux.

Au premier trimestre 2014, Swisscom entend réexaminer ses prescriptions concernant cette catégorie de fournisseurs pour définir ensuite des objectifs concrets. Le processus mis en place durant l'exercice 2013 a fait ses preuves au niveau des fournisseurs potentiels et des appels d'offres et a conduit, le cas échéant, à des mesures correspondantes. Une organisation de la gestion des crises dans la chaîne d'approvisionnement est en phase de développement. Elle sera intégrée aux structures existantes du groupe Swisscom en 2014.

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



Corporate Responsibility en annexe au contrat

En 2013, 95% du volume de commandes total provenait de fournisseurs ayant accepté l'annexe au contrat Corporate Responsibility (CR). Ainsi, l'objectif que Swisscom s'était fixé pour 2013 a été atteint. Swisscom entend poursuivre en 2014 son travail d'identification des fournisseurs partenaires n'ayant pas encore signé l'annexe CR. Le CR fait partie intégrante de tous les contrats.

Audits

En 2013, Swisscom a effectué deux audits dans le cadre de sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation (JAC), un regroupement d'entreprises de télécommunication qui examine, évalue et promeut le respect de la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux. Au total, 38 audits ont été effectués chez des fournisseurs au sein du réseau JAC. Etaient concernés par ces audits des sites de production majoritairement en Chine, à Taiwan, en Inde, au Japon, en Corée du Sud et en Amérique du Sud. Les audits réalisés sur place ont été effectués sur la base des directives suivantes:

- > **Préparation:** obligation de réunir des informations sur l'exploitation à contrôler
- > **Auditeur qualifié:** les audits sont réalisés par des entreprises d'audits internationales, spécialisées plus particulièrement dans les aspects sociaux et environnementaux des pays concernés.
- > **Confidentialité:** des accords de confidentialité sont conclus avec les fournisseurs réservant aux seuls membres JAC la prise de connaissance des résultats de l'audit.
- > **Méthodologie:** les membres JAC établissent une liste de contrôle sur la base des normes SA 8000 et ISO 14001 ainsi que sur celle des audits déjà réalisés sur place avec des interlocuteurs correspondants.
- > **Rapport:** le rapport présente les résultats basés sur des preuves objectives.
- > **Collaboration avec les fournisseurs:** la collaboration repose sur la sensibilisation commune au rôle décisif joué par la gestion des risques CR pour un développement responsable et durable.
- > **Collaboration voire perfectionnement des fournisseurs:** sur la base des résultats de l'audit, des mesures correctrices sont définies avec les fournisseurs afin d'éliminer les faiblesses énumérées dans le rapport d'audit. Le membre JAC concerné surveille la mise en œuvre de ces mesures jusqu'à la finalisation totale et réussie.

En ce qui concerne les conférences téléphoniques hebdomadaires, les membres JAC fixent l'agenda de l'audit, contrôlent les rapports d'audit et surveillent l'évolution des mesures correctrices prévues. Grâce à cet échange de bonnes pratiques, ces conférences régulières permettent d'optimiser les évaluations Corporate Social Responsibility (CSR) et de rendre encore plus efficace l'initiative JAC. Deux fois par an se tient une rencontre du comité d'orientation JAC, constitué de représentants des membres de direction des domaines CSR et Sourcing correspondants. Au cours de ces rencontres, les résultats des campagnes d'audit sont examinés et des décisions sont prises sur la suite des opérations.

Les audits effectués ont mis en évidence un nombre limité de Non-Conformités et divers types de Non-Compliances. Les Non-Compliances se rapportent principalement au temps de travail, à la sécurité au travail et aux salaires. De plus, les audits ont révélé plusieurs cas de discrimination et d'emploi de mineurs. Le temps nécessaire à la suppression des problèmes dépend du type de Non-Compliance. Les irrégularités constatées notamment au niveau des temps de travail (limitation du temps de travail normal et des heures supplémentaires) demandent plusieurs mois pour être supprimées en raison des répercussions sur les ressources humaines. Swisscom publie d'autres informations à ce sujet dans l'annexe GRI du rapport de gestion.

Les objectifs fixés pour 2013 au niveau des audits JAC ont été remplis. Swisscom a effectué deux audits avec JAC, un audit a été remis au premier trimestre 2014 pour des considérations commerciales et un audit a été annulé. Swisscom entend intensifier sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation et prévoit quatre audits pour 2014.

 [Voir rapport pages 76-77](#)

Auto-déclarations/Self Assessments

Dans le cadre du passage au nouvel outil d'auto-déclaration e-tasc d'EcoVadis, Swisscom y a transféré 13 fournisseurs au cours de l'exercice 2013. Elle a enregistré et évalué 57 fournisseurs dans le nouvel outil dans le cadre de deux campagnes supplémentaires. Au total, 70 enregistrements et évaluations ont été effectués – aucun fournisseur de catégorie «High Risk» ne comptait parmi eux. En 2014, d'autres fournisseurs clés et stratégiques ainsi que des fournisseurs présentant des risques élevés et moyens seront enregistrés dans e-tasc. Grâce aux enregistrements déjà réalisés, Swisscom a pu remplir les objectifs fixés pour 2013 en matière d'auto-déclarations.

Carbon Disclosure Project – Supply Chain Program (CDP)

Lors de l'exercice 2013, Swisscom a conclu un nouvel accord de coopération avec le Carbon Disclosure Project (CDP), une organisation à but non lucratif créée en 2000 qui entend animer les entreprises et les communes à publier leurs données environnementales, notamment les émissions nocives de gaz à effet de serre ainsi que la consommation d'eau. Une fois par an, à la demande des investisseurs, le CDP collecte des données et informations relatives aux émissions de CO₂, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction des entreprises, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés, le tout sur une base volontaire. Aujourd'hui, le CDP gère la plus grande base de données mondiale de ce genre. Dans le cadre de sa coopération avec CDP, Swisscom a contacté et interrogé 37 de ses principaux fournisseurs qui se distinguent par un grand volume de commandes ou par une contiguïté importante avec le thème de l'environnement. Le taux de retours a été de 73% et a permis de finaliser l'enquête avec succès (le taux de retours de l'année précédente auprès de tous les fournisseurs avait été de 51%). Le CDP a analysé ces réponses au cours du dernier trimestre 2013 et a classé par un scoring les fournisseurs de Swisscom ayant participé à l'enquête. Ce scoring sera intégré en 2014 à la base de données EcoVadis et servira de base supplémentaire pour l'évaluation globale des principaux fournisseurs de Swisscom.

Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Droits de l'homme

Swisscom attache une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines définis par le Standard Social Accountability SA 8000, en l'occurrence le travail des enfants, le travail forcé, l'hygiène et la sécurité, la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, la discrimination, la discipline, le temps de travail et la rémunération.

Risques climatiques dus aux émissions de CO₂

Pour Swisscom, le changement climatique recèle des risques 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 les opportunités sur le marché et l'exploitation.

Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent des horizons géographiques les plus divers. Des questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus souvent posées. Swisscom se penche sur le thème des matières premières depuis 2011. Elle tient à signaler les mesures qu'elle a prises au cours des deux dernières années.

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


Voir sous
www.worldresourcesforum.org

En 2014, Swisscom se propose de remanier sa politique d'achat et l'annexe CR au contrat et de les compléter, le cas échéant, par un paragraphe adéquat consacré aux matières premières.

Swisscom Supplier Award

Le dialogue permanent avec les fournisseurs, l'aménagement commun de l'avenir tout comme la responsabilité du présent et du futur jouent un rôle prépondérant chez Swisscom. L'approvisionnement interne est également fondé sur ces principes. Au printemps 2012, Swisscom a récompensé les success stories les plus convaincantes des plus de 6 500 fournisseurs par le Supplier Award, dans les trois catégories suivantes: innovation, coopération et durabilité. Le Supplier Award est attribué tous les deux ans et sera décerné la prochaine fois en 2014.

Purchasing Circle – ancrage de la Corporate Responsibility au sein de l'organisation

En 2013 s'est tenue pour la première fois une réunion sur les «Enjeux d'une chaîne d'approvisionnement durable» dans le cadre d'une série de manifestations réservées au groupe des acheteurs de Swisscom (50 participants). Différents exposés thématiques tenus par des invités externes et des responsables CR internes, un débat ainsi que la visite de l'Umweltarena – une plateforme d'expositions à Spreitenbach pour des solutions durables (canton d'Argovie) – figuraient au programme.

Communication pour tous



Swisscom rend possible et marque de son empreinte la société de l'information en Suisse. Son infrastructure et ses services permettent aux individus de communiquer et d'interagir durablement, tant dans les espaces publics que privés. Ce faisant, Swisscom forme activement le dessein d'intégrer tous les individus en Suisse à la société de l'information. «Communication pour tous», voilà le maître mot de Swisscom.

Environnement et objectifs

Swisscom souhaite que toutes les personnes vivant en Suisse puissent profiter des possibilités offertes par les nouveaux médias. Elle s'efforce de garantir un accès fiable au réseau à partir de n'importe quel endroit ou presque de Suisse. Swisscom accorde une attention toute particulière à la promotion de la compétence médias, et ce non seulement par ses efforts en faveur de la protection de la jeunesse, mais également par le biais d'initiatives qui permettent de réduire les «fossés numériques».

Swisscom restera également fidèle à ses projets en 2014, dans le droit fil de la stratégie de la Confédération qui vise à créer une société de l'information saine et génératrice de valeur. Elle est convaincue que la place économique suisse, le paysage suisse de la formation et toute la population seront à même, à l'avenir, de profiter d'un environnement TIC progressiste.

Service universel

	Unité	2011	2012	2013
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	Millions min.	6 200	5 328	4 437
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	6 700	5 800	4 834
Quantité d'appels d'urgence	En milliers	3 050	3 053	2 284
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	553	540	515

¹ Dont service universel 3 307 (2013), 3 514 (2012), 4 058 (2011).

Swisscom est concessionnaire du service universel dans les télécommunications pour la Suisse, mandat qu'elle assumera jusqu'à fin 2017. Elle garantit ainsi à la population suisse la fourniture d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie, les services de télécopie, le transfert de données et les connexions Internet à haut débit. En 2013, la vitesse de transmission garantie pour la connexion Internet à haut débit était de 1000 kbit/s en flux descendant. Le prix pour ce service est plafonné à CHF 55 par mois (hors TVA).

L'entretien et l'exploitation des cabines téléphoniques publiques (publiphones), l'accès aux services d'appel d'urgence de la police, des pompiers, des services sanitaires et la mise à disposition de services spéciaux pour les personnes handicapées relèvent également de la mission de service universel que Swisscom assure depuis toujours. Swisscom renonce en outre à toute indemnisation pour financer les coûts non couverts du service universel.

Protection des données

De par son activité, Swisscom est amenée à traiter des données client. Celles-ci sont soumises à la loi sur la protection des données et à la loi sur les télécommunications. Protection de la sphère privée, respect de la protection des données et garantie du secret des télécommunications sont des thèmes chers à Swisscom. La déclaration sur la protection des données clarifie la manière dont Swisscom gère les données personnelles dans le cadre de son site Internet et de son service de messagerie: Swisscom respecte scrupuleusement la législation en vigueur, en particulier la législation relative aux télécommunications et à la protection des données. Swisscom ne collecte, ne stocke et ne traite que les données nécessaires à la fourniture de ses prestations, à l'établissement et au maintien de ses relations avec la clientèle – reposant notamment sur la garantie d'une qualité de service irréprochable – ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation et de son infrastructure. Les clients concèdent en outre à ce que Swisscom utilise ses données à des fins de marketing et traite ses données aux mêmes fins au sein du groupe Swisscom. Les clients ont la possibilité de préciser quelles formes de publicité ils souhaitent recevoir ou auxquelles ils souhaitent renoncer (possibilité dite Opt Out). En tant que compagnon de confiance de ses clients, l'entreprise s'est fixé pour objectif d'inculquer le respect d'une conformité sans faille à tous les collaborateurs qui, de par leur activité professionnelle, ont accès à des données clients. Elle sensibilise en outre ses collaborateurs et les autorise à identifier les exigences et les besoins en matière de protection des données et à agir avec professionnalisme à cet égard. Pour ce faire, tous les collaborateurs de Swisscom sont tenus de suivre régulièrement des formations consacrées à la protection des données.

Les responsables de la sécurité de Swisscom ont en outre lancé en 2012 un vaste projet visant à renforcer encore la protection des données. Ce projet s'est déroulé avec succès. A cette occasion, Swisscom a analysé et redéfini tous les droits d'accès aux données clients sensibles. Elle a par ailleurs mis en place un système qui détecte si les accès à ces données critiques ont un rapport avec les requêtes des clients concernés et donc s'ils sont légitimes. Swisscom continuera de tout mettre en œuvre pour protéger au mieux ses données clients grâce à des optimisations en matière de technique, d'organisation, de processus et de formation. Consciente de sa responsabilité dans la protection des données, Swisscom procédera à l'introduction de nouvelles technologies et à la satisfaction de nouveaux besoins avec toute la sensibilité requise et assumera sa responsabilité sociale comme compagnon de confiance dans l'univers numérique.

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

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

L'utilisation des médias numériques offre des opportunités, mais comporte également des risques nouveaux. Bien que les avantages soient prépondérants, les risques liés aux médias numériques existent bel et bien, en particulier pour les enfants et les jeunes. D'où la volonté de Swisscom d'aider les responsables éducatifs à lutter contre ces risques en proposant aux parents et enseignants des produits et du matériel didactique sous les formes les plus diverses.

Lorsque les enfants et les adolescents publient des informations personnelles, voire intimes, sur les réseaux sociaux, ils n'ont pas toujours conscience de la portée de leurs actes. La notion de sphère privée joue donc un rôle primordial en matière d'information et de documentation sur la protection de la jeunesse dans les médias.

Swisscom soutient les High Principles on Child Protection. En collaboration avec l'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), elle a revu ses conditions d'utilisation sur les plateformes destinées à la jeunesse, les formulant de manière à ce que les enfants et les adolescents puissent bien les comprendre.



Voir sous
www.asut.ch
www.bluewin.ch



Voir sous
www.asut.ch
www.bluewin.ch

Pendant l'exercice 2013, Swisscom a pleinement respecté les obligations légales qui lui incombent dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Rappelons que le Code pénal suisse interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique aux personnes de moins de 16 ans. Swisscom applique rigoureusement les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication, qui décrivent les possibilités de blocage des services à valeur ajoutée. Depuis 2009, elle ne propose plus de contenus érotiques sur son portail d'informations.

En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. Citons notamment la mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, l'ouverture au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias.

Swisscom va au-delà des exigences légales en matière de protection de la jeunesse en adoptant les mesures suivantes:

- > élévation volontaire à 18 ans de la limite d'âge requise pour accéder à certains services (services à valeur ajoutée)
- > absence de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV et sur le portail d'informations
- > blocage supplémentaire des chaînes au moyen d'un code PIN pour les clients Swisscom TV
- > garantie de la protection de la jeunesse pour la nouvelle fonction TV «Replay»
- > recommandation de limites d'âge selon l'échelle de l'organisme Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK) pour toute l'offre Video on Demand
- > directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

L'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) impose aux fournisseurs de services de télécommunication de communiquer au moins une fois par an des informations sur l'existence des sets de blocage. Ces sets bloquent l'accès aux services à valeur ajoutée payants pour certains raccordements. Swisscom rappelle tous les ans à ses clients, par le biais d'une annexe à la facture, l'existence de ce service gratuit. Elle active automatiquement ces sets pour tous les abonnements souscrits par des mineurs. Le service ne peut être désactivé qu'avec l'approbation des représentants légaux.

Promotion des compétences médias

Les mesures techniques et administratives prises en faveur de la protection de la jeunesse réduisent considérablement les risques pour les enfants et les jeunes lorsqu'ils utilisent les médias numériques. Au demeurant, Swisscom considère la promotion des compétences médias comme le meilleur moyen pour les enfants et les jeunes de réduire les risques. C'est pourquoi elle s'engage depuis de nombreuses années à promouvoir auprès des enfants et des jeunes une utilisation judicieuse et modérée des médias numériques par le biais de diverses mesures.

- > **Cours médias dans le cadre du programme de formation Academy:** ces cours ont lieu sous la forme de cours du soir proposés aux parents ou de formations continues destinées aux enseignants. Leur objectif est de sensibiliser les participants aux risques et de formuler des recommandations sur l'utilisation des médias en famille et à l'école. En 2013, Swisscom a organisé plus de 700 cours dans toute la Suisse sur le thème de la compétence médias.
- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** l'étude JAMES se penche sur l'utilisation des médias par les jeunes âgés de 12 à 19 ans. Après l'avoir menée une première fois en 2010, Swisscom l'a reconduite en 2012, en coopération avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW). En 2013, quatre études ont suivi pour répondre aux questions suivantes: quel effet l'utilisation des médias a-t-elle sur la relation parents-enfants? Y a-t-il un lien de cause à effet entre l'utilisation des médias et les notes obtenues à l'école? Dans les écoles, divers prestataires proposent des cours consacrés aux médias: quelle est l'efficacité de ces cours? Quelle est l'attitude des jeunes face à la protection de leurs données privées sur les réseaux sociaux? (publication: mars 2014)
- > Les enseignements issus de JAMES permettent aux scientifiques et aux politiques de tirer des conclusions et de prendre des mesures sur une base scientifique fiable. Réalisée régulièrement, cette étude permettra, à partir de 2014, de détecter les tendances et les évolutions dans l'utilisation des médias par les jeunes. Swisscom comble ainsi une lacune de longue date dans le domaine de la recherche, d'autant qu'avant 2010, le sujet ne faisait pas l'objet d'études suivies.



Voir sous
www.swisscom.ch/james

Programme national de promotion des compétences médias

A l'été 2010, le Conseil fédéral a lancé un programme visant à améliorer les compétences des enfants et des jeunes en matière de médias. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) est responsable de sa mise en œuvre, qui dure jusqu'en 2015. Partenaire principal de ce programme, Swisscom est convaincue qu'en unissant leurs forces, l'économie privée et le secteur public peuvent être plus efficaces dans la promotion des compétences médias. Swisscom soutient le programme sur le plan de la communication et au niveau financier.

Cours médias destinés aux parents, aux enseignants et aux élèves

Depuis 2012, Swisscom a élargi son offre de cours destinés à promouvoir les compétences médias, proposant des modules de formation aux élèves du degré secondaire (7^e–9^e), en plus des réunions d'information destinées aux parents et aux enseignants et un module flexible pour les élèves du cycle primaire moyen (4^e–6^e). Les enseignants peuvent choisir différents modules consacrés à l'utilisation des médias en général, aux questions juridiques liées à Internet, aux réseaux sociaux, à la navigation sur Internet en toute sécurité, et maintenant, au cyberharcèlement. Un collaborateur de Swisscom anime le cours dans les classes intéressées. La demande a de nouveau été très forte en 2013. Les expériences et retours sur ces formations ont été largement positifs. Ainsi, le taux de recommandation dépasse les 95%.

L'efficacité des cours sur les médias a été évaluée dans le cadre d'une étude. Les résultats ont été présentés à l'occasion de la conférence spécialisée sur la compétence en matière de médias, sous la houlette du programme fédéral «Jeunesse et médias» (voir ci-dessus, Programme national de promotion des compétences médias). Selon le responsable de l'étude de la Haute école spécialisée à distance (FFHS), l'étude confirme l'efficacité des cours sur les médias proposés par Swisscom. En 2014, l'étude élargit son champ d'investigation et se concentrera sur les effets à long terme.

Swisscom Academy

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'utilisation de leur téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours quotidiens. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année toute la Suisse, faisant halte dans quelque 70 villes et villages. En 2013, pas moins de 14 500 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de Swisscom Academy, près de 254 000 personnes ont bénéficié d'une formation. Les cours s'adressent à toute la population, clients de Swisscom ou non. Swisscom contribue ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

Promotion des compétences médias

Swisscom encourage une utilisation responsable des nouveaux médias.
Les cours proposés par Swisscom ont intéressé depuis 2008

48 500 participants

Initiative «Internet à l'école»

L'utilisation des médias ne cesse de se multiplier à tous les niveaux scolaires. C'est pourquoi l'initiative de Swisscom «Internet à l'école» se doit de réagir aux besoins croissants des écoles et des cantons. Swisscom élargit donc en permanence son initiative et son offre payante pour les écoles.

Grâce à elle, presque toutes les écoles (des niveaux obligatoire et post-obligatoire) bénéficient d'un accès Internet à haut débit. Ces prochaines années, l'une des principales tâches de l'initiative consistera à accompagner dans le monde numérique les écoles enfantines qui seront intégrées au cursus scolaire obligatoire dans le cadre du concordat intercantonal HARMOS. Grâce à l'initiative «Internet à l'école», Swisscom apporte depuis 2002 une contribution significative au paysage de la formation en Suisse. Elle a d'abord commencé dans le cadre de l'initiative fédérale «L'école sur le net» (2002–2007) et depuis, de manière autonome, en concertation avec les services compétents du secteur public. Avec les autorités scolaires, cantonales et fédérales, Swisscom envisage la mise en place d'une architecture consolidée et efficace d'un futur environnement TIC pour la formation.

Le nombre d'écoles qui bénéficient du programme «Internet à l'école» a légèrement diminué en 2013 (6 600 écoles). Ce recul s'explique par la consolidation des établissements scolaires qui s'est poursuivie dans différentes localités, sous l'effet des fusions de communes. Le nombre d'élèves et d'enseignants participant au programme «Internet à l'école» n'a cependant pas diminué.

Les charges liées au maintien d'une infrastructure performante n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. En accord avec les cantons, les écoles participent aux coûts des solutions de sécurité telles que pare-feu et filtre de contenu, selon le principe de causalité. Les coûts par école oscillent entre CHF 1 560 et CHF 2 400 par année en fonction des besoins en bande passante.

Voir sous
www.swisscom.ch/sai



Ces dernières années, Swisscom a élargi le réseau qu'elle a tissé avec diverses institutions actives dans le domaine de la formation. Ce réseau veille à ce que Swisscom identifie à temps les besoins des écoles en termes d'intégration des TIC. Swisscom l'entretient en soignant le dialogue et en organisant des manifestations, notamment avec les institutions suivantes:

- Le serveur de l'éducation educa et le Serveur suisse de l'éducation edukanet
- La Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)
- Le Colloque du Centre suisse des technologies de l'information dans l'enseignement (CTIE)
- L'Office fédéral de la communication (OFCOM)
- La Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA)
- L'Association faîtière des enseignantes et enseignants suisses (LCH)
- La Conférence intercantionale de l'instruction publique CIIP
- La Worlddidac Association
- Les diverses hautes écoles pédagogiques

Employeur responsable



L'environnement de travail de Swisscom, qui confère aux collaborateurs des tâches exigeantes et fait appel à leur sens des responsabilités, favorise leur développement tant personnel que professionnel. Swisscom se positionne en outre comme un employeur socialement responsable.

Swisscom opère dans un environnement de marché complexe, caractérisé par une évolution rapide, et se trouve confrontée en permanence aux nouveautés technologiques. Qui plus est, l'évolution démographique et celle de la société ont une influence grandissante sur les ressources personnelles de Swisscom. Elle mise sur une politique de gestion du personnel progressiste, fait vivre une culture d'entreprise et crée un environnement de travail à même d'inciter les collaborateurs à libérer pleinement leur potentiel dans l'esprit de la stratégie d'entreprise.

Dans une société multimédia, la vivacité d'esprit, l'ouverture aux changements et les connaissances spécialisées des collaborateurs sont décisives pour appliquer les valeurs fondamentales de Swisscom et atteindre les objectifs de la stratégie d'entreprise. A ce propos, la confiance des clients est capitale pour pouvoir rester concurrentiel à long terme. Aussi Swisscom axe-t-elle systématiquement son action sur les besoins de la clientèle. Ce qui requiert des collaborateurs capables de développer des visions et de les mettre en pratique au sein d'équipes mixtes, selon une approche orientée vers les résultats.

Environnement et objectifs

Au sein de Swisscom, la division Group Human Resources met en œuvre une politique du personnel et une politique sociale uniformes. Elle détermine et conçoit les normes, les lignes directrices et les thèmes fondamentaux à l'échelle du groupe. Les services du personnel des différents secteurs opérationnels les appliquent et assument l'ensemble des tâches liées au personnel, de l'engagement au départ des collaborateurs. La division Group Human Resources soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, telles que les conditions d'engagement, le système salarial ou la diversité. Elle recrute les cadres dirigeants et, en collaboration avec les unités opérationnelles, gère l'évolution des cadres et la planification de la relève. Group Human Resources est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et, à ce titre, apporte une contribution importante à la place économique suisse. Elle défend les intérêts du groupe dans le dialogue avec les partenaires sociaux et la représentation du personnel.

Afin d'être en mesure de relever les défis de demain, la division Group Human Resources planifie les besoins en termes de ressources, et ce tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Elle définit également le cadre et les thèmes stratégiques pour le développement professionnel des collaborateurs et favorise l'instauration d'une culture de conduite empreinte de confiance, d'estime d'autrui et orientée sur les performances. Ce faisant, elle contribue à la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise.

Développement du personnel

L'environnement de marché dans lequel évolue Swisscom est en perpétuel changement. Aussi Swisscom investit-elle de manière ciblée dans le développement professionnel tant de ses collaborateurs que de ses cadres afin d'accroître durablement la compétitivité de l'entreprise sur le marché de l'emploi. Pour assurer leur perfectionnement, les collaborateurs ont le choix entre de nombreuses offres de formation on-the-job et off-the-job ou encore des programmes et des cours en interne. L'offre regroupe les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et à la gestion de projets. Dans le cadre de la gestion des talents, quelque 10% des collaborateurs issus des groupes cibles ont suivi un programme interne correspondant. Par une initiative à l'échelle de la Suisse lancée en 2013, Swisscom a développé les compétences de ses collaborateurs dans les langues nationales. L'entreprise est en outre favorable aux formations de perfectionnement individuelles, qu'elle soutient financièrement et dans la durée. En Suisse, les collaborateurs de Swisscom ont consacré 72 136 jours à la formation et au perfectionnement en 2013.

La «boussole de guidage» de Swisscom sert de cadre d'orientation à la conduite. Elle définit notamment le développement des collaborateurs comme mission dans les fonctions de conduite. Par ailleurs, Swisscom a créé un nouveau cadre d'orientation pour la formation et le développement dans l'entreprise à l'échelle du groupe. Ce cadre renforce l'engagement commun en faveur de la formation et du développement dans le monde numérique. Il met en avant le dialogue régulier entre les collaborateurs et les cadres, qui facilite l'adoption et la réalisation de mesures de développement à moyen terme. Dans ce contexte, Swisscom a uniformisé les offres de formation continue de Swisscom IT Services SA en faveur des différents groupes cibles à l'échelle du groupe.

Swisscom continue de développer son Performance Management System en fonction des besoins, afin d'évaluer les prestations et le développement des collaborateurs et de les encourager. Début 2013, l'entreprise a introduit «My Performance» dans tout le groupe. «My Performance» réalise des évaluations équitables et largement étayées, sur la base de conventions d'objectifs contraignantes et favorise la mise en œuvre des projets de développement professionnels. Lors de phases d'étalonnage, tous les cadres ont ainsi discuté de manière systématique des résultats et des étapes de développement possibles des collaborateurs qui leur sont subordonnés, en se basant sur une convention d'objectifs harmonisée. Ces discussions contribuent aussi bien à la planification de la relève pour les fonctions clés qu'au placement des meilleurs talents allant bien au-delà des frontières de chaque service. Elles correspondent au positionnement stratégique de Swisscom comme «compagnon de confiance dans l'univers numérique» et ainsi aux exigences formulées concrètement envers les collaborateurs.

Un programme de mentorat favorise les échanges professionnels et personnels entre les meilleurs talents et les membres de la direction du groupe. Le Leadership Forum constitue par ailleurs une importante plateforme traitant de thèmes clés relatifs au management.

Formations généralistes et formations ciblées sur la responsabilité d'entreprise

Swisscom forme ses collaborateurs en permanence. En 2013, les collaborateurs ont bénéficié en moyenne de 4,2 jours (33 heures) de formation ou de perfectionnement. Swisscom propose aussi régulièrement des formations sur différents thèmes relatifs à la responsabilité d'entreprise. Les nouveaux collaborateurs sont ainsi sensibilisés aux questions d'ordre écologique et social à l'occasion des Welcome Days. En 2013, Swisscom a organisé pour la première fois une formation CR destinée au personnel de la division Clients privés, développée spécialement pour l'entreprise et dispensée à 14 collaborateurs dans le cadre d'une formation pilote.

Corporate Volunteering

Le Corporate Volunteering désigne l'engagement de collaborateurs qui, sur la base du volontariat, s'impliquent dans des projets d'intérêt commun. Swisscom encourage cette démarche en libérant du temps de travail pour ses collaborateurs auxquels elle propose divers projets liés à l'environnement (Nature Days), au social (Social Days) et à la formation (Economy Days). Chaque année, les collaborateurs de Swisscom peuvent consacrer jusqu'à deux jours de leur temps de travail à des engagements bénévoles. En 2013, ils ont ainsi consacré 1330 journées à ces interventions.

Recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Swisscom recrute des personnes capables d'accompagner les clients avec engagement et passion et désireuses de façonner l'univers numérique de demain. Sur l'ensemble de ses sites en Suisse, l'entreprise veille à engager en priorité des personnes de la région. C'est pourquoi, dans toutes les divisions et à tous les niveaux hiérarchiques, la part des collaborateurs habitant dans la région considérée est très élevée.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

Afin d'attirer des diplômés talentueux et motivés, Swisscom entretient des contacts très suivis avec les hautes écoles spécialisées et les universités. Pour l'entreprise, il est primordial de participer aux principaux salons de recrutement et de nouer une étroite collaboration avec ces milieux, dans le cadre de conférences et d'ateliers, par exemple. De nombreux étudiants acquièrent une première expérience professionnelle avant même d'avoir terminé leurs études, soit à la faveur d'un stage soit dans le cadre d'un travail de bachelor ou de master axé sur la pratique. Au cours des douze derniers mois, une centaine d'étudiants ont commencé un stage chez Swisscom, ce qui représente autant de travaux de bachelor ou de master qui seront supervisés par des collaborateurs de Swisscom. Une fois leurs études achevées, les diplômés entrent dans la vie professionnelle par le biais de stages, du programme de trainee ou de postes de junior.

Formation professionnelle

En août 2013, 247 jeunes ont commencé leur apprentissage chez Swisscom, dont 95 dans les professions de médiamaticien et d'informaticien. Swisscom assume ainsi sa responsabilité de premier formateur de spécialistes TIC en Suisse. En 2013, Swisscom a formé au total 847 apprentis à des professions techniques ou commerciales. En outre, 73 apprentis effectuent leur formation au sein de la filiale cablex. La formation à la profession d'«Agent relation client», introduite en 2011 en Suisse alémanique, a lieu dans les centres de contact clientèle. Elle est également proposée en Suisse romande depuis la rentrée 2012 et au Tessin depuis la rentrée 2013.

Depuis 2012, Swisscom présente le secteur des TIC aux filles lors de semaines d'initiation particulières. Elle a élargi son offre en 2013 et propose désormais des stages de découverte des TIC d'une semaine aux candidats à la maturité.

Le modèle de formation de Swisscom est axé sur l'autonomie et la responsabilité individuelle, l'idée étant de promouvoir la personnalité de l'apprenti. Les apprentis participant donc activement à leur plan de formation, en fonction de leurs priorités. Ces derniers se portent candidats, au sein de l'entreprise, à différents stages pratiques et peuvent ainsi enrichir leur apprentissage au contact de collaborateurs expérimentés.

Recrutement de personnel à l'étranger

Entreprise suisse, Swisscom s'engage en faveur du marché de l'emploi domestique. Afin de couvrir les besoins des clients et de rester compétitive, elle est toutefois prête à travailler en collaboration avec des partenaires suisses ou étrangers, à condition que ceux-ci satisfassent aux attentes de Swisscom concernant la législation du travail et le développement durable.

Santé et sécurité au travail

Santé des collaborateurs

Pour Swisscom, il est important que ses collaborateurs soient toujours motivés et en bonne santé. Aussi investit-elle de manière ciblée, dans le cadre de sa stratégie, dans les initiatives et les programmes liés à la gestion de la santé en entreprise (GSE). Le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les cadres contribuent par leur soutien à la réussite de la GSE. Ainsi, depuis 2009, le taux d'absentéisme a pu être ramené de 3,4% à 2,9%. Il doit rester à ce niveau ou continuer de baisser d'ici 2015. Le tableau «L'effectif du personnel en chiffres» fournit de plus amples détails et des chiffres clés à ce sujet.

 Voir rapport
page 110

En raison de cette évolution positive, les primes d'assurance pour la couverture des accidents professionnels, des accidents non professionnels et des indemnités journalières ont baissé au 1^{er} janvier 2013.

En collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom a mis en route le projet ConCerto. Swisscom contribue ainsi à coordonner de manière optimale la coopération avec les assurances sociales. ConCerto se propose de simplifier et d'accélérer la réinsertion professionnelle des personnes atteintes dans leur santé. Créée en 2012, l'association ConCerto entend inciter tous les employeurs opérant en Suisse, les offices d'assurance invalidité, les assureurs accidents et indemnités journalières ainsi que les PME à y adhérer et à respecter les processus qu'elle a définis. Pour ce faire, l'association soutient et coordonne le développement de sujets pertinents pour l'intégration professionnelle, de concert avec des partenaires nationaux (OFAS, SECO, associations et institutions).

Le nombre de cas d'invalidité a reculé de 25% en 2013 par rapport aux années précédentes. De nombreuses places de formation et de stage ont, une nouvelle fois, pu être attribuées en étroite collaboration avec les partenaires d'intégration et grâce à l'engagement important de Group Human Resources. Ces postes de travail sont mis à la disposition des collaborateurs atteints dans leur santé. La gestion de la santé en entreprise et, le cas échéant, les assurances sociales comme l'assurance invalidité (AI) accompagnent ces embauches à ces postes de travail.

En matière de gestion de la santé en entreprise, Swisscom entend également accorder une attention accrue à la prévention afin de préserver et de promouvoir la santé des collaborateurs.

Sécurité au travail

Comme spécifié dans la convention collective de travail (CCT), Swisscom protège la personnalité de ses collaborateurs et veille à préserver leur santé en appliquant les principes d'ergonomie. S'agissant de l'ergonomie (aménagement des places et du cadre de travail, protection de la santé/hygiène, prévention des accidents et des maladies professionnelles, sécurité au travail), la CCT confère un droit de participation au comité d'entreprise et un droit à l'information aux partenaires sociaux. Différents organes coordonnent et pilotent les formations, les initiatives et les mesures concernant la sécurité et la protection de la santé au poste de travail. Dans les domaines où la sécurité au travail est particulièrement importante pour les collaborateurs, Swisscom utilise un système de gestion intégré et orienté sur les processus, certifié ISO 9001:2000. Elle a soumis ce système pour approbation à la Suva (Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents).

Les directives, processus et moyens auxiliaires qui règlent et mettent en œuvre la sécurité au travail et la protection de la santé sont intégrés dans un système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. A titre d'exemple, la filiale cablex de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Cette directive englobe les dix éléments du système de sécurité en entreprise et garantit les mesures de santé et de sécurité requises à l'intention du personnel lors de la mise en place de l'infrastructure.

La loi sur la participation est mise en œuvre notamment dans le domaine «Safety», en respectant les directives internes (système Safety) et externes (bases légales). Les représentants des employés siègent au comité Safety, qui se réunit chaque trimestre.

Move! et Swisscom Games

Move! est un programme qui encourage différentes activités dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Les collaborateurs peuvent soit proposer des activités en tant que Move! Coach, soit participer à l'une des offres du programme. Les activités se déroulent pendant les heures de loisir. Move! propose aux collaborateurs d'élargir leur horizon sportif et intellectuel en réunissant des collègues travaillant dans des secteurs différents.

Les Swisscom Games sont une manifestation organisée tous les deux ans. Les collaborateurs ont la possibilité de s'inscrire dans une équipe ou à une activité individuelle dans le domaine sportif, culturel ou social. Les Swisscom Games 2013 ont donné lieu à deux événements: les jeux d'hiver à Davos et les jeux d'été à Tenero. Au total, quelque 4000 collaborateurs ont participé aux épreuves. Les Swisscom Games permettent aux collaborateurs de tisser des liens et constituent aujourd'hui un élément important de la culture d'entreprise. Les prochains Swisscom Games auront lieu en 2015.

Diversity

Vivre la diversité

Gestion de la diversité, tel est le concept clé pour un monde du travail globalisé. Il s'agit de reconnaître les connaissances et les capacités spécifiques de tout un chacun et de les utiliser à bon escient au profit de l'entreprise.

La diversité, c'est la garantie d'un environnement de travail ouvert, où les collaborateurs se témoignent du respect, s'épanouissent et exploitent tout leur potentiel. Swisscom conçoit la notion de diversité comme un engagement au sein même de l'entreprise et vis-à-vis de l'extérieur. Elle met un point d'honneur à assurer le bien-être de tous les collaborateurs, afin que ces derniers fassent preuve d'une motivation élevée pour réaliser des prestations extraordinaires.

Swisscom considère qu'une proportion équilibrée d'employés des deux sexes est essentielle pour la marque et le succès de l'entreprise. Grâce à des modèles de travail flexibles, elle crée en outre un environnement où chacun peut pleinement utiliser son potentiel. Dans le cadre de la diversité, Swisscom s'est fixé pour objectif, à moyen terme, de faire progresser la proportion de femmes au sein du management à 20%.

Par ailleurs, Swisscom cherche de plus en plus à promouvoir des solutions qui aident à concilier vie professionnelle et vie de famille, permettent de trouver un juste équilibre entre ces deux pôles et répondent à un besoin croissant des collaborateurs en autodétermination et flexibilité. Parts de ces solutions sont par exemple l'offre de formes et de modèles de travail flexibles. En tant qu'entreprise favorable à la famille, Swisscom verse des allocations pour enfant et formation professionnelle d'un montant supérieur à celui versé au niveau fédéral et, dans la plupart des cas, au niveau cantonal. Qui plus est, Swisscom soutient les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial par des contributions financières, des prestations de conseil gratuites fournies par le biais du service famille et des offres de garde pendant les vacances scolaires.

L'entreprise accorde une importance primordiale à la diversité culturelle. De par la multiplicité de leurs opinions, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs contribuent à la créativité et au caractère innovant de l'entreprise. 82,8% des collaborateurs de Swisscom ont la nationalité suisse. Les 17,2% restants sont issus de 90 pays, dont 5,3% d'Allemagne, 3,8% d'Italie, 2% de France et 1% d'Espagne.

L'âge moyen de la population, et donc des collaborateurs de Swisscom, ne cesse de s'élever. Cette évolution comporte à la fois des chances et des risques auxquels Swisscom tente de répondre par son programme «Generation Management».

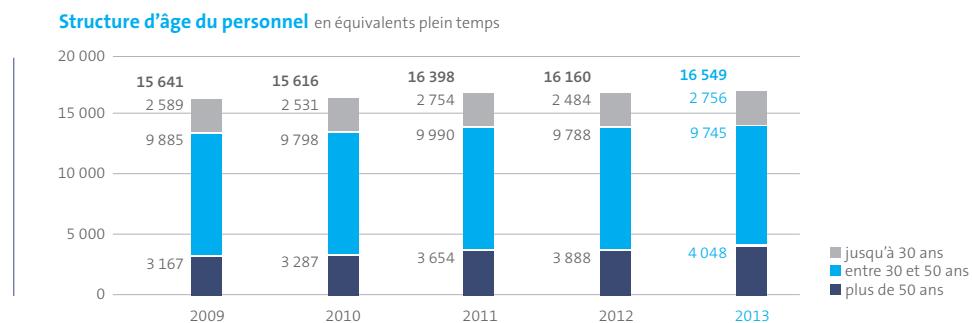
Par ailleurs, l'orientation sexuelle est, pour Swisscom, une dimension importante de la diversité: sa culture d'entreprise est empreinte d'ouverture et de tolérance.

En ce qui concerne les chances et le potentiel de chaque collaborateur, Swisscom ne fait aucune distinction entre les collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique et les autres. L'entreprise mise en premier lieu sur les forces et les compétences de chacun. Aucun cas de discrimination n'a été recensé en 2013.

Generation Management

Avec le programme «Generation Management», Swisscom anticipe l'évolution démographique et explore de nouvelles voies pour employer des collaborateurs plus âgés au sein de l'entreprise. L'âge moyen de notre société, et donc des collaborateurs et des clients, étant de plus en plus élevé, l'entreprise a mis sur les rails les projets «BestAge» afin de répondre aux besoins des collaborateurs et des clients plus âgés. Les mesures et outils mis en œuvre dans les Call Centers et les Shops vont également dans ce sens puisque les collaborateurs plus âgés assurent le suivi et conseillent les clients plus âgés. D'autres initiatives portent, d'une part, sur le conseil en interne (Inhouse Consulting), qui permet aux cadres supérieurs plus âgés de conseiller et de coacher les supérieurs hiérarchiques tout en mettant à profit leur expérience au sein de projets et, d'autre part, sur l'embauche de collaborateurs plus âgés comme spécialistes en assurance qualité dans la construction de réseau.

Depuis 2011, Swisscom est membre du Demographie Forum Suisse, une plateforme regroupant sept instituts financiers et entreprises de services. Son objectif est de recueillir des informations et de définir les principes d'une gestion durable de la démographie. En 2013, les membres du forum ont élaboré diverses solutions pratiques pouvant être utilisées facilement par les entreprises participantes.



Diversity @ Swisscom
Swisscom emploie des collaborateurs de

90
nationalités

Egalité des salaires

Swisscom voit une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Son système salarial vise à accorder des salaires identiques aux personnes dont les tâches et les performances sont similaires. A cet effet, chaque fonction est intégrée à un échelon de fonction déterminé selon les exigences posées par le poste en question. Une fourchette salariale, définie pour chaque échelon, indique la rémunération plancher et la rémunération plafond accordées pour des tâches équivalentes. Le salaire est déterminé au sein de cette fourchette, conformément à la performance du collaborateur. La revue des salaires permet à Swisscom d'adapter davantage les salaires des collaborateurs qui attestent de meilleures performances et qui sont situés dans la partie inférieure de chaque fourchette salariale. Ainsi, Swisscom compense continuellement les éventuelles différences de salaire. Swisscom vérifie également, lors de la revue des salaires, si des écarts existent entre les salaires des hommes et des femmes au sein de chaque unité d'organisation et, si nécessaire, les corrige ponctuellement.

De même, Swisscom utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences de salaire entre les hommes et les femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées n'ont révélé que de faibles différences de salaires, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%.

En 2011, Swisscom a adhéré au Dialogue sur l'égalité des salaires, une initiative des associations faîtières d'employeurs et d'employés et de la Confédération visant à contrôler l'égalité des salaires. L'entreprise a achevé le Dialogue sur l'égalité des salaires avec succès, confirmant ainsi qu'elle applique le principe de l'égalité des salaires.



Voir sous

www.dialogue-equalite-salaires.ch

Droits humains

Swisscom estime que le respect des droits humains fait partie intégrante de sa culture d'entreprise. Les risques d'une violation de ces droits sont nuls voire quasi inexistant au sein du groupe Swisscom. Swisscom dispose ainsi de 17 362 collaborateurs à plein temps en Suisse et de 2 375 employés à plein temps en Italie, des pays où aucun risque de violation des droits humains n'a été constaté. L'entreprise compte en outre 371 personnes à plein temps en dehors de la Suisse et de l'Italie, principalement dans des pays de l'Union européenne et de l'OCDE: là encore, les risques en matière de violation des droits humains sont inexistant ou très faibles. Swisscom emploie très peu de personnel dans les pays dits «à risque» (Russie, Roumanie, Malaisie et Afrique du Sud) répertoriés sur la liste établie par les agences de notation. Qui plus est, les collaborateurs de Swisscom occupant un poste en dehors de la Suisse et de l'Italie travaillent uniquement dans le secteur des services, pas dans la production. L'entreprise ne voit donc pas la nécessité de mettre en place son propre système de gestion des risques relatifs à la violation des droits humains.

Swisscom estime plutôt que les risques en la matière sont susceptibles de venir des fournisseurs. Aussi a-t-elle décidé d'introduire un système de gestion des risques auprès de ses fournisseurs. Swisscom applique en outre une politique d'achat qui impose, sur la base de la norme SA 8000, des exigences claires à ses fournisseurs quant au respect des droits humains.



Voir rapport
page 94

Satisfaction des collaborateurs

L'enquête visant à mesurer la satisfaction des collaborateurs est réalisée tous les deux ans. La prochaine édition est prévue en 2014. Près de 80% des collaborateurs ont participé à la dernière enquête menée en mai 2012. Les résultats ont fait apparaître un degré de satisfaction élevé et un très fort attachement à Swisscom. L'évaluation de l'ensemble des thèmes par les collaborateurs s'est révélée nettement plus positive que lors de l'enquête réalisée en 2010. En comparaison sectorielle, les résultats sont en partie largement au-dessus de la moyenne.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2011	2011 en %	2012	2012 en %	2013	2013 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateurs en équivalents plein temps	FTE/%	16 628	100,0%	16 269	100,0%	17 362	100,0%
Dont collaborateurs inclus dans les chiffres clés suivants							
	FTE/%	16 398	98,6%	16 160	99,3%	16 549	95,3%
Collaborateurs en équivalents plein temps	FTE/%	14 208	86,6%	13 954	86,3%	14 314	86,5%
Collaborateurs à temps partiel	FTE/%	2 190	13,4%	2 206	13,7%	2 235	13,5%
Collaborateurs à engagement de durée déterminée	FTE/%	16 342	99,7%	16 100	99,6%	16 476	99,6%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminée	FTE/%	56	0,3%	60	0,4%	73	0,4%
Taux de femmes	FTE/%	4 546	27,7%	4 330	26,8%	4 376	26,4%
Taux d'hommes	FTE/%	11 852	72,3%	11 830	73,2%	12 173	73,6%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE/%	2 754	16,8%	2 484	15,4%	2 756	16,6%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE/%	9 990	60,9%	9 788	60,6%	9 745	58,9%
Collaborateurs (plus de 50 ans)	FTE/%	3 654	22,3%	3 888	24,0%	4 048	24,5%
Age moyen	Années	41,3	n.a.	41,9	n.a.	41,8	n.a.
Taux de femmes dans le management supérieur	FTE/%	15	11,8%	11	9,1%	8	8,0%
Taux d'hommes dans le management supérieur	FTE/%	112	88,2%	110	90,9%	92	92,0%
Taux de femmes dans le management intermédiaire	FTE/%	242	10,4%	269	11,1%	286	11,4%
Taux d'hommes dans le management intermédiaire	FTE/%	2 078	89,6%	2 150	88,9%	2 231	88,6%
Collaborateurs temporaires	FTE	1 520	9,3%	1 636	10,1%	1 564	9,5%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	800	4,9%	907	5,6%	920	5,6%
Développement du personnel en Suisse							
Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	18 779	98,8%	18 779	98,8%	16 082	97,0%
Fluctuation en Suisse							
Départs/taux de fluctuation des femmes	FTE/%	534	11,7%	510	11,8%	558	12,8%
Départs/taux de fluctuation des hommes	FTE/%	1 421	12,0%	1 125	9,5%	1 221	10,0%
Taux de fluctuation total	FTE/%	1 955	11,9%	1 635	10,1%	1 779	10,7%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE/%	464	23,7%	387	23,7%	409	23,0%
Départs des collaborateurs entre 30 et 50 ans	FTE/%	1 120	57,3%	932	57,0%	949	53,3%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE/%	371	19,0%	316	19,3%	421	23,7%
Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse							
Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	5	—	2	—	8	—
Journées d'absences dues aux maladies	Nombre de jours	98 916	2,39%	99 942	2,42%	101 120	2,44%
Absences dues aux accidents professionnels/taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	2 252	0,05%	2 846	0,07%	2 314	0,06%
Journées d'absences dues aux accidents non professionnels/taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	15 037	0,36%	15 086	0,37%	16 582	0,40%
Absences totales	Nombre de jours	116 210	2,80%	117 876	2,86%	120 024	2,89%
Absences par FTE	Nombre de jours/FTE	7,1	n.a.	7,3	n.a.	7,3	n.a.

Innovation et développement

Dans un environnement dynamique où la situation du marché et les conditions-cadres changent sans cesse l'innovation est indispensable pour pérenniser le succès d'une entreprise. C'est pourquoi Swisscom se voue à des thématiques d'avenir pour consolider durablement son rôle.

La recherche et l'innovation sont deux pivots essentiels pour Swisscom qui entend anticiper les défis stratégiques des années à venir et saisir les opportunités qu'ils recèlent en créant une nouvelle génération de produits et de services. L'innovation intervient à tous les échelons de l'entreprise. Elle concerne aussi bien les processus d'amélioration continue, que les nouveautés axées sur le long terme impliquant des recherches intensives dans la perspective de la prochaine génération d'infrastructure de télécommunication ou de l'utilisation future des terminaux numériques ou les innovations opérationnelles dans les différents champs d'activité.

L'innovation, un processus ouvert

Swisscom se fonde sur le savoir-faire des clients, des collaborateurs et des partenaires pour développer sans cesse de nouveaux produits et services et proposer des expériences uniques dans le cadre d'un processus ouvert. Le client et ses besoins sont au cœur de cette démarche. Dans le développement de nouveaux produits et services, Swisscom mise systématiquement sur les méthodes de Human Centered Design, autrement dit la conception d'expériences simples et enrichissantes pour l'utilisateur, qui font la différence sur le marché.

Swisscom n'hésite pas à exploiter des idées issues de la recherche pour explorer de nouveaux champs d'activité et optimiser les coûts. Aussi étudie-t-elle chaque idée prometteuse à l'aune de trois éléments: rentabilité, promesse client et faisabilité. Si une idée satisfait à ces exigences, elle est rapidement testée et mise en œuvre sur le marché. A l'heure actuelle, Swisscom explore notamment de nouvelles pistes relatives aux services numériques à domicile, à la création de nouvelles expériences télévisuelles ou à la communication entre machines (M2M).

Les Swisscom Labs constituent une plateforme d'Open Innovation sur laquelle sont inscrits plusieurs milliers d'utilisateurs, associés le plus tôt possible au développement de nouveaux produits et services. Ces utilisateurs peuvent émettre des idées, exprimer leur opinion dans des «Challenges» et participer à des essais et des tests bêta au sein de groupes cibles ouverts ou fermés. L'innovation nécessite du temps et de l'espace pour que des idées se transforment en produits et services commercialisables. C'est pourquoi Swisscom a organisé pour la première fois en 2013 une semaine de l'innovation, durant laquelle plusieurs équipes ont travaillé sans relâche à la réalisation d'une idée répondant à un besoin exprimé par les clients, pertinente du point de vue commercial et dotée d'un bon potentiel sur le marché. Certains de ces prototypes sont actuellement intégrés et poursuivis dans la feuille de route 2014.

Champs thématiques spécifiques à l'innovation chez Swisscom

End-to-End Connectivity

Disposer d'un accès de qualité à l'Internet à haut débit est devenu crucial, ces dernières années. C'est pourquoi Swisscom travaille à l'élaboration du réseau de la prochaine génération et met au point des solutions qui permettront à la population suisse d'entrer encore plus vite dans le monde du très haut débit. En parallèle, le trafic mobile de données ne cesse de croître, ce qui constitue un défi considérable pour le réseau de communication mobile. Swisscom cherche et développe de nouvelles solutions permettant de gérer efficacement de gros volumes de données.

Alternative au FTTH (Fibre to the Home), où la fibre optique est tirée jusque dans les habitations, le FTTS (Fibre to the Street) prévoit le déploiement de la fibre optique jusqu'à environ 200 mètres de l'immeuble. De là, les logements sont raccordés au réseau de cuivre existant. Cette approche permet à Swisscom d'offrir bien plus rapidement aux ménages suisses des débits nettement plus élevés. Swisscom travaille déjà sur la prochaine génération de FTTS, qui permettra d'augmenter encore une fois considérablement la performance.

Mobile Services and Applis

Il est désormais pratiquement impossible de s'imaginer une vie sans Internet, que ce soit à domicile ou en déplacement. Au vu de leur forte utilisation en Suisse, les terminaux mobiles comme les smartphones constituent une plateforme idéale pour mettre en œuvre de nouveaux services. Swisscom entend faire du smartphone un trait d'union simple entre le monde réel et le monde numérique. Elle se propose en particulier d'établir la culture du «tapping». Le terme «tapping» ou «tapit» désigne le fait de tenir ou poser un smartphone sur un objet pour interagir avec celui-ci. Le «tapping» repose sur des technologies comme la Near Field Communication (NFC) déjà intégrée dans la plupart des smartphones actuels. Ainsi, les clients pourront bientôt régler leurs achats, gérer leurs cartes de fidélité ou ouvrir l'accès à des immeubles par l'intermédiaire de leurs smartphones. Le smartphone se substituera progressivement aux cartes de crédit, cartes de fidélité et badges d'entreprises traditionnels.

Swisscom teste des applications dotées de la technologie NFC depuis un certain temps déjà et suit de très près les développements dans ce domaine. Elle collabore avec les prestataires financiers, le commerce de détail et toutes les entreprises concernées pour offrir aux clients sur leur smartphone une formule simple, sûre et sans accrocs. De même, Swisscom propose aux entreprises participantes de commercialiser leurs produits de manière sûre et en toute simplicité au moyen d'une carte de communication mobile SIM compatible avec la technologie NFC.

Security and Intelligence

Avec la migration progressive des services de télécommunication vers le protocole Internet, il devient essentiel de pouvoir garantir le niveau voulu de sécurité et de protection de la sphère privée. La croissance exponentielle du volume des données représente un sérieux défi pour les opérateurs et leurs clients. Les attentes concernant les produits et leur capacité à traiter, de manière sûre et anonyme, de gros volumes de données et à les analyser selon les méthodes les plus modernes ne cessent de croître. Si elles soulèvent de nouvelles questions relatives à la sécurité et à la protection de la sphère privée, les technologies dites «big data» – déjà présentes dans de nombreux domaines – ouvrent des perspectives inédites pour les produits sécuritaires. Swisscom exploite les liens entre l'analyse de données et la sécurité pour offrir à ses clients une meilleure transparence et un contrôle accru.

Swisscom assume en outre sa mission d'entreprise citoyenne en développant des modèles conjointement avec des partenaires externes. C'est le cas par exemple pour l'Office fédéral des routes (OFROU), pour lequel elle cherche à exploiter, de manière anonyme, les données d'utilisation de la communication mobile pour prévoir les flux de trafic autoroutier. En 2013, Swisscom a en outre lancé une première application mobile parmi d'autres à venir qui accompagneront les clients dans le quotidien et les aideront à résoudre des questions de sécurité. Pour les clients commerciaux, Swisscom travaille à la mise en œuvre de nouvelles technologies comme le Trusted Computing, qui devraient contribuer à faire du Swisscom Cloud le plus sûr de tous les clouds pour toutes les applications.

En collaboration avec l'EPFZ, Swisscom travaille sur de nouveaux mécanismes de routage Internet pour aider à réduire les risques d'écoute du trafic de données.

Exploitation de nouveaux secteurs de croissance

Le changement d'attitude des consommateurs et les évolutions technologiques offrent la possibilité de défricher de nouveaux domaines d'activité. Swisscom investit dans des solutions novatrices dans les domaines de la finance et de la santé, dans le pilotage dynamique de la consommation d'énergie ainsi que dans la mise en réseau et la gestion intelligente d'appareils, que ce soit à domicile, dans le transport et la logistique ou dans les techniques de sécurité.

Projets d'innovation en cours

Exemples de produits que Swisscom développe jusqu'à leur maturité commerciale:

- **iO** – téléphoner, chatter, échanger des images – le tout via une seule appli, gratuitement sur les réseaux de communication mobiles ou les réseaux WiFi, dans le monde entier. Avec iO, Swisscom a lancé une appli qui privilégie le destinataire de la communication et non la manière de le contacter. L'appli relie de manière simple et sûre les utilisateurs iO entre eux, mais elle permet également de téléphoner sans limites avec des correspondants qui n'utilisent pas iO dans le monde entier, moyennant un forfait attrayant.
- **Smart Networks** – une meilleure expérience client malgré une forte charge sur le réseau. La mise en place de nouvelles antennes de communication mobile est un processus laborieux. C'est pourquoi Swisscom vérifie au préalable s'il lui est possible de gérer les flux de données dans l'infrastructure existante par la mise en œuvre de technologies en temps réel, de manière à libérer 20% de la bande passante et améliorer l'expérience client.
- **DocSafe** – la gestion des documents en toute simplicité. La gestion de documents administratifs comme les factures, les relevés de compte ou les décomptes des caisses-maladies devient de plus en plus complexe, même pour les particuliers. D'autant que la correspondance ne s'effectue plus uniquement sur papier, mais aussi en ligne. DocSafe classe et archive tous les documents numériques en un seul lieu centralisé et permet de les consulter à tout moment.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS

Rapport GRI 2013 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 le GRI, concernant le développement durable en 2013. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.ch/gri-2013. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2013 figurant dans le rapport annuel 2013 imprimé, l'annexe GRI ainsi que sur les informations disponibles sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

CONTENU

Le conseil d'administration ou la direction et le management de l'organisation sont responsables des informations figurant dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. Daucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines, Version 3.1 (2011)». La SGS est exclusivement responsable du contenu de la présente déclaration, ainsi que des opinions qui y sont exprimées.

INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

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

METHODOLOGIE

Sur la base des directives actuelles de Best-Practice, faisant partie des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines, Version 3.1 (2011)», 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 14001:2004 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, de Swisscom Broadcast SA et de Cablex AG, de même que SQS pour le système de gestion de l'environnement de Swisscom IT Services SA. 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 2013 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 2013.

La mise en place des directives pertinentes selon la GRI a été réalisée dans les participations pour lesquelles Swisscom a estimé que lesdites directives étaient déterminantes, respectivement applicables. Dans un rapport interne, nous avons fait des recommandations en ce qui concerne la poursuite du développement du rapport de développement durable ainsi que du système de gestion.

Nous sommes d'avis que les lacunes qui subsistent encore ne sont pas importantes et que le rapport de durabilité selon l'index GRI, version 3.1 (2011) répond aux exigences du niveau «A+».

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zurich, le 28 Janvier 2014

www.SGS.COM