

Responsabilité d'entreprise

Nous assumons
nos responsabilités.
Les quatre thèmes
stratégiques et les
autres engagements
de Swisscom.

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise



Mode de vie et mode
de travail durables

| Page 83–87



Utilisation
durable des ressources

| Page 88–96



Communication
pour tous

| Pags 97–102



Employeur
responsable

| Page 103–110

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

- 75 Contexte et principes
- 76 Thèmes stratégiques
- 81 Gouvernance de Corporate Responsibility et mise en œuvre

Mode de vie et mode de travail durables

- 83 Environnement et objectifs
- 84 Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés
- 85 Green ICT pour clients commerciaux
- 87 Technologies de communication à faible rayonnement

Utilisation durable des ressources

- 88 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

- 97 Environnement et objectifs
- 97 Service universel
- 98 Protection des données
- 98 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
- 100 Initiative «Internet à l'école»
- 102 Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Employeur responsable

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

Innovation et développement

- 111 Processus d'innovation
- 112 Succès
- 113 Investissements à long terme de Swisscom

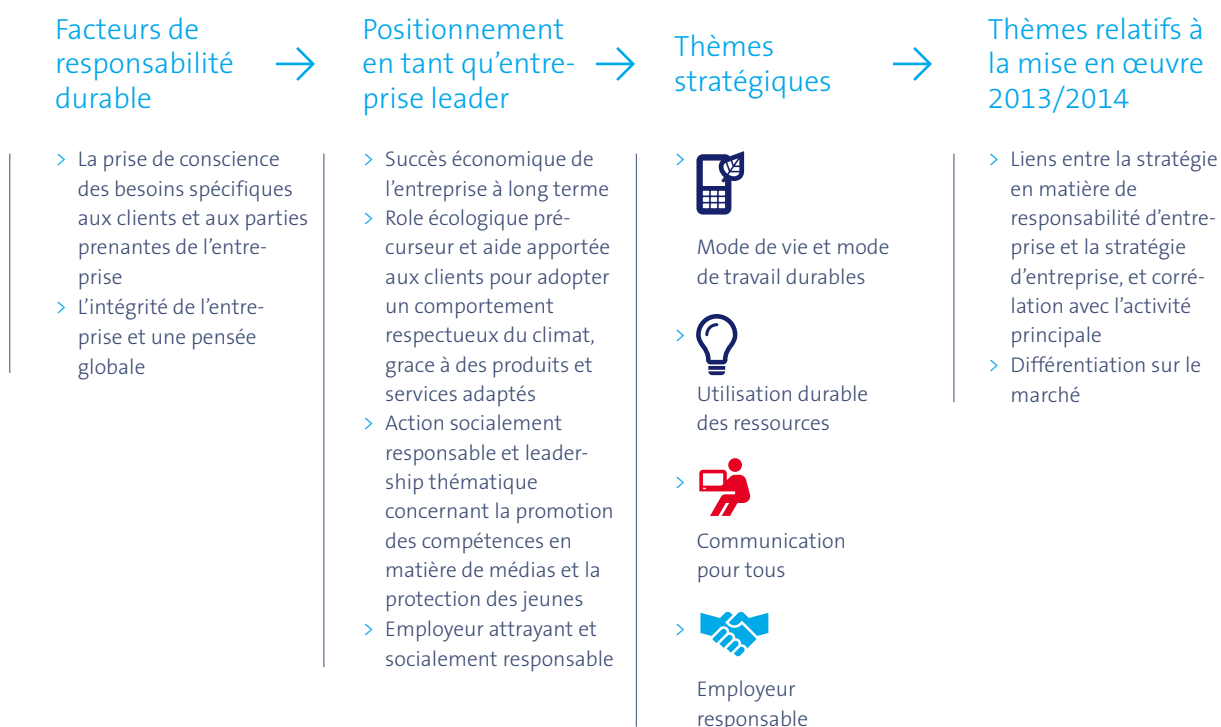
Vérification externe

- 114 Certification de SGS

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. A cet effet, elle se réfère à sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui regroupe quatre grands thèmes. En 2012, Swisscom s'est employée à intensifier les liens entre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et stratégie d'entreprise.

Contexte et principes



Economie durable et responsabilité à long terme sont des valeurs essentielles en faveur desquelles Swisscom s'engage. Elles sont définies dans la stratégie d'entreprise et mises en œuvre dans la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a continué d'ancrer non seulement les aspects économiques, mais aussi les aspects écologiques et sociaux dans ses activités principales. Ainsi, Swisscom se positionne toujours comme une entreprise leader en matière de développement durable.

Thèmes stratégiques

Voir rapport
page 26

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

Mode de vie et mode de travail durables



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

Swisscom soutient ses clients dans leurs efforts visant à préserver les ressources. Grâce aux TIC vertes (Green ICT), les entreprises peuvent réduire sensiblement leurs besoins en énergie et, partant, leurs émissions de CO₂: ainsi, les visioconférences et les solutions de télétravail (Home Office) permettent d'économiser le temps et les coûts liés au déplacement. Grâce à des 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 en toute simplicité 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.

Objectif principal:

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 compte parmi les dix plus grands consommateurs d'électricité en Suisse. Couvrant l'intégralité de ses besoins en électricité 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 nettement réduit les émissions de CO₂ de ses véhicules et de ses bâtiments depuis 1998 et exige de ses fournisseurs qu'ils respectent des normes écologiques et sociales élevées.

Objectif principal:

Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 20% par rapport à 2010, 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. Jusqu'à présent, Swisscom a raccordé gratuitement environ 6 800 écoles à Internet et a fait découvrir le monde numérique à plus de 100 000 néophytes par le biais des cours qu'elle propose. Swisscom contribue également à la protection de la jeunesse dans les médias par des produits techniques et des offres qui favorisent la compétence médias.

Objectif principal:
Swisscom organisera en 2013 quelque 800 cours (15 000 élèves) destinés à améliorer la compétence des jeunes et des adultes en matière de médias.

Employeur responsable



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

Swisscom propose des possibilités d'évolution à ses collaborateurs et les encourage à trouver le juste équilibre entre travail et vie privée. Pour Swisscom, 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.

Objectif principal:
dans l'optique de la diversité, Swisscom veut, à moyen terme faire progresser la proportion de femmes au sein du management à 20%.

Autres engagements

Outre les grands thèmes présentés, Swisscom défend plusieurs initiatives socioculturelles. De plus amples informations sur ce rapport ainsi que d'autres détails sur l'engagement de Swisscom sont disponibles dans une annexe, qui peut être consultée en ligne. Ses nombreux engagements dans le domaine de la recherche et du développement reflètent également sa responsabilité à long terme. La dernière partie du chapitre décrit le processus d'innovation et les projets sélectionnés par Swisscom dans ce domaine.

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Engagements et participation

En sa qualité de «Corporate Citizen» 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 la protection des consommateurs)
- > le déploiement d'une infrastructure haut débit 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)
- > TIC et transition énergétique

Au cours de l'exercice tout comme en 2011, Swisscom a pris position dans le cadre de consultations au niveau fédéral portant sur la proposition de révision du droit des cartels ainsi que sur la révision de la loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). 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 d'autorégulation et la concurrence sur un marché libre. Nombreuses, les nouvelles offres attrayantes commercialisées ainsi que les investissements importants réalisés au cours de l'exercice sous revue viennent appuyer ce principe.

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

Associations aux intérêts convergents

Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, SwissHoldings, ICT-Switzerland, les réseaux à fibre optique de Suisse et l'asut. Elle est représentée au comité directeur d'economiesuisse, des réseaux à fibre optique de Suisse et de l'asut. Ce faisant, Swisscom exige des conditions-cadres réglementaires et juridiques stables sur lesquelles le déploiement onéreux de l'infrastructure pourra s'appuyer à l'avenir également. En 2012, Swisscom a investi environ CHF 1,6 milliard dans l'infrastructure 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
- > **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
- > **Employeur responsable:** Swiss Women Network; Union patronale suisse

D'autres partenariats sont mentionnés dans l'annexe.

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Objectifs de Swisscom

Le tableau suivant présente les objectifs poursuivis dans le cadre des différentes thématiques et de la gouvernance qu'elle applique en matière de Corporate Responsibility ainsi que leur degré de réalisation. Les indicateurs GRI mentionnés ci-après se réfèrent au périmètre du rapport tel qu'il est décrit au paragraphe concernant la structure du groupe et organisation.

 Voir rapport
pages 31–32

Principaux Indicateurs

Points clés de la stratégie CR	Objectifs	Statut/mesures
Management/governance		
Périmètre du rapport/collecte d'informations Description détaillée du périmètre du rapport et élargissement des systèmes de collecte d'informations pour l'établissement du rapport de développement durable Indicateur de performance: accroissement du taux de couverture des systèmes de gestion et des chiffres clés au sein du périmètre du rapport	2012: Consolidation de la collecte d'informations 2013: Intégration dans les processus	Objectif 2012 atteint Actualisation permanente de la liste détaillée des entreprises du groupe Intégration des nouvelles entreprises dans le système de collecte d'informations Mesure 2013: > Intégration accrue dans le processus acquisition et mutation
Anti-corruption (GRI-SO2) Indicateur de performance: conduite de formation à la directive anti-corruption	2012: Formation des domaines à risques 2013: Intégration de la formation dans le processus de compliance	Objectif 2012 atteint Note: l'indicateur de performance 2012 a été adapté (limitation aux domaines à risque) Mesure 2013: > Développement et mise en place de formations
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) Indicateur de performance: hausse du chiffre d'affaires sur un portefeuille Green ICT défin	2012: +10% par rapport à l'exercice précédent 2013: +10% par rapport à l'exercice précédent	Objectif 2012 pas atteint (8,8%) Mesures 2013: > Promotion accrue des offres respectueuses de l'environnement > Remise de nouveaux certificats Green ICT > Parrainage de projets avec les ONG
Elargissement du portefeuille des offres respectueuses de l'environnement (GRI-EN26) Indicateur de performance: nombre d'offres certifiées de myclimate (ONG)	2012: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 17 2013: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 19	Objectif 2012 Clients privés pas atteint (1) Objectif 2012 Clients commerciaux dépassé (18) Mesures 2013: > Evaluation des produits ou nouvelle conception de produits et services > Détermination du potentiel d'amélioration en matière de respect de l'environnement par rapport aux produits standard > Portefeuille existant sous www.swisscom.ch/myclimate
Reprise des téléphones portables (GRI-EN26) Augmentation du taux de retour Indicateur de performance: taux de retour (pourcentage des appareils ramenés par rapport au nombre d'appareils vendus)	2012: 12% 2013: 14%	Objectif 2012 atteint (11,4%) Mesures 2013: > Sensibilisation des collaborateurs des Shops > Campagne de communication
Réduction de la consommation de papier (GRI-EN26) Indicateur de performance: pourcentage de clients utilisant la facture électronique	2015: 30%	Pourcentage atteint en 2012: 15% (865 000 clients) Note: l'indicateur de performance 2012 a été adapté Mesures 2013: > Promotion accrue de la facturation électronique > Mailing pour des segments clientèle spécifiques > Action commune avec le WWF (Suisse)
Formation pour les 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 Indicateur de performance 2012: pourcentage des collaborateurs des points de contact formés à cet effet Indicateur de performance 2013: cours sur la Responsabilité d'entreprise	2012: 30% 2013: Cours établi et présenté	Atteinte de l'objectif 2012 non mesurée, toutefois CR mieux intégrée dans la formation de base Mesure 2013: > Développement et mise en place d'une formation spécifique
Utilisation durable des ressources		
Système de gestion de l'environnement (SGE) Validité des prescriptions individuelles du SGE étendue aux sociétés du groupe en Suisse Indicateur de performance: nombre d'interlocuteurs établis et formés auprès des sociétés du groupe en Suisse	2012: 17 2013: Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2012 atteint (17) > 14 interlocuteurs sans SGE > 3 interlocuteurs avec SGE
Source d'énergie renouvelable (GRI-EN4) Indicateur de performance: taux de couverture des besoins en électricité par une source d'énergie renouvelable	2012: 100% 2013: 100%	Objectif 2012 atteint (100%) Mesures 2013: > Achat d'énergies renouvelables (courant) > Compensation par des certificats > Vérification par le WWF (Suisse)
Efficacité énergétique (GRI-EN6) Accroissement permanent de l'efficacité énergétique Indicateur de performance: accroissement de l'efficacité énergétique (EE) Basé 1.1.2010 > Consommation d'énergie totale (CET) > Economies d'énergie cumulées (EEC) $EE = \frac{CET + \sum EEC}{CET}$ Source: adaptée d'après la directive de l'OFEV	2015: +20% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Accroissement d'efficacité 2010–2012: +15% Mesures 2013: 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 > 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) Indicateur de performance: émissions de CO ₂ issues de la consommation de combustibles et de carburants	2015: –12% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Réduction obtenue 2010–2012: –6% Mesures 2013: > Mise en oeuvre de nouvelles mesures d'efficacité > Mise en oeuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)

Points clés de la stratégie CR	Objectifs	Statut/mesures L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, 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) Indicateur de performance: valeur moyenne des émissions de CO ₂ par véhicule du personnel en gramme de CO ₂ par km, conformément aux données du constructeur	2012: 138 g CO₂/km 2013: 128 g CO₂/km 2015: 110 g CO₂/km	Objectif 2012 dépassé (131 g CO₂/km) Mesure 2013: > Mise en oeuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)
Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement		
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque élevé (GRI-HR2) Indicateur de performance: part des fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises présentant un profil de risque élevé)	2012: 100% 2013: Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2012 atteint (100%)
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (800 fournisseurs) (GRI-HR2) Indicateur de performance: nombre de fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen)	2012: 25% (200) 2013: 35% (280)	Objectif 2012 dépassé (27,8%/223) Mesures 2013: > Les fournisseurs d'un groupe de marchandises présentant un profil de risque moyen sont évalués à l'aide d'un questionnaire d'évaluation, et si nécessaire classés par ordre de priorité > Des mesures appropriées pour réduire le risque sont définies, mises en oeuvre et consignées
Evaluation des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (GRI-HR2) Indicateurs de performance: a) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque élevé, ayant été soumis à un audit (Audits) b) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque moyen qui ont rempli le questionnaire électronique	2012: a) 6 b) 80 2013: a) 4 b) 30	Objectif 2012 a) atteint (6) b) pas atteint (28), suite à une adaptation de la solution technique (E-TASC) Mesures 2013: a) Réalisation d'audits auprès de fournisseurs présentant un profil de risque élevé dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC) b) Questionnaire électronique à faire remplir par les fournisseurs (critères de sélection: volume de commandes le plus élevé/risques)
Mise en oeuvre des prescriptions en matière de responsabilité d'entreprise (GRI-HR2) Indicateur de performance: pourcentage de volume de commandes généré avec les fournisseurs ayant signé les prescriptions de Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise	2012: 90% 2013: 95%	Objectif 2012 atteint (93%) Mesure 2013: > Extension des prescriptions en matière de responsabilité d'entreprise à d'autres fournisseurs
Communication pour tous		
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux parents et aux enseignants (GRI-PR6): Indicateur de performance: nombre de participants externes aux cours médias proposés	2012: 5 000 2013: 5 000	Objectif 2012 dépassé (5 240) Mesures 2013: > Extension de l'offre sur la plateforme en ligne > Déploiement accru de l'offre
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux élèves du secondaire (GRI-PR6) Indicateur de performance 2012: nombre de formations Indicateur de performance 2013: nombre d'élèves	2012: 600 (10 800 élèves) 2013: 15 000 (env. 800 cours)	Objectif 2012 dépassé (640/11 957 élèves) Mesures 2013: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
Promotion des compétences en matière de médias: cours pour seniors (GRI-PR6) Indicateur de performance: nombre de participants	2012: 16 000 2013: 16 000	Objectif 2012 pas atteint (12 831) Mesures 2013: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
Accès pour tous (Accessibility) (GRI-SO1) Amélioration de l'accès sans barrière au site Internet de Swisscom Indicateur de performance: niveau d'accessibilité AA conformément aux Web Content Accessibility Guidelines	2012: Niveau AA pour le site Internet 2013: Niveau AA pour le site Internet	Objectif 2012 pas atteint Mesure 2013: > Mise en œuvre dans les projets online des recommandations pour l'accessibilité
Employeur responsable		
Diversity (GRI-LA1) Augmentation de la proportion de femmes au sein du management Indicateur de performance: proportion de femmes au sein du management	A moyen terme (3 à 5 ans): 20%	Valeur de départ en 2010: 9,9% Valeur 2012: 11,0% Note: L'indicateur de performance a été étendu à tout le management en 2012 Mesures 2013: > Programmes de mentorat spéciaux > Recrutement transparent et ciblé > Réseau de femmes > Talent Management
Gestion de la santé au travail (GRI-LA7) Réduction du taux d'absentéisme des collaborateurs Indicateur de performance: 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.	2015: 2,1%	Valeur de départ en 2010: 3,0% Valeur 2012: 2,9% Mesures 2013: > Professionnalisation continue de la gestion des cas > Professionnalisation continue dans l'application de la méthode ProPräsenz > Ancrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs
Corporate Volunteering (GRI-LA) Indicateur de performance: nombre de jours d'intervention	2012: 600 jours 2013: 1 000 jours	Objectif 2012 dépassé (748 jours) Mesure 2013: > Extension de l'utilisation du Corporate Volunteering, notamment comme instrument de développement pour le personnel

Gouvernance de Corporate Responsibility et mise en œuvre

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 dans 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 de Swisscom SA. Le CEO, qui peut confier des tâches et des compétences à des postes subordonnés, est épaulé par les membres de la Direction du groupe.

Il incombe à la division Communication et responsabilité du groupe de mettre en œuvre la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise.

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

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 2013 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 dans le cadre d'un rapport trimestriel.

Responsabilité de la Direction du groupe

Deux fois par an, la Direction du groupe, en tant qu'organe, se penche 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 Communication et responsabilité du groupe, 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, les membres de la Direction du groupe ou les 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. Pour chacun de leurs thèmes, ils sont responsables de l'avancement des travaux et de la réalisation des objectifs. Les domaines de responsabilité sont adaptés en fonction des compétences clés des membres respectifs de la Direction du groupe et définis comme suit:

- > **Gestion globale:** direction de Communication et responsabilité du groupe
- > **Mode de vie et mode de travail durables:** responsable Clients privés, responsable PME, responsable Grandes Entreprises et CEO de Swisscom IT Services SA
- > **Utilisation durable des ressources:** responsable Réseau & IT et CFO de Swisscom Suisse
- > **Communication pour tous:** responsable Clients privés
- > **Employeur responsable:** responsable Ressources humaines du groupe

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

Rôle de l'équipe Corporate Responsibility

L'équipe CR coordonne la mise en œuvre en matière de responsabilité d'entreprise et exploite les synergies au-delà des divisions de l'entreprise. Les tâches concrètes de l'équipe sont les suivantes:

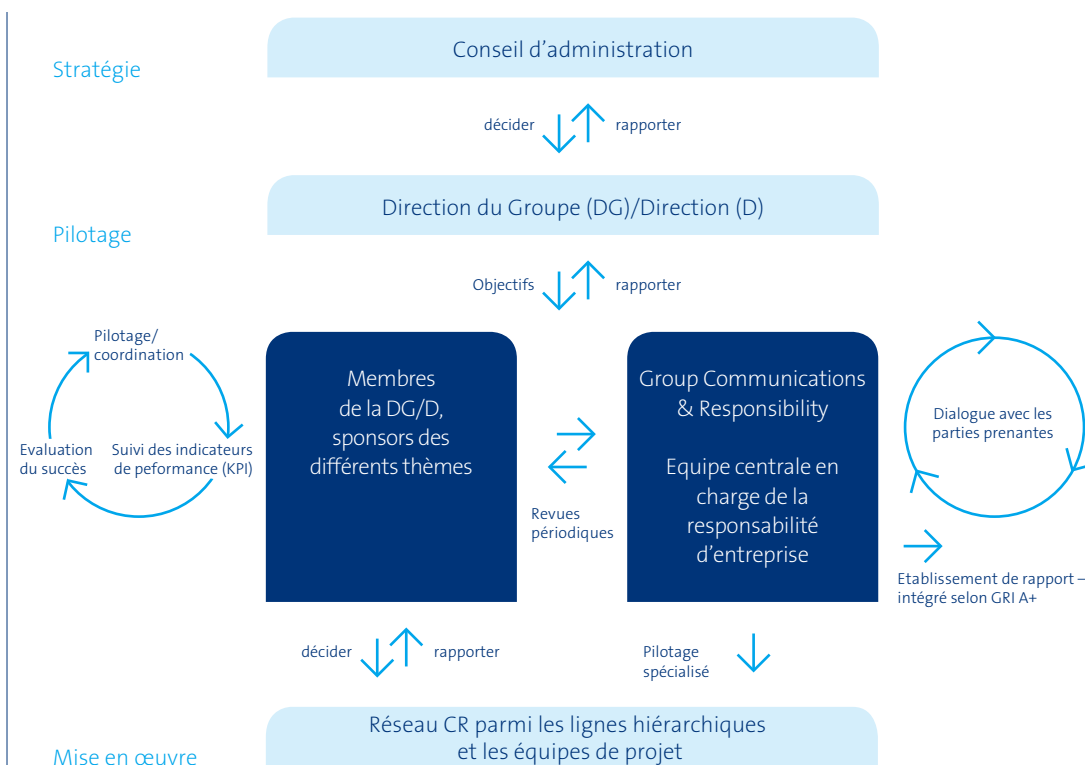
- > Elaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (définition des objectifs / points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > Soutien des sponsors de la Direction du groupe
- > Coordination de la mise en œuvre de la stratégie et lancement de mesures
- > Elaboration 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)
- > Etablissement de rapports à l'intention des parties prenantes internes et externes
- > Collaboration avec la division Finances & Controlling du groupe 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

La mise en œuvre de mesures se fait au sein d'équipes de projets ou d'unités hiérarchiques, en fonction du thème abordé. Plusieurs membres du management sont désignés par secteur d'entreprise, mettent en œuvre et implémentent les mesures au niveau opérationnel, en étroite collaboration avec l'équipe CR.

Membres responsables au sein de la Direction du groupe

Suivi et conseil prodigués aux unités hiérarchiques par les membres de la Direction du groupe/Direction



Mode de vie et mode de travail durables



Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables. Les produits et prestations respectueux de l'environnement et à faible rayonnement destinés aux clients privés ainsi que les services Green ICT pour clients commerciaux s'inscrivent dans cet état d'esprit.

Environnement et objectifs

D'après une étude réalisée par la Global e-Sustainability Initiative, le secteur TIC a la possibilité de réduire ses émissions de CO₂ d'environ 15% au niveau mondial. Cette réduction passe par exemple par la substitution des déplacements par les visioconférences ou le biais de solutions de communication pour les Home Offices. 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, grâce aux technologies TIC, à réduire les émissions de CO₂ et à faire des économies d'énergie. Swisscom est consciente de la responsabilité qui incombe au secteur des TIC. Elle lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres moins énergivores et plus respectueuses des ressources. Elle propose en outre des produits et 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/rayonnement

Conception de produits écologiquement et socialement acceptables

La stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est fermement intégrée au processus de conception des produits. Au fil du 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.

Mesures visant à accroître le chiffre d'affaires généré par les produits Green ICT:

- › Elargissement du portefeuille de produits respectueux de l'environnement
- › Emissions de certificats Green ICT pour les clients
- › Parrainage de projets
- › Communication et marketing sur les portefeuilles Green ICT

Recyclage des téléphones mobiles

Swisscom Mobile Aid:

Appareils récupérés en 2012

170 mille

Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés

Offre pour clients privés

Au cours de l'exercice sous revue, le secteur Clients privés de Swisscom Suisse a consolidé 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:

- > **Décodeur 1W:** au printemps 2012, Swisscom a commercialisé de nouveaux modèles de décodeurs proposant un mode «économie d'énergie» (Low power mode) de seulement 0,4 watt. Swisscom a perfectionné le mode «économie d'énergie» jusqu'en novembre 2012, si bien que le décodeur permet maintenant de programmer des enregistrements. La condition pour pouvoir proposer tous les nouveaux décodeurs en mode économie d'énergie par défaut est désormais remplie. Ce décodeur 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 existants aux possibilités d'économies d'énergie ci-après:

- > **Décodeurs:** utilisation du mode «économie d'énergie», si le client possède l'un des nouveaux décodeurs sur lesquels le mode en question n'est pas encore configuré par défaut; lorsque le client possède plusieurs décodeurs, possibilité d'éteindre le décodeur durant les périodes où il n'est pas utilisé.
- > **Points environnement:** les appareils mobiles des différents fabricants se distinguent non seulement par leur design et leurs performances, mais également par leur éco-compatibilité. Or, les informations concernant leur consommation énergétique ou les matières premières utilisées pour leur fabrication étaient jusqu'ici difficilement accessibles au client. Swisscom fut le premier opérateur de Suisse à instaurer, en 2011, les 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. Plus un appareil obtient de points, plus il est respectueux de l'environnement. Ces points permettront aux clients de tenir compte à l'avenir de cet aspect environnemental avant de prendre leur décision d'achat. En 2012, Swisscom a perfectionné ce système d'évaluation par points environnement et l'a étendu aux téléphones fixes. Début 2013, les clients de Swisscom bénéficieront de l'évaluation indépendante de myclimate, lorsqu'ils achèteront des téléphones fixes.
- > **Recyclage:** 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, Swisscom 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 économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Il est financé par une taxe de recyclage anticipée. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.
- > **Swisscom Mobile Aid (anciennement Solidarcomm):** en 2012, environ 170 000 téléphones mobiles ont été récupérés avant d'être, pour la plupart, revendus par 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 aux organisations caritatives terre des hommes suisse et SOS


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


Voir sous
www.swico.ch

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

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

Villages d'Enfants Suisse. Les appareils qui ne peuvent pas être revendus sont recyclés dans les règles de l'art. Le taux de retour des appareils mobiles utilisés a considérablement augmenté par rapport aux années précédentes. L'action de collecte nationale lancée en novembre 2012 dans toute la Suisse, en collaboration avec Valora, SOS Village d'Enfants et le partenaire média Ringier, y a largement contribué. La population suisse se montre disposée dans une large mesure à faire don de ses vieux appareils de téléphonie mobile. En 2012, le taux de retour s'est monté à 11,4% (exercice précédent: 8,9%), l'objectif de 12% au sein de la marge de tolérance de 5% étant de ce fait atteint.

- > **Facture en ligne:** la facture en ligne gagne toujours plus de terrain sur la facture papier. Le nombre de clients ayant opté pour la facture en ligne, une solution écologique attrayante, est passé de 723 000 en 2011 à 865 000. Fin 2012, l'augmentation est donc de 64% par rapport à 2011. 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 permet aussi de gagner du temps et de réaliser des économies du fait du traitement simplifié.

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 deux catégories suivantes:

- > **Réduire les déplacements:** conférences virtuelles, solutions pour les Home Offices et le travail mobile, solutions pour les optimisations de 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. La recommandation climatique met clairement en lumière les économies d'énergie et les réductions de CO₂ susceptibles d'être réalisées.

En 2012, Swisscom a de nouveau mis en œuvre de nombreuses mesures pour favoriser l'utilisation des services Green ICT et ainsi réduire plus encore les émissions de CO₂.

Pour ce faire, Swisscom a étendu son offre de services Green ICT certifiées par myclimate. Sont venus s'y ajouter la plateforme de commerce électronique Conextrade, qui propose d'effectuer des transactions et des décomptes sans papier, ainsi que des Printing Solutions permettant d'économiser du papier, des cartouches et de l'énergie.

La nouvelle augmentation du chiffre d'affaires au cours de l'exercice souligne l'attractivité des services Green ICT.

En 2012, Swisscom a distingué de nouveaux clients de Suisse romande et de Suisse alémanique en leur attribuant des certificats Green ICT, qui prouvent la quantité d'émissions évitée grâce à l'utilisation de produits Green ICT. Quelque 43 clients ont reçu de tels certificats Green ICT: ils réalisent une économie annuelle de plus de 10 000 tonnes de CO₂ et d'environ 6 400 MWh.

Réduction des émissions de CO₂ grâce aux services Green ICT:

En 2012, les entreprises distinguées par un certificat Green ICT ont économisé du CO₂ à hauteur de

10 000 tonnes

Economies d'électricité

grâce aux services Green ICT:

En 2012, ces entreprises ont également réalisé des économies d'électricité à hauteur de

6,4 GWh

En collaboration avec la Haute école de St-Gall, Swisscom a réalisé une étude portant sur la manière dont les sociétés suisses abordent le thème des Green ICT. 758 entreprises ont pris part à cette étude, dont les résultats sont disponibles depuis octobre 2012 et figurent sur la page Green ICT du site Swisscom.

Il ressort de cette enquête que les grandes entreprises utilisent déjà largement en premier lieu les produits Green ICT, mais qu'il reste un gros potentiel à exploiter dans les petites entreprises. Ce sont surtout les services relatifs au travail mobile qui sont largement utilisés, mais d'autres applications favorisant l'optimisation de la logistique ou l'assainissement des bâtiments ont encore peu trouvé leur place.

Autres activités mises en place par Swisscom dans le domaine Green ICT:

- > **Home Office Day national:** Swisscom soutient cette opération, à titre de partenaire, depuis son lancement en 2010. Elle y a participé pour la troisième fois en 2012, afin d'y promouvoir les avantages de cette forme de travail pour les entreprises et les collaborateurs.
- > **Nouvelles formes de travail:** en novembre 2012, une manifestation sur le thème des Green ICT a montré à des clients de Swisscom et des membres de l'Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE) comment les TIC pouvaient les aider à réaliser des économies – tant de coûts que de ressources – et à accroître la motivation et les performances des collaborateurs.
- > **Allègement du trafic grâce aux nouvelles formes de travail:** vers la fin 2012, Swisscom et les CFF ont lancé une étude visant à analyser dans quelle mesure les nouvelles formes de travail délestent les voies de transport. Jusqu'au printemps 2013, plusieurs centaines de collaborateurs des CFF et de Swisscom vont recourir à ces nouvelles formes de travail pour permettre d'évaluer leur impact sur le taux de remplissage des trains et le trafic routier, très dense aux heures de pointes. Le résultat sera publié à l'été 2013.

Green ICT chez Swisscom

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

- > Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature, est désormais installée sur 18 sites.
- > Les collaborateurs 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 par exemple une partie de leur travail à leur domicile. En participant au Home Office Day, Swisscom a intensifié l'ancrage du sujet des nouvelles formes de travail au sein du groupe, allant même jusqu'à édicter pour la première fois une directive sur l'utilisation des Home Offices au sein de l'entreprise.
- > En 2012, Swisscom a formé ses collaborateurs des segments «Grandes Entreprises» et «PME» aux thématiques Green ICT et Durabilité au travers d'une campagne de communication intitulée «Dialogue Allô l'avenir». Différentes équipes ont d'ailleurs apporté leur contribution en faveur de la durabilité et les meilleures contributions se sont vu attribuer une distinction lors d'une manifestation commune et en présence des directions des divisions.
- > Fin 2012, tous les collaborateurs Swisscom ont reçu le Virtual Meeting Reminder. Ce petit instrument informatique rappelle aux collaborateurs basés sur différents sites, lorsqu'ils planifient une date de réunion, d'organiser les rencontres sous forme électronique. L'instrument calcule alors automatiquement les économies de CO₂ et de temps potentielles.

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 600 entretiens avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Les projets locaux d'extension du réseau mobile ont donné lieu à l'essentiel des discussions.

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Swisscom 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.

Swisscom est consciente de la grande responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de ses réseaux de radiocommunication. Elle laisse donc toujours à des spécialistes internes et externes le soin d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Swisscom fait en outre analyser les résultats des recherches correspondants et soutient les travaux scientifiques pertinents en la matière.

En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à cet effet 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 téléphonie mobile, un système d'assurance qualité qui garantit que les antennes de téléphonie mobile en service respectent durablement les valeurs limites prévues par la loi. En 2005, Swisscom a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. En novembre 2012, un audit du système d'assurance qualité a été réalisé par un auditeur externe mandaté par la SGS. Swisscom a réussi le test, en obtenant un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, le degré d'aptitude 4 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, l'ORNI cherche à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommode. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques dont la fréquence varie entre 0 Hz et 300 GHz. Swisscom respecte, bien évidemment, les valeurs limites définies par l'ORNI. En Suisse, ces valeurs limites sont dix fois plus élevées que celles de l'Union européenne.

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 disposent par ailleurs d'informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles proposés, et ce aussi bien dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Ce dernier point ne satisfait pas une obligation légale. En fournissant ces informations, Swisscom répond toutefois au besoin des clients pour lesquels les valeurs de rayonnement des téléphones mobiles sont déterminantes quant au choix de l'appareil. Bien entendu, tous les appareils mobiles commercialisés respectent la valeur limite de 2 W/kg; la moitié (48,7%) d'entre eux émet même moins de 0,8 W/kg. Ce chiffre passe en dessous de 0,6 W/kg pour 28,2% d'entre eux (état du portefeuille en décembre 2012).

Utilisation durable des ressources



Swisscom vise les normes les plus élevées dès qu'il est question de l'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 Swisscom, notamment dans la perspective de la transition énergétique prônée par la politique énergétique de la Suisse. 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 comme pour ses parties prenantes, transition énergétique, changement climatique et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement constituent des thèmes essentiels. La politique énergétique suisse se prépare à la sortie du nucléaire et à un passage aux énergies pauvres en CO₂, et renouvelables. Swisscom est donc d'autant plus soucieuse d'améliorer sa propre efficacité énergétique.

La politique environnementale et la politique d'achat sont pour Swisscom la base 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 (y compris Fastweb). D'ici fin 2015, Swisscom s'est fixé des objectifs ambitieux: les mesures prises dans le domaine de l'infrastructure réseau doivent dégager un gain d'efficacité énergétique supplémentaire de 20% 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 des mesures prises dans le domaine de la mobilité des collaborateurs et de l'infrastructure. Au final, d'ici à fin 2015, Swisscom souhaite abaisser de 60% ses émissions directes de CO₂ par rapport à 1990, l'année de référence. Actuellement, Swisscom élabore des scénarios et calcule les besoins en énergie d'ici à 2020. Elle va en outre prolonger jusqu'en 2020 la convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie, dont l'objectif est de réduire les émissions de CO₂ et d'améliorer l'efficacité énergétique.

Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique

La consommation d'énergie, principal facteur ayant une incidence sur l'environnement

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

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 de courant
- > La production de courant propre
- > L'utilisation rationnelle et l'augmentation de l'efficacité énergétique
- > La valorisation des rejets de chaleur

Les besoins énergétiques de Swisscom ont été évalués jusqu'en 2015. Le catalogue de mesures qui en découle prévoit de freiner les besoins supplémentaires d'énergie à hauteur de 85 gigawatt-heure (GWh) d'ici 2015 et d'améliorer l'efficacité de 20%. D'autres mesures sont étudiées en permanence. Swisscom détermine également le mix de courant et en accroît la durabilité, en privilégiant le courant issu d'énergies renouvelables. Depuis 2005, Swisscom mise sur sa propre production de courant, y voyant une contribution importante à sa politique énergétique durable. Ainsi, Swisscom construit des installations solaires là où elles sont rentables et valorise, dans la mesure du possible, les rejets de chaleur qu'elle produit.

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

En 2012, la consommation d'électricité de Swisscom a atteint 430 gigawatt/heures (GWh) contre 411 GWh l'année précédente. Cette augmentation s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau. A moyen terme, les besoins en électricité devraient se stabiliser au niveau actuel. S'agissant du mix de courant, de l'infrastructure de réseau et des bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité provenant de centrales nucléaires, issue des énergies fossiles ou dont l'origine n'est pas connue fait l'objet d'une compensation depuis 2010. En 2012, comme précédemment, Swisscom a donc consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables, ce qui a été certifié par le WWF.

Elle a notamment utilisé 1,7 GWh de courant écologique «naturemade star» à partir d'énergie solaire (0,7 GWh) et d'énergie éolienne (1 GWh), ce qui fait d'elle l'une des plus grandes consommatrices de courant issu d'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 61 plus grands bâtiments, qui représentent plus de la moitié des surfaces. Elle extrapole la consommation annuelle pour l'ensemble des surfaces, utilisant pour ce faire une méthode introduite en 2011. Swisscom disposera des informations sur sa consommation effective de combustibles au 2^e trimestre 2013, dans le cadre du décompte des frais de chauffage et d'exploitation. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 201 térajoules (55,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments (49,3 GWh en 2011). Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (74%), le gaz naturel (11%) et le chauffage à distance (15%).

Swisscom a l'intention de continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage. A cet effet, elle a poursuivi de manière systématique les initiatives qui visent une réduction de l'énergie et du CO₂ dans les bâtiments. Une surveillance énergétique attentive a permis d'améliorer la base de données nécessaire à une analyse énergétique approfondie. Onze bâtiments ont fait l'objet d'une analyse énergétique précise en 2012. Cinq bâtiments ont déjà fait l'objet d'optimisations d'exploitation et dix analyses énergétiques supplémentaires sont prévues pour 2013. Le projet Pioneer, mis en place avec le concours de Johnson Controls, garantit que les états de fonctionnement déjà optimisés maintiendront durablement une consommation d'énergie basse. Swisscom a en outre procédé à d'autres assainissements de bâtiments, un formulaire écologique interne témoignant des réductions de CO₂ réalisées par un projet de construction. Enfin, en 2012, Swisscom a

défini 25 projets de construction pertinents sur le plan écologique, dans le cadre desquels 17 mesures de construction ont été mises en œuvre.

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

Un service à la clientèle de premier ordre et l'extension de l'infrastructure réseau supposent une mobilité complète des collaborateurs. En 2012, un total de 69,9 millions de kilomètres a été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation d'énergie de 168,3 téra-joules (46,7 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant s'inscrit en recul de 1,4%.

Une stratégie de substitution 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 2012, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 131 g de CO₂ par km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 91% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 230 (+43%) véhicules hybrides et de 45 (+22%) véhicules roulant au gaz naturel, dix véhicules électriques (+150%) et 45 (+5%) vélos électriques. Lorsqu'ils se trouvent dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables.

En 2012, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 101 403 (-5,9%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 12 858 (-5,8%) abonnements demi-tarif et 2 793 (+0,6%) abonnements généraux. Depuis 2007, Swisscom prélève une taxe CO₂ séparée de 1,5 centime par mille aérien pour les vols internationaux. Cette taxe est utilisée au profit de projets environnementaux durables internes ayant trait à la mobilité (vélos et véhicules électriques, etc.).

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

En 2012, Swisscom a poursuivi le projet d'économies d'énergie Mistral. 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 2012, 604 installations de télécommunication étaient refroidies grâce à ce procédé, ce qui correspond à une augmentation de 11% par rapport à l'an passé. En 2012, Swisscom Suisse a installé Mistral dans de nouvelles stations de base de communication mobile tandis que Swisscom Broadcast en a équipé des stations émettrices.

L'air frais constitue également une solution intéressante pour le refroidissement des centres de calcul et peut réduire sensiblement la consommation électrique de ces derniers. Un concept élaboré en interne prévoit le refroidissement de centres de calcul toute l'année à partir de l'air extérieur, pour des charges thermiques pouvant atteindre plusieurs kW/m². Un essai pilote mené sur un an, entre novembre 2011 et octobre 2012, a bel et bien prouvé qu'il était possible de refroidir les centres de calcul sous certaines conditions.

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 %

Les installations qui ont été aménagées dans le centre de calcul de Swisscom IT Services à Zollikofen se caractérisent par leur efficacité énergétique particulièrement élevée et un refroidissement peu énergivore. Leur valeur PUE (Power Usage Effectiveness), qui correspond au 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. Avec cette valeur PUE, la consommation électrique à Zollikofen est inférieure de 33% à celle des centres de calcul de conception traditionnelle.

Production de courant

En 2012, Swisscom Broadcast a prévu d'aménager deux installations solaires (2 x 60 kWp) sur les stations émettrices de Niederhorn et Valzeina. Swisscom Suisse a installé et mis en service une installation solaire sur le bâtiment de Zurich-Herdern, qui génère une puissance de 113 kWp. Au total, la puissance cumulée de toutes les installations solaires s'élève à 340 kWp. Au cours des prochaines années, Swisscom entend augmenter considérablement le nombre de ses installations destinées à produire du courant.

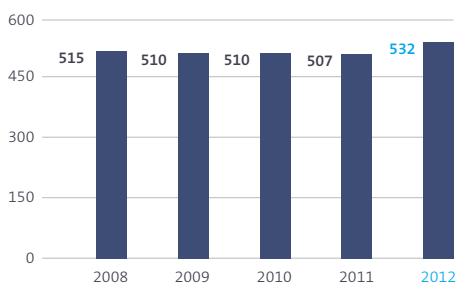
Utilisation des rejets de chaleur

Swisscom a signé deux conventions à Zurich qui concernent la livraison des rejets de chaleur provenant de ses propres bâtiments commerciaux. Ces accords concernent un volume de 20 GWh d'énergie thermique. Swisscom travaille actuellement sur un autre projet concernant les rejets de chaleur dans la région de Berne.

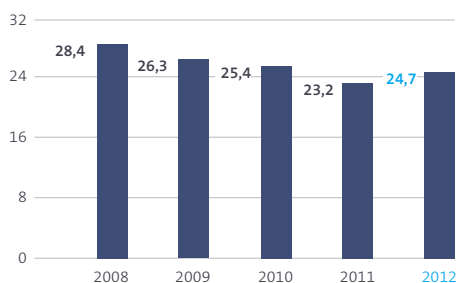
Climat

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

Swisscom: consommation d'énergie en GWh



Swisscom: émissions de CO₂ directes en milliers de tonnes



Swisscom respecte la définition du protocole de gaz à effet de serre (GES) reconnue 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), 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.).

La consommation directe d'énergies fossiles représente 19,1% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions de CO₂ de champ d'application 1 générées par Swisscom ont diminué de 6% depuis le 1^{er} janvier 2010 et s'élèvent à 24 662 tonnes de CO₂ en 2012 sans correction climatique. Les carburants représentent 50,1% de la consommation et les combustibles 49,9%. Swisscom atteint et dépasse même l'objectif CO₂ de 28 000 tonnes convenu en 2004 avec l'AEnEC, qui couvre les émissions provenant de la consommation d'énergies fossiles.

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. Mais Swisscom calcule les émissions de CO₂ indirectes provenant de la mise à disposition de courant qui entrent dans le champ d'application 3. Elle applique alors le facteur de conversion de

14,7 g de CO₂ par KWh. Les émissions de champ d'application 3 ne font pas l'objet de la convention actuellement en vigueur avec l'AEnEC.

En 2012, Swisscom a relevé diverses émissions de champ d'application 3. L'entreprise assume ainsi sa responsabilité écologique, qui va au-delà de sa propre consommation de carburant, de combustibles et de courant. Une première partie des émissions de champ d'application 3 a déjà été relevée en 2011. Il s'agissait des voyages d'affaires, du trafic pendulaire des collaborateurs et de la mise à disposition de l'énergie.

En 2012, les émissions induites par la fabrication des produits et des services utilisés par Swisscom pour fournir ses prestations ont été mesurées selon la méthode dite d'Escher. Précisons qu'il s'agit du secteur qui génère le plus d'émissions actuellement du champ d'application 3. Swisscom publiera les résultats dans un rapport supplémentaire au printemps 2013. Par ailleurs, Swisscom participe chaque année au Carbon Disclosure Project (CDP).

Swisscom a également relevé les émissions liées aux produits, qui figureront aussi dans le rapport supplémentaire.

Par ailleurs, Swisscom a calculé pour la première fois la quantité d'émissions de CO₂ que les entreprises et les clients privés peuvent éviter grâce en utilisant des services TIC respectueux de l'environnement, certifiés par la fondation myclimate. Les prestations ci-après permettent de réduire les émissions de CO₂:

- > Conférences virtuelles
- > Home Offices
- > Optimisation de la logistique grâce à la communication entre machines (Machine-to-Machine)
- > Services peu énergivores des centres de calculs (cloud, hosting, housing, Thin Clients)
- > Prestations visant à remplacer le papier
- > Réutilisation des téléphones mobiles

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 SO_x. Celles-ci sont calculées avec les facteurs de conversion adéquats, indépendamment de la consommation de combustibles et de carburant. Pour réduire ces émissions, Swisscom optimise en permanence des chaudières et des moteurs à propulsion.

Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise

D'autres informations relatives aux aspects en matière d'environnement dans l'entreprise, tels que la consommation de papier, l'élimination des déchets et la consommation d'eau sont disponibles dans une annexe.

Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012
Voir rapport
page 93

Réduction 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	2010	2011	2012
Sol/bâtiments				
Surface nette	Millions m ²	0,95	0,91	0,91
Papier pour copieurs et imprimantes				
Format A4 100% recyclé (autre formats convertis)	Millions feuilles	41,0	37,0	34,0
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	452 698	468 577	466 581
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2, 3}	Térajoules	1 454	1 479	1 548
	GWh	404	411	430
Energie, chauffage				
Mazout	Térajoules	149,4	130,9	149,3
Gaz naturel	Térajoules	31,5	18,9	22,4
Chauffage à distance	Térajoules	27,3	27,2	29,3
Chauffage, total	Térajoules	208,2	177,6	201,0
Energie, carburants				
Essence	Térajoules	77,8	53,7	38,5
Diesel	Térajoules	93,0	114,8	127,1
Gaz naturel	Térajoules	1,5	2,2	2,7
Carburants, total	Térajoules	172,3	170,7	168,3
Véhicules	Nombre	3 102	3 332	3 372
Kilomètres parcourus	Millions km	66,1	67,7	69,9
Emissions de CO ₂ en moyenne	grammes par kilomètre	150,0	140,0	131,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 835	1 827	1 917
	GWh	510	507	532
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes	25 422	23 242	24 662
Oxyde d'azote NO _x	tonnes	22,5	23,2	24,9
Dioxyde de soufre SO ₂	tonnes	5,0	4,4	5,0
Déchets				
Ordures	tonnes	175	170	155
Recyclage	tonnes	761	834	1 660
Déchets spéciaux	tonnes	10	11	20
Déchets, total ⁴	tonnes	946	1 015	1 834

¹ La consommation d'eaux est basé sur des estimations.

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

³ La consommation d'énergie est basé sur des estimations, dès 2011 sur une mesure mensuelle de 62 immeubles (plus que 50% de la surface totale).

⁴ Cette valeur se fonde sur les données de la bourse aux déchets et sur les indications fournies par les sociétés du groupe (hors déchets ménagers).

Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement


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

Swisscom assume sa responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement. Elle s'engage en faveur de l'amélioration des conditions de travail des employés travaillant pour ses fournisseurs, mais aussi en faveur du respect des standards écologiques dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom attend donc de ses fournisseurs directs et de leurs sous-traitants qu'ils s'engagent en faveur d'une action durable.

Ces principes, définis par un comité supérieur, le Purchasing Board de Swisscom, sont consignés dans la politique d'achat de Swisscom. La politique d'achat de Swisscom sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. En 2012, les services d'achat de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services et Swisscom Broadcast ont adapté leur ligne de conduite à la politique d'achat de Swisscom. L'ensemble de leur volume de commandes représente plus de 80% du volume total des achats. La politique d'achat est élargie en permanence à d'autres services d'achats du groupe Swisscom. 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.


Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Gestion des risques des fournisseurs

Système de gestion des risques

En 2012, Swisscom a continué à viser la réduction des risques dans le domaine de l'environnement et des affaires sociales et à mettre en œuvre son système de gestion des risques dans le domaine des achats au second semestre. Le schéma ci-dessous présente la mise en œuvre et les résultats atteints.

Début 2012, les responsables de Swisscom ont vérifié que l'évaluation des risques des groupes de marchandises réalisée en 2011 était correcte et actuelle. Ils n'ont constaté aucun manquement et la réalité s'est confirmée. Aucun changement ne s'imposait.

En 2012, Swisscom a commencé à évaluer les fournisseurs des groupes de marchandises présentant des risques moyens, ce qui concerne 800 fournisseurs. Swisscom prévoit d'évaluer tous les fournisseurs dans les années à venir. En 2012, Swisscom a évalué 223 fournisseurs, réalisant ainsi son objectif d'étape. L'évaluation des risques révèle que le profil de risque est élevé pour sept fournisseurs et moyen pour 32. Après chaque évaluation, les responsables et acheteurs concernés chez Swisscom ont pris – le cas échéant – des mesures (voir le schéma des prescriptions ci-dessous) et surveillé leur mise en œuvre.

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

Groupes de marchandises à ...			
	... risque faible	... risque moyen	... risque élevé
Fournisseurs actuels avec ...	Tant que le groupe de marchandises a un profil de risque faible, le risque du fournisseur n'est pas évalué. En revanche, le groupe de marchandises est réévalué annuellement pour ses risques	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent être audités dans les six mois > Autres mesures si nécessaire
		... profil de risque moyen > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire
		... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers	... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers
Fournisseurs potentiels	> Pas d'évaluation des risques	> Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection	> Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection

D'ici fin 2013, Swisscom souhaite que 35% des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un risque moyen fassent l'objet d'une évaluation, ce qui correspond à 280 fournisseurs à évaluer sur 800.

Le processus élaboré en 2011 a fait ses preuves pour les fournisseurs potentiels. Tous les acheteurs de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services et Swisscom Broadcast ont reçu une première formation adaptée en 2012. Le processus a été mis en œuvre pour les appels d'offres et des mesures adéquates ont été définies et mises en œuvre lorsque c'était nécessaire.

Une organisation de gestion des crises dans la chaîne d'approvisionnement est en phase de développement. Elle sera intégrée aux structures existantes du groupe Swisscom en 2013.

Corporate Responsibility en annexe au contrat

En 2012, 93% du volume de commandes total provenait de fournisseurs qui ont accepté l'annexe Corporate Responsibility. Ainsi, l'objectif que Swisscom s'était fixé pour 2012 a été atteint. A compter de 2013, Swisscom disposera d'un nouvel instrument de mesure, un système de gestion des contrats, qui facilitera l'identification des fournisseurs n'ayant pas encore signé l'annexe CR.

Audit et auto-déclarations

En 2011, l'évaluation des risques s'était intéressée aux fournisseurs de groupes de marchandises présentant un risque élevé. Sept fournisseurs s'étaient vu attribuer un profil de risque élevé et ont été audités conformément aux prescriptions de Swisscom (voir schéma ci-dessus). Les résultats de l'audit ayant été insuffisants, quatre fournisseurs ont fait l'objet d'un nouvel audit en 2012. Pour les trois autres fournisseurs, les résultats ont été très bons, de sorte que leur évaluation a pu être ramenée au profil de risque moyen.

Environ 30 fournisseurs présentant le volume de commandes le plus élevé et dont les produits destinés à Swisscom sont fabriqués dans des pays jugés critiques se sont inscrits à l'outil d'auto-déclaration E-TASC et ont rempli le questionnaire en ligne. En 2013, d'autres fournisseurs clés et stratégiques ainsi que des fournisseurs présentant un risque élevé devront être enregistrés dans l'outil d'auto-déclaration. Selon les prescriptions de Swisscom, six fournisseurs des groupes de

marchandises présentant un risque moyen ont été audités en 2012 et 28 ont rempli une auto-déclaration. Les objectifs fixés par Swisscom pour 2012, à savoir six audits et 80 auto-déclarations, ont ainsi été remplis à 100% pour les audits et à 35% pour les auto-déclarations. Le degré de réalisation modeste des auto-déclarations est à mettre sur le compte de problèmes techniques avec E-TASC.

Swisscom entend intensifier sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation (JAC) et prévoit quatre audits pour 2013.

Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent des horizons 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 a commencé une réflexion approfondie sur cette question début 2011. Depuis, les mesures ci-après ont été adoptées:

- > **Mars – juin 2011:** contacts établis avec les ONG «Pain pour le prochain» et «Benchmark Foundation of Southern Africa for Corporate Social Responsibility», l'EMPA (Laboratoire fédéral d'essai des matériaux et de recherche) et tous les fournisseurs de téléphones mobiles. Dans le cadre de ces contacts, Swisscom a pu se faire une idée de la responsabilité que ces institutions et entreprises assument en matière d'approvisionnement en matières premières. Il s'est avéré que la prise de conscience des fournisseurs concernant les questions des matières premières et leur approvisionnement était très différente d'un fournisseur à l'autre. Swisscom ne peut pas obtenir seule des améliorations rapides concernant l'approvisionnement en matières premières.
- > **Depuis mai 2011:** adhésion à l'initiative Global e-Sustainability et collaboration au programme GeSI «fonderies sans conflits» qui consiste à identifier et à valider des fonderies sans conflits pour les acheteurs de matières premières.
- > **Depuis août 2011:** en collaboration avec myclimate, Swisscom introduit des points environnement sur tous les téléphones mobiles proposés dans son assortiment. Les critères d'attribution de ces points environnement sont: le choix responsable des matières premières, une faible consommation d'énergie et la faible énergie nécessaire à la fabrication.
- > **Janvier 2012:** via son affiliation à GeSI, Swisscom devient membre de la «World Resources Forum Association».
- > **Mars 2012:** assemblée de fondation de la World Resources Forum Association. Swisscom représente GeSI aux assemblées de la WRFA.

En 2013, Swisscom se propose en outre de compléter sa politique d'achat et l'annexe CR par un paragraphe adéquat consacré aux matières premières.

Swisscom Supplier Award 2012

Le dialogue permanent avec les fournisseurs, l'aménagement commun de l'avenir et 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 meilleures histoires à succès des plus de 6 500 fournisseurs par le Supplier Award, dans les trois catégories suivantes: innovation, coopération et durabilité.

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», tel est le principe de base 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 de n'importe quel endroit ou presque en Suisse. Swisscom accorde une attention toute particulière à la promotion de la compétence médias, et ce non seulement dans le cadre de 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 défendra également ses projets en 2013, son objectif étant de se mettre à l'unisson de la stratégie de la Confédération pour 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	2010	2011	2012
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	Millions min.	6 741	6 200	5 328
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	7 663	6 700	5 800
Quantité d'appels d'urgence	En milliers	3 092	3 050	3 053
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	556	553	540

¹ Dont service universel 3 514 (2012), 4 058 (2011), 4 437 (2010).

Swisscom est concessionnaire du service universel en matière de télécommunications pour la Suisse, mandat qu'elle assumera jusqu'en 2017. Elle renonce à exiger un fonds destiné au service universel. Le service universel garantit la fourniture à la population suisse 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 2012, Swisscom a augmenté le taux de transfert minimal pour les accès Internet à haut débit de 600/100 kbit/s à 1000/100 kbit/s et, dans le même temps, abaissé le prix plafond de ce service de CHF 69 à CHF 55 par mois (hors TVA).

L'entretien et l'exploitation des 5 800 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 du service universel que Swisscom assure depuis toujours.

Protection des données

De par son activité, Swisscom est en possession de données clients protégées par la loi sur la protection des données et 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. Elle autorise en outre la transmission de ces données au sein du groupe. En revanche, Swisscom n'est pas responsable des informations ni du traitement des données liées aux offres de tiers proposées en lien. En tant que compagnon de confiance de ses clients, Swisscom s'est fixé pour objectif d'inculquer le respect d'une conformité légale sans faille à tous les collaborateurs qui, de par leur activité professionnelle, ont accès à des données clients. De plus, elle sensibilise les employés 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, les collaborateurs de Swisscom Suisse doivent entre autres effectuer régulièrement des formations consacrées à la protection des données.

Les responsables de la sécurité de l'entreprise ont en outre lancé un projet complet visant à renforcer encore la protection des données. Dans le cadre de ce projet, Swisscom vérifie tous les droits d'accès aux données clients sensibles, et les redéfinit. 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.

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 nouveaux médias offre des opportunités et élargit le champ des possibles. Toutefois, même si les avantages sont prépondérants, les nouveaux médias comportent également des risques pour les enfants et les jeunes. D'où la volonté de Swisscom d'aider les responsables éducatifs à lutter contre les risques liés aux nouvelles technologies en proposant aux parents et aux enseignants des informations, 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 plateformes communautaires, ils n'ont pas toujours conscience de la portée de leur acte. La notion de sphère privée joue donc un rôle primordial en matière d'informations 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 adolescents les comprennent vraiment.

Pendant l'exercice 2012, 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 de manière très stricte 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 prenant les mesures suivantes:

- > Elévation volontaire à 18 ans de la limite d'âge requise pour accéder à certains services;
- > 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 NIP pour les clients Swisscom TV
- > Garantie de la protection de la jeunesse dans les médias également pour la nouvelle fonction supplémentaire «Start Over»
- > Recommandation d'une limite d'âge selon 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. Il s'agit de dispositifs bloquant 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 ce set de blocage pour tous les abonnements souscrits par des mineurs.

Promotion des compétences médias

En 2012, Swisscom a adopté les mesures suivantes afin de sensibiliser parents et enseignants aux dangers et risques potentiels des nouveaux médias:

- > **Cours sur les médias organisé dans le cadre du programme de formation Academy (anciennement Swisscom Help Point):** il a été dispensé sous la forme de cours du soir proposés aux parents ou de formations continues destinées aux enseignants. Swisscom a par ailleurs étendu son offre et propose désormais des cours pour les élèves du degré secondaire (voir ci-dessous: cours médias destinés aux parents, aux enseignants et aux élèves du secondaire). En 2012, Swisscom a organisé près de 700 manifestations dans toute la Suisse sur le thème de la compétence médias.
- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** analyse la manière dont les jeunes Suisses âgés de 12 à 19 ans utilisent les médias. 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). Les résultats permettent aux scientifiques et aux politiques de tirer des conclusions et de prendre des mesures sur une base solide et fiable. Réalisée régulièrement à partir de 2014, elle permettra 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.

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 la mise en œuvre du programme, 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 vont beaucoup plus loin dans la promotion des compétences médias. Swisscom soutient le programme sur le plan de la communication et au niveau financier.

Promotion des compétences médias:

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

29 500 participants

Cours médias destinés aux parents, aux enseignants et aux élèves du degré secondaire

Depuis l'automne 2011, 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. Les enseignants peuvent choisir différents modules consacrés à l'utilisation des médias en général, au droit sur Internet, aux réseaux sociaux, à la navigation sur Internet en toute sécurité et, maintenant, au cybermobbing. Un collaborateur de Swisscom anime le cours dans les classes intéressées. La demande s'est révélée importante en 2012, et les objectifs de l'année ont été dépassés. Les expériences et retours sur ces formations ont été largement positifs. Une évaluation portant sur l'efficacité de ces cours sera réalisée en 2013.

Swisscom Academy (anciennement Swisscom Help Point)

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'emploi du téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005 déjà. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours chaque semaine. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année la Suisse entière, faisant halte dans quelque 70 villes et villages. En 2012, pas moins de 12 831 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des Help Points, près de 220 000 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.

Initiative «Internet à l'école»

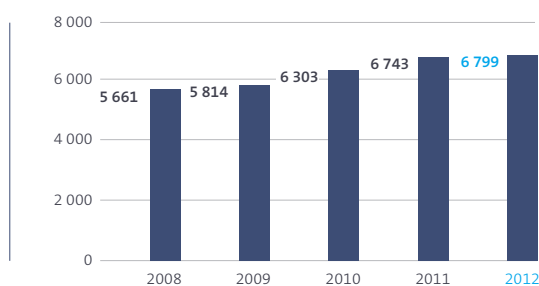
En 2012, Swisscom a célébré la dixième année d'existence de l'initiative «Internet à l'école». Dans le cadre de cette initiative, presque toutes les écoles de Suisse profitent de l'offre de base gratuite ou d'une offre étendue à des prix fortement réduits. Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. Elle s'efforce de proposer une offre répondant en permanence aux nouveaux besoins quotidiens des écoles en termes d'infrastructure. En 2009, l'entreprise a étendu son initiative «Internet à l'école» aux écoles enfantines, répondant ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique. Concrètement, le nombre des raccordements va quasiment tripler dans les prochaines années. Fin 2012, plus de 1 700 écoles enfantines disposaient déjà d'un accès à Internet.

Désormais, les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grands établissements ou écoles utilisant beaucoup Internet – bénéficient gratuitement d'un débit élevé allant jusqu'à 50 Mbit/s, l'accès à Internet demeurant gratuit également. Si, en outre, les écoles souhaitent bénéficier des dispositifs de sécurité professionnels proposés par Swisscom, cette dernière leur demande une participation aux frais.

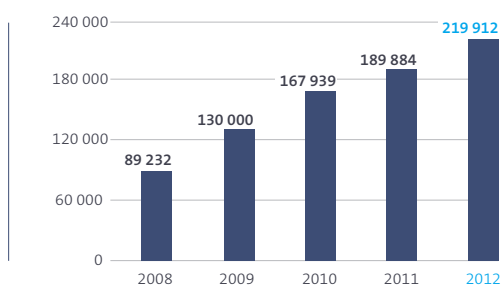
Les écoles posent des exigences de plus en plus élevées concernant les solutions TIC. Swisscom reconnaît ces besoins et essaie depuis 2012 de trouver des solutions TIC utiles et abordables pour les institutions de formation, en collaboration avec d'autres partenaires.

 Voir sous
www.swisscom.ch/sai

Internet à l'école Nombre d'écoles



Cours de formation aux média Nombre de participants



Ces dernières années, Swisscom a étendu son réseau en collaboration 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 entretient ce réseau 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 educanet
- > La Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)
- > Le colloque du 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)
- > Conférence intercantonale de l'instruction publique CIIP
- > La Worlddidac Association
- > Les diverses hautes écoles pédagogiques

Internet à l'école:

Nombre d'utilisateurs quotidiens de nos réseaux de formation

1 million

d'élèves

Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Swisscom entend proposer à l'ensemble des individus vivant en Suisse la possibilité d'utiliser les nouveaux moyens de communication sans difficulté. Dans ce contexte, l'entreprise contribue de manière non négligeable à intégrer les personnes défavorisées à la société de l'information en Suisse.

Offres de Swisscom destinées aux handicapés moteurs, aux malvoyants et aux malentendants

- > Les Swisscom Shops répondent à des exigences strictes pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Les collaborateurs des Shops doivent également reconnaître les besoins découlant d'un handicap spécifique. Enfin, Swisscom et la Fondation terz (terzstiftung) ont élaboré des possibilités d'optimisation des Shops pour les malvoyants et malentendants. Les mesures correspondantes ont été appliquées en 2012.
- > Swisscom propose un portefeuille de terminaux offrant un véritable choix, tant aux malentendants qu'aux malvoyants. L'entreprise renouvelle et actualise en permanence ce portefeuille de services et d'appareils. Elle entend ainsi proposer une offre adaptée aux personnes ayant des exigences et des besoins particuliers. Le téléphone portable Emporia, un smartphone équipé de la solution de lecture d'écran destinée aux personnes aveugles ou malvoyantes ou encore les différentes modalités de contact avec le service à la clientèle en sont quelques exemples.
- > Les personnes ne pouvant pas utiliser les annuaires d'abonnés actuels en raison d'un handicap physique ont le droit de demander à être mises en relation via le numéro court 1145 et ce, sans payer de frais supplémentaires. Swisscom fournit cette prestation à titre gracieux dans le cadre du service universel.
- > Les malentendants ont à leur disposition un service de transcription. Proposé en collaboration avec l'organisation procom, il permet l'établissement de conversations téléphoniques entre sourds, malentendants et entendants. Ce service, qui fait également partie du service universel, est fourni à titre gracieux.
- > Comme par le passé, Swisscom s'emploie à garantir un accès sans barrières à ses sites Internet. Dans le cadre du relookage technique de son site, Swisscom a déjà mis en œuvre des directives importantes visant l'élaboration de contenus web sans barrières (Web Content Accessibility Guidelines WCAG). Dans les étapes suivantes du relookage du site, Swisscom appliquera d'autres directives, de manière à obtenir une certification «AA Access for all» d'ici fin 2013.

Offres destinées aux personnes aux ressources financières limitées

- > Swisscom soutient les personnes disposant de moyens financiers limités en élaborant des offres spécifiques. Les jeunes de moins de 26 ans bénéficient par exemple d'un plan tarifaire avantageux. Ces mêmes abonnements sont par ailleurs assortis d'une limite de crédit pour les moins de 18 ans. Les personnes âgées n'utilisent pas les nouvelles technologies de communication de manière aussi intensive que les jeunes. Swisscom a ainsi élaboré des abonnements assortis de modèles tarifaires adaptés à cette clientèle: les redevances de base sont peu élevées et les frais sont facturés uniquement si le service est utilisé.

Employeur responsable



L'environnement de travail de Swisscom, en conférant aux collaborateurs des tâches exigeantes et le 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. Les changements dynamiques nécessitent une politique de gestion du personnel progressive, une culture d'entreprise et 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, la disposition à accepter le changement et les connaissances techniques 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 rester concurrentiel à long terme. Aussi Swisscom axe-t-elle systématiquement son action sur les besoins des clients. Dès lors, les collaborateurs sont invités à développer des visions et à 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 Ressources humaines du groupe veille à mettre 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 globale. Les services du personnel des différents secteurs opérationnels les appliquent et assument l'ensemble des tâches concernant le personnel, de l'engagement au départ des collaborateurs. La division Ressources humaines du groupe 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 le l'évolution des cadres et la planification de la relève. La division Ressources humaines du groupe 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 les comités d'entreprise.

Afin d'être en mesure de relever les défis de demain, la division Ressources humaines du groupe planifie les besoins en termes de ressources, et ce tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Elle définit également les thèmes stratégiques pour le développement professionnel des collaborateurs et établit une culture de conduite empreinte de confiance, d'estime d'autrui, et orientée sur les performances.

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 et la promotion tant de ses collaborateurs que de ses cadres afin d'accroître durablement leur compétitivité sur le marché du travail. Pour assurer leur perfectionnement, les collaborateurs ont le choix entre de nombreuses offres on-the-job et off-the-job, ou encore des programmes et des formations en interne. L'offre des mesures de perfectionnement englobe les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et au management. Swisscom est favorable aux formations de perfectionnement individuelles et y apporte son soutien financier. En Suisse, les collaborateurs de Swisscom ont consacré 54 441 jours à la formation et au perfectionnement en 2012.

Les premiers pas ont été réalisés au cours de l'exercice, sur la base de l'enquête réalisée en 2010 auprès des collaborateurs, consacrée au «développement professionnel». Ainsi, la boussole de guidage, qui fait notamment du développement des collaborateurs une tâche de conduite, est désormais obligatoire pour l'ensemble du groupe. Par ailleurs, Swisscom a encouragé le dialogue de développement entre les cadres et les collaborateurs dans le cadre de l'initiative «You & your Boss» menée à l'échelle suisse. Le dialogue doit faciliter la conclusion d'accords portant sur les mesures de développement à moyen terme. Enfin, Swisscom IT Services SA a introduit un modèle de compétence intégré, coordonné avec la hiérarchie, ainsi qu'un outil de développement adapté, afin de mieux pallier le manque de main-d'œuvre spécialisée en TIC prévu.

Swisscom continue de développer le Performance Management System en fonction des besoins, afin d'évaluer les prestations des collaborateurs et de les récompenser. Le Performance Dialog en constitue le fondement: collaborateurs et supérieurs discutent ensemble des tâches, des attentes et du développement personnel, sous la devise «négocier les objectifs, valoriser les prestations et planifier le développement». Conformément à son positionnement stratégique de «compagnon de confiance dans l'univers numérique», Swisscom a formulé des exigences concrètes à l'égard de tous les collaborateurs. Pendant la période sous revue, les supérieurs ont mené à bien le Performance Dialog avec 98,8% des collaborateurs de Swisscom en Suisse.

Les processus de gestion et de révision ont maintenant été étendus aux unités d'organisation rattachées aux divisions du groupe. Ils 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. Tandis qu'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 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 2012, les collaborateurs soumis à la CCT ont bénéficié en moyenne de 3,2 jours (25 heures) de formation ou de perfectionnement. Swisscom forme aussi régulièrement ses collaborateurs à différents thèmes relatifs à la responsabilité d'entreprise. Les collaborateurs ont ainsi été sensibilisés aux questions d'ordre écologique et social à l'occasion des Welcome Days, tandis que le thème «Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement» était abordé avec le service des achats dans le cadre des Leadbuyer Circles. En 2012, Swisscom a par ailleurs formé 40 responsables de projet et 90 groupes spécialisés à la question des exigences environnementales dans le cadre de nouveaux projets.

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). En 2012, l'entreprise a étendu et développé le programme Corporate Volunteering. Désormais, les collaborateurs de Swisscom peuvent consacrer chaque année entre une demi-journée et deux jours de leur temps de travail à des engagements bénévoles. En 2012, les collaborateurs ont dédié 748 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, Swisscom 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.

83,7% des collaborateurs de Swisscom ont la nationalité suisse. Les 16,3% restants sont issus de 88 pays différents, dont 5,1% d'Allemagne, 3,8% d'Italie, 1,6% de France et 1% d'Espagne.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

Afin d'attirer des diplômés talentueux et motivés, Swisscom a noué de nombreux contacts avec des hautes écoles spécialisées et des universités. Pour Swisscom, 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 2012, 285 jeunes ont commencé leur apprentissage chez Swisscom, dont 118 dans les professions liées aux TIC, formant aux métiers de médiamaticien et d'informaticien. Swisscom assume ainsi sa responsabilité de premier formateur de spécialistes TIC en Suisse. En 2012, Swisscom a formé au total 823 apprentis à des professions techniques ou commerciales. Par ailleurs, 84 apprentis effectuent leur formation au sein de la filiale cablex. Introduite en 2011 en Suisse alémanique, la formation à la profession de «Agent relation client» dans les centres de contact clientèle, sera également proposée en Suisse romande et au Tessin à partir de la rentrée 2013.

Pour que les écoliers puissent poser leur candidature plus facilement et plus rapidement chez Swisscom, l'entreprise a introduit la candidature en ligne à la rentrée 2012.

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. Du coup, les apprentis participent activement à leur plan de formation, en fonction de leurs priorités. Ils se portent candidats, au sein de l'entreprise, à différents stages pratiques et peuvent ainsi apprendre au contact des collaborateurs expérimentés.

Santé et sécurité au travail

Santé des collaborateurs

Voir rapport
page 110

Pour Swisscom, il est important que ses collaborateurs soient toujours motivés et en bonne santé. Aussi, dans le cadre de sa stratégie, investit-elle de manière ciblée 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 3,26% à 2,86% aujourd'hui. Il doit encore baisser à 2,1% d'ici 2015. Le tableau «L'effectif du personnel en chiffres» fournit de plus amples détails et des chiffres clés.

En raison de cette évolution positive, les taux de primes pour les accidents professionnels, les accidents non professionnels et l'assurance indemnités journalières ont baissé au 1^{er} janvier 2012.

En collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom a mis en route le projet ConCerto. Elle contribue ainsi fortement à coordonner de manière optimale la coopération avec les assurances sociales. ConCerto vise à simplifier et à 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 AI, 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). Swisscom préside cette association.

Par rapport aux années précédentes, le nombre de cas d'invalidité a reculé de 23% en 2012. Par ailleurs, 16 nouvelles places de formation et d'apprentissage ont été attribuées à des collaborateurs atteints dans leur santé, en étroite collaboration avec les partenaires d'intégration. La GSE et, le cas échéant, les assurances sociales comme l'assurance invalidité (AI) accompagnent ces embauches dans le cadre de ces places de formation et de stage.

En matière de gestion de la santé en entreprise, Swisscom entend accorder également une attention particulière à la prévention (Health Promoting Leadership) 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.

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). Elle 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.

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 2011 ont donné lieu à quatre manifestations, qui se sont déroulées dans plusieurs régions de Suisse et ont réuni quelque 6 000 participants. Les Swisscom Games permettent aux collaborateurs d'établir des liens entre eux et constituent aujourd'hui un élément important de la culture d'entreprise. Les prochains Swisscom Games auront lieu en 2013.

Diversity

Vivre la diversité @ Swisscom

Gestion de la diversité, tel est le concept-clé pour un monde du travail global. 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 et s'épanouissent et exploitent tout leur potentiel. Swisscom envisage 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 propose des opportunités à tous ses collaborateurs et aborde d'une manière globale les aspects de la diversité.

Swisscom considère qu'une proportion équilibrée d'employés des deux sexes est essentielle pour la marque et le succès de l'entreprise. Ainsi, l'entreprise s'est fixé pour objectif de faire passer à moyen terme la proportion de femmes de 11% à 20%, et ce à tous les niveaux d'encadrement. C'est pourquoi Swisscom soutient, par le biais de programmes ciblés, le développement professionnel des collaboratrices talentueuses et en sélectionne de nouvelles, au sein de l'entreprise comme à l'extérieur.

Enfin, Swisscom cherche de plus en plus à promouvoir des solutions qui permettent de concilier vie professionnelle et vie de famille et de trouver un juste équilibre entre ces deux pôles. L'entreprise accorde une importance primordiale à la diversité culturelle dans le cadre de Diversity. De par la grande diversité de leurs opinions, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs contribuent à la créativité et au caractère innovant de l'entreprise. Swisscom emploie des collaborateurs de 88 nations différentes.

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 le «Age Management» (voir ci-dessous).

Pour Swisscom, l'orientation sexuelle est 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. Swisscom mise en premier lieu sur les forces et les compétences de chaque collaborateur. Aucun cas de discrimination n'a été recensé en 2012.

Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Diversity@Swisscom:

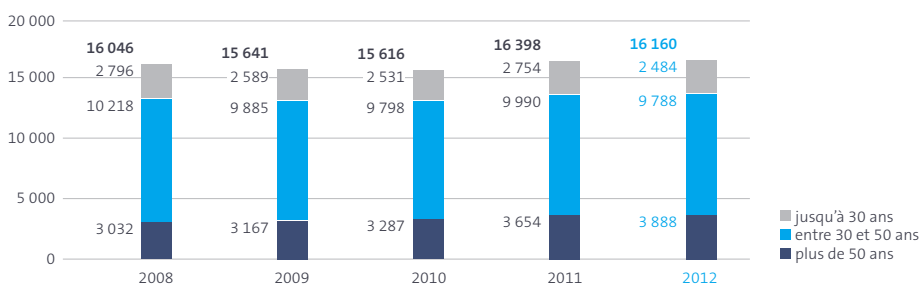
Swisscom emploie des collaborateurs de

88 nationalités

Age Management/Gestion de l'âge

Avec le programme Age 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 des clients étant de plus en plus élevé, Swisscom 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 dans ce sens: elles permettent aux collaborateurs plus âgés de suivre et de conseiller 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 constituée de sept instituts financiers et entreprises de services. L'objectif de ce forum est de réunir ou de définir les principes d'une gestion de la démographie durable. En 2012, les membres du forum ont élaboré diverses solutions pratiques et pouvant être utilisées par les entreprises participantes.

Structure d'âge du personnel en équivalents plein-temps



Egalité des salaires

Swisscom accorde 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 même fourchette, conformément à la performance et à l'expérience du collaborateur. La revue des salaires permet à Swisscom d'adapter plus fortement que d'ordinaire les salaires des collaborateurs qui attestent de meilleures performances et qui sont situés dans la partie inférieure de la fourchette. 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) pour 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 faitières d'employeurs et d'employés et de la Confédération visant à contrôler l'égalité des salaires. Swisscom a terminé le Dialogue sur l'égalité des salaires avec succès, confirmant ainsi que l'entreprise applique le principe de l'égalité des salaires.

Satisfaction des collaborateurs

En mai 2012, la satisfaction des collaborateurs de Swisscom a fait l'objet d'une vaste enquête. Près de 80% d'entre eux y ont pris part. Les résultats font apparaître un degré de satisfaction élevé et un très fort attachement à Swisscom. L'évaluation de l'ensemble des thèmes par Swisscom s'est révélée nettement plus positive que lors de l'enquête réalisée en 2010. En comparaison sectorielle, les résultats sont très largement au-dessus de la moyenne.

Les principaux résultats peuvent être résumés comme suit:

- > L'attachement – donc l'identification – à Swisscom a progressé par rapport au sondage réalisé en 2010 (87 sur 100 points comparé aux 86 sur 100 points obtenus en 2010). Selon l'indicateur de référence d'autres entreprises, le résultat est très nettement supérieur à la moyenne.
- > La satisfaction au travail a également progressé. Elle gagne deux points par rapport à la valeur de 2010 (73 points sur 100).
- > Les collaborateurs éprouvent du plaisir à exercer leur travail, comptent sur leurs équipes et considèrent Swisscom comme une entreprise novatrice et un employeur attrayant.
- > Les collaborateurs se montrent en revanche plus critiques par rapport à la gestion des coûts et aux possibilités de développement professionnel.

La Direction du groupe a pris connaissance des résultats de l'enquête et adopté la procédure suivante:

- > La Direction du groupe renonce à mettre en place une task force transversale en raison des résultats encourageants et de l'évolution nettement positive en matière de satisfaction des collaborateurs par rapport à l'enquête de 2010.
- > La Direction du groupe a décidé de poursuivre les activités déjà entreprises.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2010	2010 en %	2011	2011 en %	2012	2012 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateurs en équivalents plein-temps	FTE/%	16 057	100,0%	16 628	100,0%	16 269	100,0%
Dont collaborateurs inclus dans les chiffres clés suivants	FTE/%	15 616	97,3%	16 398	98,6%	16 160	99,3%
Collaborateurs équivalents plein-temps	FTE/%	13 500	86,4%	14 208	86,6%	13 954	86,3%
Collaborateurs à temps partiel	FTE/%	2 116	13,6%	2 190	13,4%	2 206	13,7%
Collaborateurs à engagement de durée déterminée	FTE/%	15 478	99,1%	16 342	99,7%	16 100	99,6%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminée	FTE/%	138	0,9%	56	0,3%	60	0,4%
Taux de femmes	FTE/%	4 357	27,9%	4 546	27,7%	4 330	26,8%
Taux d'hommes	FTE/%	11 259	72,1%	11 852	72,3%	11 830	73,2%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE/%	2 531	16,2%	2 754	16,8%	2 484	15,4%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE/%	9 798	62,8%	9 990	60,9%	9 788	60,6%
Collaborateurs (plus de 50 ans)	FTE/%	3 287	21,0%	3 654	22,3%	3 888	24,1%
Age moyen	Années	41,2	n.a.	41,3	n.a.	41,9	n.a.
Taux de femmes dans le management supérieur	FTE/%	15	12,0%	15	11,8%	11	9,1%
Taux d'hommes dans le management supérieur	FTE/%	110	88,0%	112	88,2%	110	90,9%
Taux de femmes dans le management intermédiaire	FTE/%	212	9,7%	242	10,4%	269	11,1%
Taux d'hommes dans le management intermédiaire	FTE/%	1 968	90,3%	2 078	89,6%	2 150	88,9%
Collaborateurs temporaires	FTE	1 415	9,1%	1 520	9,3%	1 636	10,1%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	805	5,2%	800	4,9%	907	5,6%

Développement du personnel en Suisse

Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	17 462	97,9%	18 779	98,8%	18 779	98,8%
--------------------------------------	--------	--------	-------	--------	-------	--------	-------

Fluctuation en Suisse

Départs/taux de fluctuation des femmes	FTE/%	551	12,6%	534	11,7%	510	11,8%
Départs/taux de fluctuation des hommes	FTE/%	1 179	10,5%	1 421	12,0%	1 125	9,5%
Taux de fluctuation total	FTE/%	1 730	11,1%	1 955	11,9%	1 635	10,1%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE/%	419	24,2%	464	23,7%	387	23,7%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE/%	905	52,3%	1 120	57,3%	932	57,0%
Départs des collaborateurs entre 30 et 50 ans	FTE/%	406	23,5%	371	19,0%	316	19,3%

Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse

Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	377	0,010%	5	—	2	—
Journées d'absences dues aux maladies	Nombre de jours	97 856	2,46%	98 916	2,39%	99 942	2,42%
Absences dues aux accidents professionnels/taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	2 752	0,07%	2 252	0,05%	2 846	0,07%
Journées d'absences dues aux accidents non professionnels/taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	17 199	0,42%	15 037	0,36%	15 086	0,37%
Absences totales	Nombre de jours	118 184	2,92%	116 210	2,80%	117 876	2,86%
Absences par FTE	Nombre de jours/FTE	7,6	n.a.	7,1	n.a.	7,3	n.a.

Innovation et développement

Dans un environnement dynamique, où la situation du marché et les conditions-cadres changent constamment, l'innovation est un élément décisif pour pérenniser le succès d'une entreprise. Swisscom travaille sur des thèmes d'avenir qui renforcent durablement son rôle.

Dans le domaine de l'innovation, Swisscom effectue des travaux de recherche et de développement et gère des projets qui doivent amener de nouveaux produits à la maturité commerciale. Elle élabore des scénarios d'avenir et analyse les futurs besoins des clients à partir des grandes tendances mais également d'«inconnues».

Processus d'innovation

Recherche

Swisscom répartit ses activités de recherche entre les thèmes ci-après, axés sur le long terme:

- > **Evolution dans les domaines de la TV et du divertissement:** tandis que les possibilités techniques dans le secteur de la télévision et du divertissement changent rapidement, de nouveaux fournisseurs de services, tant globaux que locaux, ont fait leur apparition sur le marché. Swisscom suit les tendances en matière de technologie et élabore de nouvelles solutions pour maintenir la compétitivité de son offre télévisuelle et de divertissement. Outre les offres TV proprement dites, Swisscom développe de plus en plus des innovations pour les services apparentés, tels que les visioconférences ou les jeux vidéo.
- > **Evolution future de l'infrastructure Swisscom:** la demande constante en bande passante, la forte sollicitation de l'infrastructure mobile et le désir des clients d'être en ligne, partout et à tout moment, posent de nouveaux défis à Swisscom. L'entreprise investit donc dans le développement de nouvelles technologies afin d'offrir une expérience encore meilleure à ses clients. La promotion des services Green ICT doit aider Swisscom à réduire les coûts et à se démarquer de ses concurrents. L'entreprise a ainsi lancé un projet-pilote qui assure le refroidissement des centres de données par l'air extérieur et non plus par les systèmes de climatisation conventionnels.
- > **Futurs modèles commerciaux du secteur des télécommunications:** forte de ses compétences avérées en tant qu'entreprise de télécommunication, Swisscom souhaite proposer de nouvelles prestations complémentaires et devenir un maillon essentiel de la chaîne de création de valeur relative aux services Internet. Swisscom, qui jette un pont entre les fournisseurs de services Internet et les utilisateurs finaux, offre également des outils pour la gestion de l'identité, des données et de la sécurité. Elle investit dans le développement de nouvelles compétences dans le domaine de l'analyse en temps réel et l'analyse de données. Ces investissements doivent contribuer à une personnalisation accrue des services de Swisscom et à une identification précoce des dérangements possibles sur le réseau.

Incubation et mise en œuvre

Swisscom est disposée à considérer toute nouvelle idée issue de la recherche permettant d'exploiter de nouveaux secteurs d'activité ou d'optimiser les coûts. Aussi étudie-t-elle chaque idée prometteuse à l'aune de trois éléments: rentabilité, promesse faite au client et faisabilité. Si une idée satisfait à ces exigences, elle est alors rapidement testée et mise en œuvre sur le marché. Pour l'heure, Swisscom explore notamment de nouvelles pistes concernant les services numériques à domicile, la création de nouvelles expériences télévisuelles ou la réalisation d'économies d'énergie dans ses centres de calcul.

Les nouvelles idées germent dans l'entreprise ou, dans un esprit d'Open Innovation, sont proposées par les clients, les start-up ou les partenaires. Les Swisscom Labs offrent une plateforme d'Open Innovation sur laquelle sont inscrits plusieurs milliers d'utilisateurs.

 Voir sous
www.swisscom.ch/innovation

Projet Green Touch

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 troisième année d'existence, Green Touch a présenté au grand public l'un des prototypes mis au point par certains partenaires. Ce prototype est en mesure de réduire sensiblement l'émission de rayonnement d'une installation en combinant différentes antennes.

 Voir sous
www.greentouch.org

Exploitation de nouveaux secteurs de croissance

Le changement d'attitude des consommateurs et les évolutions technologiques offrent la possibilité d'exploiter de nouveaux domaines d'activité. Swisscom investit dans des solutions novatrices dans le domaine 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 domestiques. Ces solutions optimisent par exemple la consommation d'énergie et offrent aux résidents davantage de confort, de sécurité et d'efficacité.

Succès

Exemples de produits développés par Swisscom jusqu'à leur maturité commerciale:

- > **Solar Impulse** – le tour du monde à bord de l'avion solaire. Le département Innovation de Swisscom a mis au point toute l'infrastructure de communication de Solar Impulse, qui a permis au pilote de bénéficier d'une connexion très fiable avec l'équipe au sol. Son développement a constitué un réel défi, au vu des exigences bien particulières à remplir: légèreté, efficacité énergétique et grande résistance aux variations de température.
- > **Mobile Payment** – à l'avenir, il sera possible d'effectuer des paiements avec un smartphone plutôt qu'avec une carte, tout en collectant des points de fidélité. En collaboration avec plusieurs partenaires du secteur financier et du commerce de détail, Swisscom a réalisé avec succès un test pour le Mobile Payment (paiement depuis un terminal mobile). Ce test repose sur la technologie Near Field Communication (NFC), qui consiste à virtualiser des cartes courantes dans un téléphone mobile.
- > **Fibre to the Street** – des bandes passantes ultrarapides pour tout un chacun. 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 200m de l'immeuble. De là, les logements sont raccordés au réseau en cuivre existant. Un test FTTS réalisé à Riggisberg a permis de mettre à disposition des clients des bandes passantes très rapides (jusqu'à 400 Mbit/s). La prochaine étape consistera à améliorer cette technique et à la préparer pour une utilisation à une plus large échelle.

Investissements à long terme de Swisscom

Des scénarios d'avenir très instructifs

Future of Entertainment

Le divertissement a toujours fait partie de la vie humaine et le restera à l'avenir. Les scénarios expliquent comment le divertissement pourrait influencer la vie humaine et les secteurs d'activité en 2022.

Future of Retail

Le commerce de détail et les modes de consommation pourraient subir de grands changements au cours des prochaines années. La forte augmentation des technologies pour le shopping en ligne et mobile semble annonciatrice d'une nouvelle ère de la consommation.

Future of Transportation

L'idée que nous avons aujourd'hui de la mobilité va et doit changer. Une nouvelle ère de la mobilité semble être en marche, ce qui ouvre des perspectives pour le programme Green ICT de Swisscom.

Partenariat avec l'EPF de Zurich dans le domaine de la sécurité de l'information

Swisscom rend possible la création d'une chaire d'enseignement de la sécurité de l'information à l'EPF de Zurich. L'objectif est de renforcer la présence de la Suisse dans le domaine de la recherche en matière de sécurité de l'information, de lui donner une assise mondiale et de créer une plateforme pour l'échange spécialisé entre science et économie.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2012 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 2012. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.com/GRI-2012. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2012 figurant dans le rapport annuel 2012 imprimé, les tableaux joints, ainsi que sur les informations disponibles sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

CONTENU

Le conseil d'administration ou la direction et le management de l'organisation sont responsables des informations figurant dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. D'aucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines», version 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, Swisscom Broadcast SA et de cablex SA, de même que SGS pour le système de gestion de l'environnement de Swisscom IT Services SA. 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 2012 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 2012. Les prévisions mentionnées dans le rapport sont défendables. 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. Des potentiels d'amélioration ont été reconnus, notamment dans le contrôle systématique et global de la mise en place des directives. Cela a été intégré au tableau des objectifs.

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

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Jakob Koster, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zurich, le 25 Janvier 2013

www.SGS.COM