

# *Annexe du rapport annuel 2013 de Swisscom*

Éléments établis selon la  
version 3.1 de la GRI

Niveau d'application A+



**swisscom**

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Lien avec le rapport annuel 2013 de Swisscom</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Périmètre du rapport</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Charte d'entreprise</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Gouvernance</b>	<b>7</b>
	5.1 Compliance	7
	5.2 Principe de précaution	7
	5.3 Marketing responsable	8
	5.4 Droits d'auteur	8
<b>6</b>	<b>Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise</b>	<b>9</b>
	6.1 Papier	9
	6.2 Câbles, fibres optiques et poteaux en bois	9
	6.3 Eau	9
	6.4 Installations frigorifiques et réfrigérants	9
	6.5 Batteries et installations électriques de secours	10
	6.6 Emballages	10
	6.7 Déchets et recyclage	10
	6.8 Sol et biodiversité	11
<b>7</b>	<b>Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement</b>	<b>12</b>
	7.1 Gestion des risques liés aux fournisseurs	12
	7.2 Procédure relative à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement	12
	7.3 Audits	13
<b>8</b>	<b>Employeur responsable</b>	<b>15</b>
	8.1 Modification de l'effectif	15
	8.2 Institution de prévoyance	15
	8.3 Prestations supplémentaires	15
	8.4 Réglementations complémentaires pour les cadres	15
	8.5 L'effectif du personnel en chiffres (complément)	15
<b>9</b>	<b>Engagement social et culturel</b>	<b>17</b>
	9.1 Public Affairs	17
	9.2 Festivals, musées, fondations	17
	9.3 Sport	18
	9.4 Promotion des start-up	18
	9.5 Corporate Giving et personnes en détresse	19
	9.6 Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap	19
	9.7 Pionniers du climat	20
	9.8 Solar Impulse	20
<b>10</b>	<b>Affiliations et partenariats</b>	<b>21</b>
	10.1 Mode de vie et mode de travail durables	21
	10.2 Utilisation durable des ressources	21
	10.3 Communication pour tous	22
	10.4 Employeur responsable	23

# 1 Introduction

La présente annexe complète le chapitre Responsabilité d'entreprise du rapport annuel 2013 et fournit des informations supplémentaires. Les éléments qui y figurent font partie du rapport établi selon la Global Reporting Initiative (GRI), niveau d'application A+. Les exercices précédents, ces éléments étaient présentés dans des rapports séparés ou publiés dans le rapport annuel proprement dit.

Swisscom publie également un rapport séparé sur le climat conformément aux exigences de la norme ISO 14064.

*Voir sous*

[www.swisscom.ch/GRI-2013](http://www.swisscom.ch/GRI-2013)

## 2 *Lien avec le rapport annuel 2013 de Swisscom*

Les sujets abordés dans cette annexe se rapportent aux chapitres ci-après du rapport annuel 2013 de Swisscom:

- > Gouvernance: gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise (rapport annuel 2013, p. 79) ainsi que gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération (rapport annuel 2013, p. 117 resp. p. 137)
- > Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise: utilisation durable des ressources (rapport annuel 2013, p. 87)
- > Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement: utilisation durable des ressources et gestion des risques des fournisseurs (rapport annuel 2013, p. 94)
- > Employeur responsable: chapitre Employeur responsable (rapport annuel 2013, p. 103)

### 3 *Périmètre du rapport*

La structure du groupe Swisscom est décrite dans le chapitre «Structure du groupe et organisation» du rapport annuel 2013, qui renseigne en premier lieu sur les changements intervenus au sein du groupe suite à des acquisitions, des cessions et des fusions. La liste des sociétés du groupe englobant les filiales, les entreprises associées et les coentreprises figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe (note 41).

L'établissement du rapport de développement durable selon la Global Reporting Initiative (GRI) s'inscrit dans le périmètre suivant: le rapport de développement durable prend en compte Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). Les filiales acquises entrent en considération pour le rapport de durabilité selon la GRI à partir du 1er janvier de l'année suivante et les filiales sortantes le sont jusqu'à leur cession. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou coentreprise. Fastweb et le groupe Swisscom Hospitality constituent les principales participations étrangères. Les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport.

Les directives du groupe s'appliquent aux filiales pour les différents domaines pertinents en matière de développement durable selon la GRI. Par ailleurs, les normes et directives spécifiques, notamment celles relatives au refroidissement des centraux téléphoniques et des centres de calcul ou à la suppression de stations émettrices, y sont intégrées.

En Suisse, la filiale Asept SA et les entreprises Entris Operations SA, Entris Integrator SA, CT Cine-trade AG et DL Groupe GMG SA acquises au cours de l'année n'ont pas été saisies en 2013 dans le système d'information pour le personnel. Cela représente 813 équivalents plein temps sur un total de 17 362 équivalents plein temps en Suisse. Ce système traite donc 95% du personnel.

Les chiffres clés relatifs à l'environnement (concernant en particulier l'énergie, l'eau, les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent pratiquement 100% des équivalents plein temps de Swisscom en Suisse. L'établissement du rapport porte sur tous les bâtiments administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que la flotte de véhicules gérée par Managed Mobility de Swisscom. Au chapitre de la consommation électrique, le système d'enregistrement des données intègre en plus les stations de base de communication mobile de Swisscom Suisse SA, la production propre de courant solaire, l'hébergement externe du serveur de Swisscom Hospitality Services et les quelques stations émettrices de Swisscom Broadcast SA sises dans les zones frontalières à l'étranger. La consommation des locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale.

# 4 *Charte d'entreprise*

Swisscom – nous ouvrons de nouvelles perspectives

## **Notre promesse**

En tant que compagnon de confiance dans l'univers numérique, nous permettons à nos clients

- > de s'y sentir à l'aise et en sécurité;
- > de s'y retrouver rapidement et simplement;
- > d'y vivre d'y accomplir des choses extraordinaires.

## **Nos rôles stratégiques**

### *Infrastructure TIC la plus stable et la plus fiable*

Nous mettons à la disposition de nos clients l'infrastructure TIC la plus fiable, capable de s'adapter rapidement et de manière flexible à l'évolution des besoins. Nous procurons à nos clients, où qu'ils soient, les accès dont ils ont besoin et qu'ils attendent de nous.

### *Leader dans la gestion des identités, des données et de la sécurité*

Nous sommes réputés pour la sécurité avec laquelle nous traitons les données numériques et les identités virtuelles.

Chez nous, les clients sont bien protégés.

### *Interaction personnalisée, proactive et créatrice de valeur avec les clients*

Nous proposons à nos clients des produits et des services taillés sur mesure, qui leur simplifient et enrichissent la vie. Nous sommes là où nos clients ont besoin de nous.

### *Leader en matière de responsabilité d'entreprise*

Nous travaillons toujours et partout avec un grand sens des responsabilités et faisons tout particulièrement attention à notre environnement, à notre société et à la Suisse.

## **Nos objectifs**

### *Gagner les cœurs*

Nos clients apprécient les expériences incomparables que nous leur proposons. Swisscom est l'une des marques les plus prisées de Suisse.

### *Simplifier les choses*

Nous offrons à nos clients une utilité maximale tout en améliorant en permanence nos prestations.

Efficacité et concentration sur l'essentiel sont pour nous des gages de succès à long terme.

### *Construire l'avenir*

Nous cherchons à promouvoir les innovations synonymes de valeur ajoutée pour nos clients et de plus-value pour Swisscom.

Nous réunissons les meilleures idées et faisons avancer les projets porteurs.

## **Nos principes**

### *Résolument engagé en faveur de la clientèle*

Nous surprenons nos clients et suscitons enthousiasme et satisfaction en offrant le meilleur service.

### *Passionné par ce que je fais*

Nous façonnons avec énergie et engagement un environnement de travail à même de susciter l'inspiration.

### *Dialogue et collaboration*

Nous travaillons ensemble et unissons nos forces; nous apprenons les uns des autres.

### *Concentration sur l'essentiel*

Nous cherchons sans cesse l'optimisation et restons concentrés sur ce que nous faisons.

# 5 Gouvernance

## 5.1 Compliance

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de conformité (Compliance Management System, CMS) efficace. Le CMS de Swisscom repose sur les éléments principaux suivants:

- > Culture: la culture de la conformité constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont véhiculées par l'encadrement et au travers de la collaboration au sein de l'entreprise.
- > Objectifs: le Conseil d'administration a défini les objectifs en matière de conformité. Les mesures organisationnelles et les activités liées à la conformité dépendent de ces objectifs.
- > Risques: Swisscom identifie les risques inhérents à ses activités commerciales et aux amendements légaux, les évalue et les gère en prenant les mesures appropriées.
- > Organisation: le Conseil d'administration a défini les tâches minimales incombant à la fonction «Compliance». La Direction du groupe et les directions des filiales ont fixé les autres tâches et responsabilités. Elles mettent à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS.
- > Communication: les collaborateurs sont informés de leurs tâches et de leurs responsabilités. Un rapport est établi régulièrement à l'intention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes.
- > Surveillance et amélioration: la pertinence et l'efficacité du CMS sont surveillées et les défaillances éliminées au fur et à mesure.

Au cours de l'exercice, la Commission de la concurrence a ouvert deux enquêtes contre Swisscom, la première au sujet de l'appel d'offres lancé par la Poste pour l'interconnexion à haut débit de ses filiales et la seconde à propos de l'exercice des droits de retransmissions sportives. Dans les deux cas, Swisscom estime qu'il n'y a pas violation du droit des cartels.

Par ailleurs, Swisscom s'est vu dérober quatre bandes de sauvegarde de données dans l'un des centres de calcul. Ces bandes, impossibles à lire sans équipement spécial, contenaient des données sauvegardées par Swisscom entre 2008 et 2010. Swisscom a déposé plainte contre X et pris des mesures supplémentaires pour renforcer la sécurité interne.

## 5.2 Principe de précaution

Dans le cadre de son activité, Swisscom remplit son engagement à réduire les risques pour l'environnement et les risques sociaux et, partant, à promouvoir un mode de travail durable, en s'appuyant sur des systèmes de gestion bien établis. Des consignes et directives spécifiques définies à l'échelle du groupe veillent à ce que les aspects relatifs à la responsabilité d'entreprise soient intégrés dans les projets et dans l'exploitation. Dans les projets relatifs aux produits, aux services et aux infrastructures de réseau, Swisscom se conforme aux exigences écologiques et sociales au moyen d'une liste de contrôle de CR. Depuis l'exercice 2013, une nouvelle consigne règle de manière uniforme le recyclage ou l'élimination des infrastructures de réseau.

La directive d'investissement révisée en 2013 exige en outre que Swisscom vérifie désormais l'impact écologique et social des investissements d'envergure. Pour les rénovations et la construction de nouveaux bâtiments, l'entreprise est tenue de respecter des directives basées sur des critères écologiques. Les filiales suisses de Swisscom disposent d'instruments adéquats, adaptés s'il le faut à leurs besoins. De plus, Swisscom prend des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité. Concernant les champs électromagnétiques, l'entreprise fait certifier son système d'assurance qualité visant à garantir le respect de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (valeurs limites de l'ORNI).

La formation et la sensibilisation des collaborateurs constituent par ailleurs des éléments primordiaux du principe de précaution.

### 5.3 Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se réfère à ses valeurs fondamentales et aux principes édictés par la Commission Suisse pour la Loyauté. Ces principes abordent tous les aspects essentiels de la loyauté en matière de communication. L'équipe Brand Strategy & Management intégrée à la division Group Communications & Responsibility garantit le respect de ces principes. Elle assure le suivi des projets de communication et de marketing importants à l'échelle du groupe, ce qui lui permet de déceler à temps les éventuels manquements à ces principes et de les limiter à titre préventif. Parallèlement, l'équipe Brand Strategy & Management informe régulièrement les différentes unités marketing de Swisscom de l'évolution de ces principes.

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

*Voir sous*

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

### 5.4 Droits d'auteur

Les dispositions relatives aux droits d'auteur figurent dans la convention collective de travail. Le collaborateur cède à Swisscom les droits d'auteur et les droits voisins, en particulier les droits relatifs aux logiciels, y compris tous les droits partiels, résultant de son travail au sein de l'entreprise et dans son domaine d'activité. Ces dispositions s'appliquent à tous les travaux que le collaborateur a développés dans le cadre de ses rapports de travail, seul ou en collaboration avec d'autres. Si Swisscom n'accorde pas d'intérêt aux droits ainsi acquis, elle doit les céder ou en céder l'usage par contrat au collaborateur.



## 6 *Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise*

### 6.1 Papier

Swisscom distingue les matériaux en fonction de leur durée de vie. Elle s'emploie à réduire l'impact que certains matériaux à durée de vie limitée, notamment le papier, exercent sur l'environnement. Pour l'administration interne, l'entreprise utilise ainsi un papier entièrement recyclé assorti de l'écolabel Ange Bleu. Pour l'usage externe (factures, publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC (Forest Stewardship Council). L'envoi bimestriel des factures aux clients générant de faibles montants ainsi que la facture électronique constituent une importante mesure d'économie. Pour les annuaires téléphoniques, Swisscom utilise du papier de qualité PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) à 34 g/m<sup>2</sup>. La principale raison de la baisse de la consommation de papier pour les annuaires est la réduction du nombre d'annuaires imprimés.

Domaine	2011 (tonnes)	2012 (tonnes)	2013 (tonnes)	Variation 2012-2013 (%)	Qualité
Administration (photocopieuses, imprimantes)	183	170	143	-15.8	100% Ange Bleu
Imprimés	4 311	3 884	3 498	-9.9	Label FSC
Factures et enveloppes	809	466	456	-2.1	Label FSC
Annuaire téléphoniques	4 284	4 244	662	-84.4	PEFC
Total	9 587	8 764	4 579	-45.7	

### 6.2 Câbles, fibres optiques et poteaux en bois

La construction du réseau requiert l'utilisation de matériaux ayant une longue durée de vie, tels que les câbles ou les fibres optiques: en 2013, Swisscom a posé au total 1 140 509 kilomètres de fibres optiques, 110 458 kilomètres de paires de cuivre (soit 987 tonnes de cuivre) et 745 kilomètres de tubes en polyéthylène respectueux de l'environnement (soit 716 tonnes de matière synthétique). En outre, Swisscom a installé 6 659 poteaux téléphoniques en bois traités avec des produits de conservation à base de cuivre et de chrome.

### 6.3 Eau

La consommation d'eau est extrapolée sur la base d'une mesure moyenne établie en 1995 et multipliée par le nombre d'équivalents plein temps. Dans les sanitaires, la consommation d'eau a connu une légère baisse proportionnellement au nombre de collaborateurs (voir tableau des indicateurs environnementaux du rapport annuel 2013, page 94). L'eau n'étant au demeurant utilisée que dans un seul processus commercial (refroidissement), cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom. Pour le refroidissement des centres de calcul, Swisscom exploite en principe un système de refroidissement à sec. Conformément à une directive interne en vigueur depuis septembre 2011, lorsqu'à titre exceptionnel des systèmes de refroidissement hybrides ou adiabatiques (basés sur l'évaporation de l'eau) sont utilisés, il convient de privilégier l'eau de pluie ou – si une autorisation est délivrée – l'eau des rivières/lacs par rapport à l'eau potable. Pour les nouveaux centres de calcul, la part d'eau de pluie utilisée comme moyen de refroidissement doit impérativement dépasser 80%. Les refroidisseurs ne peuvent en outre utiliser de l'eau que pendant 15% du temps d'utilisation annuel global tout au plus. La consommation pour le refroidissement reste ainsi nettement inférieure à la consommation totale de Swisscom en eau.

### 6.4 Installations frigorifiques et réfrigérants

Les anciennes installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants exploitées dans les centraux téléphoniques sont progressivement remplacées par Mistral, une méthode de refroidis-

sement moderne, qui refroidit les équipements de télécommunication pendant toute l'année en utilisant uniquement l'air extérieur, sans faire appel à des agents réfrigérants. Près des deux tiers des centraux téléphoniques de Swisscom sont déjà équipés de Mistral. Les stations émettrices et les stations de communication mobile sont également refroidies de plus en plus fréquemment sans installations frigorifiques à compression. Swisscom utilise encore les installations frigorifiques à compression et à agents réfrigérants dans les centres de calcul; elle vérifie régulièrement leur étanchéité pour prévenir toutes fuites d'agent réfrigérant. Les agents réfrigérants émis au cours de l'exercice sous revue présentent un potentiel de réchauffement global (PRG) de 221 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> et un potentiel de diminution de la couche d'ozone ou potentiel de déplétion ozonique (PDO) de 0 kg équivalent R-11. Les calculs sont déterminés à partir des quantités de remplissage (88 kg). Le potentiel de gaz à effet de serre des agents réfrigérants est pris en compte dans un rapport séparé sur le climat conformément aux exigences de la norme ISO 14064.

## 6.5 Batteries et installations électriques de secours

Afin de garantir la disponibilité de ses services en cas de panne de courant, Swisscom équipe les bâtiments de télécommunication et les centres de calcul de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter toute pollution de l'environnement, elle vérifie régulièrement si les mesures de sécurité des locaux abritant les batteries sont bien appliquées. A la fin de leur durée de vie, Swisscom élimine les batteries de manière écologique et les recycle. Les installations électriques de secours sont utilisées uniquement en cas de panne de courant et quelques heures chaque année dans le cadre de tests. La consommation de combustible nécessaire est comprise dans le montant total de la consommation de combustible de Swisscom.

## 6.6 Emballages

Swisscom renonce à suremballer les téléphones mobiles et réduit sensiblement les documentations jointes, par exemple les modes d'emploi. Pour les appareils mobiles Postpaid, soit la plus grande partie des appareils vendus, le suremballage a été totalement supprimé. Swisscom a en outre revu son concept d'emballage. Les emballages contiennent désormais une plus grande part de fibres recyclables et se prêtent mieux à la réutilisation et au renvoi des appareils en cas d'élimination.

## 6.7 Déchets et recyclage

Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, l'entreprise a conclu un contrat avec la Bourse aux déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées. Les déchets sont triés selon 16 types, qui entrent dans les quatre grandes catégories Recyclage (50.4%), Elimination des déchets d'exploitation et des déchets de bureau dans des centres d'incinération (42,0 % et 7,3%) et Déchets spéciaux (0,3%). Les résidus de travaux de construction et les restes de câbles sont triés sur place puis éliminés directement. Le volume des déchets ménagers est extrapolé sur la base de la moyenne suisse et par rapport aux emplois à plein temps de Swisscom en Suisse.

Catégories de déchets	2011 (tonnes)	2012 (tonnes)	2013 (tonnes)	Variation 2012-2013 (%)
Recyclage déchets d'exploitation	834	1 660	1 625	-2,1
Elimination déchets ménagers CI	1 330	1 293	1 356	4,9
Elimination déchets d'exploitation CI	170	155	235	52,1
Déchets spéciaux d'exploitation	11	20	10	-50,0
Quantité totale de déchets	2 345	3 127	3 226	3,2

En 2013, Swisscom a introduit une nouvelle directive pour le recyclage et l'élimination des infrastructures de réseau. Elle prévoit notamment que le recyclage et l'élimination en Suisse doivent s'effectuer conformément à la loi et dans le respect de l'environnement et que le volume des déchets à transporter doit être limité. Les matériaux recyclés sont valorisés comme suit: tous les sites utilisent du papier entièrement recyclé. En outre, l'eau de pluie et le chauffage à distance de la station d'épuration située à proximité sont utilisés pour le siège principal de Swisscom. Enfin, les routeurs sont, dans la mesure du possible, réutilisés.

## 6.8 Sol et biodiversité

Les stations de base et les stations émettrices indispensables à la desserte de l'ensemble de la Suisse en services de télécommunication, de radio et de télévision sont parfois situées en dehors des zones habitées, et dans certains cas en bordure de zones protégées. L'influence sur l'environnement est essentiellement due au scellement de surfaces inhérent à la construction de stations. Le paysage peut également être légèrement altéré malgré tous les efforts déployés pour intégrer les installations. Aucune autre influence n'a été démontrée. Les surfaces scellées par station s'élèvent à quelques mètres carrés seulement. Lorsqu'elle démonte des stations émettrices désaffectées, Swisscom veille néanmoins à revaloriser le terrain laissé libre, conformément à une directive interne de Swisscom Broadcast SA. En 2013, Swisscom a ainsi démonté dix stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient. Ces stations servaient à la diffusion de signaux TV analogiques et ne sont plus utilisées aujourd'hui.

Swisscom soutient plusieurs partenaires, qui s'attachent à préserver les sols et la biodiversité, sous la forme d'un apport financier et par l'intervention personnelle des collaborateurs sur le terrain à l'occasion des Nature Days. Ces manifestations font partie du programme Corporate-Volunteering «Give & Grow» de Swisscom. En 2013, les collaborateurs ont réalisé 864 journées d'intervention pour la préservation de la nature et du paysage. Swisscom soutient en outre le Parc National Suisse en mettant à sa disposition des services techniques.

# 7 Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement

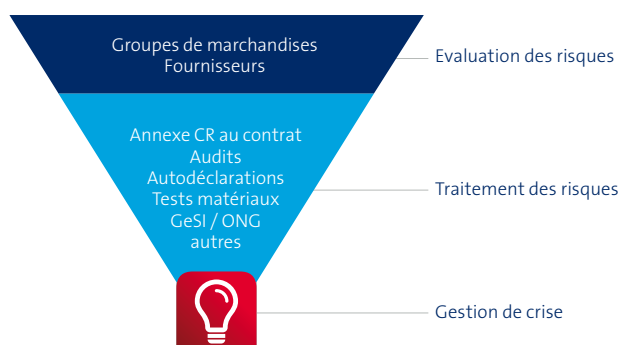
## 7.1 Gestion des risques liés aux fournisseurs

Le système de gestion des risques appliqué dans la chaîne d'approvisionnement doit permettre à Swisscom d'identifier suffisamment tôt les risques potentiels. Il est présenté dans cette annexe.

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

Il ne sert à rien d'évaluer les risques propres à chacun des fournisseurs de Swisscom. Swisscom a plutôt pris le parti de déceler le potentiel de risque effectif à l'aide d'un «filtrage» et de réduire ainsi le nombre de fournisseurs à évaluer.

**Fig. 1 Filtrage: procédure relative à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement**



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

Dans un deuxième temps, Swisscom détermine les fournisseurs dont les marchandises appartiennent aux groupes présentant un profil de risque moyen et élevé. Ces fournisseurs sont ensuite évalués individuellement en fonction de leurs risques, sur la base de critères clairement définis.

De même, Swisscom évalue les fournisseurs potentiels dont les marchandises appartiennent aux groupes présentant un profil de risque moyen et élevé. Le résultat ainsi obtenu entre dans la décision de nouer une relation commerciale avec eux.

*Voir sous*

[www.swisscom.ch/de/ghq/media/fragenundantworten.html](http://www.swisscom.ch/de/ghq/media/fragenundantworten.html)

**Fig. 2 Objectifs 2014 et situation fin 2013**



### 7.3 Audits

Dans le cadre du réseau Joint Audit Cooperation (JAC), 102 audits au total ont été réalisés depuis 2010 (dont 38 en 2013) dans 15 pays, sur 5 continents, englobant 400 000 collaborateurs. A ce jour, 638 défaillances dans le domaine de la responsabilité sociale ont été identifiées, dont 264 demeurent en suspens ou n'ont pas encore été résolues. Les audits ont mis au jour les défaillances suivantes:

	Nombre de défaillances
Santé et sécurité	68
Horaire de travail/travail supplémentaire	73
Ethique professionnelle	64
Travail des enfants et des jeunes	10
Rémunération	9
Environnement	30
Travail forcé et discrimination	10
Total	264

Des 264 défaillances constatées, 215 ont été publiées durant l'exercice 2013. 73 d'entre elles sont liées à des questions d'horaire de travail et concernent 40 fournisseurs qui font l'objet de contrôles à intervalles réguliers. 36 de ces 73 défaillances remontent aux années 2010, 2011 et 2012 et 37 à 2013. Il reste 191 autres défaillances constatées, qui sont réparties dans d'autres catégories. Cinq d'entre elles remontent aux années 2010 et 2011, 8 à l'année 2012 et 178 à l'année 2013.

Les défaillances sont traitées en continu par les membres du JAC et les données relevées sont régulièrement actualisées et examinées par le comité de pilotage.

# 8 *Employeur responsable*

## 8.1 Modification de l'effectif

En Suisse, l'effectif est passé à 17 362 postes à plein temps en 2013 (+6,7 par rapport à l'exercice précédent), soit 26,4% de femmes et 73,6% d'hommes. La proportion des femmes exprimée en pourcentage a diminué de 0,4%.

La part des femmes parmi les cadres de l'échelon intermédiaire a légèrement augmenté en 2013 (+17 postes à plein temps ou +0,3%). Parmi les cadres de l'échelon supérieur, leur part a en revanche diminué.

La pyramide des âges hommes-femmes est à peu près la même que celle de l'exercice précédent. En 2013, le taux d'absentéisme a très légèrement augmenté, tant chez les hommes que chez les femmes, pour atteindre 2,9% (+0,03% points).

## 8.2 Institution de prévoyance

Fin 2013, 18 300 collaborateurs de Swisscom et quelque 6 300 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan. Au cours de l'exercice sous revue, l'institution a réalisé un rendement net positif de 4,9% sur la fortune de prévoyance (exercice précédent: 8,9%). Au 31 décembre 2013, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 8,3 milliards (exercice précédent: CHF 7,8 milliards). Le taux de couverture conforme aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle atteignait environ 106% (exercice précédent: 103%).

Le passage aux bases techniques LPP 2010 approuvé par le conseil de fondation en janvier 2013 doit permettre de compenser les risques induits par l'espérance de vie et le taux d'intérêt en optant pour une nouvelle orientation. La mise en œuvre sera effective à partir du 31 décembre 2013 avec l'entrée en vigueur d'un nouveau règlement de prévoyance et la mise en place d'une nouvelle stratégie de placement.

## 8.3 Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient d'avantages liés à l'entreprise (fringe benefits) sous la forme d'un crédit pour les prestations de Swisscom comme le téléphone, Internet ou Swisscom TV ainsi que d'un abonnement demi-tarif des CFF, indépendamment du taux d'occupation et de la fonction. Un crédit moindre est accordé aux apprentis. Swisscom soutient en outre les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial non seulement par des contributions financières, mais également au moyen de prestations de conseil gratuites fournies par le biais du servicefamille®. Afin d'aider les parents en période de vacances scolaires, Swisscom organise également des semaines de garde d'enfants sur certains sites en Suisse. Enfin, Swisscom prend à sa charge les cotisations de l'employeur à la caisse de pensions dans le cas d'un congé non payé d'une durée maximale de trois mois.

## 8.4 Réglementations complémentaires pour les cadres

Les cadres ont la possibilité de prendre un congé sabbatique partiellement payé d'une durée maximale de trois mois, suivant la durée de leur engagement en tant que cadre. Swisscom paie 30 jours de travail aux cadres qui ont opté pour cette solution. Pendant le congé sabbatique, les rapports de travail sont maintenus et le retour au poste de travail occupé est garanti.

De surcroît, les cadres sont libérés du paiement des primes des assurances collectives pour maladie et accident ainsi que du paiement des primes de l'assurance risques pour les cadres en cas de décès.

## 8.5 L'effectif du personnel en chiffres (complément)

Le tableau ci-dessous présente, pour les exercices 2011 à 2013, les différents indicateurs du personnel, répartis par sexe, conformément aux exigences de la version 3.1 de la GRI. Les chiffres ci-après se rapportent aux collaborateurs travaillant en Suisse (sans Asept SA, Entris Operations SA, Entris Integrator SA, CT Cinetrade AG et DL Groupe GMG SA, conformément au périmètre du rapport). Les participations à l'étranger ne sont pas prises en compte.

<b>Main d'œuvre selon GRI en Suisse (FTE)</b>			<b>2011</b>			<b>2012</b>			<b>2013</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>		
Location de personnel (temporairement employé)											
Nombre de personnes	1 221	363	1 584	1 242	462	1 704	1 230	440	1 670		
Location de personnel FTE (emplois à temps plein)	1 171	349	1 520	1 190	446	1 636	1 169	395	1 564		
Contrat de durée déterminée (CDD)	29	27	56	32	28	60	47	26	73		
Contrat de durée indéterminée (CDI)	11 823	4 519	16 342	11 798	4 302	16 100	12 127	4 349	16 476		
Effectif du personnel en Suisse FTE			16 628			16 269			17 362		
<b>dont FTE couverts par les chiffres ci-dessous</b>	<b>11 852</b>	<b>4 546</b>	<b>16 398</b>	<b>11 830</b>	<b>4 330</b>	<b>16 160</b>	<b>12 173</b>	<b>4 376</b>	<b>16 549</b>		
Proportion hommes - femmes FTE	72.3	27.7	100	73.2	26.8	100	73.6	26.4	100		
Collaborateurs équivalents plein-temps (FTE)	11 080	3 128	14 208	11 028	2 926	13 954	11 332	2 982	14 314		
Collaborateurs à temps partiel	772	1 418	2 190	802	1 404	2 206	841	1 394	2 235		
Proportion de collaborateurs équivalents plein-temps en %	67.6	19.1	86.6	68.2	18.1	86.3	68.5	18.0	86.5		
Proportion de collaborateurs à temps partiel en %	4.7	8.6	13.4	6.8	32.4	13.7	6.9	31.9	13.5		
Nombre de collaborateurs en CCT	9 663	4 289	13 952	9 546	4 047	13 593	9 799	4 070	13 869		
Proportion CCT en % de l'effectif total	58.9	26.2	85.1	80.7	93.5	84.1	80.5	93.0	83.8		
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	1 620	1 135	2 754	1 489	996	2 484	1 682	1 074	2 756		
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	7 361	2 629	9 990	7 260	2 528	9 788	7 258	2 487	9 745		
Collaborateurs (plus de 50 ans)	2 871	782	3 654	3 081	806	3 888	3 234	814	4 048		
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans) en %	9.9	6.9	16.8	9.2	6.2	15.4	10.2	6.5	16.7		
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans) en %	44.9	16.0	60.9	44.9	15.6	60.6	43.9	15.0	58.9		
Collaborateurs (plus de 50 ans) en %	17.5	4.8	22.3	19.1	5.0	24.1	19.5	4.9	24.5		
Age moyen	42.2	39.1	41.3	42.8	39.8	41.9	42.6	39.7	41.8		
Nombre de collaborateurs dans le Top Management FTE	112	15	126	110	11	121	92	8	100		
Taux de collaborateurs dans le Top Management en %	88.4	11.6	100.0	90.9	9.1	100.0	91.9	8.1	100		
Proportion Top Management en % de l'effectif en Suisse	0.7	0.1	0.8	0.7	0.1	0.7	0.6	0.05	0.6		
Nombre de coll. dans le management intermédiaire FTE	2 078	242	2 320	2 150	269	2 419	2 231	286	2 517		
Taux de coll. dans le management intermédiaire en %	89.6	10.4	100.0	88.9	11.1	100.0	88.6	11.4	100		
Proportion mgt intermédiaire en % de l'effectif en Suisse	12.7	1.5	14.1	13.3	1.7	15.0	13.5	1.7	15.2		
Départs (sans CDD)	1 421	534	1 955	1 125	510	1 635	1 221	558	1 779		
Départs jusqu'à l'âge de 30 ans (sans CDD)	287	177	464	221	167	387	225	184	409		
Départs entre 30 et 50 ans (sans CDD)	829	290	1 119	663	269	932	682	267	949		
Départs au-delà de 50 ans (sans CDD)	304	67	371	242	74	316	314	107	421		
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans en % (FTE)	20.2	33.1	23.7	19.6	32.7	23.7	18.4	33.0	23.0		
Taux départs entre 30 et 50 ans en % (FTE)	58.3	54.3	57.2	58.9	52.8	57.0	55.9	47.8	53.3		
Taux départs au-delà de 50 ans en % (FTE)	21.4	12.5	19.0	21.5	14.5	19.3	25.7	19.2	23.7		
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans (sans CDD)	632	342	974	295	169	464	641	344	985		
Entrées entre 30 et 50 ans (sans CDD)	1 021	267	1 288	717	153	870	811	226	1 037		
Entrées après l'âge de 50 ans (sans CDD)	179	23	202	97	17	115	101	27	128		
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans en %	34.5	54.1	39.5	26.6	49.8	32.0	41.3	57.6	45.8		
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans en %	55.7	42.3	52.3	64.6	45.1	60.0	52.2	37.9	48.2		
Taux d'entrées au-delà de 50 ans en %	9.8	3.6	8.2	8.8	5.1	7.9	6.5	4.5	6.0		
Journées de sensibilisation et de formation	n.a.	n.a.	n.a.	-	-	54 441	-	-	72 136		
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié	n.a.	n.a.	n.a.	-	-	3.2	-	-	4.2		
Congés de maternité et de paternité	n.a.	n.a.	n.a.	405	215	620	373	175	548		
<b>Maladies et accidents selon GRI (M+A)</b>			<b>2011</b>			<b>2012</b>			<b>2013</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>		
Collaborant (FTE) en moyenne de l'année	11 742	4 546	16 288	11 840	4 412	16 252	12 095	4 356	16 451		
Journées de travail dû en FTE	2 988 702	1 162 906	4 151 608	2 999 153	1 125 614	4 124 768	3 054 809	1 107 753	4 162 562		
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	55 023	43 894	98 916	57 796	42 146	99 942	59 829	41 291	101 120		
Absences dues aux maladies professionnelles	5	0	5	2	0	2	8	0	8		
Absences dues aux accidents professionnels	2 059	193	2 252	2 294	552	2 846	1 890	425	2 314		
Absences dues aux accidents non professionnels	11 601	3 436	15 037	11 031	4 055	15 086	11 573	5 009	16 582		
Total Jours d'absences (M+A)	68 687	47 523	116 210	71 123	46 753	117 876	73 299	46 724	120 024		
Nombre de cas de maladie	15 302	11 424	26 726	15 024	10 235	25 259	15 549	9 677	25 226		
Nombre d'accidents professionnels	240	57	297	266	52	318	251	55	306		
Nombre d'accidents non-professionnels	1 848	659	2 507	1 742	599	2 341	1 822	618	2 440		
Nombre total de cas	17 390	12 140	29 530	17 032	10 886	27 918	17 622	10 350	27 972		
Taux d'absences (sans maladies prof.) en %	1.84	3.78	2.39	1.93	3.74	2.42	1.97	3.73	2.44		
Taux d'absences du aux maladies professionnelles en %	0.0002	0	0.0001	0	0.0001	0.0000	0.0002	0	0.0002		
Taux d'absences du aux accidents professionnels en %	0.07	0.02	0.05	0.08	0.05	0.07	0.06	0.04	0.06		
Taux d'absences du aux accidents non-prof. en %	0.39	0.30	0.36	0.37	0.36	0.37	0.38	0.45	0.40		
Taux d'absences total (M+A) en %	2.30	4.09	2.80	2.37	4.15	2.86	2.41	4.23	2.89		
Production FTE (présence nette en FTE)	119 547	44 223	163 770	121 024	43 901	164 925	123 338	43 503	166 841		
heures productives totales	20 290 074	7 541 011	27 832 456	20 437 207	7 466 206	27 904 715	20 749 395	7 372 945	28 123 072		
Heures productives par FTE	1 728	1 659	1 709	1 726	1 692	1 717	1 716	1 693	1 710		
Salaire minimum CCT en CHF	45 500	45 500	-	45 500	45 500	-	52 000	52 000	52 000		
Nombre de décès au travail	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Performance Dialogue en %	98.9	98.5	98.8	98.9	98.5	98.8	96.6	97.7	97.0		
Proportion de femmes en position de management	-	-	11.7	-	-	11.0	-	-	11.8		



## 9 *Engagement social et culturel*

Swisscom et son histoire sont étroitement liées à la Suisse et à sa population. Aussi Swisscom s'engage-t-elle par tradition en faveur de la Suisse. Son engagement pour la société couvre trois domaines: Public Affairs, Events et Sponsoring et les projets Corporate Responsibility.

Orientée sur le long terme, la politique de Swisscom en matière de parrainage repose sur deux piliers: le sport et la culture dans toute sa diversité. Les activités de sponsoring touchent toutes les régions du pays et s'adressent à des groupes d'intérêt très différents.

### 9.1 Public Affairs

Swisscom Public Affairs entretient les contacts avec communes et cantons, dans toutes les régions de Suisse. Les membres de l'équipe responsable, qui est décentralisée, communiquent en premier lieu des informations en rapport avec l'infrastructure et l'engagement de Swisscom, mais traitent également les demandes des communes. Outre les contacts personnels, Swisscom s'adresse au milieu politique et aux autorités au travers de publications (lettres aux communes) et de newsletters électroniques. L'entreprise organise des formations continues sur divers thèmes (réseaux sociaux ou cyber-santé, par exemple) dans plusieurs cantons.

Les réserves émises par les habitants sur le déploiement de l'infrastructure de communication mobile entraînent des conflits récurrents au niveau local. Transmettre les connaissances et les informations relatives à la communication mobile et aux applications de radiocommunication apparentées constitue donc un aspect important du travail de Public Affairs. A cet égard, l'entreprise ne traite pas seulement les demandes des autorités ou du monde politique. Elle s'occupe également des requêtes émanant de la population, du voisinage intéressé par les mêmes questions, des entreprises ou des propriétaires d'immeuble. Afin de permettre un déploiement du réseau de communication mobile conforme aux souhaits des clients tout en entretenant le dialogue avec les communes, Swisscom a élaboré et introduit dans plusieurs cantons une procédure de participation facultative pour déterminer les nouveaux sites de communication mobile (modèle de dialogue). Par ailleurs, Public Affairs entretient des échanges réguliers avec les services environnementaux afin de garantir l'application des recommandations en matière d'environnement auxquelles est soumise la communication mobile.

Swisscom s'implique dans des groupes de travail et fait partie d'organismes nationaux qui s'emploient à améliorer la couverture haut débit des régions périphériques. Public Affairs représente notamment Swisscom conjointement avec Public Policy dans le groupe de travail de l'OFCOM consacré au haut débit et dans la commission fédérale du travail à domicile.

### 9.2 Festivals, musées, fondations

Swisscom soutient les principaux festivals de musique en plein air du pays, très fréquentés, ainsi que l'Energy Live Session à Bâle, Berne et Zurich. En sa qualité de sponsor principal du Festival international du film de Locarno, elle soutient également le cinéma. Au travers de la Carte Bleue, elle offre aux cinéphiles des billets d'entrée à prix réduit pour les cinémas Kitag. Swisscom parraine en outre la fondation du Musée de la communication à Berne, qui présente au grand public la communication sociale sous ses formes passées, présentes et futures. Des sondages montrent que les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée. En l'espace de huit mois, l'exposition temporaire «J'suis beau?», inaugurée en octobre 2012, a attiré 61 463 visiteurs.

Swisscom soutient la fondation Sasso San Gottardo et est partenaire principal de l'univers thématique dédié à la mobilité, à l'espace, à la sécurité, à l'eau, à l'énergie, à la météo et au climat. Dans le cadre de cet engagement et avec d'autres partenaires de la Fondation, Swisscom a mené à bien le premier Forum Sasso San Gottardo à l'automne 2013. Ce forum vise à mettre en réseau de jeunes professionnels de la gestion des affaires, de la science et de la politique en vue d'approfondir les questions relatives au thème de la durabilité. Les commentaires des quelques 100 participants et intervenants ont été positifs, une continuation du Forum en 2014 est examinée.

## 9.3 Sport

L'engagement sportif de Swisscom est axé avant tout sur les sports de neige. En sa qualité de sponsor principal de Swiss-Ski, Swisscom soutient les efforts des sportifs suisses pour leur permettre d'améliorer leurs performances dans les disciplines suivantes: ski alpin, ski nordique, snowboard, freestyle et télémark. Dans le cadre du partenariat conclu avec Swiss-Ski, Swisscom consacre 20% des contributions de sponsoring annuelles à la promotion de la relève. En outre, elle a élaboré un concept de relève pour le ski alpin. Axé en premier lieu sur la sélection et la promotion de la relève, le concept s'attache également à proposer des possibilités d'entraînement pour permettre à la Swisscom Junior Team Alpin de se préparer de manière ciblée aux Championnats du monde juniors. Swisscom contribue à renforcer la place helvétique dans son statut de pays organisateur d'événements sportifs et de nation de sports d'hiver en soutenant, en sa qualité de partenaire officiel de télécommunication, toutes les épreuves FIS de la Coupe du monde organisées en Suisse.

Le football joue également un rôle de premier plan dans l'engagement sportif de Swisscom. Grâce à Swisscom et à Teleclub, le football suisse est plus présent que jamais sur le petit écran: plus de 200 matchs suisses sont diffusés en direct sur Swisscom TV chaque saison.

Swisscom n'est pas seulement partenaire de la Swiss Football League, mais elle soutient aussi dix clubs de la Super League et neuf clubs de la Challenge League. Swisscom mise sur un partenariat à long terme et porteur d'avenir dans le cadre de sa collaboration avec la Swiss Football League.

## 9.4 Promotion des start-up

Swisscom offre aux start-up un soutien global, sur le long terme. Elle les épaula non seulement avant et pendant la phase de création, mais se tient à leurs côtés jusqu'à ce qu'elles volent de leurs propres ailes. Elle contribue ainsi dans une forte mesure à la compétitivité de la place économique suisse.

Swisscom soutient tout particulièrement le développement et la capacité d'innovation du marché suisse des PME. Elle promeut la relève par des engagements auprès de startups.ch, de l'Institut pour Jeunes Entreprises (Institut für Jungunternehmen) et des promotions économiques régionales. Swisscom entretient en outre des partenariats avec le Swiss Venture Club, le Swiss Economic Forum et le Swiss Innovation Forum. Enfin, elle s'engage de plus en plus en faveur du Social Entrepreneurship, notamment dans le cadre d'un partenariat noué avec le «HUB Zürich».

### Engagements

- Startups.ch: partenariat noué en 2013 avec le plus grand portail suisse de création d'entreprise en ligne.
- Institut pour Jeunes Entreprises (Institut für Jungunternehmen, IFJ): partenariat depuis onze ans avec la plus grande plateforme nationale dédiée aux start-up.
- Fondation BlueLion à Zurich: Swisscom est cofondatrice de la fondation, le plus grand incubateur d'entreprises TIC et d'entreprises de technologies propres en Suisse.
- Coopérative BaseCamp4HighTech: Swisscom est cofondatrice de la coopérative, une initiative du canton de Berne destinée à promouvoir les start-up high-tech.
- Association Startup Weekend: Swisscom est sponsor «Gold» de l'association dont elle soutient les manifestations à Zurich, Berne, Saint-Gall, Bâle et Lucerne tant financièrement que par des coachs.
- Lift Conference Genève: Swisscom est «sponsor officiel».
- HUB Zürich: forum destiné aux fondateurs de start-up orientés vers le long terme (Social Entrepreneurs). Partenaire de communication de HUB, Swisscom a encore renforcé ce partenariat en 2013.

## 9.5 Corporate Giving et personnes en détresse

Avec sa stratégie Corporate Giving, Swisscom illustre les liens forts qui l'unissent à la Suisse. Au cours de l'exercice, l'entreprise a poursuivi ses partenariats de longue date avec la Chaîne du Bonheur et Tél. 143 - la Main Tendue.

### **Chaîne du Bonheur**

Plateforme de collecte et de solidarité humanitaires de la Suisse, la fondation Chaîne du Bonheur bénéficie du soutien des radios et télévisions de SRG SSR idée suisse et travaille en étroite collaboration avec la presse et les médias privés. Swisscom, qui parraine la Chaîne du Bonheur depuis 1946, soutient également, au travers de cet engagement, le travail des 30 organisations partenaires de cet organisme d'entraide.

*Voir sous*

[www.bonheur.ch](http://www.bonheur.ch)

### **Tél. 143 – la Main Tendue**

Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, le service «Tél. 143 - la Main Tendue» aide les personnes en situation de détresse morale. Plus de 600 personnes, bénévoles pour la plupart, répondent chaque année à plus de 155 000 appels et prodiguent des conseils pour sortir de situations apparemment sans issue. Depuis quelques années, il est également possible de prendre contact avec la Main Tendue via d'autres canaux, notamment par e-mail ou chat individuel. D'ailleurs, le nombre des demandes envoyées par ces deux derniers moyens de communication ne cesse d'augmenter. Swisscom apporte une contribution substantielle au service «Tél. 143 - la Main Tendue», tant au travers d'une aide financière que par le biais de prestations en nature, et soutient le secrétariat central tout comme les 14 associations régionales.

*Voir sous*

[www.143.ch](http://www.143.ch)

## 9.6 Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Swisscom entend garantir à l'ensemble des personnes vivant en Suisse la possibilité d'utiliser sans difficulté les nouveaux moyens de communication. 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 sont également tenus de reconnaître les besoins liés à un handicap spécifique. Pour y parvenir, des formations «Accessibility» sont organisées en collaboration avec procap Suisse pour les collaborateurs des Shops. Enfin, Swisscom et la Fondation terz (terzstiftung), qui défend une vision prenant en compte les besoins de toutes les générations, ont élaboré des possibilités d'optimisation des Shops pour les personnes malvoyantes et malentendantes. Des mesures correspondantes sont appliquées et améliorées en permanence.

Swisscom propose un portefeuille de terminaux offrant un véritable choix, tant aux malentendants qu'aux malvoyants. A cet effet, elle renouvelle et actualise en permanence son portefeuille de services et de terminaux. Swisscom 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, au titre du service universel, il permet l'établissement de conversations téléphoniques entre sourds, malentendants et entendants.

Comme par le passé, Swisscom s'emploie à garantir un accès sans barrières à son site Internet. Dans le cadre du relookage technique de son site Internet, Swisscom a déjà mis en œuvre des directives importantes visant l'élaboration de contenus web sans barrières (Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0). Lors des étapes suivantes de ce relookage, Swisscom appliquera d'autres directives, de manière à obtenir une certification AA de la fondation Access for all».

#### **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. Dans sa gamme d'offres, Swisscom propose donc des abonnements pour lesquels les redevances de base sont peu élevées et les frais facturés uniquement si le service de communication est utilisé. Ce type d'abonnements convient donc parfaitement aux personnes âgées, qui utilisent plutôt rarement ces services.

## 9.7 Pionniers du climat

Le projet «Pionniers du climat» offre aux classes allant de l'école enfantine au degré secondaire la possibilité de réaliser leur propre projet en faveur de la protection du climat. Swisscom a créé le projet «Pionniers du climat» en partenariat avec Solar Impulse et l'organisation de protection du climat myclimate. Elle entend inciter les enfants et les jeunes à jouer un rôle actif et à contribuer dans une large mesure à la protection du climat.

L'initiative «Pionniers du climat» a deux illustres parrains, Bertrand Piccard et André Borschberg, qui entendent démontrer en 2015 le potentiel des énergies renouvelables en accomplissant le tour du monde à bord de l'avion solaire Solar Impulse.

Fin 2013, 4 100 pionniers du climat ont mis en œuvre quelque 190 projets dans toute la Suisse.

*Voir sous*

[www.pionniersduclimat.ch](http://www.pionniersduclimat.ch)

## 9.8 Solar Impulse

Le projet Solar Impulse d'André Borschberg et de Bertrand Piccard envoie un signal fort en faveur de l'efficacité énergétique, des technologies propres et de l'innovation. C'est pourquoi Swisscom parraine ce projet depuis 2009 à titre de partenaire national de télécommunications. Swisscom a développé une solution de télécommunication ultralégère et peu gourmande en énergie, qui permet au pilote de communiquer à tout moment avec son équipe au sol durant tout son voyage autour de la Terre. La solution de communication créée par Swisscom est une contribution importante pour le succès du tour du monde prévu en 2015. Le Solar Impulse a accompli durant deux mois de l'été 2013 une traversée historique des Etats-Unis d'ouest en est. La communication a eu lieu via la solution de communication de Swisscom.

Le partenariat noué avec Swisscom offre la possibilité au grand public de vivre au plus près les vols intercontinentaux de Solar Impulse en s'installant quasiment à la place du pilote. En effet, une liaison satellite permet de présenter les images du pilote et les données de l'avion (position, vitesse, trajectoire, etc.) sur Internet, dans un cockpit virtuel. Swisscom publie par ailleurs l'actualité du projet sur Bluewin, Facebook et Twitter, et propose une application spéciale pour iPhone, iPad et les smartphones tournant sous Android.

# 10 Affiliations et partenariats

## 10.1 Mode de vie et mode de travail durables

Swisscom collabore avec la fondation myclimate pour établir l'écobilan de ses produits et de ses prestations. Entreprise issue de l'EPFZ, myclimate joue aujourd'hui un rôle de premier plan à l'échelon international dans le domaine de la compensation des émissions carbone. Elle dispose en outre de connaissances étendues en matière d'établissement d'écobilans et d'évaluations de produits. Actuellement, Swisscom collabore avec myclimate dans les domaines des points environnement et des recommandations climatiques.

Swisscom analyse les conditions nécessaires à un mode de vie et un mode de travail durable également avec d'autres partenaires et publie les enseignements obtenus sous une forme appropriée pour le grand public.

- Fondation de recherche sur la communication mobile: cette fondation d'utilité publique rattachée à l'EPFZ encourage la recherche scientifique consacrée aux opportunités et aux risques de la communication mobile ainsi que la publication des résultats de ces recherches dans des magazines scientifiques. Elle facilite en outre la communication de résultats scientifiques et d'informations au grand public dans un esprit de parfaite neutralité. Swisscom soutient les activités de la fondation.
- Umwelt Arena: Swisscom est partenaire d'exposition d'Umwelt Arena, un centre de compétence pour le développement durable récemment créé à Spreitenbach (Argovie). L'entreprise y accompagne les visiteurs dans un voyage interactif à travers les possibilités offertes par un mode de vie durable sur le plan de la mobilité, de l'alimentation, de la construction, de l'énergie et de la communication notamment. Les visiteurs peuvent notamment y découvrir les innovations de Swisscom touchant la mobilité virtuelle, la domotique intelligente du concept «Smart Living» et le recyclage de téléphones mobiles. Swisscom utilise en outre Umwelt Arena, dont elle est partenaire TIC, comme plateforme événementielle pour ses propres manifestations internes et externes.

## 10.2 Utilisation durable des ressources

Dans le domaine de l'utilisation durable des ressources, Swisscom travaille en collaboration avec diverses associations et organisations:

- European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability: Swisscom est l'un des premiers opérateurs de télécommunication en Europe à avoir signé la Charte environnementale de l'ETNO en 1996 puis la Charte de développement durable en 2002.
- ETNO Energy Task Team: Swisscom fait partie de l'Energy Task Team, un groupe de travail réunissant des prestataires de télécommunication européens et ayant pour vocation d'élaborer des solutions en matière de meilleures pratiques pour accroître l'efficacité des réseaux.
- Institut européen des normes de télécommunication (ETSI): Swisscom est présente depuis sept ans au sein du groupe de travail Environmental Engineering (EE) de l'ETSI, où elle a défendu avec vigueur la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. Cette norme est depuis entrée en vigueur. Le groupe de travail élabore actuellement des standards uniformes permettant de contrôler la consommation d'électricité et d'établir le bilan du cycle de vie des équipements de réseau et des terminaux.
- Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE): Swisscom en est membre depuis 1999.
- Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC): Swisscom a adhéré à cette instance en 2003 et signé, en 2013, une deuxième convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et à améliorer l'efficacité énergétique. La convention d'objectifs s'applique jusqu'en 2020.
- WWF Suisse: Swisscom est membre du WWF Climate Savers.

- Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE): l'AERE certifie les installations de production d'énergie par les labels de qualité naturemade basic et naturemade star. Swisscom, qui y est représentée au comité directeur depuis 2006, est selon ses propres estimations l'un des plus gros acheteurs de produits naturemade star de Suisse.
- Association energo: cette association cherche à promouvoir l'efficacité énergétique des bâtiments; Swisscom fait partie du comité directeur de cette association depuis 2008.

Swisscom a signé quatre conventions externes: la Charte de Durabilité de l'ETNO, le Code de conduite pour les équipements à haut débit, le Code of Conduct of Digital TV Service Equipment (décodeurs) au niveau européen ainsi qu'une convention volontaire d'objectifs de l'AEnEC visant à améliorer l'efficacité énergétique au niveau suisse. Swisscom participe en outre au Carbon Disclosure Project (CDP) et à d'autres classements.

Pour asseoir le bien-fondé des exigences posées par Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement, le service des achats de Swisscom Suisse a adhéré en 2011 aux initiatives suivantes:

- Global e-Sustainability Initiative (GeSI): des entreprises du secteur des TIC se sont réunies au sein de la GeSI afin de faire avancer le thème du développement durable.  
*Voir sous*  
[www.gesi.org](http://www.gesi.org)
- EcoVadis (E-Tasc powered by EcoVadis) – Self Assessment Tool for Accountable Supply Chains: dans le cadre du système de gestion des risques, Swisscom utilise depuis 2013 des questionnaires en ligne d'EcoVadis comprenant une autodéclaration des fournisseurs.
- Joint Audit Cooperation (JAC): neuf entreprises de télécommunication sont associées au sein du JAC pour planifier et réaliser ensemble des audits en matière de responsabilité d'entreprise auprès des fournisseurs.
- Supply Chain Program du Carbon Disclosure Project (CDP): Swisscom a rejoint le Supply Chain Program du CDP en 2013. Elle entend ainsi accroître la transparence au sujet des émissions de gaz à effet de serre de ses fournisseurs.  
*Voir sous*  
[www.cdproject.net/en-US](http://www.cdproject.net/en-US)

### 10.3 Communication pour tous

Dans l'esprit de la loi, Swisscom prend diverses mesures pour offrir une valeur ajoutée supplémentaire à la société. Elle travaille par exemple avec des organisations spécialisées afin de toujours mieux identifier les besoins spécifiques des groupes de clients particuliers. Ces organisations, qui conseillent Swisscom, bénéficient de son soutien, lorsqu'il s'agit de mettre effectivement en œuvre la société de l'information en Suisse. Un échange mutuel est ainsi garanti entre les deux parties.

La collaboration avec les organisations, les institutions et les services publics revêt plusieurs formes, qui varient selon les objectifs et les besoins:

- Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA): membre de la fondation depuis 2008, Swisscom participe à un vaste réseau ayant pour vocation d'élaborer des stratégies et des solutions pour la communication moderne dans le secteur de la formation scolaire et extrascolaire.
- Worlddidac Association: le plus grand salon mondial de la formation, Worlddidac, organisé tous les deux ans à Bâle, attire plus de 350 exposants qui viennent présenter produits et matériel pédagogique à plus de 20 000 visiteurs. Depuis 2004, Swisscom est partenaire de Worlddidac et du salon suisse de la formation Didacta qui a lieu en parallèle. Au travers de la Swisscom Arena, elle propose une plateforme d'échange centrale dédiée aux contributions dans le domaine de la formation et aux dernières tendances en la matière.

- Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant: Swisscom et la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant échangent régulièrement leurs points de vue sur les principales questions relevant de la promotion de la compétence médias et de l'organisation de la protection de la jeunesse dans les médias.
- European Telecommunications Network Operators Association (ETNO): depuis 2011 déjà, Swisscom soutient la charte High Principles on Child Protection. Lancée par l'ETNO, cette charte est désormais soutenue par la branche elle-même. Elle engage ses partenaires à prendre, volontairement, une série de mesures pour protéger les jeunes des effets négatifs des nouveaux médias.

#### **Interlocuteurs et partenariats stratégiques**

- Programme national de promotion des compétences médiatiques de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS): le programme de l'OFAS permet à Swisscom d'échanger avec différents partenaires actifs dans la promotion des compétences médiatiques. Swisscom soutient le programme par des services de communication et une aide financière.

#### **Collaboration reposant sur des projets**

- Pro Senectute (chaînes téléphoniques, Journée des personnes âgées)
- Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB)
- Accès pour tous (base de données de connaissances, experts pour l'accès sans barrières à Internet)
- Procap Suisse (association de personnes souffrant d'un handicap et interlocuteur dans le domaine du volontariat d'entreprise)
- Fondation Suisse pour les téléthèses (FST)

De pair avec les organisations citées, Swisscom a mené en 2013 divers projets, qui apportent toujours une plus-value directe dans le cadre de la société de l'information d'aujourd'hui. Swisscom étudie la question des affiliations et des partenariats en s'appuyant sur des critères transparents, notamment la pertinence thématique ou l'importance au niveau national de l'organisation en question.

## 10.4 Employeur responsable

Swisscom est membre de plusieurs institutions nationales et internationales traitant de sujets relatifs aux ressources humaines, notamment:

- International Institute of Management in Technology à Fribourg (iimt): l'institut propose des programmes exécutifs et mène des travaux de recherche dans les domaines des TIC et de l'Utility Management.
- Union patronale suisse: l'association défend la paix sociale ainsi qu'un partenariat social constructif.
- Corporate Leadership Council (Londres): cet organisme effectue des travaux de recherches sur les pratiques d'excellence en matière de conduite d'entreprise.
- Generation CEO: il s'agit d'une initiative destinée à promouvoir les talents féminins parmi les cadres.
- Swiss Women Network (SWONET): le portail Internet de SWONET met en réseau différentes organisations féminines suisses (jusqu'à la fin 2013).