



swisscom

# Objectifs de durabilité à l'horizon 2020

3, 2, 1 – engageons-nous ensemble. Nous croyons en un avenir dans lequel tous utilisent les ressources de manière respectueuse. Aussi avons-nous défini six objectifs de durabilité contraignants: trois destinés à nos clients, deux à nos collaborateurs et partenaires, et un à notre pays. Notre engagement en faveur de l'environnement, de la société et de l'économie fait partie de notre stratégie d'entreprise. Ce document présente nos objectifs et les résultats que nous avons déjà obtenus.

*Bienvenue au pays de tous les possibles.*



# Ce que nous souhaitons atteindre

## 3 pour nos clients

### Protection du climat



Notre objectif: d'ici 2020, nous souhaitons économiser avec nos clients deux fois plus de CO<sub>2</sub> que nous en produisons dans toute l'entreprise et dans notre chaîne d'approvisionnement, en évitant par exemple les trajets pendulaires grâce au Home Office ou en utilisant notre set top box, qui consomme actuellement 40% d'énergie en moins. Car nous croyons en une Suisse dans laquelle nous nous engageons tous ensemble pour la protection climatique.



### Mode de travail et mode de vie

Notre objectif: d'ici 2020, nous voulons aider un million de clients grâce à notre engagement dans le domaine de la santé, et permettre à un autre million de profiter des formes de travail mobiles, par exemple à l'aide de notre plate-forme de santé et à nos offres WorkAnywhere. Car nous croyons en une Suisse qui accorde une grande place à la vie.



### Compétences médias

Notre objectif: nous voulons d'ici 2020 être numéro un en matière de sécurité des données et inciter un million de personnes à utiliser les médias de façon sûre et responsable, par exemple à l'aide de notre box Internet permettant de régler les temps de navigation en fonction de l'âge. Car nous croyons en une Suisse où la curiosité sur Internet n'est pas dangereuse.

## 2 pour nos collaborateurs et nos partenaires

### Un employeur attrayant



Notre objectif: à nos yeux, la responsabilité dépasse largement le cadre du quotidien professionnel. Voilà pourquoi nous proposons à nos collaborateurs des modèles de travail flexibles, promouvons leur santé et leur donnons la possibilité de se perfectionner. Et en particulier à la génération de demain. Car nous croyons en une Suisse qui permet de se surpasser.



### Chaîne d'approvisionnement équitable

Notre objectif: nous nous engageons pour l'amélioration des conditions de travail de plus de deux millions de personnes. C'est pourquoi nous avons fait appel à des partenariats internationaux, qui assurent la mise en place des mesures d'amélioration en collaboration étroite avec les fournisseurs. Car nous croyons en Suisse qui encourage l'équité dans le monde entier.

## 1 pour notre pays

### Une suisse interconnectée



Notre objectif: nous voulons couvrir 85% du territoire avec le très haut débit et permettre à 99% de la population de bénéficier du très haut débit mobile. Nous contribuons ainsi de manière indirecte au produit intérieur brut d'environ 30 milliards de francs et participons à la création et au maintien de quelque 100 000 emplois. Car nous croyons en une Suisse concurrentielle.

# Résultats obtenus

Etat au mois d'avril 2015

## Protection du climat

Nous sommes l'un des dix principaux acheteurs de courant de Suisse et sommes par conséquent conscients de la responsabilité particulière qui nous incombe. Nous mettons par conséquent tout en œuvre pour contribuer, grâce à nos innovations, à une utilisation plus efficace de nos ressources, afin d'offrir aux générations futures les mêmes possibilités et opportunités que nous.

Nous mesurons la part d'économies d'équivalents CO<sub>2</sub> que l'utilisation de nos services rend possibles, par rapport aux émissions générées par notre entreprise et notre chaîne d'approvisionnement. Divers facteurs entrent en compte dans les économies : la réduction des trajets grâce aux conférences web et aux services de Home Office, le remplacement de supports de données tels que les DVD, le CD et les revues par des services en ligne, la réduction de surfaces de boutiques grâce aux achats en ligne, ainsi que de nouvelles possibilités grâce à l'augmentation de l'efficacité énergétique dans le trafic, les bâtiments et les réseaux électriques grâce aux services M2M – Machine-to-Machine. Les émissions sont d'une part liées à l'exploitation de bâtiments ou de véhicules, et d'autre part aux émissions générées par la consommation d'électricité des réseaux et des terminaux. Les émissions proviennent par ailleurs de la chaîne d'approvisionnement, comme celle utilisée pour la fabrication de smartphones ou d'autres terminaux et composants de réseau.

### Où en est l'objectif aujourd'hui?

Fin 2014, la part de réduction par rapport aux émissions était de 1:0,77. L'objectif fixé est 2:1.

### Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?

La méthode de relevé des économies et des émissions a été élaborée en collaboration avec myclimate et soutenue et vérifiée par WWF Suisse. SGS Suisse contrôle chaque année le relevé des économies et des émissions de CO<sub>2</sub>.

## Mode de travail et mode de vie

L'organisation flexible de sa journée de travail renforce la satisfaction personnelle et la productivité. Elle permet d'éviter les déplacements aux heures de pointe et contribue efficacement au soulagement des infrastructures de transport et à la préservation des ressources.

Swisscom met en réseau le secteur suisse de la santé grâce à des solutions sûres pour l'échange de données numériques. Swisscom poursuit ainsi trois grands axes stratégiques. Elle permet d'une part aux prestataires de services tels que les médecins et les hôpitaux de renforcer leur efficacité grâce à la numérisation de processus médicaux et administratifs et à des solutions garantissant la sécurité de l'échange de données. Swisscom encourage par ailleurs la normalisation de l'échange de données médicales et la diffusion d'une infrastructure eHealth pour une Suisse saine et pérenne, et contribue ainsi à l'établissement d'un système de santé durable. Troisièmement, Swisscom offre à ses clients de nouvelles possibilités technologiques pour surveiller leur santé.

### Où en est l'objectif aujourd'hui?

En Suisse, un actif sur trois travaille aujourd'hui de façon mobile. 54% de ces actifs utilisent notre accès à large bande (soit 750 000 personnes).

En 2014, Swisscom Health SA a, en collaboration avec sa filiale Datasport et avec les produits Evita et Swisscom Health Center, aidé 874 000 personnes à mener une vie plus saine. Ces dernières appartiennent aux groupes suivants:

- Participants aux événements Datasport (sport amateur essentiellement)
- Utilisateurs du dossier de santé gratuit Evita
- Utilisateurs du Swisscom Health Center (outil de prévention et d'invitation au mouvement)

Quelque 2000 médecins et 200 hôpitaux utilisent actuellement les prestations de Swisscom en tant que clients. Plusieurs milliers de particuliers utilisent en outre Evita, le dossier de santé numérique de Swisscom.

#### **Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?**

En 2014, nous avons réalisé en Suisse alémanique et en Suisse romande, une enquête représentative auprès de 1819 actifs âgés de 15 à 64 ans. L'enquête relative au travail flexible a été accompagnée scientifiquement par la Haute école spécialisée Suisse du Nord-Ouest (FHNW) et réalisée par l'entreprise InterVista AG. Il est prévu de réaliser cette enquête au moins tous les deux ans.

Le nombre de clients qui utilisent les services de Swisscom Health est relevé dans le cadre du contrôle interne des chiffres-clés de l'entreprise.

## **Compétences médias**

La numérisation des médias et les nouvelles technologies offrent des opportunités considérables, mais présentent également des risques. En plus de proposer un accès à tous, nous nous engageons également pour une utilisation responsable et sûre des nouveaux médias, et encourageons ainsi les compétences de la population suisse en matière de médias. En octobre 2013, nous avons lancé la plate-forme en ligne Médiafuté destinée à promouvoir les compétences en matière de médias dans les familles. Notre engagement est ainsi en parfaite adéquation avec la stratégie de la Confédération en faveur d'une société de l'information saine et génératrice de valeur.

#### **Où en est l'objectif aujourd'hui?**

D'ici fin 2014, environ 295 000 personnes auront utilisé les offres de Swisscom présentant un objectif de comportement potentiel. Dans le cadre de cours sur les médias organisés dans des écoles, 25 000 élèves, parents et enseignants ont pu être sensibilisés à des questions de compétence en matière de médias.

#### **Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?**

Pour l'objectif compétence en matière de médias, nous mesurons les contacts avec les clients par le biais de toutes les mesures nouvelles et existantes dans le secteur de la compétence médias et de la protection de la jeunesse dans les médias, et cumulons les actuelles valeurs initiales avec les valeurs des années suivantes. Nous distinguons pour cela les valeurs-cibles de connaissance et les valeurs-cibles de comportement. La réalisation des objectifs est mesurée en interne à partir des ventes, des comptabilisations, des feedbacks et d'enquêtes auprès des clients.

## **Un employeur attrayant**

Swisscom opère dans un environnement de marché dynamique et exigeant, caractérisé par un développement technologique rapide et par les nouveaux besoins de la clientèle. Les évolutions démographique et sociale ont une influence grandissante sur les ressources en personnel. Par conséquent, Swisscom mise sur une gestion du personnel orientée vers l'avenir, fait vivre une culture de la performance et du développement, et crée un environnement de travail à même d'inciter les collaborateurs à déployer leur potentiel dans l'esprit de nos valeurs fondamentales. Dans une société multimédia, les connaissances techniques, la mobilité et la disposition au changement des collaborateurs constituent des aspects décisifs pour la réalisation de la stratégie d'entreprise.

#### **Où en est l'objectif aujourd'hui?**

- Professional Ranking 2014: 3<sup>e</sup> place
- University Ranking 2014: 5<sup>e</sup> place

#### **Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?**

La réalisation des objectifs est mesurée à l'aide de l'IT-Ranking d'Universum (Professional Ranking et University Ranking). Ces deux classements sont réalisés par Universum.

## **Chaîne d'approvisionnement équitable**

Nos quelque 6000 partenaires nous livrent des marchandises et des prestations de service d'une valeur

supérieure à 4,5 milliards de CHF par an. Nous nous attachons à établir un partenariat efficace et équitable avec des fournisseurs qui partagent nos valeurs et nos objectifs sociaux et écologiques. Nous nous engageons ensemble pour l'environnement et pour l'amélioration des conditions de travail.

Les conditions de travail qui règnent chez nos fournisseurs d'Extrême-Orient et des pays émergents sont manifestement nettement plus mauvaises que chez nous en Suisse. Dans le cadre de la coopération avec la JAC (Joint Audit Cooperation), de nombreux audits portant sur la responsabilité sociale d'entreprise sont réalisés chaque année auprès d'une sélection de fournisseurs. Ces derniers sont réalisés par des entreprises d'audit professionnelles selon des directives et des checklists clairement définies. Des rapports trimestriels fournissent des données relatives au nombre d'audits, aux fautes en suspens et corrigées (plans d'actions correctives) et notamment le nombre de collaborateurs concernés dans les usines auditées.

#### Où en est l'objectif aujourd'hui?

- 10 Telecommunication Service Providers sont membres du JAC (tendance à la hausse)
- 146 audits CSR réalisés depuis 2010 (tendance à la hausse)
- 3700 collaborateurs par fournisseur audité ou par site de production
- Les audits ont concerné 540 000 collaborateurs depuis 2010

#### Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?

Les chiffres sont collectés via la base de données JAC, contrôlés en interne et référencés dans le rapport de gestion. Swisscom contrôle la réalisation des objectifs sur la base des rapports correspondants de la JAC.

## Une Suisse interconnectée

Une infrastructure de communication fiable et performante constitue la base de l'actuelle économie et de plus en plus numérique. Nous faisons chaque jour notre possible pour contribuer, avec un réseau optimal, un cloud sécurisé et All IP, au développement d'une Suisse concurrentielle. Nous mesurons notre objectif à l'aide d'un modèle du Boston Consulting Group (BCG; état: été 2013), qui repose sur onze études scientifiques. Grâce à des investissements en Suisse d'un montant de 6,5 milliards de CHF, que nous souhaitons investir (CAPEX) en Suisse de 2014 à 2020, Swisscom apporte, en plus de créer de la valeur directe, une contribution indirecte d'environ 30 milliards de CHF au produit intérieur brut. Nos investissements nous permettent de créer ou de maintenir quelque 100 000 emplois en Suisse.

#### Où en est l'objectif aujourd'hui?

- CAPEX de Swisscom, exercice 2014: 2,436 milliards de CHF, dont 1,75 milliard CHF (72%) actif en Suisse. Ce 1,75 milliard de francs génère, en dehors de Swisscom, un BIP de 5 milliards de CHF en Suisse et permet la création ou le maintien de 17 000 emplois.

#### Qui contrôle le relevé et la réalisation des objectifs?

Les chiffres du CAPEX sont relevés dans le rapport de gestion et à l'aide des chiffres trimestriels puis contrôlés en externe. Le calcul des effets sur le BIP et les emplois s'effectue à l'aide de la formule du modèle BCG. Le modèle peut si besoin être contrôlé par le BCG.

**3, 2, 1 – engageons-nous ensemble.**