



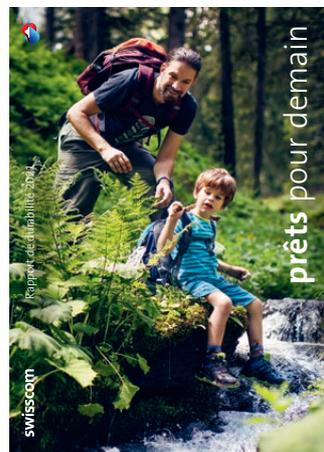
Rapport de durabilité 2021

swisscom

prêts pour demain



# Compte rendu d'activité



Les trois publications suivantes: le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2021 en bref, font partie du compte rendu d'activité 2021 de Swisscom. Elles sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2021](https://swisscom.ch/rapport2021)

## Concept «Prêts pour demain»

Dans le cadre de son concept «Prêts pour demain», Swisscom s'engage à se préparer et à préparer ses clients à l'avenir numérique, ainsi qu'à exploiter les opportunités qui en découlent. Les photos du rapport de gestion illustrent comment les services de Swisscom facilitent le quotidien des PME et renforcent leur compétitivité.

La page de titre du rapport de gestion et de 2021 en bref montre Kathrin Kölbl, conseillère aux PME chez Swisscom, en compagnie de Fabian Mauerhofer, directeur de l'hôtel-restaurant Ziegelhüsi, à Deisswil, qui a recours aux services de Swisscom.

Les autres photos sont pour la plupart issues des différentes campagnes menées par Swisscom au cours de l'exercice 2021.

<b>Introduction</b> _____	L'année 2021 de Swisscom.....	<b>2</b>
	Lettre aux parties prenantes.....	<b>5</b>
<b>Environnement et stratégie en matière de développement durable</b>	Environnement.....	<b>7</b>
	Stratégie de développement durable 2025.....	<b>8</b>
	Chaîne de valeur.....	<b>10</b>
	Parties prenantes.....	<b>11</b>
	Thèmes centraux.....	<b>13</b>
	La contribution de Swisscom aux SDG.....	<b>15</b>
	Gouvernance en matière de Corporate Responsibility.....	<b>16</b>
	Éthique de l'entreprise.....	<b>18</b>
	Approches de gestion dans le groupe.....	<b>20</b>
	Tableau des objectifs de durabilité.....	<b>22</b>
<b>Nos chaînes d'approvisionnement</b> _____	Des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement.....	<b>24</b>
<b>Prêts pour les personnes</b> _____	Numérisation et compétence médias.....	<b>29</b>
	Offres de formation et autres mesures.....	<b>29</b>
	Accessibilité.....	<b>31</b>
	Collaborateurs.....	<b>32</b>
<b>Prêts pour l'environnement</b> _____	Protection climatique et efficacité énergétique.....	<b>40</b>
	Gestion des ressources et de l'économie circulaire.....	<b>46</b>
	Bilan global 2021.....	<b>52</b>
<b>Prêts pour la Suisse</b> _____	Couverture haut débit.....	<b>55</b>
	Communication mobile et société.....	<b>56</b>
	Protection des données.....	<b>58</b>
	Responsabilité envers la société.....	<b>59</b>
<b>A propos de ce rapport</b> _____	Périmètre du rapport.....	<b>62</b>
	Etablissement de rapports.....	<b>62</b>
	Certification SGS.....	<b>64</b>
	Index GRI.....	<b>65</b>
<b>Glossaire</b> _____	Termes techniques.....	<b>75</b>
	Autres termes.....	<b>76</b>
	Termes relatifs au développement durable.....	<b>76</b>



# 175 000 Green Points collectés

Le premier Swiss Climate Challenge public nous a permis de sensibiliser un large public à un comportement de mobilité durable.

## 20 ans d'Internet à l'école



Au cours des 20 dernières années, nous avons investi plus de CHF 500 mio. dans la formation en Suisse.

## 26 000 smartphones et accessoires



Lors de l'achat de 26 000 appareils, nos clients ont compensé volontairement du CO<sub>2</sub>.



# Flotte de véhicules électriques

En route vers une électrification complète de notre mobilité d'ici 2030, nous avons introduit 80 premiers véhicules électriques.

100% électrique  
#prêtsensemble

## Plus de 4,7 mio. de repas pour les enfants dans le besoin

Avec Mobile Aid, nous avons collecté plus de 940 000 téléphones d'occasion depuis 2012 et financé avec leur vente des repas pour les enfants dans le besoin.



# #mutethehate

Plus de 6 mio. de consultations de nos vidéos en ligne dans le cadre de notre initiative pour plus de respect sur Internet.



## Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

«Je suis davantage intéressé par l'avenir que par le passé, car c'est là que j'ai l'intention de vivre.» Swisscom pourrait faire sienne cette citation d'Albert Einstein. Le fait d'avoir été nommée l'année dernière opérateur de télécommunications le plus durable au monde par le magazine «World Finance» et la société de conseil Boston Consulting Group nous a ravis et nous incite à poursuivre résolument sur la voie empruntée. En effet, nous ne nous concentrons pas uniquement sur la réussite économique en tant qu'entreprise, nous tenons aussi à assumer pleinement notre responsabilité sociale et environnementale.

### Swisscom en pôle position pour l'objectif de zéro émissions nettes

Au cours des dernières décennies, nous avons réduit nos émissions de 80%. Le moment est venu d'entamer avec résolution la prochaine étape. Nous allons être parmi les premières entreprises suisses à réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> tout au long de la chaîne de valeur pour atteindre zéro émissions nettes d'ici 2025. En décidant d'atteindre la neutralité carbone totale d'ici quatre ans, nous soulignons notre rôle de pionnier parmi les entreprises durables.

Pour atteindre cet objectif, nous allons commencer par réduire encore nos propres émissions de 10%. «Swisscom first» en quelque sorte. Pour nous, cela signifie améliorer notre efficacité énergétique, développer la production d'électricité en multipliant les installations solaires sur les toitures de nos bâtiments et réduire les émissions de CO<sub>2</sub> tout au long de la chaîne d'approvisionnement, de nos produits et services, de nos bâtiments et de notre flotte de véhicules. Dans un premier temps, nous avons mis en service 80 véhicules électriques en 2021. D'ici 2030, la totalité des 2 400 voitures de notre flotte sera à propulsion électrique.

Il s'agit d'exploiter le potentiel de nos prestations propres et de compenser les émissions résiduelles. Un processus de sélection stricte de projets de compensation carbone appropriés est en cours. Nous tenons à ce que les projets soient ambitieux et largement diversifiés d'un point de vue géographique. Ils doivent aussi conduire à une réduction avérée des émissions de CO<sub>2</sub>. De plus, il devrait être possible d'exploiter des synergies avec notre entreprise.

Swisscom permet de réduire d'un million de tonnes par an les émissions de CO<sub>2</sub> et aide sa clientèle à diminuer son empreinte carbone avec des solutions TIC plus écologiques. Ces baisses correspondent environ 2% du total des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.

### Des réseaux performants sont nécessaires pour l'avenir

En 2017, nous avons promis d'offrir un débit d'au moins 80 Mbit/s à 90% des commerces et logements de toutes les communes suisses d'ici 2021. Fin 2021, nous pouvons dire: objectif atteint! Le prochain objectif consiste à doubler la couverture FTTH d'ici 2025 et de raccorder ainsi jusqu'à 60% de la population à la fibre optique jusqu'à la prise, permettant d'atteindre des débits jusqu'à 10 Gbit/s. Parallèlement, nous développons les quatrième et cinquième générations de communication mobile. La résistance envers la technologie 5G est surprenante: le niveau d'émission des antennes 5G est en effet inférieur à celui des générations précédentes et la technologie est aussi plus écologique et présente une meilleure efficacité énergétique.

Malgré l'extension du réseau, l'utilisation de nouvelles technologies plus efficaces a permis de quasiment stabiliser la consommation d'électricité en 2021. Nous nous approvisionnons en électricité 100% renouvelable et allons encore augmenter ces prochaines années la part d'électricité que nous produisons nous-mêmes dans nos 87 installations.

### La numérisation ouvre la porte à un avenir plus durable

En termes d'avenir plus durable, la numérisation offre de nombreuses opportunités, que nous tenons à saisir. Notamment avec l'IoT Climate Award en 2021 et des investissements dans des start-up qui recèlent un fort potentiel en termes de durabilité, par exemple «ecorobotix». Cette société romande commercialise des robots agricoles à énergie solaire qui éliminent les mauvaises herbes de manière ciblée et réduisent ainsi l'utilisation d'herbicides de 90%.

### Utiliser les médias modernes sans entraves

Les nouveaux médias offrent de nombreuses possibilités. Pour que celles-ci puissent être exploitées sans entraves, nous avons remodelés notre portefeuille de formation et offrons davantage de formations destinées aux parents et aux PME mettant particulièrement l'accent sur l'inclusion numérique, la protection face aux médias ainsi que la sécurité des données et sur Internet. Ces formations en ligne peuvent être suivies en toute flexibilité, 24h/24, 7j/7. Nous proposons aussi aux collaborateurs des PME des formations en ligne sur l'utilisation de Microsoft 365 Teams, afin de leur permettre d'utiliser les nouveaux modes de communication et de collaboration dans leur travail quotidien.

Que ce soit en ligne ou en présentiel, enseignants, parents, élèves et seniors trouveront chez nous une gamme complète de cours. Au total, quelque 72 000 personnes ont suivi nos cours. Nous proposons aussi gratuitement du matériel de formation aux enseignants, notamment le nouveau support pédagogique «Gaming et eSports». Sur les réseaux, le cyberharcèlement représente une réelle menace pour les jeunes. Sur la base des résultats de l'étude James, que Swisscom soutient depuis des années, nous avons lancé en 2021 la campagne «#mutethehate». Celle-ci donne aux jeunes un guide simple pour réagir correctement à la haine et au cyberharcèlement.

### Prêt pour demain

Nous nous préparons aussi pour demain. Nous formons quelque 900 apprenants dans sept métiers différents, offrons à nos collaborateurs une gamme étendue de possibilités de formation et de perfectionnement numériques. Nous autorisons par ailleurs les modèles de travail flexibles sur différents sites, en déplacement et à domicile. La diversité de nos idées, de nos expériences et de nos compétences alimentent notre croissance. En 2021, nous avons continué à promouvoir la diversité avec des campagnes telles que «Digital Days for Girls» ou des initiatives sur les préjugés inconscients, le jobsharing, la langue ou le Pride Month.

Même si l'avenir sera toujours inconnu, ne pas avancer dans un monde numérique revient à reculer. Comptant quelque 16 000 personnes, nos effectifs sont prêts pour nos clientes et nos clients, pour notre pays et pour notre environnement. Et nous sommes prêts à apporter ensemble notre contribution aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, aujourd'hui comme demain.



Stefan Nünlist  
Responsable Communication d'entreprise & Responsabilité



Saskia Günther  
Responsable Développement durable

# Environnement et stratégie en matière de développement durable

Swisscom assume ses responsabilités envers la société et l'environnement. En tant que leader suisse des TIC, nous voulons utiliser les opportunités de la transformation numérique pour la prospérité de notre pays, nous engager et contribuer à façonner l'avenir. Pour ce faire, nous promovons les compétences numériques des personnes, protégeons le climat, nous engageons pour des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement et nous construisons et entretenons une infrastructure TIC fiable et performante. Ces mesures font partie intégrante de notre stratégie en matière de développement durable 2025 et sont axées sur les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

## Environnement

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

Swisscom opère dans un environnement dynamique. Des tendances de fond telles que la numérisation modifient rapidement notre société et notre économie. Les besoins des clients et les attentes envers Swisscom évoluent tandis que la mise en réseau et les volumes de données augmentent constamment. Ces évolutions marquent et transforment notre société et notre économie et influencent nos activités. La pandémie mondiale de Covid-19 a encore accéléré la numérisation, qui étend son emprise dans tous les domaines de la vie. Une partie de la création de valeur se fait aujourd'hui à domicile, les canaux en ligne pour faire ses achats et contacter autrui ainsi que le paiement sans contact étant davantage utilisés.

Nos parties prenantes nous imposent des exigences élevées en matière de développement durable. Avec eux, nous identifions année après année les thèmes prioritaires sur lesquels nous nous concentrons dans la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable. En procédant à un examen annuel, nous nous assurons que notre engagement suit l'évolution actuelle

des affaires, de la politique et de la société en tenant compte des défis en la matière.

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

Dans la mise en œuvre de notre stratégie en matière de développement durable, nous nous engageons à la transparence et à un dialogue avec le public.

### Défis et opportunités de la numérisation

La numérisation et l'utilisation qu'on en fait dans la société ont une influence particulièrement importante sur nos actions et notre stratégie. Parallèlement, en tant que premier prestataire de services TIC en Suisse, nous l'influençons et en accélérons considérablement le développement. Pour nous, il est important que cette transformation numérique soit au service du développement durable.

### La numérisation peut apporter une contribution significative à la durabilité

Nous faisons partie de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI) «Digital with Purpose». Cette mesure oblige les

opérateurs de télécommunications à prendre des mesures dans des domaines tels que la protection du climat ou la promotion d'offres durables afin de contribuer de manière significative, en tant qu'industrie, à la réalisation des objectifs de l'agenda 2030 (voir chapitre «Global e-Sustainability Initiative»). Nous favorisons de manière ciblée les applications numériques durables.

Avec le prix IoT Climate Award, nous récompensons par exemple les innovations numériques ayant trait au climat. Nous présentons ces solutions intelligentes sur notre site web et démontrons leur contribution aux objectifs de développement durable de l'Agenda 2030.

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

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

## Stratégie de développement durable 2025

Pour s'assurer de rester performante sur le long terme dans un environnement dynamique, Swisscom s'est fixé cinq objectifs au niveau du groupe («Swisscom group goals 2025») dans le cadre de la finalité (Purpose) «Empowering the digital future».

### Swisscom Group Goals 2025



Ces objectifs ambitieux nouvellement définis font partie intégrante de la stratégie du groupe et représentent de plus une contribution aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU. Nous abordons ainsi trois défis fondamentaux:

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

Nous relevons ces défis grâce à trois orientations stratégiques et à des objectifs en conséquence:

#### Prêts pour les personnes

Nous voulons donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté.

#### Notre objectif

Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons réorienté notre offre de formations avec

- de nouvelles offres pour les PME suisses;
- un accent particulier sur la protection de la jeunesse dans les médias, l'inclusion de tous les groupes d'utilisateurs et les aspects de sécurité dans l'utilisation quotidienne des médias numériques.

Afin d'accroître sensiblement la portée, nous misons toujours plus sur les formats compatibles avec une diffusion en ligne.

En collaboration avec des partenaires, nous élaborons des bases scientifiques sur les risques et les opportunités des médias numériques, sensibilisons la population au moyen de campagnes nationales et permettons ainsi une utilisation utile et sûre des médias. Pour cela, nous proposons des solutions techniques qui rendent l'utilisation des médias plus sûre et nos collaborateurs des centres d'appel et des Shops assistent nos clients pour les questions d'utilisation bien au-delà du support habituel.

«Prêts pour les personnes» signifie aussi:

- Offrir à tous nos clients un accès sans barrière à nos services.
- Offrir à nos collaborateurs un environnement de travail attrayant avec des offres pour la santé, la mise en réseau en interne et le bénévolat, et contribuer à leur employabilité avec des formations continues adaptées. Par ailleurs, nous formons quelque 900 apprenants dans toute la Suisse. L'égalité des droits et des chances nous tient à cœur. Des objectifs concernant la proportion de femmes dans le processus de recrutement, la promotion des talents et la planification de la relève permettent de promouvoir la proportion de femmes à tous les niveaux.
- Contrôler les conditions de travail dans nos chaînes d'approvisionnement en nous engageant systématiquement à faire respecter les normes sociales et écologiques par nos fournisseurs.

### Prêts pour l'environnement

En tant que pionniers de la protection du climat, nous contribuons à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5° C.

#### Nos objectifs:

- **Neutralité carbone d'ici 2025:** Dans les activités en Suisse, nous serons totalement neutres en carbone sur toute la chaîne de valeur d'ici 2025. Les émissions de CO<sub>2</sub> issues des activités d'exploitation seront réduites de plus de 90% par rapport aux niveaux de 1990. Pour y parvenir, nous misons sur un mix de 100% d'énergies renouvelables, une flotte de véhicules à zéro émissions, des pompes à chaleur et la numérisation du travail. Nous maximisons systématiquement l'efficacité énergétique dans nos opérations et nos chaînes d'approvisionnement en réduisant les émissions provenant de nos activités et de nos chaînes d'approvisionnement à un total de 235 000 tonnes de CO<sub>2</sub>, ce qui correspond à une trajectoire de réduction bien en-deçà de 1,5° C. Les émissions résiduelles inévitables de notre chaîne de valeur seront compensées. Ainsi, nous atteindrons notre objectif de neutralité carbone d'ici 2025.
- **Suppression d'un million de tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> par an:** De plus, nous éliminerons un million de tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> par an d'ici 2025, soit environ à 2% de toutes les émissions de gaz à effet de serre de Suisse. Nous atteignons ce résultat en per-

mettant à notre clientèle de réduire sa propre empreinte carbone grâce à nos produits et services. Il s'agit notamment de solutions numériques en vue d'un travail indépendant du lieu et d'offres soutenues par l'IdO (Internet des objets) pour l'optimisation et la surveillance à distance du trafic, de la technologie des bâtiments et des appareils.

- **Réduction de 20% de la consommation d'énergie:** En dépit de l'augmentation du volume de données, nous voulons réduire notre consommation d'énergie de 20% d'ici 2030 par rapport à aujourd'hui. Pour cela, nous utilisons des technologies plus efficaces afin de contrer la hausse de la consommation d'énergie due à l'augmentation constante du volume de données à traiter.

Les nouveaux objectifs climatiques ont été définis par deux groupes de travail internes, avec la participation d'experts externes, en s'appuyant sur les connaissances scientifiques selon la méthode de la Science Based Targets initiative (SBTi). La Direction du groupe et le Conseil d'administration ont apporté leur plein soutien et approuvé les résultats du projet.

### Prêts pour la Suisse

Nous fournissons un réseau ultra haut débit fiable à toute la population.

#### Notre objectif

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

Nous créons une valeur ajoutée pour les clients, les collaborateurs, les actionnaires, les fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Nous fournissons un réseau ultra haut débit fiable à toute la population. C'est ainsi que nous renforçons la compétitivité, l'aptitude au numérique et la qualité de vie dans le pays.

«Prêt pour la Suisse» signifie aussi prendre en compte les inquiétudes de la population concernant l'extension du réseau 5G et la sécurité des données. Par ailleurs, toutes les écoles du pays bénéficient d'un accès gratuit et sécurisé à Internet.

## Chaîne de valeur

Nous réalisons l'essentiel de notre création de valeur par nos activités en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 10% à la création de valeur opérationnelle du groupe (exercice précédent: 8%).

Le calcul de création de valeur et la répartition de cette valeur sont présentés dans le Rapport annuel du Rapport de gestion, au chapitre «Marche des affaires» (voir Rapport de gestion page 48).

Nos fournisseurs nous livrent des marchandises et des prestations de service d'une valeur supérieure à CHF 2,8 mia par an. Les importations ont des répercussions positives et négatives sur l'environnement, l'économie et la société tout au long des chaînes de création de valeur et d'approvisionnement:

- Les services ainsi que les biens de consommation et d'équipement contribuent au développement économique, à la compétitivité et à la qualité de vie de la Suisse. Mais ils ont un impact sur le climat et les res-

sources naturelles. Nous assumons notre responsabilité et prenons de nombreuses mesures pour rendre nos chaînes d'approvisionnement écologiquement durables.

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

(voir chapitre «Nos chaînes d'approvisionnement»)

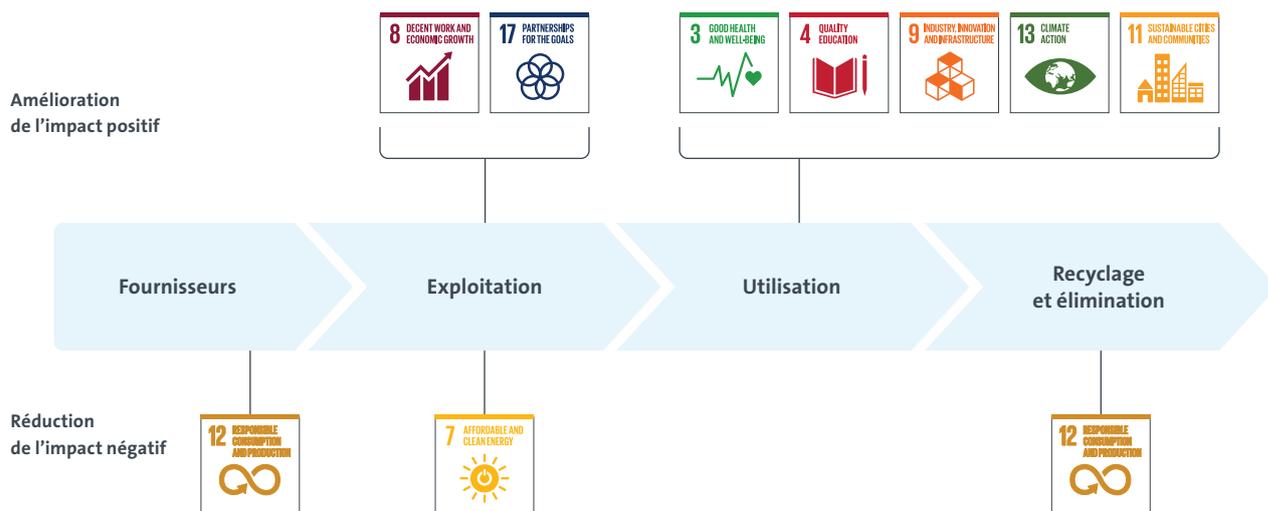
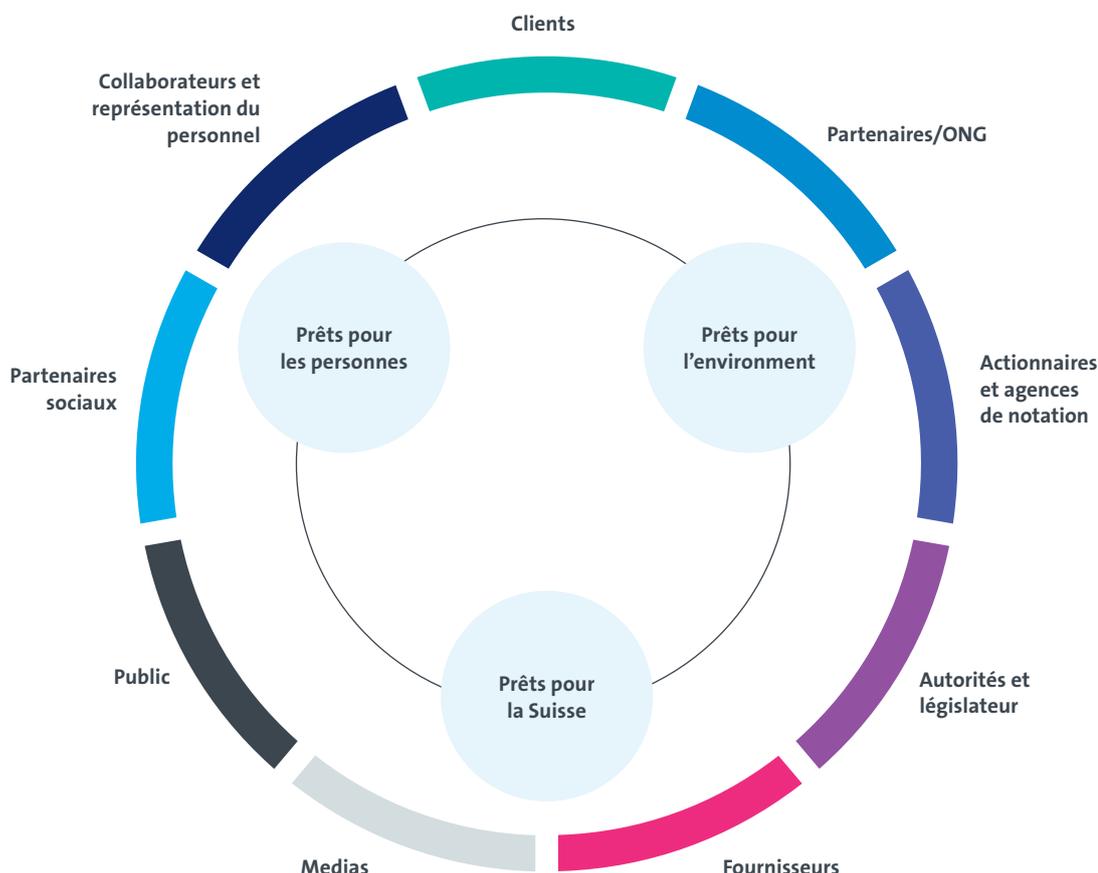


Figure des objectifs de développement durable sur la chaîne de valeur

## Parties prenantes

Nos parties prenantes nous imposent des exigences élevées en matière de développement durable. Nous entretenons un échange et un dialogue directs avec tous les groupes de référence. Avec eux, nous identifions année après année les thèmes prioritaires sur lesquels nous nous concentrons dans la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable. En procédant à

un examen annuel, nous nous assurons que notre engagement suit l'évolution actuelle des affaires, de la politique et de la société en tenant compte des défis en la matière. Les contacts antérieurs, les intérêts et la taille des parties prenantes déterminent la manière dont le dialogue est organisé.



Environnement des parties prenantes

### Clients

Nous nous enquêrons systématiquement auprès de nos clients privés de leurs besoins et de leur satisfaction. Les Customer Relationship Managers enregistrent les attentes de leurs interlocuteurs directement lors d'un contact avec le client. Nous menons en outre régulièrement des enquêtes représentatives. Elles cherchent notamment à déterminer dans quelle mesure les clients perçoivent Swisscom comme une entreprise responsable vis-à-vis de l'environnement et de la société. Nous menons aussi des enquêtes qualitatives et quantitatives ciblées sur les questions de durabilité.

### Partenaires et ONG

Nous attachons beaucoup d'importance aux échanges entretenus avec nos partenaires et des ONG dans le cadre de différents projets, notamment avec myclimate, Protection de l'enfance Suisse, l'Association faitière des ensei-

gnantes et enseignants suisses, la Fédération Suisse des Sourds, SOS Villages d'Enfants Suisse et avec des organisations qui s'occupent des besoins particuliers des personnes dans des domaines spécifiques (par exemple les droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement). Les parties prenantes apprécient tout particulièrement ces partenariats ainsi que notre engagement à la fois social et écologique.

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

### Investisseurs et agences de notation

En plus de l'Assemblée générale annuelle, nous recherchons des échanges avec nos actionnaires au travers de conférences d'investisseurs et de roadshows. En outre, nous entretenons des relations avec bon nombre d'investisseurs et d'agences de notation depuis de nombreuses années. Les actionnaires et les investisseurs attendent avant tout de nous que nous soyons stables, rentables et

fiables. Au cours de l'exercice, nous avons constaté une forte augmentation des demandes concernant notre position sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (Environmental, Social and Governance ESG). Nous informons donc activement nos investisseurs des progrès réalisés en matière de durabilité, notamment à l'occasion de la publication des résultats trimestriels. Comme les années précédentes, nous avons été classés parmi les opérateurs de télécommunications les plus durables du monde dans plusieurs notations. Au cours de l'exercice, nous avons converti une facilité de crédit renouvelable de CHF 1 mia en un prêt lié au développement durable (Sustainability Linked Loan SLL) en nous fixant des objectifs de développement durable ambitieux, présentés dans le tableau correspondant.

### Autorités et législateurs

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

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

### Fournisseurs

Nos services des achats passent régulièrement en revue les relations avec leurs fournisseurs. Ils analysent les résultats des évaluations, formulent des conventions d'objectifs et vérifient l'exécution des prestations. Pour le dialogue avec les fournisseurs globaux, Swisscom s'appuie en outre sur des coopérations sectorielles internationales (voir chapitre «Nos chaînes d'approvisionnement»).

### Médias

Nous entretenons un échange intensif avec les professionnels des médias qui peuvent nous joindre sept jours sur sept. Notre travail avec les médias s'appuie sur les

principes déontologiques du journalisme. Parallèlement au service médias, les représentants de la Direction s'entretiennent régulièrement avec les journalistes et se tiennent à leur disposition pour des interviews et des entretiens de fond.

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

### Public

Les contacts avec le public se font directement via notre site Internet, par les médias sociaux, par le biais de sondages au sein de la population, à l'occasion de foires ou dans le cadre de manifestations. Au cours de l'exercice, trois campagnes ont également été menées sur les thèmes de la protection du climat, de la protection de la jeunesse dans les médias et de l'économie circulaire. Le groupe cible de ces campagnes était en premier lieu des personnes plutôt jeunes, âgées de 16 à 35 ans. Les campagnes sont décrites plus en détail dans les chapitres correspondants.

### Collaborateurs et représentation du personnel

Nous encourageons le dialogue et les échanges avec les collaborateurs par le biais de différentes plateformes et mesures de communication ainsi qu'au travers d'une culture d'entreprise en ce sens. Habituellement, le CEO et la direction générale parcourent la Suisse plusieurs fois par an pour aller à la rencontre des collaborateurs sur place. Au cours de l'exercice sous revue, les rencontres se sont faites en ligne en raison de la pandémie de Covid-19. Deux fois l'an, les collaborateurs peuvent donner leur avis sur leur état d'esprit et sur les questions liées à l'organisation de l'entreprise. Ce sondage donne l'occasion à chaque collaborateur, à toutes les équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir au feed-back et de mettre en œuvre des améliorations.

La représentation du personnel recueille les demandes, les souhaits et les critiques des collaborateurs avant de les représenter auprès du management, faisant ainsi valoir ses droits de participation. La représentation du personnel compte 48 membres (soit un représentant pour environ 400 collaborateurs), répartis entre sept représentations. Deux fois par an, nous organisons une table ronde avec les représentants du personnel. Les demandes émanant des collaborateurs concernent avant tout le partenariat social, la formation professionnelle et continue, la diversité, la santé et la sécurité au travail (voir chapitre «Collaborateurs»).

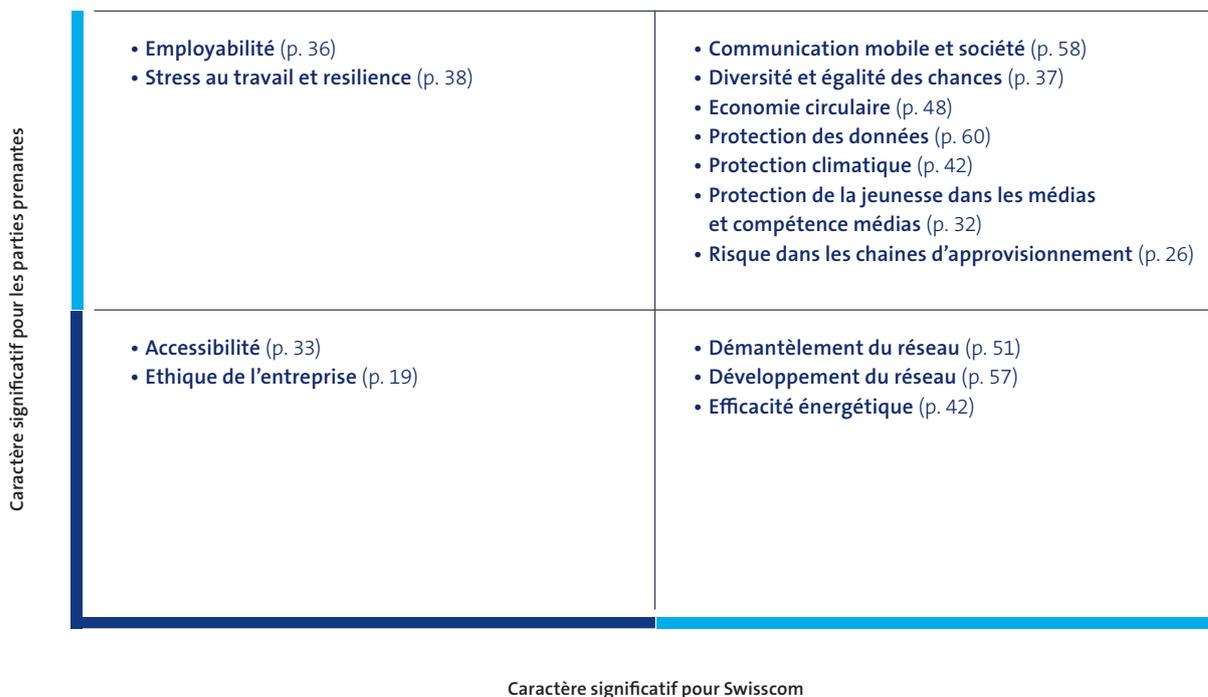
### Partenaires sociaux

Un contact régulier avec nos partenaires sociaux est une priorité pour nous. En font partie syndicom (le syndicat des médias et de la communication) et transfair (l'association du personnel pour le service public). Tous deux sont les interlocuteurs et partenaires de négociation pour les questions importantes liées à la CTT et les thèmes stratégiques en matière de participation.

## Thèmes centraux

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

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



■ important ■ très important

Matricce d'importance 2021

Les échanges avec nos parties prenantes au cours de l'exercice nous ont confirmé que les thèmes représentés dans la matrice sont toujours les bons du point de vue des parties prenantes et de l'entreprise. Nous n'avons donc apporté aucune modification à la classification des thèmes. Il n'y a pas non plus de nouveaux thèmes ni de thèmes supprimés. Les principales observations, tendances et évolutions confirment la classification des thèmes dans la matrice d'importance.

L'importance des plans d'extension autour de la génération de communications mobiles 5G dans la société et au niveau du régulateur reste inchangée. Nous avons donc déplacé le thème Communication mobile et société vers le quadrant supérieur droit.

Compte tenu des exigences toujours plus élevées de la clientèle en matière d'économie circulaire, nous comptons toujours ce thème parmi les thèmes très importants.

### Importance de la classification

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

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

### Implication des parties prenantes

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

### Interne

- **Conseil d'administration:** En 2021, le Conseil d'administration s'est penché à trois reprises sur le développement de l'engagement en matière de développement durable. D'abord lors de la définition des nouveaux objectifs de protection du climat et à nouveau pour l'approbation de la nouvelle gouvernance

en matière de développement durable. À cet égard, le Conseil d'administration approuve désormais la stratégie de développement durable et le comité Révision du Conseil d'administration s'occupe du reporting ESG. Le comité sera donc renommé «comité Révision et Reporting ESG du Conseil d'administration» au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Lors d'une autre séance, le Conseil d'administration s'est informé sur la feuille de route 2022 en matière de responsabilité d'entreprise.

- **Membres de la Direction du groupe:** Les membres de la Direction du groupe expriment leur point de vue sur l'état de la mise en œuvre de la gestion de la durabilité lors des réunions de la Direction du groupe qui se tiennent plusieurs fois par an et sur les défis à relever lors des entretiens qualitatifs.
- **Supérieurs hiérarchiques:** Les supérieurs hiérarchiques à tous les niveaux ont répondu à des questions sur l'ancrage de la stratégie actuelle et sur leurs attentes. Ce sondage est mené tous les deux à trois ans, dernièrement en 2020. Le prochain sondage est prévu pour 2022.
- **Équipe du développement durable:** En collaboration avec l'équipe responsable de la stratégie, l'équipe du développement durable analyse la contribution de l'activité principale et des domaines de croissance de Swisscom au développement durable social et environnemental. Les résultats confirment l'analyse externe: à l'avenir, nos plus grands enjeux concerneront la protection du climat, une gestion d'entreprise éthique ainsi qu'un usage responsable des données.

## Externe

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

- **Benchmarking:** En 2020, la société sustainserv a réalisé un benchmarking auprès de dix entreprises de télécommunications leaders dans le domaine du développement durable. L'objectif était d'identifier les meilleures pratiques dans ces domaines et donc de définir les thèmes, les priorités, la nature de la transparence ainsi que les thématiques et les tendances. Les résultats du benchmarking et les recommandations qui en découlent ont été présentés à la Direction du groupe. En 2021, le benchmarking a été complété de manière ciblée par des aspects de gouvernance et

de bonnes pratiques. Dans le cadre de la révision de nos objectifs climatiques, des entreprises de télécommunication européennes ont été analysées.

- **Repérage des tendances:** Aucun repérage des tendances n'a été effectué au cours de l'exercice sous revue. Au lieu de cela, l'examen et l'évaluation des tendances pertinentes ont été effectués avec les responsables de la stratégie du groupe.
- **Enquête menée auprès des parties prenantes:** En été 2021, nous avons organisé un événement pour les parties prenantes avec pour sujets les «nouvelles formes de travail», la «protection du climat», le «point de vue des investisseurs» et le «dialogue numérique avec les parties prenantes». Au total, 30 représentants de différentes parties prenantes y ont participé. La plupart des réactions ont confirmé que nous travaillons déjà sur les bons sujets.

Les points suivants ont également été abordés lors de cet événement:

- **Nouvelles formes de travail:** Outre les applications technologiques, les clients commerciaux ont aussi besoin d'être accompagnés dans le changement de la culture du travail.  
Le marché du travail recèle des opportunités pour les personnes travaillant à temps partiel et les personnes en réinsertion.
- **Protection du climat:** C'est un fait reconnu qu'il faut une meilleure protection du climat. et pour cela, des partenariats sont nécessaires en amont et en aval.  
La protection du climat est toujours plus importante pour le positionnement des produits et des entreprises sur le marché.
- **Dialogue numérique avec les parties prenantes:** Notre engagement en matière de développement durable n'est pas perçu comme suffisamment concret.  
Swisscom communique de manière plutôt passive, sans engagement ni positionnement clairs, ce qui rend une différenciation peu perceptible.
- **Point de vue des investisseurs:** Swisscom est classée comme exemplaire dans son engagement pour la protection du climat.  
Les ambitions de Swisscom en matière de diversité sont insuffisantes pour répondre aux exigences de Leadership en matière de responsabilité d'entreprise.

Les actions nécessaires identifiées ont été présentées à la Direction du groupe et une partie est déjà intégrée à la feuille de route 2022 en matière de développement durable.

© Voir sous [www.swisscom.com/purpose](http://www.swisscom.com/purpose)

## La contribution de Swisscom aux SDG

Outre les attentes des parties prenantes et la législation suisse, l'Agenda 2030 des Nations Unies avec ses 17 objectifs de développement durable (SDG – sustainable development goals) constitue les conditions-cadres de notre stratégie en matière de développement durable.

SDG	Contribution de Swisscom aux SDG	Informations complémentaires
	Promotion de la santé des collaborateurs de Swisscom par la gestion de la santé en entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stress au travail et résilience</li> <li>Sécurité au travail et protection de la santé sur le lieu de travail</li> </ul> <b>Objectif:</b> Maintenir ou réduire le taux d'absentéisme.
	Promotion des compétences médiatiques auprès de la population.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias</li> </ul> <b>Objectif:</b> Nous soutiendrons d'ici 2025 deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques.
	Contribution au paysage suisse de la formation sous la forme d'un accès gratuit à Internet pour les écoles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilité vis-à-vis de la société</li> <li>Politique de formation</li> </ul>
	Pour contribuer à la diversité et à l'égalité des sexes, nous encourageons la présence de femmes dans le management et dans les échelons supérieurs de la CCT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversité (Diversity) et égalité des chances</li> </ul> <b>Objectif:</b> Augmentation de la diversité parmi les collaborateurs, mesurée par la répartition des sexe.
	Swisscom contribue à l'augmentation de l'efficacité énergétique et à la protection du climat par des mesures concrètes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection du climat et efficacité énergétique</li> </ul> <b>Objectif:</b> Neutralité carbone sur l'ensemble de sa chaîne de création de valeur d'ici 2025. Réduction de 20% de la consommation d'énergie: en dépit de l'augmentation du volume de données, Swisscom veut réduire sa consommation d'énergie de 20% d'ici 2030 par rapport à aujourd'hui.
	Swisscom offre des emplois et des conditions de travail attrayants. En investissant dans le réseau et l'infrastructure, Swisscom apporte une contribution directe et indirecte essentielle à la place économique suisse. Swisscom s'engage pour des conditions de travail équitables et sûres dans ses chaînes d'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborateurs</li> <li>Extension du réseau et infrastructure</li> <li>Chaînes d'approvisionnement équitables</li> </ul> <b>Objectif:</b> Couverture avec très haut débit en Suisse.
	Swisscom exploite et entretient une infrastructure TIC fiable et performante. En Suisse, Swisscom investit chaque année environ CHF 1,6 mia dans l'extension de son réseau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prêts pour la Suisse (réseau et infrastructure)</li> <li>Service universel</li> <li>Solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul> <b>Objectif:</b> Couverture avec très haut débit en Suisse.
	Développement du portefeuille de services durables, notamment dans le domaine de l'IdO et de la ville intelligente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul> <b>Objectif:</b> Réduction des émissions de CO <sub>2</sub> : réduction des émissions de CO <sub>2</sub> de 1 million de tonnes d'ici 2025.
	Développement du portefeuille durable pour les clients B2C et B2B. En soutenant les offres de réutilisation, Swisscom apporte une contribution précieuse à l'économie circulaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> <li>L'économie circulaire dans la pratique</li> </ul> <b>Objectif:</b> Réduction des émissions de CO <sub>2</sub> : réduction des émissions de CO <sub>2</sub> de 1 million de tonnes d'ici 2025.
	Développement du portefeuille de services durables pour réduire les émissions de CO <sub>2</sub> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions de protection du climat pour notre clientèle</li> </ul> <b>Objectif:</b> Réduction des émissions de CO <sub>2</sub> : réduction des émissions de CO <sub>2</sub> de 1 million de tonnes d'ici 2025.
	Dans le cadre de sa stratégie en matière de développement durable, Swisscom contribue à la protection du climat par des mesures visant à augmenter l'efficacité énergétique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection du climat et efficacité énergétique</li> </ul> <b>Objectif:</b> Neutralité carbone sur l'ensemble de sa chaîne de création de valeur d'ici 2025. Réduction de 20% de la consommation d'énergie: en dépit de l'augmentation du volume de données, Swisscom veut réduire sa consommation d'énergie de 20% d'ici 2030 par rapport à aujourd'hui.

## Gouvernance en matière de Corporate Responsibility

Au cours de l'exercice, nous avons examiné la gouvernance en matière de Corporate Responsibility (CR), l'avons comparée aux pratiques du secteur et l'avons développée. Il ressort du sondage que la gestion actuelle est professionnelle et que les responsabilités et le reporting sont institutionnalisés. La nouvelle gouvernance en matière de CR s'appuie sur la précédente tout en éliminant les faiblesses identifiées et tenant compte des évolutions légales et sociétales.

Les rôles existants des sponsors (représentants de la Direction du groupe), des SPOC (interlocuteurs de l'équipe Durabilité par division et filiale) et des champions en matière de CR (représentants des unités hiérarchiques) ont été uniformisés et adaptés de manière cohérente.

La responsabilité générale pour les questions d'ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) incombe au Conseil d'administration. Le comité Révision se voit attribuer un rôle majeur en matière de reporting et est renommé «Comité Révision et Reporting ESG». De même, les questions d'ESG sont ancrées de manière plus cohérente dans l'ensemble de l'entreprise.

La gouvernance en matière de CR a été validée par la direction du groupe le 24 septembre 2021 et approuvée par le Conseil d'administration le 27 octobre 2021. Elle entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La nouvelle gouvernance en matière de CR est décrite aux sections suivantes. Les informations sur l'ancienne gouvernance sont disponibles dans le rapport de l'année dernière.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2020](http://www.swisscom.ch/cr-report2020)

### Objectifs stratégiques du Conseil fédéral

Le Conseil fédéral définit, pour une durée de quatre ans, les objectifs que la Confédération veut atteindre en tant qu'actionnaire principal de Swisscom. Dans la période actuelle et jusqu'en 2025, la Confédération attend toujours que nous suivions une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de nos possibilités.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/ziele\\_2022-2025](http://www.swisscom.ch/ziele_2022-2025)

### Ancrage dans la stratégie du groupe

Notre Conseil d'administration s'est engagé en faveur d'une stratégie du groupe s'inscrivant dans la durée. La stratégie en matière de développement durable en fait partie.

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

## Organisation et responsabilité

### Conseil d'administration

Sur proposition du CEO, le Conseil d'administration approuve la stratégie en matière de développement durable intégrée dans la stratégie d'entreprise et définit les aspects ESG essentiels pour Swisscom ainsi que les objectifs. Le cas échéant, il est aussi responsable de la politique relative à la chaîne d'approvisionnement pour les minéraux issus de zones de conflits ainsi que pour les produits et services pour lesquels il existe un soupçon de travail des enfants. Le Conseil d'administration surveille les risques liés aux aspects ESG essentiels identifiés. Il décide de l'utilisation de règles nationales ou internationales pour le reporting en matière d'ESG et approuve le reporting externe correspondant.

Le Conseil d'administration a déjà approuvé les nouveaux objectifs climatiques au cours de l'exercice 2021. Le Conseil d'administration est informé par écrit de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable dans le cadre du reporting semestriel. En décembre 2021, le Conseil d'administration a en outre pris connaissance de la feuille de route 2022, dérivée de la stratégie en matière de développement durable, et l'a approuvée.

### Comité Révision et Reporting ESG du Conseil d'administration

Le Comité Révision et Reporting ESG du Conseil d'administration définit les indicateurs clés de performance (Key Performance Indicator, KPI) en rapport avec les aspects ESG essentiels. Il surveille les concepts définis par le CEO pour la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable et les KPI et évalue l'efficacité des mesures définies. Il vérifie par ailleurs le respect du devoir de diligence en ce qui concerne les minéraux issus de zones de conflits et le travail des enfants. Le Comité Révision et Reporting ESG conçoit et surveille le système de contrôle interne visant à garantir la fiabilité des informations ESG et des rapports de développement durable. Il décide de la forme du reporting interne et externe sur les aspects ESG essentiels et de la vérification des rapports et approuve le rapport de durabilité. Le président du Comité Révision et Reporting ESG informe le Conseil d'administration des réunions du Comité lors de la réunion suivante du Conseil d'administration.

### CEO

Le Conseil d'administration a délégué la mise en œuvre de la stratégie du groupe à notre CEO. Ce dernier, qui peut confier des fonctions et des compétences à des postes subordonnés. Le CEO définit les objectifs et les mesures pour la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable. Il est soutenu dans cette tâche par les membres de la Direction du groupe et par le responsable Group Communications & Responsibility (GCR). Le CEO soumet la stratégie en matière de développement durable ainsi que les aspects ESG considérés comme

essentiels au Conseil d'administration pour approbation. Périodiquement, il rend compte au Conseil d'administration ou au Comité Révision et Reporting ESG de l'avancement de la réalisation des objectifs et des mesures ainsi que de leur efficacité. Si nécessaire, un groupe de travail composé de membres de la Direction du groupe est convoqué pour traiter d'aspects ESG spécifiques.

## Direction du groupe

La Direction du groupe a défini les principaux objectifs de l'entreprise et les objectifs partiels de chaque division dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable. Par ailleurs, elle analyse au moins une fois par semestre le développement et la mise en œuvre des mesures définies. En novembre de chaque année, elle adopte la feuille de route et les objectifs partiels (valeurs indicatives) pour l'exercice à venir.

## Rôles

Les membres de la Direction du groupe ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility (GCR) sponsorisent les champs d'action stratégiques de leurs divisions. Avec leurs Directions de division, ils sont responsables de la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable dans la hiérarchie et décident des mesures concrètes. Ils s'assurent ainsi que les champs d'action de la stratégie en matière de développement durable sont fortement ancrés dans l'entreprise et ce, de manière contraignante.

### Prêts pour les personnes:

- responsable Residential Customers (Clients privés, Accessibilité)
- responsable Group Communications & Responsibility (compétence médias, protection de la jeunesse dans les médias)
- responsable Group Human Resources (collaborateurs et apprenants, diversité)
- responsable Group Business Steering, CFO (chaînes logistiques, Reporting ESG)

### Prêts pour l'environnement:

- responsable informatique, Network & Infrastructure (thèmes liés au réseau, efficacité énergétique)
- responsable Group Business Steering, CFO (thèmes liés à la mobilité et à l'immobilier, risques climatiques, Reporting ESG)
- responsable Business Customers (portefeuille durable Clients commerciaux)
- responsable Residential Customer (portefeuille durable Clients privés)

### Prêts pour la Suisse:

- responsable IT Network & Infrastructure (Développement du réseau et démantèlement)
- responsable Group Strategy (compliance, gestion des risques, gouvernance, sécurité informatique, sécurité des données)

© Voir sous [www.swisscom.ch/direction-du-groupe](http://www.swisscom.ch/direction-du-groupe)

La Direction du groupe dispose des instruments de contrôle suivants:

- rapport hebdomadaire de la division GCR avec les principaux événements
- rapport semestriel contenant les principaux indicateurs de performance (KPI) en relation avec les grands thèmes de la stratégie en matière de développement durable
- rapport trimestriel du Risk Management
- rapport d'état semestriel dans les organes de direction des divisions sur l'état de la feuille de route du secteur

## Group Communications & Responsibility

La division Group Communications & Responsibility (GCR) est responsable de la prise en compte des objectifs de l'Agenda 2030 – et, partant, du développement durable chez Swisscom. L'équipe Durabilité, qui fait partie de la division GCR, élabore la stratégie en matière de développement durable et pilote sa mise en œuvre. Pour ce faire, elle élabore une feuille de route annuelle globale en collaboration avec les divisions (Business Units).

### Processus:

Les critères en matière de développement durable sont intégrés de manière standardisée dans les demandes de portefeuille de produits et les processus ainsi que dans les décisions d'investissement.

### Surveillance:

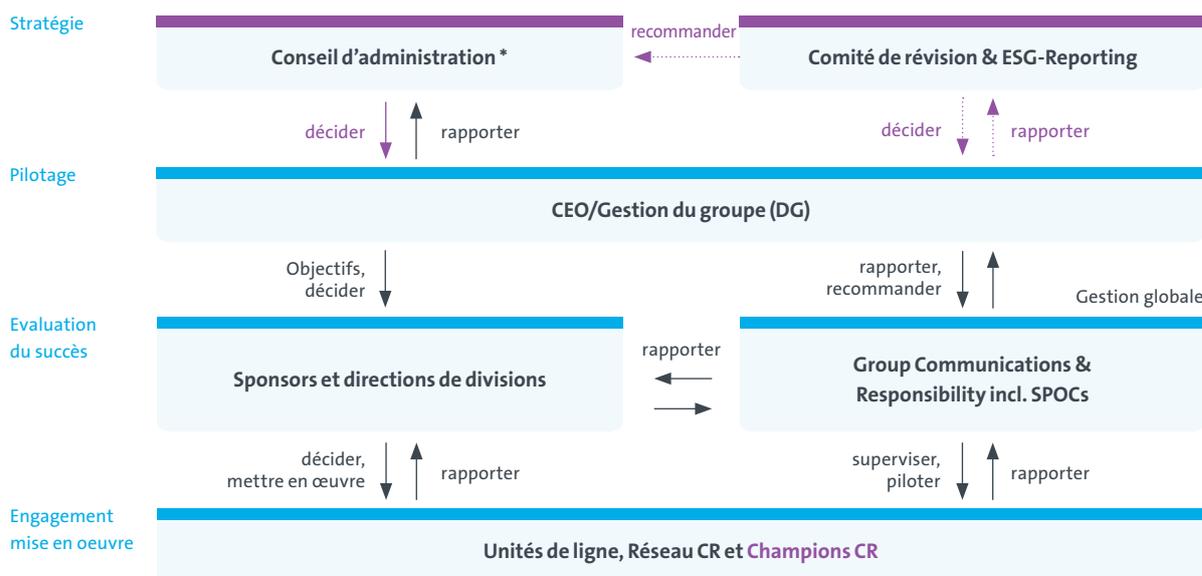
Les indicateurs clés de performance de la stratégie en matière de développement durable sont intégrés de manière cohérente dans les objectifs de la division. Par ailleurs, le rapport de durabilité sera renforcé par son intégration dans le reporting financier existant et dans le processus de gestion des risques. Le respect de la gouvernance en matière de CR est contrôlé par l'audit interne.

## Divisions (Business Units)

Des Single Points of Contact (SPOC) sont définis pour chaque division (Business Unit) au sein de l'équipe Durabilité. Les SPOC sont les interlocuteurs de la Direction de la division ainsi que des champions en matière de Corporate Responsibility (CR). Les champions en matière de CR assument la responsabilité de la mise en œuvre des mesures et rendent compte de l'avancement de la mise en œuvre aux sponsors et aux SPOC. Les mesures de développement durable sont mises en œuvre par les équipes de projets ou les unités hiérarchiques, en fonction du thème abordé.

## Réseau du développement durable

Tous les membres du réseau du développement durable se réunissent au cours de l'année. Ces réunions de la «communauté du développement durable», complétées par des Green Lunches spécifiques, permettent de sensibiliser aux principaux thèmes du développement durable et de garantir l'échange d'informations. Le réseau de développement durable géré par l'équipe Durabilité est ouvert à tous les collaborateurs.



\*Le conseil d'administration assume désormais la responsabilité supérieure des questions ESG et approuve la stratégie de développement durable en tant que partie intégrante de la stratégie d'entreprise.

Structure de gouvernance durable 2022

## Éthique de l'entreprise

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

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

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

Nous atteignons ces objectifs par notre engagement en faveur de l'environnement, de la société et de l'économie. Aussi bien dans le monde analogique que numérique, nos critères éthiques prennent en compte dans la même mesure les besoins de l'entreprise et ceux de nos parties prenantes. Nous sommes pleinement conscients des divergences d'objectifs qui peuvent en découler.

Nous abordons donc activement ces questions, prenons nos décisions conformément à nos valeurs et nous efforçons de trouver des solutions communes conformes à notre culture d'entreprise.

L'exigence d'une action responsable et éthique concerne toute l'entreprise. Nous faisons confiance à tous nos collaborateurs et apprécions le fait qu'ils agissent de façon responsable en respectant nos valeurs dans leur travail quotidien. La direction assume un rôle d'exemplarité. Le responsable de la division Group Communications & Responsibility est également le responsable des questions d'éthique de Swisscom. Il s'occupe des questions éthiques et des analyses d'impact liées à nos activités et il sensibilise les collaborateurs sur ce thème. Le responsable des questions d'éthique dirige également le Board Éthique des données, qui se réunit pour discuter des questions liées aux données et émettre des recommandations à l'attention des projets et de la direction. Avec le CEO et la responsable Group Human Resources, il se penche en outre régulièrement en petit comité sur les questions d'éthique d'entreprise.

La stratégie de développement durable crée de la valeur ajoutée pour la société, l'économie, l'environnement et toute l'entreprise. Elle symbolise l'entrepreneuriat capable de prendre en compte à parts égales les préoccupations éthiques et économiques. Dans le cadre de la stratégie en matière de développement durable, nous ne vérifions pas seulement la rentabilité des projets et des engagements, mais nous veillons

également au respect des normes de durabilité et des conséquences à long terme sur l'environnement et la société.

Nous nous engageons à suivre les règles et codes de conduite suivants:

- **Code de conduite (Code of Conduct):** assumer ses responsabilités, respecter les règles, faire preuve d'intégrité et signaler les infractions: le code de conduite contient les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO à l'endroit des cadres et collaborateurs de Swisscom et des sociétés du groupe.

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

- **Corporate Governance:** chez Swisscom, la gestion responsable de l'entreprise – Corporate Governance – se caractérise par la transparence et des compétences clairement définies. La gouvernance en matière de développement durable définit les règles de décision, de gestion technique et de rapport des unités hiérarchiques et du réseau du développement durable (voir chapitre «Gouvernance en matière de Corporate Responsibility»).

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

- **Valeurs et promesses:** Nous nous concentrons sur trois valeurs – digne de confiance, engagé, curieux – qui définissent qui nous sommes et comment nous effectuons notre travail. Swisscom a le devoir de rendre accessibles, faciles à utiliser et pertinentes toutes les opportunités de l'univers connecté. C'est notre responsabilité en tant que numéro 1. C'est notre promesse en tant que marque Swisscom.

📍 Voir sous [www.swisscom.com/purpose](http://www.swisscom.com/purpose)

- **Principes de communication:** les collaborateurs se réfèrent aux valeurs et aux principes de communication de Swisscom dans leur communication quotidienne avec les collègues, la clientèle ainsi que dans leurs activités liées aux médias, aux Public Affairs et aux relations publiques.

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

- **Board Éthique des données:** nous avons créé un Board Éthique des données pour tester les processus de traitement des données en fonction de valeurs objectives. Sous la direction du responsable Group Communications & Responsibility, le Board examine des cas concrets issus de l'activité quotidienne de l'entreprise. Le Board se compose de représentants des secteurs HR, Customer Care, Analyse des données et Solutions mobiles pour les Clients commerciaux. Le Board s'est réuni quatre fois au cours de l'exercice sous revue afin d'examiner des cas d'application actuels selon des critères éthiques. Ce chiffre peut sembler faible, mais Swisscom n'a guère de cas, en règle générale, qui soulèvent des questions éthiques. Nos modèles d'affaires et nos services ne sont pas, en principe, basés sur des données. Les principes de l'éthique des données sont déjà pris en compte par les

équipes de développement. Il ne reste donc que très peu de cas discutables que le Board Éthique des données doit analyser en détail.

- **Transparence et dialogue:** nous privilégions et recherchons le contact avec le public. Nous entretenons un dialogue ouvert avec les parties prenantes intéressées, sur des thèmes spécifiques en relation avec notre cœur de métier. Les collaborateurs de Swisscom ont la possibilité de signaler, sous le couvert de l'anonymat, les pratiques commerciales supposées déloyales, via une plateforme de whistleblowing accessible au public. Les signalements sont traités selon un processus défini. Le président du Conseil d'administration, le responsable du Comité Révision et Reporting ESG, le CEO, le CFO ainsi que le membre compétent de la Direction du groupe sont immédiatement informés de manière anonyme des notifications. Le comité Révision est informé tous les trimestres par VR-IA du statut des procédures concernant les cas graves.

- **Traitement responsable des données:** les applications et les services basés sur les données offrent des opportunités à la société, à l'économie et à Swisscom en tant qu'entreprise. Nous avons conscience de la confiance que nous accordons la clientèle dans le cadre du traitement des données. C'est la raison pour laquelle nous avons instauré une gouvernance des données. Cette gouvernance élabore des mesures et des processus pour établir et promouvoir systématiquement une culture des données responsable. L'objectif est de garantir la conformité au droit et la légitimité du traitement des données. Nous nous ouvrons ainsi au débat politico-social autour de la disponibilité publique des données (voir chapitre «Protection des données»).

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

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

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

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

## Approches de gestion dans le groupe

### Principe de précaution du groupe Swisscom

Nous travaillons dans le respect du développement durable, inscrit dans nos visions et nos valeurs. Nous réduisons les risques écologiques, économiques et sociaux à l'aide de systèmes et d'approches de management établis. Des prescriptions et des instructions définies à l'échelle du groupe tout entier veillent à ce que le développement durable soit pris en compte dans les projets et dans l'exploitation. En complément des systèmes de gestion établis, la formation et la sensibilisation des collaborateurs constituent l'un des piliers du principe de précaution que nous cultivons.

Nos systèmes de gestion sont conformes aux normes internationales ISO. Des audits externes confirment, au travers d'un certificat, le respect des normes suivantes:

- 9001 Management de la qualité
- 14001 Management environnemental
- 14064 Directive sur l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom
- 20000 Technologie de l'information, gestion des services
- 27001 Management de la sécurité de l'information
- 33002 Technologies de l'information – évaluation du processus

Pour la mesure des champs magnétiques des antennes de communication mobile, nous disposons d'un système d'assurance qualité (SAQ) certifié. Ce système vise à garantir le respect des valeurs limites que définit l'Ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI) (voir chapitre «Communication mobile et société»). Nous mettons en œuvre des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité (voir chapitre «Système de gestion des risques»).

### Compliance Management

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de la conformité (CMS) efficace. Notre CMS englobe toutes les divisions du groupe et repose sur les éléments suivants:

- **Culture:** la culture en matière de compliance constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont vécues et véhiculées dans l'entreprise par le travail de direction et au travers de la collaboration quotidienne.
- **Objectifs:** le Conseil d'administration définit les objectifs de la compliance: toutes les mesures organisationnelles et les actions liées à la conformité dépendent de ces objectifs.
- **Risques:** nous tenons compte de notre activité ainsi que des prescriptions réglementaires et légales pour définir les risques relevant de la gestion de la confor-

mité. Nous évaluons et gérons les risques continuellement et prenons les mesures nécessaires.

- **Organisation:** le Conseil d'administration définit les tâches minimales incombant à la compliance. La Direction du groupe fixe ensuite les autres tâches et responsabilités et met à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS.
- **Communication:** les collaborateurs sont informés de leurs tâches, de leurs compétences et de leurs domaines de responsabilité ainsi que des mesures en vigueur dans les différents domaines de conformité. Un rapport est établi chaque année à l'attention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes.
- **Surveillance et amélioration:** nous surveillons en permanence le CMS pour en supprimer les failles.

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

- Lutte contre la corruption
- Loi sur le blanchiment d'argent
- Droit bancaire (dépôts du public)
- Protection des données et de la confidentialité (concernant toutes les lois)
- Loi sur la sécurité des produits
- Droit des cartels
- Droit des télécommunications
- Droit boursier

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

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

### Marketing responsable

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

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

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

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

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

Le respect des droits de l'homme fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. Nous nous laissons donc guider par les principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), la norme SA 8000 de Social Accountability International (SAI) ainsi que par les directives d'entreprises relatives à l'acquisition. En respectant systématiquement notre propre politique en matière de Droits de l'homme, nous contribuons à la mise en œuvre des principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et du plan d'action national entreprises et droits de l'homme de la Suisse (voir chapitre «Nos chaînes d'approvisionnement»).

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

## Pratiques en matière de droits d'auteur

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

Quand nous utilisons des logiciels libres ou Open Source (FOSS) pour le développement de nos propres logiciels, nous respectons les droits d'auteur de tiers en nous conformant aux dispositions de licence en vigueur du fournisseur de logiciel. Leur utilisation est régie dans les directives (instructions) existantes du groupe. Pour les logiciels Swisscom lancés sur le marché tiers, la conformité avec les licences FOSS doit être explicitement vérifiée et établie par le service de conformité FOSS interne.

## Swisscom Security

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

Nous rendons le monde interconnecté plus sûr en mettant les besoins de nos collaborateurs, notre clientèle et nos partenaires au cœur de toutes nos réflexions sur la sécurité. En combinant des services de sécurité, des compétences, des processus et des outils professionnels, nous offrons une protection optimale pour notre clientèle, nos parties prenantes et notre propre entreprise. Nous garantissons la sécurité en toutes circonstances par des mesures claires et simples, une infrastructure moderne et des spécialistes compétents. Nous instaurons une véritable culture de la sécurité grâce à des campagnes de formation et de sensibilisation, contribuant ainsi à ce que nos collaborateurs agissent systématiquement et spontanément en toute sécurité.

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

## Fraud Management

Nous limitons activement les risques de fraude et évitons ainsi les dommages économiques en nous appuyant sur notre propre expérience et sur des incidents chez des tiers (p. ex. avec les cas de fraude signalés par la clientèle). La combinaison de mesures de détection et de prévention ainsi que l'utilisation de moyens appropriés (outils et personnel) permettent de:

- présenter les risques de fraude de manière transparente;
- empêcher les cas de fraude;
- détecter rapidement les cas de fraude, pour combler les failles de sécurité;
- réduire les coûts en évitant que les ressources ne soient surchargées par des tâches extraordinaires;
- diminuer les pertes financières et d'assurer le remboursement de valeurs patrimoniales détournées;
- renforcer la réputation de Swisscom et maintenir ou accroître la confiance de la clientèle.

## Tableau des objectifs de durabilité

### Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2021	Objectif 2025	Valeur indicative 2021
<b>Prêts pour les personnes</b>			
<b>Objectif principal: nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques (GRI 416-1, SDG 4)</b>		2 000 000	
Cours de sensibilisation (élèves, parents, enseignants, adultes) Outils techniques (PIN de protection de la jeunesse sur Swisscom TV, logiciel de filtrage pour les abonnements spécifiques aux enfants) Travail médiatique (publications, réseaux sociaux, conseils).			
<b>KPI: Promotion de la compétence médiatique</b>	256 829	350 000	275 000
<b>KPI: Formation à l'utilisation des médias</b>	1 094 451	1 273 000	1 000 000
<b>KPI: Mesures techniques de protection de la jeunesse dans les médias</b>	108 716	158 000	125 000
<b>KPI: Digital shift</b>	180 285	230 000	185 000
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Portail web pour les thèmes liés à la compétence médias (point of entry).</li> <li>Offre de cours pour les personnes actives et les entreprises (aptitude au numérique au travail).</li> <li>Développement substantiel des contenus de formation en ligne (synchrone/asynchrone) pour divers groupes cibles.</li> </ul>			
<b>Améliorer les conditions de travail dans les chaînes d'approvisionnement (GRI 204, GRI 414, GRI 408, GRI 409, SDG 8)</b>			
Nous améliorons les conditions de travail des collaborateurs dans nos chaînes d'approvisionnement en nous engageant systématiquement à faire respecter les normes sociales et écologiques par nos fournisseurs et en contrôlant leur respect par des audits. Nombre d'audits multiplié par le nombre de collaborateurs dans les usines auditées au cours de l'année en question au sein du groupement JAC. JAC = Joint Audit Cooperation.			
<b>KPI: Nombre de collaborateurs dans les usines auditées au cours de l'année en question au sein du groupement JAC.</b>	128 733	150 000	135 000
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de la campagne d'audit JAC (audits sur site, sondages mobiles); accent sur les groupes de marchandises critiques et sur la base du concept SCRM (Supply Chain Risk Management).</li> <li>Focus Task Force JAC Human Rights (Child Labour, Forced Labour).</li> </ul>			
<b>Diversité (GRI 405-1, SDG 5)</b>			
Augmentation de la diversité parmi les collaborateurs, mesurée par la répartition des sexes, le mélange des âges, l'inclusion ainsi que l'origine et la langue.			
<b>KPI: Part des femmes au sein du management (échelons d'encadrement A – C)<sup>1</sup> en nombre de postes (HC, headcount)</b>	13,6%	15,4%	13,9%
<b>KPI: Part des femmes au sein du management (échelons d'encadrement A – C) et aux échelons CCT les plus élevés (D et E) en nombre de postes (HC, headcount), augmentation annuelle de 1,0 point de pourcentage.</b>	17,6%		18,6%
<b>KPI: Collaborateurs présentant des problèmes de santé, en pourcentage (inclusion).</b>	1,1%		1,0%
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La promotion de modèles de travail flexibles pour les femmes et les hommes sera poursuivie.</li> <li>La promotion de la diversité par des mesures supplémentaires spécifiques à chaque secteur d'activité est également poursuivie.</li> <li>Les offres d'emploi sont majoritairement publiées avec un taux d'occupation de 60 à 100%.</li> </ul>			
<b>Stress au travail et résilience (GRI 403-1, SDG 3)</b>			
Maintien ou diminution du taux d'absentéisme par rapport à l'année précédente.			
<b>KPI: Absences en jours / jours théoriques (pondérés selon les FTE) * 100</b> Les jours théoriques résultent du temps de travail standard.	2,80%		2,8%
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite des mesures de 2021: Santé mentale avec les formations de formateur «Mental Health First Aid» et de formateur «Stress et résilience» ainsi que la formation de leadership en gestion des présences.</li> <li>Conseil actif des cadres au moyen d'analyses de données.</li> <li>Multiplication des offres en ligne (disponibles à toute heure et en tout lieu) en vue d'accroître la pénétration.</li> </ul>			

<sup>1</sup> Cet objectif a été ajouté comme KPI en 2021. La valeur au 31.12.2020 était de 12,9%.

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2021	Objectif 2025	Valeur indicative 2021
<b>Prêts pour l'environnement</b>			
<b>Objectif zéro émissions nettes: Limiter les émissions de CO<sub>2</sub> des activités et de la chaîne d'approvisionnement à 235 000 tonnes d'ici 2025 (GRI 305-5, SDG 7)</b>		235 000	
Dans les activités en Suisse, nous serons totalement neutres en carbone sur toute la chaîne de valeur d'ici 2025. Les émissions de CO <sub>2</sub> issues des activités d'exploitation (Scope 1, 2 et 3) seront réduites de plus de 90% par rapport aux niveaux de 1990. Les émissions restantes qui ne peuvent être évitées seront compensées à partir de 2025.			
<b>KPI:</b> Emissions de CO <sub>2</sub> champ d'application 1 (bâtiments et véhicules, sans réfrigérants)	14 429		12 300
<b>KPI:</b> Emissions de CO <sub>2</sub> champ d'application 2 (électricité, chauffage urbain, compensé)	0		0
<b>KPI:</b> Emissions de CO <sub>2</sub> champ d'application 3 (chaîne d'approvisionnement, mobilité des collaborateurs, etc.)	275 962		274 100
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rénovation de bâtiments et de chauffages, remplacement de chaudières à énergie fossile par des pompes à chaleur.</li> <li>• Electrification de la flotte de véhicules et utilisation d'entraînements hybrides.</li> <li>• Accords avec les fournisseurs A.</li> <li>• Promotion de la participation des fournisseurs au Carbon Disclosure Project (CDP), dialogue individuel avec les fournisseurs.</li> </ul>			
<b>Réduction des émissions de CO<sub>2</sub>: réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 1 million de tonnes d'ici 2025 (GRI 305-5, SDG 7)</b>		1 000 000	
Ensemble avec les clients, les émissions de CO <sub>2</sub> doivent être réduites de 1 million de tonnes par année. Cela équivaut à 2% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse. Nous atteignons ce résultat en permettant à notre clientèle de réduire sa propre empreinte carbone grâce à notre portefeuille durable.			
<b>KPI:</b> Economies de CO <sub>2</sub> en tonnes	892 812		734 000
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du trafic grâce à la promotion du télétravail et des conférences virtuelles.</li> <li>• Réduction du trafic grâce à la promotion de la télémaintenance et de la télésurveillance au moyen de capteurs (solutions IdO).</li> <li>• Réduction des émissions de CO<sub>2</sub> des bâtiments par l'optimisation du chauffage et de l'alimentation électrique grâce à des capteurs (solutions IoT).</li> <li>• Réduction des gaz à effet de serre grâce à des outils basés sur des données pour la décarbonation des entreprises (inventaire des gaz à effet de serre, données sur la mobilité, Swiss Climate Challenge).</li> <li>• Investissements dans et promotion des start-ups proposant des solutions pour la réduction des gaz à effet de serre.</li> </ul>			
<b>Prêts pour la Suisse</b>			
<b>Objectif principal: couverture avec très haut débit en Suisse en tant que condition pour la compétitivité de la Suisse (GRI 203, SDG 9)</b>			
Augmentation de la bande passante par la modernisation du réseau existant et l'extension de la couverture en fibre optique aux logements et aux commerces (FTTH).			
<b>KPI:</b> Couverture de 30 à 40% du réseau fixe des logements et des commerces par le très haut débit entre 300 et 500 Mbps en modernisant le réseau existant. Base 5,3 millions de logements et de commerces en Suisse (inventaire Swisscom).	65,8%	30–40%	n/a
<b>KPI:</b> Couverture de 50 à 60% des logements et des commerces en très haut débit de 10 Gbit/s grâce au déploiement de la fibre optique (FTTH). Base 5,3 millions de logements et de commerces en Suisse (inventaire Swisscom).	32,9%	50–60%	44% <sup>2</sup>
<b>Mesures pour 2022:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansion continue du réseau dans les communautés suisses.</li> </ul>			

2 A condition que Swisscom puisse déployer le réseau FTTH selon l'architecture Point-to-Multipoint (P2MP).

# Nos chaînes d'approvisionnement

Nos partenaires nous fournissent des biens et des services d'une valeur supérieure à CHF 2,8 mrd 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 la protection du climat et pour l'amélioration des conditions de travail dans les chaînes d'approvisionnement.

## Des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement

La mise en œuvre des lois et des normes ainsi que l'amélioration continue des aspects environnementaux et sociaux tout au long des chaînes d'approvisionnement constituent un élément important de la gouvernance et de notre stratégie de développement durable 2025. Avec nos fournisseurs, nous nous concentrons non seulement sur la relation économique, mais aussi sur les aspects sociaux, éthiques, environnementaux et d'approvisionnement durable. A l'aide d'initiatives sectorielles internationales, nous pouvons appliquer dans la chaîne d'approvisionnement des mesures ciblées en lien avec ces aspects.

### Approche de gestion

Nous achetons chaque année des biens et des services d'une valeur supérieure à CHF 2,8 mrd. La plupart de ces achats proviennent du secteur des TIC et de fournisseurs d'infrastructures de réseau et de marchandises. Les mesures de notre système de gestion des risques, telles que les audits réguliers, contribuent à garantir des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement. Des mesures ciblées permettent d'identifier les risques potentiels à un stade précoce ou de réagir rapidement lorsqu'ils surviennent. L'approche quant à la criticité des groupes de marchandises et du processus Inphasing des fournisseurs a été renouvelée dans le cadre des possibilités de numérisation et de la standardisation. L'évaluation des risques encourus par les groupes de marchandises se base désormais sur une norme globale qui tient compte de l'évolution (p. ex. méthodes de production, origine des matières premières).

La responsabilité globale incombe à Group Business Steering. Le service Supply Chain Management définit l'orientation stratégique et met en œuvre les mesures sur toutes les opérations d'acquisition.

Le «Code de conduite en matière d'acquisition» de Swisscom en constitue la base essentielle. Il contient des règles contraignantes pour nos fournisseurs et leurs collaborateurs. La mise en œuvre juridique est assurée par l'annexe au contrat d'achat «Corporate Responsibility» (CR), qui définit et garantit les aspects écologiques, sociaux et éthiques dans les chaînes d'approvisionnement.

Nous nous assurons du respect des exigences à l'aide d'un système structuré et global de gestion des risques. Le système de gestion des risques couvre systématiquement tous les domaines de risque des chaînes d'approvisionnement et l'ensemble du portefeuille de fournisseurs (voir chapitre «Système de gestion des risques»).

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

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

### Droits de l'homme

Nous attachons une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines qu'englobe la norme SA 8000 de la Social Accountability International (SAI): l'interdiction de la discrimination, du travail des enfants et du travail forcé, ainsi que le droit à la santé et à la sécurité, à la liberté d'association et à la négociation collective, à une limitation raisonnable du temps de travail et à une rémunération équitable. Les directives en matière de droits de l'homme sont publiées sur notre site Internet.

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

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

Nous nous engageons activement à mettre en place le réseau Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) initié par la Global Enabling Sustainability Initiative

(GeSI). Ce réseau vise principalement à développer une plateforme de renseignements («Intelligence Platform») basée sur les big data et l'intelligence artificielle pour découvrir et rendre compte des faiblesses actuelles dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. Depuis 2019, nous sommes également membres de l'initiative Global Compact des Nations unies.

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

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

### Risques climatiques

Le changement climatique présente des risques, p. ex. sous forme de précipitations plus intenses, de températures moyennes plus élevées ou de phénomènes météorologiques extrêmes. Ces risques peuvent compromettre la fabrication de produits de télécommunication et d'équipements de réseau ainsi que leur transport vers la Suisse, ce qui affecterait du même coup nos opportunités sur le marché et nos activités. Notre inventaire des gaz à effet de serre (voir chapitre «Bilan énergétique et climatique») indique que la majeure partie de ses émissions de CO<sub>2</sub> sont imputables aux chaînes d'approvisionnement. Nous avons tenu compte de ce fait dans notre orientation stratégique sur la protection du climat (voir chapitre «Prêts pour l'environnement»).

### Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent d'horizons géographiques les plus divers. Les questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan social qu'environnemental, sont de plus en plus fréquentes. En tant que membre de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), nous sommes également affiliés à la Responsible Mining Initiative (RMI). Cette dernière initiative s'est fixé pour mission de surveiller de plus près l'origine des minéraux issus de zones de conflits. Nous avons donc accès aux rapports périodiques de l'initiative.

☉ Voir sous [www.responsiblemineralsinitiative.org/about/rmi-initiative/](http://www.responsiblemineralsinitiative.org/about/rmi-initiative/)

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

### Corruption

Nous nous sommes engagés à mener une politique de tolérance zéro face à la corruption. Nos directives internes à cet égard sont mises en œuvre dans le groupe tout entier par le biais de formations, d'examen et d'audits effectués

à intervalles réguliers. Nous demandons également à nos fournisseurs de respecter ces directives. Nous attendons de nos propres collaborateurs et de tous nos fournisseurs qu'ils n'accordent ni n'acceptent des avantages non autorisés. Concernant nos collaborateurs, toute infraction à ces consignes peut entraîner des mesures disciplinaires, voire le licenciement. S'il est établi qu'un fournisseur a violé une loi anti-corruption, il peut faire l'objet d'un avertissement ou être exclu, en dernier recours, des chaînes d'approvisionnement.

## Gestion des risques fournisseurs

### Système de gestion des risques

Nous contrôlons régulièrement plusieurs centaines de fournisseurs et de sous-traitants, qui couvrent plus de 80% de nos dépenses annuelles, afin d'identifier les risques pertinents pour nos clients et pour nous-mêmes. Afin d'identifier à temps les fournisseurs présentant un potentiel de risque, nous classons dans un premier temps les groupes de marchandises en fonction de leur profil de risque écologique et social. En tenant compte des critères de risque définis pour le groupe de marchandises et le montant de nos dépenses de commande, nous identifions ensuite les fournisseurs de marchandises et de services présentant un profil de risque élevé ou moyen.

Notre Supply Chain Risk Management (SCRM 360°) suit une approche globale. L'objectif est de réduire les risques non seulement dans les domaines éthique, social et environnemental, mais aussi en ce qui concerne les finances, la logistique, la qualité et la sécurité d'approvisionnement. Sur la base d'une Score Card individualisée et pondérée, nous vérifions en permanence les sources de données externes avec plus de cinquante indicateurs de risque. Si une valeur seuil définie dans le système est dépassée chez un fournisseur ou un sous-traitant, le Supply Chain Management reçoit un message d'alerte. Lors des appels d'offres, seuls les fournisseurs qualifiés pour les groupes de marchandises correspondants sont admis.

Selon cette procédure, notre surveillance des risques a intégré en 2021 plus de 500 fournisseurs, sous-traitants et fournisseurs potentiels dans 51 pays et plus de 90 chaînes d'approvisionnement avec près de 500 trajets de distribution. Une chaîne d'approvisionnement se compose d'au moins deux trajets de distribution.

Evaluation des risques	Traitement des risques	Gestion de crise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes de marchandises</li> <li>• Fournisseurs</li> <li>• Chaînes d'approvisionnement</li> <li>• Analyse d'impact</li> <li>• Traitement des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'achat                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Annexe au contrat Corporate Responsibility</li> <li>– Clauses contractuelles</li> </ul> </li> <li>• Evaluation de la durabilité</li> <li>• Audit au sein d'un réseau international</li> <li>• Mesures correctives</li> <li>• Développement Partenaires de livraison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Task Forces</li> <li>• Analyse d'impact</li> <li>• Mesures</li> <li>• Objectifs</li> <li>• Surveillance</li> </ul>

## Evaluations de durabilité EcoVadis

Les fournisseurs concernés par les risques concluent une évaluation de durabilité sur EcoVadis. 188 fournisseurs font partie du portefeuille de Swisscom sur cette plateforme de notation globale. Ils couvrent 70% des dépenses de 2021.

EcoVadis évalue les fournisseurs dans les disciplines clés que sont l'environnement, le droit du travail et les droits de l'homme, l'éthique et l'achat durable. Les partenaires fournisseurs concernés sont informés des écarts par rapport aux attentes définies et sont invités à prendre des mesures d'amélioration. Les progrès seront examinés lors de nouvelles évaluations.

Au cours de l'exercice sous revue, les fournisseurs de Swisscom ont obtenu un score moyen de 59,1 (exercice précédent: 58,1) sur un maximum de 100, soit nettement mieux que la moyenne du nombre total de fournisseurs enregistrés sur la plateforme, dont le score global moyen était de 43,8 (exercice précédent: 42,9) points.

91% (exercice précédent: 93%) de nos fournisseurs sur EcoVadis ont déjà fait l'objet d'une ou de plusieurs nouvelles évaluations. En 2021, 16 (exercice précédent: 16) fournisseurs ont été invités à procéder à de nouvelles évaluations. Ceux-ci ont amélioré leur score global de 8 points ou 17% en moyenne.

Comparaison de la performance du portefeuille de Swisscom avec la moyenne d'EcoVadis:

	Score global	Environnement	Social & droits de l'homme	Éthique	Achats responsables
Portefeuille Swisscom	59,1	61,6	60,4	57,0	54,0
EcoVadis toutes les entreprises évaluées sur la plateforme	43,8	43,8	46,6	41,8	36,3

Nouvelles évaluations du portefeuille Swisscom par rapport à la moyenne EcoVadis:

	Réévaluations <sup>1</sup>	amélioration moyenne en points par rapport à l'évaluation initiale				
		Score total	Environnement	Social & droits de l'homme	Éthique	Achats responsables
Portefeuille Swisscom	91%	13,2	13,4	13,3	12,1	14,1
EcoVadis toutes les entreprises évaluées sur la plateforme	38%	7,9	7,6	8,6	8,2	5,1

<sup>1</sup> 91% des fournisseurs du portefeuille de Swisscom ont procédé à au moins une réévaluation après l'évaluation initiale. Sur l'ensemble des entreprises évaluées sur la plateforme EcoVadis, c'est le cas de 38 % d'entre elles.

## Audits et mobile surveys

Les audits nous permettent d'identifier les failles au niveau des pratiques conformément aux critères de vérification prédéfinis et de les traiter au moyen de mesures prioritaires et planifiées. Les abus détectés concernent souvent l'environnement, le temps de travail, les salaires, la sécurité et la santé.

Nous sommes membres du réseau Joint Audit Cooperation (JAC) qui regroupe 18 opérateurs de télécommunications évaluant conjointement le respect de la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux. Au cours de l'exercice sous revue, 71 audits (exercice précédent: 78) ont été réalisés au sein du réseau JAC. Parmi les fournisseurs audités comptent des producteurs dans les domaines du matériel, des logiciels et des services informatiques, ainsi que des réseaux et des terminaux. Malgré des circonstances difficiles, Swisscom a réussi à réaliser les 6 audits prévus.

© Voir sous [www.jac-initiative.com](http://www.jac-initiative.com)

En 2021, l'organisation partenaire Elevate a de nouveau réalisé des «mobile surveys» en complément des audits classiques en matière de développement durable. Des

collaborateurs ont répondu, en dehors des usines, à des questions relatives à leurs conditions de travail sur leur téléphone portable. Au cours de l'exercice sous revue, 17 (exercice précédent: 13) de ces «mobile surveys» ont été réalisés. D'autres mesures, telles que des formations ciblées sur le développement durable chez les fournisseurs, ont dû être reportées à 2022 en raison des restrictions imposées par le Covid-19. En revanche, les JAC Awards ont été décernés dans le cadre du JAC CSR Forum pour récompenser les performances les plus exemplaires dans le domaine des chaînes d'approvisionnement durables. En 2021, deux fournisseurs de Swisscom ont été récompensés.

## Résultats d'audits

Comme les exercices précédents, les activités d'audit concernent les sites de production et les sous-traitants, dont la majorité est située en Asie, principalement en Chine, à Taïwan et en Inde. 402 (exercice précédent: 665), au total, ont été identifiées. La plupart sont liées aux horaires de travail, à la santé et à la sécurité ainsi qu'à la protection de l'environnement. Les résultats concernent principalement les catégories et sous-catégories suivantes:

- **Santé et sécurité:** p. ex. issues de secours bloquées, équipements de protection individuelle, manipulation et stockage de substances dangereuses
- **Horaires de travail:** temps de travail, heures supplémentaires et jours de repos
- **Salaires et prestations:** Assurances sociales, salaires minimaux, déductions
- **Protection de l'environnement:** absence d'autorisations ou de rapports environnementaux, émissions de gaz à effet de serre (mesure, objectifs de réduction, implication des fournisseurs/sous-traitants)
- **Travail des enfants et jeunes travailleurs:** Heures supplémentaires, travail de nuit, pas de travail des enfants
- **Travail forcé:** absence de contrats de travail

Le temps nécessaire à l'élimination des problèmes dépend de la catégorie concernée. À titre d'exemple, la correction d'irrégularités liées au temps de travail requiert généralement plusieurs mois, car elle a des répercussions sur la gestion du personnel de l'entreprise concernée.

Depuis 2010, l'initiative JAC a réalisé un total de 812 audits dans une quarantaine de pays, dont 71% auprès de fournisseurs directs des membres de la JAC. 84% des usines auditées de 2010 à 2021 sont situées en Asie, dont 78% dans des pays à risque. Ces audits concernaient 1,4 million de collaborateurs et ont permis d'identifier 5145 manquements, dont 258 sont encore ouverts, 212 sont issus des audits de 2021 et 46 des audits de 2020.

### Partenariats pour un approvisionnement équitable et respectueux du climat

Nous nous attachons à établir un partenariat efficace et équitable avec des fournisseurs qui partagent nos valeurs et nos objectifs sociaux et écologiques. Grâce à des initiatives internationales, nous assurons la mise en œuvre des mesures en étroite collaboration avec nos partenaires fournisseurs.

### Carbon Disclosure Project

Nos chaînes d'approvisionnement représentent l'essentiel de nos émissions de CO<sub>2</sub>. Par conséquent, leurs émissions «Scope 3» jouent un rôle primordial dans la protection du climat. Le Carbon Disclosure Project (CDP) nous fournit, avec les données d'émissions des fournisseurs, une base fiable afin de définir l'empreinte et les objectifs de réduction pour notre entreprise (Science Based Targets) et certains fournisseurs clés.

En septembre, le CDP a lancé la campagne «Science Based Targets», dans le cadre de laquelle 220 investisseurs (représentant une fortune de 29,3 milliards de dollars) et 26 Corporate Customers, y compris Swisscom, ont demandé à 1 600 entreprises de fixer des objectifs de réduction des émissions basés sur la science, en accord avec des scénarios de réchauffement de 1,5 C. La Climate Week NYC a également eu lieu et a appelé à des mesures plus ambitieuses en vue de la COP26.

Dans le cadre de la coopération avec le CDP, nous avons soumis à 73 (exercice précédent: 78) de nos principaux fournisseurs une enquête par écrit. Les entreprises interrogées présentent un volume de commande élevé ou s'impliquent grandement en faveur de l'environnement. Elles couvrent 64% des dépenses par an. Le taux de réponse est supérieur à 96%. Les résultats diffusés par le CDP sont, en partie, intégrés dans la plateforme d'EcoVadis et servent également de base à l'évaluation globale de nos principaux fournisseurs. D'autre part, par le biais de ce programme, nous mettons en avant notre propre engagement dans la protection du climat par rapport à 8 (exercice précédent: 7) clients.

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

### Global e-Sustainability Initiative

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

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

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

### Better World Program / Supplier Development Program

Nous nous engageons avec des fournisseurs d'importance stratégique ou leurs sous-traitants dans le «Supplier Development Program» (SDP). Au cours des dernières années, nous avons travaillé avec les participants à l'élaboration de solutions sur des sujets tels que la protection de l'environnement, la réglementation du temps de travail ou la protection de la santé.

Un «saving estimator» a été introduit en tant que pilote dans le SDP. Celui-ci permet aux entreprises de prouver l'utilité économique des mesures de développement éthique, écologique et social. De meilleures conditions de travail ont notamment pour but de réduire le nombre de jours d'absence des collaborateurs, d'avoir ainsi un effet positif sur leur motivation et d'augmenter la productivité de l'entreprise. Elles permettent également d'améliorer la qualité des produits, ce qui réduit le nombre de réclamations. Parmi les améliorations environnementales examinées comptent les économies de ressources, telles que la consommation d'énergie et d'eau.

Une fois que les participants au SDP ont terminé avec succès le programme de développement d'une durée de trois ans, ils peuvent l'utiliser de manière indépendante et l'appliquer dans leurs chaînes d'approvisionnement. Les fournisseurs prenant part au programme continuent à appliquer leurs mesures de façon autonome après la première année.

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

☉ Voir sous [www.gesi.org/platforms/the-better-world-programme](http://www.gesi.org/platforms/the-better-world-programme)

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

Dans le cadre de notre coopération avec les initiatives JAC et GeSI, nous participons à deux task forces sur l'économie circulaire, qui s'engagent en faveur d'un recours accru à cette dernière dans l'industrie de production et s'efforcent d'en intégrer les critères dans les procédures d'appel d'offres courantes. A l'avenir, les directives d'audit communes de la JAC seront également étendues. Les deux task forces coopèrent avec des organismes spécialisés internationaux, tels que l'Union internationale des télécommunications (UIT).

☉ Voir sous [www.itu.int](http://www.itu.int)

☉ Voir sous [www.cep2030.org](http://www.cep2030.org)

# Prêts pour les personnes

Nous offrons à toutes les personnes vivant en Suisse un accès libre et sécurisé au monde numérique. Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques. Nous mettons en particulier l'accent sur l'éducation aux médias des jeunes et des enfants. C'est pourquoi nous avons développé une offre de formation complète. Nos collaborateurs fournissent chaque jour un excellent service à nos clients. En contrepartie, nous leur offrons un environnement valorisant avec des conditions de travail attrayantes, des modèles de travail flexibles et de nombreuses possibilités de formation continue. Nous encourageons la diversité et luttons contre toute discrimination.

## Numérisation et compétence médias

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

Grâce à nos mesures, nous attirons sans cesse l'attention des groupes cibles, quel que soit leur rôle (jeunes, parents, actifs, enseignants, grands-parents) sur les chances et les risques de la numérisation. Nous sommes convaincus de promouvoir ainsi une société de l'information qui soit à la fois créatrice de valeur et sûre.

## Offres de formation et autres mesures

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

Dans ce contexte de tensions, nous ne fermons pas les yeux sur les risques d'une consommation médiatique inappropriée et démesurée. Nous soutiendrons d'ici 2025 au plus tard deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques. Les offres de formation constituent une mesure centrale pour accompagner les personnes, les inspirer et, le cas échéant, les soutenir dans des situations difficiles.

L'évolution extrêmement rapide du paysage médiatique entraîne sans cesse de nouveaux défis – pour les jeunes et les enfants comme pour les grands-parents, les parents, les enseignants et bien d'autres personnes. En 2021, nous avons analysé et réorienté l'offre de contenu et de formats de formation. La stratégie suit désormais les formes d'utilisation des parcours d'apprentissage contemporains (shift-to-digital) et les offres se concentrent sur les trois domaines suivants:

- **Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias:** sensibiliser et aider les enfants, les parents et les enseignants à utiliser les médias.
- **Inclusion numérique:** donner à différents groupes cibles les moyens d'utiliser les médias numériques dans leur travail quotidien et dans leur vie privée.
- **Sécurité des données et d'Internet:** sensibiliser aux risques potentiels des médias numériques, en particulier la protection et l'utilisation des médias en ce qui concerne les données personnelles et la prévention des vols de données.

Nous misons ainsi sur une offre de formation uniforme sur les médias au quotidien pour les écoles, les parents, les seniors, les PME et d'autres groupes cibles. En regroupant les contenus de formation en un seul endroit, nous augmentons la visibilité de notre engagement. Ce site Internet sera lancé au printemps 2022.

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

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

### Approche de gestion

Nous ne nous contentons pas de remplir consciencieusement les exigences légales en rapport avec les enfants et les jeunes. Nous prenons également diverses mesures plus larges afin d'établir en Suisse une utilisation judicieuse des médias. La stratégie de la Confédération pour une société de l'information saine et créatrice de valeur nous sert de fil directeur à cet égard.

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

### Protection de la jeunesse face aux médias

Swisscom entretient un dialogue intensif avec ses parties prenantes sur le thème de la protection de la jeunesse dans les médias. Dans ce cadre, il convient notamment de mentionner notre collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales, qui doit établir une base juridique claire pour la protection de la jeunesse dans les médias.

Nous veillons également à accompagner au mieux l'expérience d'utilisation des médias numériques par des mesures techniques. Il s'agit notamment d'un logiciel de sécurité doté de fonctions de contrôle parental étendues ou de l'utilisation simple de codes PIN pour limiter le contenu et le caractère commercial des contenus de vidéo à la demande sur notre offre TV, ainsi que du smartphone «Blaboo» adapté aux enfants, qui leur permet d'exercer certains modèles de comportement de manière ludique.

### Promotion des compétences en matière de médias

Nous formons notamment les enfants et les adolescents à l'utilisation compétente des nouvelles opportunités numériques. Pour ce faire, nous misons sur différentes mesures destinées aux jeunes. Les cours sur les médias de Swisscom s'adressent aux parents, aux enseignants et aux apprenants, et leur présentent les opportunités de même que les risques liés à la numérisation.

Outre les offres de cours variées, nous proposons également du matériel de formation que les enseignants

peuvent intégrer de manière autonome dans leurs cours. Le matériel pédagogique «Gaming and eSports», par exemple, a été conçu comme une matière optionnelle et est proposé gratuitement à toutes les écoles depuis le printemps 2021. Son objectif est de promouvoir un comportement responsable en matière de jeux et de montrer le contexte, les relations et l'histoire des jeux informatiques. Les huit chapitres sont en accord avec la matrice de compétences du Plan d'études 21 de la Suisse alémanique. La matière optionnelle a d'abord été préparée en allemand et fait maintenant l'objet d'une adaptation en français.

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/cours-sur-les-medias](http://www.swisscom.ch/cours-sur-les-medias)

La plateforme «Sois médiafuté» s'adresse aux familles. Elle leur fournit des réponses aux questions concernant la consommation des médias. En 2021, elle a enregistré plus de 76 384 visites.

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

Les parents qui achètent un premier smartphone à leur enfant sont mis au défi lorsqu'il s'agit de gérer le quotidien médiatique de ce dernier. Malgré les nombreuses nouvelles possibilités et l'enthousiasme de l'enfant, il convient d'être conscient des risques tels que les comportements addictifs, les contenus inappropriés ou l'image de soi dans les médias sociaux et de l'accompagner lors de ses premiers pas dans le monde numérique. C'est pourquoi nous avons mis en place un processus après-vente qui permet aux parents le souhaitant de recevoir des suggestions et des informations sur la consommation médiatique des enfants et des adolescents. Nous donnons des conseils pour que le smartphone des enfants ne devienne pas un élément perturbateur, mais un compagnon amusant et utile.

En 2021, le guide «enter» a traité le thème des fake news et des deepfakes. Il propose un texte facile à lire et exhaustif sur les thèmes du mensonge, de l'information erronée, de la désinformation et des possibilités techniques de les diffuser sur le web. Cette brochure s'adresse aux parents et aux enseignants, et les soutient dans leurs tâches pédagogiques et éducatives.

☺ Voir sous [www.swisscom.com/enter](http://www.swisscom.com/enter)

Grâce aux publications d'articles dans le magazine pour parents «Fritz und Fränzi», nous sensibilisons un autre groupe cible aux questions relatives à la formation et à l'éducation aux médias, et atteignons chaque année près de 60 000 lectrices et lecteurs.

Dans le cadre de l'étude JAMES et des rapports détaillés JAMESfocus, nous effectuons, conjointement avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), un travail de fond d'une importance majeure. Cette étude fournit un aperçu de l'utilisation des médias et des loisirs par les jeunes de 12 à 19 ans en Suisse avec des chiffres représentatifs couvrant toutes les régions linguistiques. Le rapport JAMESfocus de cette année, intitulé «Hatespeech», a examiné l'impact émotionnel du discours de

haine sur les jeunes. Celui-ci a servi de source et de base importantes pour la campagne de sensibilisation «Mute the Hate» décrite ci-dessous.

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

En août et septembre, Swisscom a orchestré, en étroite collaboration avec Radio Energy, une multitude de mesures dont l'objectif était de sensibiliser la population à une utilisation respectueuse d'Internet. Nous avons transmis des connaissances de base, montré comment se comporter en tant que victime et ce que l'on peut faire lorsqu'on rencontre des discours de haine sur Internet. Différents éléments de la campagne ont été intégrés dans l'offre destinée aux écoles et restent à leur disposition.

📍 Voir sous [www.swisscom.com/hatespeech](http://www.swisscom.com/hatespeech)

### Inclusion numérique, sécurité des données et d'Internet

Depuis 2005, Swisscom forme les utilisateurs à l'utilisation des appareils mobiles et d'Internet. Les cours s'adressent à toutes les personnes vivant en Suisse, indépendamment de leur opérateur de télécommunications, et contribuent ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

71 806 personnes se sont ainsi perfectionnées en 2021 dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des offres de formation de Swisscom, plus de 700 000 personnes ont déjà bénéficié d'une formation (voir graphique «Les offres éducatives de Swisscom»). La forte augmentation par rapport à l'année précédente s'explique par deux raisons: d'une part, nous avons mis en œuvre un grand nombre de mesures en ligne, qui n'étaient jusqu'à présent que des étaient disponibles pour les cours sur place. Et d'autre part d'autre part, la campagne «Mute the Hate» a eu un impact sur ce point, qui nous a permis de mettre à disposition d'autres contenus de conseils à un groupe cible plus large.

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

En raison de la pandémie de Covid-19, nous avons dû fermer temporairement nos salles de classe. Nous avons alors proposé une partie considérable de notre offre de cours sous forme numérique. Cette offre a été assidûment utilisée: 35 119 participants ont utilisé nos formats en ligne au cours de l'exercice sous revue. De même, depuis le début de l'été 2021, divers services

sont également disponibles sous forme numérique pour les écoles. Ces dernières peuvent désormais faire intervenir virtuellement nos formatrices et formateurs en quelques clics dans les salles de classe. Néanmoins, ce mode d'enseignement connaît certaines limites. Une partie de notre clientèle est réticente à l'égard de l'enseignement en ligne. C'est ce qui nous pousse à fournir une aide, un soutien et des informations dans ce domaine également.

Le scepticisme face à la numérisation de nombreuses situations de la vie se nourrit parfois de l'incertitude. Les offres de conseil comme MyService aident nos clients à répondre à leurs questions et à leurs doutes, non seulement sur nos propres produits, mais aussi sur d'autres terminaux ou sur l'utilisation des données. En 2021, nous avons compté plus de 70 000 événements de conseil au sein de MyService.

📍 Voir sous [www.swisscom.com/myservice](http://www.swisscom.com/myservice)

## Les offres éducatives de Swisscom

Nombre de participants (cumulés)



## Accessibilité

### Approche de gestion

Pour nous, l'accessibilité n'est pas seulement une obligation économique. Il s'agit d'une prestation que nous proposons délibérément et avec conviction à notre clientèle. Nous y attachons une grande importance à pour deux raisons: premièrement, nous respectons par principe la loi nationale sur l'égalité des personnes handicapées (LHand), laquelle recommande de proposer des produits accessibles. Deuxièmement, nous voulons que chacune et chacun puisse avoir accès à tous nos produits et services.

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

Différents partenaires évaluent l'accessibilité de nos services, comme les services en contact direct avec la clientèle, notre site Internet ou nos applications. A titre d'exemple, la société Applause effectue chaque mois des tests d'accès ciblés. Ces vérifications de routine et la résolution des problèmes détectés sont essentielles pour mettre en œuvre de manière pertinente notre stratégie d'amélioration de l'accessibilité et pour garantir l'efficacité et la durabilité des mesures. Les résultats des tests servent également à valider notre stratégie.

### Zones d'accès

Les Swisscom Shops et les centres d'appel satisfont à de strictes exigences pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Nous améliorons constamment leur facilité d'accès. Pour ce faire, nous travaillons avec des organisations reconnues telles que l'agence Vision Positive et la Fédération suisse des sourds. Le personnel des Shops et des centres d'appel est formé à cet égard et reçoit des outils pratiques pour identifier les besoins des clientes et des clients handicapés.

L'accès à notre site Internet et à nos applications est amélioré en permanence. Nous nous efforçons de respecter le niveau AA des directives internationales pour l'accessibilité des contenus web (WCAG). Nous avons déjà obtenu de bons résultats avec l'espace clients My Swisscom et l'application du même nom. La prochaine étape consistera à améliorer considérablement l'accès à l'Online Shop et aux offres de télévision (blue TV).

Nous proposons également d'autres services aux personnes souffrant de handicaps. Les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite qui ne peuvent pas utiliser l'annuaire ont la possibilité de se faire mettre en relation directement et avec l'interlocuteur souhaité par le numéro court 1145. Swisscom met ce service gratuitement à disposition dans le cadre du service universel. En outre, un service de traduction en langue des signes est à la disposition des personnes sourdes. Celui-ci leur permet de téléphoner à des personnes entendantes. Nous proposons gratuitement ce service, qui fait également partie du service universel, en collaboration avec la fondation Procom.

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

## Collaborateurs

Nous voulons contribuer à façonner le monde de demain en nous appuyant sur les opportunités du monde interconnecté. Chaque fois qu'un client ou une cliente contacte Swisscom, il ou elle doit faire l'expérience d'une entreprise digne de confiance, engagée et curieuse. C'est pourquoi il est crucial d'avoir des collaborateurs motivés, compétents et performants. Notre politique du personnel s'appuie sur une culture d'entreprise porteuse de sens et valorisante, une communication d'entreprise axée sur le dialogue et

une ouverture permanente à la diversité. Nous pouvons donc compter sur des collaborateurs qui mettent chaque jour leur cœur et leur âme dans leur travail pour inspirer les gens pour le monde en réseau.

Nous accordons une grande attention à la diversité et veillons à traiter nos collaborateurs de manière équitable, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur origine, de leur langue ou de leur orientation sexuelle. Nous souhaitons continuer à augmenter la proportion de collaboratrices, en particulier dans les métiers techniques. Nous formons environ 900 apprentis et veillons à l'inclusion des collaborateurs souffrant de handicaps physiques et psychiques.

Afin d'augmenter l'employabilité, nous accompagnons et soutenons nos collaborateurs dans leur développement. Pour ce faire, nous mettons à leur disposition une offre d'apprentissage complète.

La conjoncture économique dynamique exige une grande flexibilité de leur part. En tant qu'employeur, nous veillons à ce qu'ils et elles restent en bonne santé et motivés sur le long terme. Pour ce faire, nous accordons une grande importance à la préservation d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi qu'à la prévention du stress, à l'augmentation de la résilience et à la réduction de la présence au travail malgré la maladie (présentéisme).

### Gestion de la pandémie de Covid-19

Au cours de l'année sous revue, notre entreprise a également été confrontée à différents défis liés à la pandémie de Covid-19. Toutefois, nous avons pu utiliser l'expérience de 2020 pour y répondre. A l'époque où le télétravail était obligatoire, plus de 80% de nos collaborateurs travaillaient à domicile, y compris celles et ceux des centres d'appel. Notre taskforce Covid-19 a analysé la situation en permanence, adapté les mesures aux conditions actuelles et aux réglementations de l'Office fédéral de la santé publique et du Conseil fédéral, et transmis les décisions rapidement et de manière transparente à l'organisation.

Des nettoyages supplémentaires spécialisés ont été effectués régulièrement dans les bâtiments. Nous avons également mis à la disposition de nos collaborateurs des moyens pour leur protection personnelle (désinfectants, masques d'hygiène et vitres en plexiglas). Des règles de distanciation, l'obligation de porter des masques ainsi que le nombre de personnes autorisées par pièce ont été prescrits. Afin de faciliter au maximum la vaccination, les collaborateurs pouvaient également prendre des rendez-vous pendant les heures de travail.

La possibilité de travailler à domicile existait déjà avant la pandémie. Elle est aujourd'hui très utilisée et très appréciée par de nombreux collaborateurs.

## Conditions de travail générales

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

### Rémunération et égalité des salaires

Nous payons des salaires corrects, conformes au marché, tout en veillant à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Le système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les fonctions et les performances sont similaires. Nous adaptons les salaires des collaborateurs dans le cadre de la revue annuelle des salaires. Les collaborateurs qui ont amélioré leurs performances et dont le salaire se situe dans une fourchette salariale basse obtiennent une hausse salariale supérieure à la moyenne.

Par ailleurs, nous utilisons l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées (dernière enquête réalisée en 2021) n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent en deçà du seuil de tolérance de 5% fixé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes.

Conformément aux nouvelles exigences de la loi sur l'égalité, l'analyse de l'égalité salariale a été réalisée et auditée en 2021 pour toutes les sociétés suisses du groupe employant plus de 100 personnes. Le contrôle formel des analyses de l'égalité salariale, prescrit par la loi, a été effectué par PWC. Pour Swisscom SA, il en résulte une opinion d'audit sans réserve avec la conclusion qu'il n'existe aucun indice que l'analyse ne soit pas conforme en tous points aux exigences légales.

### Participation au résultat

Tous les collaborateurs Swisscom participent au résultat de l'entreprise au moyen d'une part variable liée au résultat. La hauteur de la participation au résultat dépend du classement hiérarchique inscrit dans le profil du poste. 2% du salaire de base au niveau le plus bas jusqu'à 30% au niveau le plus élevé (hors Direction du groupe). Les collaborateurs de ce niveau et les membres de la Direction du groupe perçoivent une partie de leur participation variable au résultat sous forme d'actions de Swisscom SA.

### Institution de prévoyance comPlan

Avec la caisse de pension comPlan, nous offrons à nos collaborateurs une solution de prévoyance attractive comportant des prestations qui dépassent le minimum légal. Fin 2021, environ 16 900 (exercice précédent: 17 200) collaborateurs de Swisscom et 9 300 (exercice précédent: 9 100) bénéficiaires d'une prestation de rente étaient assurés auprès de comPlan.

## Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient de prestations supplémentaires sous la forme d'un crédit à faire valoir sur les services Swisscom ainsi que d'un abonnement demi-tarif des CFF, indépendamment du taux d'occupation et de la fonction. De plus, la plupart de nos sites proposent une sélection de repas de midi à prix avantageux.

### Réglementations complémentaires pour les cadres

Les cadres ont droit à un congé sabbatique de 30 jours payés après toute période de cinq ans de travail ininterrompu dans l'encadrement. Ils sont également couverts par une police d'assurance risque décès pour cadres.

### Partenariat social

Dans le cadre de la participation réglementée, nous accordons aux représentations du personnel et aux syndicats un délai de consultation d'au moins deux semaines. Régie dans la CCT, la participation comprend des droits à l'information, la participation, la codécision et la responsabilité personnelle. Le délai de consultation découle de la base légale, de la jurisprudence et de la pratique. Nous accordons habituellement des délais plus longs que ceux prescrits par la loi et nous attachons une grande importance au dialogue entre la direction et les partenaires sociaux.

### Congés

Le droit des collaborateurs Swisscom aux vacances est compris entre 25 et 30 jours, selon l'âge. De plus, ils ont la possibilité d'acheter 10 autres jours de congés par an. Les collaborateurs soumis à la CCT qui aménagent eux-mêmes leur temps de travail (gestion autonome du temps de travail, dans le respect de l'ordonnance OLT 1) bénéficient de 5 jours de vacances supplémentaires par année. Tous les collaborateurs soumis à la CCT reçoivent également cinq jours de congés supplémentaires tous les cinq ans, pour récompenser leur fidélité à l'entreprise.

### Modèles de travail

Les nouvelles technologies permettent l'émergence de formes d'organisation innovantes. Nous encourageons de manière ciblée le développement de nouveaux modèles de travail et les testons dans notre propre entreprise. Les formes de collaboration agiles sont apparues au sein de l'ingénierie informatique et se sont établies chez Swisscom. En conséquence, nous avons tout d'abord introduit des configurations agiles dans l'unité «IT, Network & Infrastructure». Des hiérarchies horizontales avec des équipes interdisciplinaires et autonomes, dans lesquelles chacun pense et agit de façon entrepreneuriale, caractérisent cette façon de travailler. Cela facilite une fourniture de services dynamique et flexible. Il s'avère que la satisfaction des collaborateurs vis-à-vis de cette culture de travail communautaire augmente après les premiers mois.

Actuellement, plus de 5 000 collaborateurs de Swisscom travaillent selon différentes formes de collaboration agile.

### Horaires de travail flexibles

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

### Télétravail

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

Un sondage réalisé l'année dernière confirme notre position progressiste en matière de télétravail. Swisscom s'appuie sur ces expériences et veut continuer à vivre la forme de collaboration hybride (mélange entre travail à domicile et sur place). Pour ce faire, des principes de travail flexible ont été élaborés, qui stipulent notamment que les collaborateurs doivent régulièrement travailler sur place – en fonction des tâches, des activités, des réunions, etc. La décision se prend au sein de chaque équipe.

### Concilier travail et vie privée

Les modèles de travail flexibles contribuent de manière importante à l'intégration des collaborateurs dans différentes situations de vie. Par conséquent, les offres d'emploi correspondent majoritairement à des postes à temps partiel flexibles à 60 – 100%. Afin de rendre le travail à temps partiel plus populaire, en particulier auprès des hommes, il peut être choisi à titre d'essai pendant trois mois.

Nous attachons une importance particulière à l'équilibre entre travail et vie privée, et nous soutenons les parents par des contributions à la garde d'enfants dans des structures extrafamiliales. Nous offrons à nos collaboratrices un congé maternité de 18 semaines à la naissance de leur enfant. Les collaborateurs (pères) ont droit à un congé paternité de 15 jours ainsi qu'à un mois de congé non payé durant la première année suivant la naissance de leur enfant. Les parents qui adoptent un enfant ont droit à dix jours de congé d'adoption. Le modèle «Work & Care» permet aux collaborateurs qui soignent des

proches de réduire provisoirement leur temps de travail pour répondre à leurs besoins familiaux.

Grâce à cet engagement, l'organisation Pro Familia nous a décerné le label de qualité «Family Score» pour les années 2021 à 2023 au cours de l'exercice sous revue. Ce label confirme que nous veillons efficacement à concilier la vie professionnelle et la vie familiale de nos collaborateurs.

### Programmes d'activation des collaborateurs

Deux programmes sont à la disposition des collaborateurs. Move! propose une multitude d'offres dans le domaine du sport, de la promotion de la santé et de la culture. Les offres, en partie payantes, sont soutenues financièrement par la fondation sovis de Swisscom. Le deuxième programme Give&Grow est le programme de volontariat d'entreprise (Corporate Volunteering). Les collaborateurs de Swisscom peuvent effectuer une fois par an – sur leur temps de travail – un travail d'intérêt général, par exemple sous la forme d'une mission de protection de la nature ou de cours d'informatique pour les réfugiés.

## Développement professionnel

### Approche de gestion

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

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

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

### Débutants

Nous proposons environ 900 places d'apprentissage dans sept métiers différents. A celles-ci s'ajoutent 50 places d'apprentissage offertes par la filiale cablex dans trois métiers. En 2021, 266 (exercice précédent: 266) apprentis ont terminé avec succès leur formation professionnelle chez Swisscom et 12 (exercice précédent: 16) chez cablex. Cela correspond à un taux de réus-

site de 98% (exercice précédent: 95%). Parallèlement, 253 (exercice précédent: 267) jeunes ont commencé leur formation chez Swisscom et 12 (exercice précédent: 13) chez cablex. L'offre de places d'apprentissage est ouverte aux jeunes, quelle que soit la scolarité qu'ils ont suivie: nous proposons des postes de formation aux jeunes à l'issue du cycle secondaire (cycle I) ou du lycée (cycle II) ainsi qu'aux étudiants en informatique dont le cursus est orienté vers la pratique. Chaque année, quelque 100 (exercice précédent: 70) diplômés des hautes écoles spécialisées et des universités acquièrent leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step-In dans notre entreprise. Par ailleurs, le programme Trainee offre la possibilité à 15 étudiants sélectionnés d'entrer dans la vie professionnelle après la fin de leurs études, dont 5 dans le secteur IT.

### Formation et perfectionnement

En donnant aux collaborateurs une liberté d'action pour leur développement professionnel et en attendant d'eux qu'ils prennent des responsabilités, nous créons une culture d'apprentissage inspirante et une compétitivité stimulante.

Avec la One Swisscom Academy, nous offrons un large éventail de possibilités de formation et de perfectionnement, dont la plupart reposent sur des méthodes d'apprentissage numérisées. Cela permet aux collaborateurs d'acquérir des connaissances indépendamment du temps et du lieu. Selon l'objectif de formation, nous participons également à des formations continues externes en libérant du temps de travail et/ou en apportant un soutien financier. Environ 46% (exercice précédent: 58%) des collaborateurs Swisscom ont utilisé au moins un jour sur les cinq jours de formation prévus en 2021.

### Programmes pour les talents

Au travers des diverses offres Talent, nous permettons aux collaborateurs présentant la motivation et le potentiel requis d'évoluer vers un poste à responsabilités, de manière ciblée. Pour éviter toute omission de profils talentueux lors du processus de sélection, les collaborateurs peuvent postuler de manière indépendante aux programmes destinés aux talents.

### Evaluation de la performance et évolution professionnelle

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

leur environnement professionnel, en discutent avec leurs responsables et, sur cette base, planifient leur parcours de développement professionnel afin de renforcer leur motivation.

## Diversité (Diversity) et égalité des chances

### Approche de gestion

Nous nous construisons par la diversité, en tant qu'individu, en tant qu'équipe, en tant qu'entreprise. Grâce à la multiplicité de leurs opinions et de leurs approches, de leurs expériences, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs s'inspirent mutuellement et apprennent les uns des autres. L'entreprise gagne ainsi en créativité, en innovation et en succès. Nous veillons donc à ce que les collaborateurs soient traités équitablement, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur origine, de leur langue ou de leur orientation sexuelle. Nous veillons également à l'inclusion des collaborateurs souffrant d'une déficience physique ou psychique. Nous concevons des processus pertinents en matière de recrutement, d'embauche, de développement, de gestion des talents et de culture de leadership de manière à combattre les stéréotypes, même inconscients, et permettre une véritable égalité des chances.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons continué à promouvoir la diversité. L'équipe Diversité s'est enrichie de deux membres de Suisse romande et du Tessin. La Diversity Community interne compte actuellement plus de 200 membres. En 2021, plusieurs campagnes et initiatives ont été menées sur les thèmes des préjugés inconscients, du jobsharing, du Pride Month ainsi que des régions et langues. Sur la base d'une analyse approfondie des données, une stratégie de promotion de la diversité a été mise en place et une gouvernance claire a été adoptée par le CA. Afin de mesurer les progrès, les divisions ont défini et arrêté des objectifs en matière de diversité.

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

### Recrutement

Notre processus de recrutement se fonde uniquement sur la qualification des candidates et candidats et leur attitude à l'égard des valeurs de l'entreprise. Les critères tels que l'âge, l'origine ou le sexe ne doivent pas être une source de discrimination. Les candidatures peuvent également être soumises de manière anonyme. La sélection des candidates et candidats s'effectue sans recourir à l'intelligence artificielle. En ce qui concerne l'embauche de personnes issues d'Etats tiers, nous nous conformons aux réglementations légales et nous appliquons les dis-

positions du régime de priorité aux travailleurs indigènes. Le premier cours de l'Ecole42 a été lancé, au cours de l'exercice sous revue, avec Swisscom comme l'un des principaux sponsors. L'Ecole42 forme des spécialistes en informatique, quel que soit leur parcours professionnel antérieur (réorientation de carrière), et contribue ainsi à une plus grande égalité des chances. Le premier cursus de formation a débuté en août 2021.

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

La discrimination a souvent lieu de manière inconsciente. Nous nous sommes engagés à lutter contre ce phénomène et nous enregistrons nos premiers succès. Dans les programmes pour talents, par exemple, la mixité en termes de sexe et de régions linguistiques s'est accrue depuis que les candidates et candidats ne sont plus proposés par leurs supérieurs, mais peuvent postuler eux-mêmes. En outre, nous proposons un test d'auto-évaluation et un transfert de connaissances sur le thème des préjugés inconscients.

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

Notre Conseil d'administration est actuellement composé de trois femmes et de six hommes, et notre Direction du groupe d'une femme et de cinq hommes. Le top management comprend neuf femmes. La Direction du groupe continue de se fixer pour objectif d'augmenter la proportion de femmes aux postes d'encadrement. Nous sommes représentés dans toutes les régions linguistiques de la Suisse et nous attachons de l'importance à ce que les différentes langues soient représentées de manière appropriée dans les organes de direction. Nous nous sommes donc fixé comme priorité pour 2022 d'atteindre nos objectifs de diversité dans les divisions de Swisscom.

### **Egalité des sexes**

On constate toujours une majorité d'hommes dans les formations menant aux professions demandées par Swisscom. Afin d'attirer les jeunes femmes vers les métiers TIC, nous organisons chaque année les «Digital Days for Girls». Des apprenantes issues de cursus de formation aux TIC viennent présenter leur activité professionnelle quotidienne auprès des élèves filles et leur permettent de découvrir les TIC de façon plus concrète. La part des apprenantes dans les métiers TIC chez Swisscom est de 27,5% pour l'exercice sous revue (exercice précédent: 34,2%).

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

### **Génération**

Chez Swisscom, des personnes de toutes les générations travaillent ensemble, des jeunes en début de carrière jusqu'aux collègues peu avant la retraite, toutes avec des connaissances et des expériences différentes. Collaboration et échange entre les générations sont précieux et enrichissants. C'est pourquoi nous encourageons la collaboration intergénérationnelle.

Grâce à l'initiative «Check Your Chance» de l'Union patronale suisse, nous soutenons l'entrée dans la vie professionnelle des jeunes en situation difficile et facilitons la sortie de la vie professionnelle des collaborateurs plus âgés par des étapes de retraite partielle.

### **Origine et langue**

Nous employons des collaborateurs issus de 91 pays, sur différents sites dans toutes les régions de Suisse. Lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs, nous privilégions dans la mesure du possible les candidates et candidats de la région linguistique concernée, qui sont familiarisés avec les usages locaux. Nous entretenons des partenariats avec les hautes écoles de toutes les régions linguistiques de Suisse, dans le but d'y trouver des talents disposant des profils nécessaires.

### **Inclusion**

Nous misons sur les forces et les compétences de chaque collaborateur. Si des collaborateurs sont entravés dans leurs aptitudes pour des raisons de santé, nous veillons à les maintenir dans leurs fonctions ou à leur assurer un autre emploi pertinent. Afin de promouvoir l'inclusion, nous proposons au moins 1% de tous les emplois à l'intégration des personnes handicapées et à l'intégration sociale des réfugiés. Swisscom est membre et sponsor de l'association Compasso depuis sa création. Compasso propose à ses membres des informations et un soutien en matière de maintien de l'emploi et d'insertion professionnelle.

### **Sécurité au travail et protection de la santé**

#### **Approche de gestion**

La santé et la sécurité de nos collaborateurs sont pour nous une priorité absolue. En tant qu'employeur, nous prenons différentes mesures pour aider nos collaborateurs à rester en bonne santé et motivés sur le long terme.

En cas de soucis sanitaires ou sociaux, ils peuvent consulter de manière anonyme et confidentielle le service indépendant «Care Gate».

Nous attachons une importance particulière à la prévention et à la détection précoce des troubles psychosociaux tels que le stress, la tension émotionnelle ou le présentéisme. Pour réduire le stress au travail et renforcer la résilience (résistance psychologique), nous encourageons un juste équilibre entre le travail et la vie privée

de nos collaborateurs, p. ex. par le biais d'horaires de travail flexibles (voir chapitre «Modèles de travail») et par le biais d'activités sportives ou autres. Nous proposons également à nos collaborateurs des cours réguliers sur le stress et la résilience.

Nous nous engageons à respecter systématiquement les règles de sécurité sur le lieu de travail afin de protéger la vie et la santé de toutes les personnes concernées. Pour ce faire, nous veillons à la mise en œuvre cohérente des dispositions légales. Le dispositif «Safety» est évalué tous les deux ans au moyen d'audits ciblés réalisés par des spécialistes de la sécurité au travail.

Au sein de l'organe «Safety Board du Groupe», ces derniers échangent régulièrement leurs points de vue afin de discuter des problèmes communs et des solutions possibles, et de définir des mesures à l'échelle de toute l'entreprise ainsi que des campagnes de sensibilisation et de prévention. L'organe «Safety-Board de l'entrepreneur total (ET)» a été constitué et se réunit six fois par an sous la direction du chargé de sécurité Safety Swisscom pour les projets de grande envergure (p.ex. lorsque Swisscom confie des mandats à un entrepreneur total).

Les responsables de la sécurité analysent les accidents et examinent les éventuelles possibilités d'amélioration. Toutes ces mesures se traduisent par une baisse des taux d'accidents et un faible taux d'absentéisme. Les informations concernant les accidents et les maladies liés aux conditions de travail sont collectées de manière centralisée via un système de signalement et de reporting. Une enquête sur la situation professionnelle individuelle est, en outre, réalisée chaque année pour mesurer le niveau de stress général et le présentéisme des collaborateurs.

### Certification Safety et partenariats

Au cours de l'exercice sous revue, la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) a certifié le système Safety de Swisscom, qui repose sur des normes nationales, en tant que solution de groupe d'entreprises selon la directive CFST 6508 et le guide CFST 6508/10 (comparable à la norme ISO 45001:2018). Le renouvellement de la certification pour cinq années supplémentaires (valable jusqu'au 30.06.2026) a été effectué avec succès (attestation CFST n°BLZ-2021-G2002).

Comme en atteste l'audit 2021 «G20 zu ISO 45001», nous disposons d'un système Safety complet et conforme à la loi, qui s'inspire des exigences de la directive MSST de la CFST. Une certification selon la dernière norme ISO 45001 serait possible à tout moment et à peu de frais, si les besoins des clients l'exigeaient.

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

Promotion Santé Suisse. Ce label est valable trois ans et sera renouvelé début 2022.

### Engagement Safety des représentants du personnel

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

### Prévention des risques psychosociaux

Dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise (GSE), nous proposons de nombreux programmes et initiatives visant à la prévention des risques sanitaires. Pour réduire les risques psychosociaux, nous organisons régulièrement des cours sur le stress et la résilience ainsi que des cours de «Mental Health First Aid» (MHFA) en collaboration avec Pro Mente Sana ainsi que des cours sur le présentéisme avec l'Institut de médecine du travail.

Le taux d'absentéisme est un indicateur fiable du stress au travail. En 2021, il s'élevait à 2,8% (exercice précédent: 2,6%). Le nombre de cas d'absence a augmenté de 21% par rapport à l'année précédente. La durée de l'absence par cas a également augmenté.

Les résultats de l'enquête interne «Pulse» fournissent d'autres indications sur les risques sanitaires. L'enquête demande explicitement aux collaborateurs s'ils ressentent un stress négatif dans leur environnement de travail. Si une équipe montre un fort niveau de stress, nous lui offrons la possibilité d'une analyse plus poussée, en mesurant notamment le présentéisme, qui constitue un risque psychosocial auquel l'entreprise accorde une attention particulière.

### Accidents et maladies liés aux conditions de travail

Le risque et la prévalence de maladies professionnelles selon la LAA sont minimales chez nous. Au cours de l'exercice sous revue, le nombre d'accidents du travail par millier de salariés à temps plein est resté stable. Avec 16 accidents pour 1 000 collaborateurs à temps plein chaque année, le taux d'incidents est nettement inférieur aux valeurs relevées dans des secteurs comparables (p. ex. celui des assurances).

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

techniques, organisationnelles et personnelles sont mises en place.

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

En ce qui concerne les absences de longue durée, le nombre de cas diminue, mais la durée moyenne des absences augmente aussi, notamment en raison de contraintes psychiques. 1 915 (exercice précédent: 1 888) absences étaient dues à des accidents non professionnels (ANP).

Nombre ou selon mention	2019			2020			2021		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Maladies et accidents (M+A)</b>									
Journées de travail dû en FTE	3 103 967	1 028 765	<b>4 132 732</b>	3 036 402	986 088	<b>4 022 490</b>	3 003 720	960 697	<b>3 964 417</b>
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	65 149	36 077	101 227	59 583	28 952	88 535	65 514	33 193	98 707
Absences dues aux maladies professionnelles		57	57	–	–	–	–	–	–
Absences dues aux accidents professionnels	2 673	259	2 932	2 513	152	2 665	2 483	133	2 616
Absences dues aux accidents non professionnels	12 984	3 409	16 393	10 567	2 792	13 359	9 024	2 754	11 778
<b>Total jours d'absences (M+A)</b>	<b>80 806</b>	<b>39 803</b>	<b>120 610</b>	<b>72 663</b>	<b>31 896</b>	<b>104 559</b>	<b>77 020</b>	<b>36 080</b>	<b>113 100</b>
Nombre de cas de maladie	15 045	7 197	22 242	11 373	5 385	16 758	14 413	6 241	20 654
Nombre d'accidents prof.	241	43	284	197	32	229	201	34	235
Nombre d'accidents non-professionnels	1 906	572	2 478	1 452	402	1 854	1 493	408	1 901
<b>Nombre total de cas<sup>1</sup></b>	<b>17 192</b>	<b>7 812</b>	<b>25 004</b>	<b>13 022</b>	<b>5 819</b>	<b>18 841</b>	<b>16 107</b>	<b>6 683</b>	<b>22 790</b>
Taux d'absences (sans maladies prof.)	2,10%	3,51%	2,45%	1,96%	2,93%	2,20%	2,17%	3,45%	2,48%
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles		0,01%	0,0014%	0,0000%	–%	0,0000%	0,000%	–%	0,00%
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,09%	0,03%	0,07%	0,08%	0,02%	0,07%	0,08%	0,01%	0,07%
Taux d'absences dues aux accidents non-professionnels	0,42%	0,33%	0,40%	0,35%	0,28%	0,33%	0,30%	0,29%	0,30%
<b>Taux d'absences total (M+A)</b>	<b>2,61%</b>	<b>3,87%</b>	<b>2,92%</b>	<b>2,40%</b>	<b>3,20%</b>	<b>2,60%</b>	<b>2,60%</b>	<b>3,70%</b>	<b>2,80%</b>
Nombre de décès au travail	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Présence nette en FTE	9 864	2 458	12 279	7 816	2 117	9 921	7 760	2 062	9 809
<b>Heures productives totales</b>	<b>20 306 884</b>	<b>5 753 271</b>	<b>26 060 156</b>	<b>16 294 051</b>	<b>5 005 499</b>	<b>21 299 551</b>	<b>16 201 459</b>	<b>4 847 351</b>	<b>21 048 810</b>
Heures productives par FTE	1 684	1 636	1 673	1 402	1 505	1 425	1 412	1 488	1 428

1 Temps de travail non effectué et générant des coûts médicaux

## Structure d'âge du personnel

Headcount



## Effectif total en Suisse

Nombre ou selon mention	2019			2020			2021		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Effectif total en Suisse</b>									
Effectif moyen annuel FTE			<b>16 872</b>			<b>16 234</b>			<b>15 961</b>
Effectif fin décembre FTE			<b>16 628</b>			<b>16 048</b>			<b>15 882</b>

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

Couverture périmètre du rapport	93%			93%			92%		
<b>Effectif moyen FTE</b>	12 062	3 516	<b>15 578</b>	11 652	3 337	<b>14 989</b>	11 509	3 270	<b>14 779</b>
<b>Effectif fin décembre FTE</b>	11 938	3 443	<b>15 381</b>	11 584	3 318	<b>14 902</b>	11 465	3 211	<b>14 676</b>
<b>Headcount (HC)</b>	12 231	3 999	<b>16 230</b>	11 919	3 861	<b>15 780</b>	11 794	3 723	<b>15 517</b>
Emplois temporaires (HC)	945	292	1 237	806	225	1 031	737	197	934
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	120	92	212	177	117	294	141	87	228
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	12 111	3 907	16 018	11 742	3 744	15 486	11 653	3 636	15 289
Proportion hommes – femmes (HC)	75,4%	24,6%	100,0%	75,5%	24,5%	100,0%	76,0%	24,0%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	10 692	2 101	12 793	10 172	2 001	12 173	10 058	1 933	11 991
Emplois à temps partiel (HC)	1 419	1 806	3 225	1 570	1 743	3 313	1 595	1 702	3 297
Proportion plein temps	88,3%	53,8%	79,9%	86,6%	53,4%	78,6%	86,3%	53,2%	78,4%
Proportion temps partiel	11,7%	46,2%	20,1%	13,4%	46,6%	21,4%	13,7%	46,8%	21,6%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	9 538	3 614	13 152	9 247	3 462	12 709	9 108	3 289	12 397
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	78,0%	90,4%	81,0%	77,6%	89,7%	80,5%	77,2%	88,3%	79,9%
Top management (HC)	76	9	85	69	9	78	68	10	78
Management intermédiaire (HC)	2 617	376	2 993	2 603	390	2 993	2 618	424	3 042
Taux dans le management (effectif)	87,4%	12,6%	100,0%	87,0%	13,0%	100,0%	86,1%	13,9%	100,0%

## Fluctuation en Suisse

Age moyen	44,1	41,5	43,5	44,3	41,7	43,7	44,5	42,1	43,9
Départs <sup>1</sup>	1 382	497	1 879	1 092	317	1 409	1 009	321	1 330
Départs jusqu'à 30 ans <sup>1</sup>	197	123	320	170	74	244	176	74	250
Départs entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	708	256	964	524	158	682	448	137	585
Départs au-delà de 50 ans <sup>1</sup>	477	118	595	398	85	483	385	110	495
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	14,3%	24,8%	17,0%	15,6%	23,3%	17,3%	17,4%	23,1%	18,8%
Taux départs entre 30 et 50 ans	51,2%	51,5%	51,3%	48,0%	49,8%	48,4%	44,4%	42,7%	44,0%
Taux départs au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	34,5%	23,7%	31,7%	36,4%	26,8%	34,3%	38,2%	34,3%	37,2%
Entrées <sup>1</sup>	908	239	1 147	705	177	882	850	211	1 061
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans <sup>1</sup>	278	109	387	214	82	296	282	89	371
Entrées entre 30 et 50 ans <sup>1</sup>	547	120	667	434	88	522	484	107	591
Entrées après l'âge de 50 ans <sup>1</sup>	83	10	93	57	7	64	84	15	99
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	30,6%	45,6%	33,7%	30,4%	46,3%	33,6%	33,2%	42,2%	35,0%
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	60,3%	50,2%	58,2%	61,6%	49,7%	59,2%	56,9%	50,7%	55,7%
Taux d'entrées au-delà de 50 ans <sup>2</sup>	9,1%	4,2%	8,1%	8,1%	4,0%	7,3%	9,9%	7,1%	9,3%

## Indicateurs supplémentaires

Journées de sensibilisation et de formation			52 776			45 734			54 822
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié			3,3			2,9			4
Congés de maternité et de paternité	584	210	794	580	195	775	671	207	878
Compensation totale du CEO en kCHF			1 759			1 853			1 958
Salaire médian total en kCHF			137			139			141
Ratio salaires CEO / médian			13			13			14
Variation du salaire CEO			-3,8%			5,3%			5,7%
Variation du salaire médian			1,5%			1,5%			1,4%
Salaire minimum CCT en kCHF			52			53			52
Performance Dialogues <sup>3</sup>			91,4%			95,4%			86,0%

1 sans CDD

2 Sans départs à la retraite

3 sans apprenants

# Prêts pour l'environnement

La protection de l'environnement et, en particulier, du climat est l'un des piliers de notre philosophie d'entreprise. Depuis plus de 20 ans, nous améliorons systématiquement notre efficacité énergétique et travaillons à la réduction de notre empreinte écologique. En collaboration avec nos clientes et clients, nous visons à économiser nettement plus d'émissions de gaz à effet de serre que n'en génèrent toutes nos activités et nos chaînes d'approvisionnement. A cette fin, nous développons une gamme attrayante de services basés sur la technologie. Nous faisons également progresser le passage à une économie circulaire avec des solutions innovantes.

## Protection climatique et efficacité énergétique

### Approche de gestion

Limiter le réchauffement climatique est un défi majeur pour notre société. Dans notre rôle de fournisseur d'informatique et de télécommunications et en tant que grand consommateur d'énergie, nous nous impliquons de façon intensive et proactive dans la protection du climat et dans l'efficacité énergétique. Nous exploitons la plus importante infrastructure informatique et de télécommunications de Suisse et l'une des plus grandes flottes de véhicules de service et utilitaires. A cela s'ajoutent nos bureaux et bâtiments d'exploitation, nos shops et nos centres de calcul. Chaque année, nous acquérons des biens et des services à hauteur de 2.8 mrd et fournissons à de nombreux clients une vaste gamme de produits et de services. Nous entendons user de notre influence pour contribuer de façon significative à une Suisse respectueuse du climat. A cette fin, nous avons élaboré une stratégie climatique ambitieuse et un catalogue complet de mesures ciblées.

Notre stratégie de lutte contre le changement climatique s'appuie également sur les rapports du GIEC (rapport spécial de 2018, 6<sup>e</sup> rapport d'évaluation AR6 d'août 2021), qui représentent un renforcement de l'objectif climatique de Paris et recommandent de respecter une augmentation maximale de la température de 1,5 °C. Notre courbe de réduction d'ici 2030 est alignée sur les données climatologiques (science based targets). Conformément à ces objectifs, nous avons également défini de nouvelles mesures, notamment l'électrification de notre flotte automobile, l'utilisation de pompes à chaleur pour nos systèmes de chauffage et la réduction des émissions de notre chaîne d'approvisionnement.

Nous pilotons toutes les mesures de protection du climat grâce à un système de gestion de l'environnement. En nous appuyant sur des normes, des standards et des directives internes, nous mettons en œuvre systématiquement les mesures prévues en matière d'économie et d'efficacité. Toutes les filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement sont certifiées selon la norme ISO 14001 et ISO 9001. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA et cablex SA. Notre filiale italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. Le système de management environnemental utilisé et son efficacité font l'objet, chaque année, d'un audit externe. Nous avons déterminé nos besoins énergétiques sur la base de scénarios et défini des objectifs d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Nous avons également fixé des objectifs en lien avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) et l'initiative «Exemplarité Energie et Climat» du gouvernement fédéral.

Nous sommes parvenus à réduire de 80% nos émissions directes de gaz à effet de serre au cours des 30 dernières années et nous entendons poursuivre la trajectoire de réduction jusqu'à 90% d'ici 2025. Nous allons poursuivre et accélérer la réduction des émissions de carbone de nos activités et de nos chaînes d'approvisionnement, et limiter nos émissions directes et indirectes de CO<sub>2</sub> à 235 000 tonnes entre 2020 et 2025. Nous compenserons intégralement les émissions restantes liées à l'exploitation, qui sont incompressibles, avec myclimate à partir de 2020. Grâce à ces mesures, nous sommes désormais une entreprise neutre sur le plan climatique.

A partir de 2025, nous souhaitons compenser intégralement les émissions de nos activités opérationnelles et de notre chaîne d'approvisionnement. Comme nous continuons parallèlement à suivre une trajectoire de

réduction selon l'initiative Science Based Targets (SBTI) pour 1,5 °C, nous viserons ainsi en 2025 l'objectif net-zéro (Net Zero) selon les exigences de la SBTI.

Les analyses périodiques de notre impact sur l'environnement montrent que notre consommation d'énergie est le principal levier interne pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. D'ici 2025, nous entendons augmenter notre efficacité énergétique globale de 25% supplémentaires par rapport à la situation au 1<sup>er</sup> janvier 2020. En outre, nous miserons à l'avenir encore plus sur l'électricité renouvelable. Par l'achat de garanties d'origine, nous utilisons d'ores et déjà 100% d'énergies renouvelables. Dans les années à venir, nous voulons augmenter encore la part de l'énergie solaire autoproduite et réduire, ce faisant, les combustibles fossiles. Ces conversions ne se feront pas sans investissement. Nous évaluons actuellement les risques et les opportunités liés au climat à la lumière des scénarios climatiques officiels de la Suisse (Scénarios climatiques CH-2018) et, le cas échéant, nous adaptons notre stratégie commerciale en conséquence. Nous nous appuyons sur les recommandations du groupe de travail du Financial Stability Board (FSB) en matière de divulgation des informations financières liées au climat (TCFD) dans les domaines de la gouvernance, de la stra-

tégie et de la gestion des risques, et nous publions des informations sur nos mesures d'adaptation et d'atténuation ainsi que nos conclusions. De cette manière, nous assurons la résilience à long terme de notre entreprise et nous posons les bases pour que nos investisseurs nous fassent confiance et nous accompagnent dans cette voie. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons placé avec succès un autre Green Bond de CHF 100 mio. Les rapports financiers concernant l'allocation des fonds et l'impact obtenu sont disponibles sur notre site Internet.

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

Nos ambitions ne s'arrêtent pas à l'objectif de zéro émissions nettes. Grâce à notre portefeuille et en collaboration avec nos clients, nous voulons réduire d'avantage les émissions de CO<sub>2</sub> pour en éliminer 1 million de tonnes par an d'ici 2025. Ces baisses correspondent environ à 2% du total des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse. Nous apportons ainsi une contribution significative à la protection du climat en Suisse. A cet effet, nous encourageons et développons des services qui permettent à la population suisse de mener une vie plus respectueuse de l'environnement.

Partenaire	Convention d'objectifs	Année de référence 1 <sup>er</sup> janvier	Année cible 31 déc.	Valeur cible
Swisscom	Réduction CO <sub>2</sub> scope 1 à 3	2020	2030	-47%
Swisscom	Zéro émission nette	2020	2025	-%
Swisscom	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2020	2030	+43%
AEnEc	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2013	2022	+35%
AEnEc	Intensité en CO <sub>2</sub> combustibles (émissions de CO <sub>2</sub> sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO <sub>2</sub> )	2013	2022	-8%
AEnEc	Intensité en CO <sub>2</sub> carburants (émissions de CO <sub>2</sub> sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO <sub>2</sub> )	2013	2022	-24%
VBE	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2020	2030	+18%
Science-Based Target	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 1	2020	2030	-74,9%
Science-Based Target	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 2	2020	2030	-100%
Science-Based Target	Réduction CO <sub>2</sub> selon scope 3	2020	2030	-45,7%

## Efficacité énergétique dans l'entreprise

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

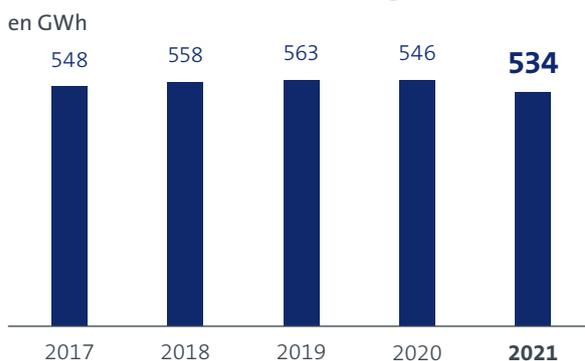
### Gestion de l'énergie selon la norme

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

50001 sur l'efficacité énergétique, notre gestion de l'énergie englobe les étapes suivantes:

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

## Swisscom: consommation d'énergie



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

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons réexaminé nos besoins énergétiques et leur empreinte carbone jusqu'en 2030. Les hypothèses et scénarios envisagés postulent en faveur d'une électrification totale de la mobilité et d'une électrification massive du chauffage de nos bâtiments à l'aide de pompes à chaleur. La demande en combustibles fossiles devrait donc diminuer. Le passage aux procédés électriques s'accompagne de gains d'efficacité considérables, puisque les moteurs électriques et les pompes à chaleur sont particulièrement performants.

### Détermination du mix énergétique et électrique

Nous ne veillons pas seulement à la quantité d'énergie consommée, mais aussi à sa qualité et donc à son empreinte écologique. Conformément à notre politique d'approvisionnement en énergie renouvelable publiée en 2020, nous nous approvisionnons autant que possible en énergie auprès de sources renouvelables ou à faibles émissions de CO<sub>2</sub>. Il s'agit principalement de l'énergie hydraulique, du photovoltaïque, de l'énergie éolienne et, dans une moindre mesure, de la biomasse pour le chauffage.

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

L'électricité représente la majeure partie de notre consommation totale d'énergie, soit 87%. Nous nous sommes engagés à utiliser de l'électricité 100% renouvelable et nous sommes membres de RE100, une initiative internationale visant à promouvoir l'électricité produite à partir de ressources renouvelables. Nous nous approvisionnons en énergie renouvelable par le biais de trois mécanismes:

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

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

### Une entreprise énergétiquement performante

Nous nous engageons continuellement à améliorer l'efficacité énergétique et à réduire l'empreinte carbone qui en découle dans l'entreprise. Les mesures suivantes apportent la plus grande contribution:

#### Modernisation des réseaux

Malgré l'extension constante du réseau, tant à haut débit que mobile, la consommation d'électricité a pu être pratiquement stabilisée en 2021. Ceci, d'une part, grâce à l'utilisation de nouvelles technologies plus efficaces et à la mise en œuvre conséquente d'autres mesures d'efficacité, comme la modernisation des unités de radio à faible bande dans le réseau mobile, mais aussi, d'autre part, grâce au démantèlement de plateformes et d'éléments de réseau obsolètes, comme par exemple la mise hors service du réseau 2G ou le démantèlement de la plateforme de téléphonie analogique TDM.

#### Remplacement des antennes et des unités de refroidissement

Dans le réseau de communication mobile, on utilise aujourd'hui très largement des unités radio déportées (radio units), montées à proximité immédiate des antennes. Les radios vont de deux à huit émetteurs-récepteurs. Le portefeuille comprend des unités radio monobandes et multibandes optimisées en termes de couverture, qui réduisent l'encombrement, la consommation d'énergie ainsi que les coûts totaux d'exploitation.

Elles sont directement refroidies par l'air extérieur, ce qui réduit la charge thermique et, par conséquent, la puissance de refroidissement requise au sein de la station de base. Dans la mesure du possible, Swisscom remplace les systèmes de refroidissement et les climatiseurs surdimensionnés et gourmands en énergie par des ventilations écologiques et économiques, qui fonctionnent sans compresseur ni réfrigérant.

#### Centres de calcul innovants

La valeur PUE (Power Usage Effectiveness) exprime le rapport entre la consommation électrique totale d'un centre de calcul et la consommation électrique de son infrastructure informatique. Au cours de l'exercice sous revue, nos centres de calcul présentent une valeur PUE moyenne de 1,34 (exercice précédent: 1,32). Nous nous efforçons d'améliorer cette valeur en permanence.

Notre centre de calcul le plus moderne se trouve à Berne-Wankdorf. Il est refroidi par un système d'air tournant et d'eau de pluie et affiche en 2021 une valeur PUE de 1,32. Ses rejets de chaleur sont redirigés vers le réseau de chauffage urbain de la ville de Berne pour chauffer directement des immeubles du voisinage.

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

### Economies dans les bâtiments

Nous contrôlons et optimisons la consommation d'électricité dans les bâtiments selon le standard interne «Pioneer». Au cours de l'exercice sous revue, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de bâtiments et à économiser 629 MWh d'énergie, dont 245 MWh par des mesures d'éclairage.

Nous mesurons la consommation mensuelle de mazout, de gaz naturel, de chauffage à distance et d'eau des 120 plus grands bâtiments que nous occupons. Ensemble, ces bâtiments représentent plus de la moitié de notre surface immobilière totale. Puis nous extrapolons la consommation annuelle de la surface totale. Les mesures mensuelles ont de plus couvert des cas de consommation énergétique supérieure à la moyenne, qui ont été optimisés. En ce qui concerne la consommation d'énergie pour le chauffage des bâtiments, pratiquement aucun changement n'a été observé au cours de l'exercice sous revue, car les bureaux ont été chauffés même si le nombre d'utilisateurs était faible. Cependant, grâce à des adaptations du mix thermique, comme l'utilisation de la biomasse (bois), y compris indirectement par le biais du chauffage à distance comme source d'énergie complémentaire, les émissions de CO<sub>2</sub> des bâtiments ont légèrement diminué.

Depuis 2016, nous remplaçons systématiquement tous les chauffages à rénover par des installations sans CO<sub>2</sub>. Les nouveaux systèmes de chauffage produisent de la chaleur avec des pompes à chaleur, de la biomasse (bois) et, dans la mesure du possible, ils permettent de récupérer la chaleur issue de l'exploitation. Ils contribuent à faire passer la demande d'énergie des combustibles fossiles à l'électricité, tout en augmentant l'efficacité. Les intensités d'énergie et de CO<sub>2</sub> des bâtiments, toutes catégories confondues, ont diminué respectivement de 37% et 51% depuis 2007.

### Utilisation des rejets de chaleur

Nous utilisons les rejets de chaleur des infrastructures informatiques des locaux d'exploitation ou des centres de calcul pour chauffer nos bureaux ou les communes avoisinantes. A Zurich (Binz et Herdern), Saint-Gall, Berne Wankdorf et Ittigen, nous alimentons les réseaux de chauffage à distance qui chauffent des appartements et des immeubles de bureaux avoisinants. Au cours de l'exercice sous revue, un total de 13,5 GWh (exercice précédent: 12,8 GWh) d'énergie thermique a été injecté sous forme de chauffage à distance dans des lotissements voisins, ce qui a permis d'économiser 1.35 mio. litres de mazout (exercice précédent: 1,28 mio. de litres).

### Propre production d'énergie solaire

Nous produisons et utilisons notre propre électricité à partir d'installations photovoltaïques sur nos stations d'émission, nos stations de base et nos centraux téléphoniques. Fin 2021, la puissance totale des 87 installations solaires était de 3376 kWp (+ 1,7%) et la production d'électricité de 2,9 GWh. Le projet de construction d'installations photovoltaïques sur des bâtiments abritant des systèmes de communication mobile s'est poursuivi pendant l'exercice sous revue. Cela nous permettra de dépasser l'objectif annoncé de 4000 kWp d'ici 2023.

### Une flotte de véhicules climatiquement neutres

Toute notre flotte devient climatiquement neutre: d'ici 2025, nous réduisons de moitié les émissions carbone de la flotte de véhicules et d'ici 2030, l'ensemble de la flotte Swisscom sera neutre en CO<sub>2</sub> (véhicules de tourisme et utilitaires).

En 2021, Swisscom a accéléré l'électrification de sa flotte de véhicules. En acquérant 80, Swisscom a été l'une des premières entreprises de Suisse à s'équiper de véhicules électriques. Les véhicules de type Skoda Enyaq ont suscité un grand intérêt en interne et ont été répartis entre les différentes divisions de Swisscom. Parallèlement, cela marque le début d'une augmentation des achats de véhicules à propulsion électrique. Pour accompagner cette démarche, des stations de recharge ont été construites dans nos bâtiments. Les collaborateurs qui ont opté pour une voiture électrique ont reçu une aide financière afin d'installer une borne de recharge à leur domicile.

D'autres mesures contribuent à réduire de moitié l'empreinte carbone de la mobilité. La flotte sera redimensionnée. Grâce à l'optimisation des services sur le terrain et des services à la clientèle, moins de véhicules sont utilisés. Les motorisations traditionnelles continueront d'être optimisées et des modèles moins gourmands en énergie seront achetés. Les critères d'achat tels que la catégorie d'efficacité et les émissions de CO<sub>2</sub> auront plus de poids. En 2021, 87,8% (exercice précédent: 87,3%) de la flotte de véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. La flotte de véhicules de tourisme a des émissions moyennes de CO<sub>2</sub> de 115 grammes par kilomètre selon le WLTP et les véhicules utilitaires de 170 grammes par kilomètre.

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

Selon l'étude SMARTer2030 de GeSI, les solutions TIC peuvent réduire les émissions globales de CO<sub>2</sub> d'environ un cinquième d'ici 2030. C'est pourquoi nous nous engageons systématiquement à utiliser des services TIC innovants dans notre propre entreprise et chez nos clientes et clients. Avec eux, nous voulons ainsi économiser 1 mio. de tonnes de CO<sub>2</sub> par an d'ici 2025, ce qui correspond à environ 2% des émissions totales de la Suisse.

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

Ci-dessous, nous présentons les principaux produits TIC pour nos clients, répartis en clients professionnels et privés. Les offres ont des effets différents sur le climat – sur les émissions indirectes (scope 3 / Footprint) qui résultent de l'utilisation des produits ou sur les réductions d'émissions (scope 4 / Handprint) que les clients obtiennent par l'utilisation des produits. Un bilan détaillé des gaz à effet de serre par catégorie d'émission est publié dans notre rapport sur le climat.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/klimabericht2021](http://www.swisscom.ch/klimabericht2021)

### Pour la clientèle privée

- **blue TV:** au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a commercialisé la Swisscom Box 21. Celle-ci nécessite encore moins de courant que les précédentes. De plus, lors de l'installation, le client peut choisir en option le mode Deep Standby, qui réduit encore la consommation d'énergie, mais qui implique de légères réductions de la convivialité (temps de démarrage plus long). Malgré la croissance constante de la clientèle blue TV, nous avons pu réduire progressivement la consommation d'énergie de toutes les TV-Box en service. En 2021, les TV-Box ont consommé en moyenne 56 Gwh (exercice précédent: 59 GWh) et ce, grâce à une amélioration considérable de l'efficacité de la nouvelle Swisscom Box 21.

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

- **Routeur:** en 2021, nous n'avons pas commercialisé d'Internet-Box. Nos Internet-Box offrent plusieurs possibilités d'économiser de l'énergie. Un minuteur permet par exemple de définir l'intervalle durant lequel le wifi, la fonction centrale de stockage ou la téléphonie (DECT, Digital Enhanced Cordless Telecommunications) doivent être désactivés. En outre, les Internet-Box permettent de réduire le nombre d'appareils à déployer dans les réseaux domestiques chez les particuliers, car ils prennent également en charge les fonctions des appareils de connexion nécessaires auparavant pour le raccordement sans fil des ordinateurs, des télévisions et de la téléphonie HD sur le réseau fixe. Cela permet de réduire légèrement la consommation d'énergie.

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

- **Fonctionnement éco-énergétique des appareils de l'utilisateur final:** la consommation énergétique des terminaux de la clientèle s'élève, sur la base de la consommation d'électricité par appareil et des profils d'utilisation typiques, à 281 GWh (2019: 287 GWh). Nous souhaitons réduire cette valeur et, à cette fin, nous sensibilisons notre clientèle sur les nombreux moyens d'économiser l'énergie. Sur notre site Internet, nous indiquons par exemple les réglages permettant d'optimiser l'utilisation des appareils. Nous fournissons également des informations sur la consommation d'énergie des équipements terminaux tels que les Internet-Box et TV-Box.

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

- **Facture en ligne:** la facture en ligne est une alternative économique, rapide et écoresponsable à la facture sur papier. La part de nos clients qui reçoivent leur facture en ligne a encore nettement augmenté pour atteindre 64% (exercice précédent: 56%). Cela permet d'économiser plus de 20 millions de feuilles de papier par an.

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

- **Smartphones à compensation climatique:** En 2021, l'offre de smartphones à compensation climatique a été étendue à tous les Swisscom Shops et complétée par trois autres catégories de compensation. En collaboration avec notre partenaire South Pole, nous offrons à nos clients la possibilité de compenser les émissions de CO<sub>2</sub> non seulement de leur smartphone, mais aussi, par exemple, de tablettes, de smartwatches ou de housses de protection. Ces émissions se produisent lors de la fabrication, de l'exploitation et de l'élimination de tous ces produits. Au cours de l'exercice sous revue, les clients de Swisscom ont pu acheter plus de 26 000 produits à compensation climatique dans le Shop.

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

- **Swiss Climate Challenge:** nous avons lancé le «Swiss Climate Challenge» (SCC) en collaboration avec SuisseEnergie, le Fonds pionnier Migros et South Pole. En juin 2021, nous avons lancé un défi public incitant la population à collecter 100 000 Green Points via l'application SCC. L'objectif fixé a été dépassé avec 175 000 Green Points et environ 12 000 nouveaux utilisateurs. Les premières évaluations montrent que les utilisateurs ont nettement réduit leur empreinte carbone résultant de leur mobilité pendant le challenge. Au total, environ 50 000 personnes se sont inscrites au SCC et se sont ainsi penchées sur l'empreinte de leur mobilité. L'EPF de Zurich étudie l'impact du SCC sur la réduction de l'empreinte personnelle. Lors d'une expérience, l'EPF de Zurich a constaté une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> dues à la mobilité, mais cette réduction ne peut pas être considérée comme statistiquement significative en raison de la taille de l'échantillon. D'autres études devraient permettre de confirmer les réductions significatives des émissions observées pendant les Challenges.

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

- **Mobilité intelligente avec autoSense:** la plateforme IdO d'autoSense, co-entreprise de Swisscom, d'AMAG et de Zurich Assurances, offre aux propriétaires de véhicules automobiles un soutien pour la connexion de leur véhicule. Outre des prestations de service et de réparation, autoSense donne un feedback et des recommandations sur son propre style de conduite et apporte des conseils sur la manière de le rendre plus efficace.

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

### Pour la clientèle commerciale

- **Work Smart:** des plateformes de collaboration avec des fonctions de vidéo, de chat et d'archivage permettent le travail à domicile ou en déplacement. L'intérêt de ces technologies pour mettre en place, par exemple, le télétravail ou l'enseignement à domicile, est apparu clairement, entre autres, pendant la pandémie de Covid-19. En tant que soutien de l'initiative «Work Smart», nous contribuons à sa promotion en Suisse et mettons notre expérience et nos connaissances à la disposition d'autres entreprises.
- **Conférences virtuelles:** les services de téléconférence permettent une collaboration interactive en tout lieu avec les collaborateurs, les clients et les partenaires du monde entier. Les conférences virtuelles permettent d'éviter de nombreux déplacements professionnels et de réduire le trafic de banlieue. Cela permet de gagner du temps et de réduire massivement les émissions de CO<sub>2</sub>.
- **Services des centres de calcul:** en proposant une infrastructure de serveurs dans nos centres de calcul efficaces et nos services de cloud, nous aidons les entreprises à gagner en efficacité, en sécurité et en modularité, tout en leur permettant d'économiser des coûts et de l'énergie. Au cours de l'exercice sous revue, le nombre de clients a augmenté, de même que le nombre de serveurs exploités de manière plus efficace.
- **Dématérialisation:** différentes solutions de collaboration soutiennent le travail dématérialisé et réduisent la consommation de papier. A titre d'exemple, sur Conextrade – une plateforme de numérisation et d'automatisation des processus commerciaux – le nombre de clients et de transactions a fortement augmenté au cours de l'exercice sous revue.

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

- **Swisscom Smart City:** les applications et appareils connectés et intelligents contribuent à rendre plus efficace le fonctionnement des bâtiments et des systèmes de transport. En outre, la mise en réseau et la surveillance à distance des usines et des véhicules permettent aux entreprises et aux villes de réduire leurs coûts logistiques. A titre d'exemple, les conteneurs à déchets connectés optimisent les itinéraires de ramassage en zone urbaine. La plupart de ces solutions IdO sont développées et commercialisées par des PME et des start-up innovantes.

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

- **IoT Climate Award:** afin d'inciter au développement et à la diffusion de solutions IdO innovantes, nous avons organisé pour la deuxième fois le «IoT Climate Award» au cours de l'exercice sous revue. Il nous permet de récompenser les entreprises et les start-up qui proposent des solutions IdO respectueuses du climat. Les gagnants de l'Award 2021 sont les entreprises Nexxiot pour sa solution d'optimisation de la logistique dans le transport ferroviaire de marchan-

dis, Belimo avec sa Smart Valve pour l'optimisation des systèmes de chauffage dans les bâtiments et SuisseEnergie avec son LORAALARM pour la surveillance à distance des installations solaires thermiques.

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

- **Swiss Climate Challenge pour les entreprises:** en collaboration avec PostFinance, nous avons développé le système d'incitation des Green Coins, qui récompensent un comportement durable. Les Green Coins peuvent être gagnés dans le cadre de challenges sur le comportement, puis dépensés pour des produits durables ou des dons à des organisations d'utilité publique. En 2021, un premier challenge destiné aux entreprises a eu lieu avec les collaborateurs de Swisscom, de la Poste et de PostFinance. D'autres challenges d'entreprises de ce type sont prévus pour l'année prochaine, ainsi que les premiers challenges avec des habitants de villes.
- **Analyses de mobilité de sociétés, villes, communes et événements:** il est possible, sur la base de données de mobilité anonymisées, de réaliser des analyses de mobilité pour les entreprises, les villes et les communes afin d'optimiser la planification des transports. Après avoir mené à bien les premières analyses avec des entreprises pilotes, nous avons affiné l'offre pour la première fois au cours de l'exercice sous revue et l'avons élaborée sous forme de prototype. Ces prototypes ont été testés avec des clients au cours du deuxième semestre. Début 2022, il sera décidé s'il doit en résulter un produit standardisé permettant aux entreprises de saisir leurs émissions de CO<sub>2</sub> lors des déplacements professionnels et pendulaires, d'évaluer l'efficacité de la culture Work Smart et de planifier de nouvelles solutions, par exemple dans le domaine de l'électromobilité.

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

- **Myni Gmeind:** l'association Myni Gmeind est une collaboration entre l'Association des Communes suisses, Swisscom, la Poste, Cisco et Academia. Grâce aux solutions numériques, nous renforçons l'attractivité et la durabilité des communes. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons organisé divers webinaires sur des thèmes liés à la numérisation pour les communes. Par ailleurs, une édition spéciale de la publication «Commune suisse» sur le thème de la 5G a été publiée avec l'Association des communes suisses.

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

- **Investissements dans le domaine du développement durable:** la division «Swisscom Ventures» investit depuis de nombreuses années avec succès dans des start-up du domaine de la numérisation. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom Ventures a investi dans deux start-up technologiques dans le domaine du développement durable. Il s'agit d'une part d'Eco-robotix, une start-up dans le domaine de l'agriculture intelligente, dont les solutions aident les exploita-

tions agricoles à réduire de manière significative l'utilisation de pesticides. D'autre part, des investissements ont été réalisés dans la start-up ClearSpace, active dans le domaine de l'enlèvement et de l'élimination des débris spatiaux, et qui a reçu à cet effet un contrat de l'Agence spatiale européenne (ESA).

☉ Voir sous [www.ecorobotix.com](http://www.ecorobotix.com)

☉ Voir sous [www.clearspace.today](http://www.clearspace.today)

## Gestion des ressources et de l'économie circulaire

### Approche de gestion

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

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

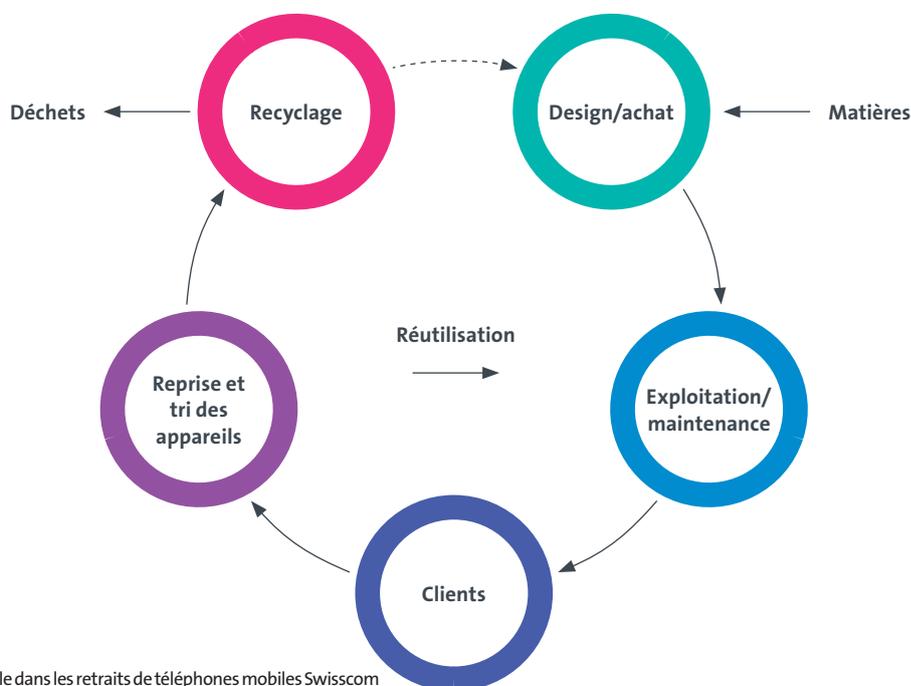
Sur la base des engagements pris dans le cadre de notre stratégie en matière de développement durable et de chaîne d'approvisionnement, nous avons continué à développer nos activités en matière d'économie circulaire. Dans ce contexte, nous sommes très bien placés avec les programmes de reprise et de seconde vie (p. ex. Swisscom Mobile Aid). Il existe un potentiel d'amélioration au niveau de l'économie circulaire de nos propres produits et par le biais d'une plus grande transparence sur le démantèlement des réseaux. Un groupe de travail composé d'experts internes et dirigé par l'équipe de durabilité se consacre à la mise en œuvre des connaissances acquises. Ce groupe de travail coordonne les programmes de gestion du recyclage à l'échelle du groupe en exploitant les synergies et en remettant en question le statu quo. Elle rend également compte des chiffres clés et soutient les grands projets dans la ligne de l'économie circulaire. Les compétences décisionnelles appartiennent aux responsables hiérarchiques.

En tant que fournisseur de marchandises (téléphones mobiles, etc.) ou d'appareils que nous développons et commercialisons sous notre marque (p. ex. TV-Box, Internet-Box) et en tant qu'opérateur de réseau, nous jouons un rôle important dans l'économie circulaire sur le marché suisse. Nos innovations donnent accès aux clientes et clients à de meilleurs produits et services et permettent de se passer des plateformes obsolètes. Le démantèlement de la technologie de transfert TDM en est un exemple: le réseau fixe analogique existant ne sera plus nécessaire après la migration totale vers le tout IP. Dans l'esprit de l'économie circulaire, nous réintroduisons ses composants dans le circuit par le biais de programmes de réutilisation au lieu de les éliminer. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons également collecté des appareils mobiles usagés par l'intermédiaire d'entreprises, proposé des appareils d'occasion à la vente et amélioré la logistique de retour des appareils défectueux.

## L'économie circulaire dans la pratique

### Mesures

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



Présentation du cycle dans les retraits de téléphones mobiles Swisscom

### Ressources durables pour nos propres produits

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

Pour eux, nous travaillons en permanence à l'utilisation de matériaux nouveaux et plus durables, qui sont réutilisés à partir d'autres usages. Nous avons travaillé sur la base d'un projet pilote avec de nouveaux biopolymères issus de matériaux 100% renouvelables et servant de substituts au plastique, en vue de leur utilisation possible dans les appareils Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, il n'a pas encore été possible de passer à la production en série. Notre intention reste de rendre les produits propres plus durables et plus compatibles avec l'économie circulaire.

### Sensibilisation de la population

En septembre et octobre, les clients ont été sensibilisés au thème de l'économie circulaire dans le cadre d'une campagne dont l'objectif était d'attirer l'attention des jeunes clients sur nos programmes Secondlife tels que Swisscom Mobile Aid, Buyback et Refreshed. Nous avons transmis des connaissances de base sur les matières premières et l'énergie nécessaire à la production de smartphones. De même, les clients ont été sensibilisés au fait qu'ils peuvent contribuer à l'économie circulaire en utilisant les programmes Secondlife. La campagne montre

au groupe cible comment utiliser un téléphone portable plus longtemps ou comment donner une seconde vie aux appareils.

### Réparations

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a ouvert deux nouveaux Repair Centers sur les sites de Bienne et de Lugano. Au total, Swisscom compte donc onze sites avec des Repair Centers.

Si un appareil est défectueux, nous proposons des réparations sur place dans les 24 heures. Le service express, moyennant un supplément, propose une réparation dans les trois heures. Un téléphone mobile sur cinq acheté chez nous est réparé au moins une fois par nos soins pendant sa durée de vie sans devoir ainsi être remplacé. Le plus souvent, il s'agit de réparer l'écran, la batterie ou des problèmes logiciels. La garantie fabricant reste valable, car les appareils sont confiés à des spécialistes certifiés et que des pièces d'origine sont utilisées. En 2021, nous avons réparé 12 700 téléphones portables dans nos 11 Repair Centers (exercice précédent: 16 600). Cela correspond à 20% (exercice précédent: 22%) du total des réparations de smartphones effectuées chez Swisscom.

## Réutilisation des emballages

Les clientes et clients jouent un rôle important et contribuent à la réussite de l'économie circulaire. En effet, ce sont eux qui décident de ce qu'il advient de leurs produits et de leur emballage après utilisation. Sur le site Internet «ReThink», nous proposons des conseils pour la réutilisation des emballages. Notre clientèle peut ainsi facilement réduire le volume des déchets.

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

Par ailleurs, nous avons perfectionné notre concept d'emballage afin d'en faciliter la réutilisation. La boîte ReBox, avec ou sans empreinte de marque, peut être réutilisée de façon indépendante. Nous l'avons progressivement adapté à tous nos produits au cours de l'exercice sous revue.

## Réduction du plastique sur nos produits

Pour les produits propres à Swisscom, nous avons commencé à réduire progressivement le plastique dans les emballages intérieurs au cours de l'exercice sous revue. En collaboration avec les fournisseurs, tous les emballages plastiques des câbles fournis avec les décodeurs TV ont pu être remplacés par des étiquettes en papier plus petites et plus écologiques au cours de l'exercice sous revue. En outre, en concertation avec la clientèle, la longueur des câbles et donc la quantité de matériel ont été réduites pour les nouveaux produits.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons testé différents emballages et conditionnements intérieurs avec nos fournisseurs. L'évaluation détermine le développement ultérieur. De plus, nous souhaitons réduire progressivement la quantité de papier utilisée dans les instructions fournies. Un programme à cet effet est en cours d'élaboration.

Par l'intermédiaire de notre partenaire logistique ALSO, nous avons envoyé 1,194 mio. (exercice précédent: 1,187 mio.) de colis à nos clientes et clients, dont 741 000 (exercice précédent: 612 000) étaient pourvus d'un suremballage. Les emballages d'expédition sont conçus pour offrir la meilleure protection possible au produit. Ils sont constamment optimisés. Au cours de l'exercice sous revue, plus de 95% (exercice précédent: 95%) des suremballages n'ont plus nécessité de matériau de remplissage ou de bourrage supplémentaire, ce qui est positif du point de vue écologique.

## Renvoi du matériel

En 2021, nous avons encore amélioré la logistique inverse ciblée pour le retraitement des produits propres à Swisscom. Nous avons adapté les notifications à la clientèle. Nous souhaitons ainsi nous assurer que le plus grand nombre possible d'appareils qui peuvent être rafraîchis et utilisés comme appareils de remplacement reviennent chez Swisscom. Le système de reprise simplifié «Take me back», introduit en 2019, reste un élément important à cet égard. Celui-ci complète les options existantes dans la

logistique de retour. Les routeurs sélectionnés en cas de service assurance et remplacement comportent des étiquettes de retour pour le renvoi des appareils défectueux. Les appareils peuvent être collectés directement dans la boîte aux lettres du client par la Poste. Au cours de l'exercice sous revue, ce processus de reprise nous a permis d'atteindre un taux de retour de 41% (exercice précédent: 48%). Nous prévoyons d'élargir «Take me back» à d'autres catégories de produits.

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

## «Refreshed Smartphones»

Nous avons relancé l'offre «refreshed smartphones» à la mi-2021, après un pré-lancement l'année précédente. Nous proposons désormais des appareils d'occasion dans notre boutique en ligne. La plupart de ces appareils proviennent de nos programmes Buyback et Buyback-Business, qui proposent la reprise des anciens appareils. La prolongation de la durée de vie des smartphones est très judicieuse d'un point de vue environnemental. L'intérêt croissant des consommateurs pour les «refreshed smartphones» provient de groupes de clients à la fois attentifs aux prix et soucieux de l'environnement.

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

## Swisscom Mobile Aid et Mobile Aid Business

Les appareils renvoyés mais toujours en état de fonctionnement recèlent un potentiel de réutilisation. En 2021, «Swisscom Mobile Aid» a collecté 130 000 appareils mobiles usagés renvoyés par des consommatrices et consommateurs. C'est nettement plus que l'année précédente (90 000 appareils). Nous vendons environ un tiers de ces appareils par le biais de sociétés tierces dans des pays à fort besoin de produits d'occasion bon marché. Le produit de la vente est reversé à l'entreprise d'insertion «réalise» à Genève et à l'organisation caritative «SOS Villages d'Enfants Suisse».

L'entreprise «réalise» trie et sépare les appareils défectueux et en état de fonctionnement, efface les données contenues sur ces derniers et les prépare pour la revente. Les appareils invendables sont recyclés par une entreprise agréée par SWICO. Les premières étapes de travail sont effectuées par l'entreprise de recyclage Solenthaler Recycling AG (SOREC) en collaboration avec Valida. L'institution à vocation sociale Valida aide les chômeurs de longue durée à réintégrer le monde du travail. Par rapport à l'année précédente, le taux de réponse des appareils mobiles a augmenté pour atteindre 21% (exercice précédent: 15,5%).

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/mobile-aid](http://www.swisscom.ch/mobile-aid)

Les entreprises peuvent désormais collecter les vieux téléphones portables auprès de leurs collaborateurs pour «Mobile Aid». Pour ce faire, nous mettons gratuitement à leur disposition les boîtes de collecte. Ensuite, ils reçoivent une évaluation du succès de la collecte et un soutien de SOS Villages d'enfants Suisse en matière de communication concernant la manière dont les fonds sont utilisés spé-

cifiquement pour les enfants dans le besoin. En raison de la pandémie de Covid-19, de nombreuses personnes ont travaillé à domicile, c'est pourquoi Mobile Aid Business n'a été utilisé que de manière isolée. L'intérêt des entreprises est toutefois grand et plusieurs actions de collecte sont déjà prévues pour 2022.

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

### Démantèlement de l'infrastructure du réseau

Là où nous installons de nouveaux réseaux plus performants, nous démontons aussi régulièrement les anciennes infrastructures de réseau. En 2020, les derniers clients ont migré vers IP. Il en résulte de grandes quantités de vieux matériel informatique, qui peuvent être démontés et recyclés. Les matériaux et matières recyclables qui en résultent sont soit réutilisés (reusing), soit vendus à d'autres fournisseurs (reselling), soit recyclés (recycling). Une fois le démantèlement des plateformes à forte consommation de matériaux (TDM) terminé, le volume à recycler diminuera. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons démonté et recyclé 1370 (exercice précédent: 1286) tonnes de fer, 78 tonnes d'aluminium (exercice précédent: 140), 698 (exercice précédent: 763) tonnes de câbles et 677 (exercice précédent: 437) tonnes de déchets électriques et de circuits imprimés. Nous réutilisons certains composants nous-mêmes ou les vendons à d'autres opérateurs de réseau généralement à l'étranger. Tant le reusing (réutilisation de composants, p. ex. comme pièces de rechange) que le reselling (vente de systèmes entiers ou de leurs composants à d'autres fournisseurs sur le marché) permettent de réduire la demande générale de pièces neuves et, par conséquent, l'impact sur l'environnement.

Les matériaux qui ne peuvent plus être utilisés sont envoyés au recyclage, où ils peuvent être démontés en pièces détachées et réintégrés dans le cycle des matériaux après avoir été traités. Cette procédure permet de préserver les ressources et est en grande partie réalisée en Suisse. Les matériaux extraits comprennent le fer, l'argent, l'or, le palladium, le cuivre et le nickel.

### Recyclage

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

### Promotion de l'innovation pour une économie plus circulaire

Swisscom encourage l'innovation dans le domaine de l'économie circulaire. En tant que membre de Swicorecy-

cling, nous soutenons les activités du Fonds d'innovation. Le travail du Fonds d'innovation SWICO et les projets soutenus dans ce cadre sont décrits sur leur site Internet.

En outre, nous avons soutenu en tant que partenaire l'incubateur d'économie circulaire d'Impact Hub Switzerland. Au cours de l'exercice sous revue, le jury a sélectionné 33 participants parmi plus de 100 candidatures pour le programme Incubator qui se terminera fin janvier 2022.

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

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

### Gestion responsable des ressources

Parallèlement à nos mesures d'économie d'énergie, nous nous efforçons également de réduire l'utilisation et la consommation d'autres ressources dans nos activités ou, du moins, de les maintenir au même niveau que l'année précédente. Les principes suivants sont pour nous essentiels pour la protection de l'environnement: dans toute la mesure du possible, nous évitons l'utilisation de matériaux à durée de vie courte. Nous privilégions l'utilisation de substances ayant peu ou pas d'impact sur l'environnement et nous veillons à ce qu'elles soient intégrées dans un circuit économique (voir chapitre «Economie circulaire»).

### Répercussions de la pandémie de Covid-19

L'augmentation du télétravail liée à la pandémie de Covid-19 a eu un impact sur la consommation de ressources au cours de l'exercice sous revue, comme l'année précédente. Ainsi, on note une baisse considérable de la consommation de papier. La consommation d'eau a également diminué, de même que la production de déchets. Le nombre de déplacements professionnels a baissé. En ce qui concerne le chauffage des bâtiments, pratiquement aucun changement n'a été observé, car les bureaux ont été chauffés même si le nombre d'utilisateurs était plus faible.

### Papier

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

Tonnes	Qualité	2019	2020	2021	2021, en %
<b>Papier</b>					
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m <sup>2</sup> = 5 g/feuille)	Ange Bleu <sup>1</sup>	59	42	35	1,6%
Imprimés	Label FSC	1 488	1 201 <sup>2</sup>	947 <sup>2</sup>	42,4%
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/pièce)	Label FSC <sup>3</sup>	307	232	186	8,3%
Annuaire téléphoniques	Ange Bleu	1 383	1 197	1 065	47,7%
Consommation totale de papier		3 237	2 672	2 233	100,0%

1 95%

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

3 88% Ange Bleu, 12% Label FSC

### Câbles, fibres optiques et mâts téléphoniques

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

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

En km, tonnes ou nombre	Unité	2019	2020	2021
<b>Matériaux</b>				
Fibres optiques	Fkm <sup>1</sup>	1 124 379	1 178 491	992 791
Paires de cuivre	pkm <sup>1</sup>	47 830	37 931	32 778
Tubes en polyéthylène PE	km	359	351	364
Cuivre <sup>2</sup>	tonnes	575	504	409
Polyéthylène PE <sup>2</sup>	tonnes	322	318	315
Poteaux téléphoniques en bois	nombre	6 437	5 250	4 159

1 Kilomètre-fibres resp. kilomètres-paires

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

### Eau

Nous avons besoin d'eau pour les installations sanitaires dans nos bureaux et pour le refroidissement de certains centres de calcul. Au cours de l'exercice sous revue, notre consommation d'eau s'élève en moyenne à 23 litres par équivalent plein temps et par jour. La consommation est relevée chaque mois. Cette mesure comprend plus de la moitié des équivalents plein temps de Swisscom, ce qui la rend donc représentative de l'entreprise. Le montant relevé est extrapolé en fonction du nombre moyen d'équivalents plein temps.

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

Nos centres de calcul produisent beaucoup de chaleur et doivent être refroidis pour un bon fonctionnement. Pour ce faire, nous avons généralement recours à des systèmes de refroidissement à sec ou hybrides. Dans ce dernier cas, nous privilégions l'eau de pluie ou, lorsqu'une autorisation est délivrée, l'eau des rivières ou des lacs. Pour l'exploitation hivernale, nous ajoutons un antigel

(glycol) à faible impact sur l'environnement. Au centre de calcul de Berne Wankdorf, la proportion d'eau de pluie utilisée pour le refroidissement doit impérativement être supérieure à 80%. Les aéroréfrigérants hybrides fonctionnent à l'eau pendant environ 15% de leur durée d'utilisation annuelle totale et à l'air le reste du temps. Les refroidisseurs ou les consommateurs de froid sont alimentés, en tant que frigoporteurs, avec de l'eau refroidie en circuit fermé, ce qui n'entraîne aucune consommation. La consommation d'eau pour le refroidissement ne représente donc qu'une faible proportion de notre consommation globale.

### Installations frigorifiques et réfrigérants

Dans la mesure du possible, nous refroidissons nos bâtiments d'exploitation et nos stations de communication mobile avec de l'air extérieur tout au long de l'année, de sorte que nous n'avons pas besoin de systèmes de refroidissement ou de réfrigérants supplémentaires. En partenariat avec une entreprise externe, nous avons installé pour les stations de communication mobile un module de refroidissement qui permet une migration rapide et économique vers un refroidissement par l'air extérieur.

Dans les centres de calcul et les centrales téléphoniques très denses où la charge thermique élevée et la situation défavorable en termes d'espace compliquent le refroidis-

sement par l'air extérieur, nous utilisons des agents réfrigérants dans des systèmes frigorifiques à compression. L'étanchéité des circuits de fluides réfrigérants des installations fait l'objet d'un contrôle régulier. Lors de la transformation ou de l'extension des installations de réfrigération, nous employons en règle générale des agents réfrigérants naturels (de type HFO-1234ze) qui présentent un potentiel de réchauffement global extrêmement faible (PRG = 7). Les quantités d'agents réfrigérants émises au cours de l'exercice sous revue se déterminent d'après les quantités qu'il a fallu rajouter pour les remettre à niveau. La quantité d'émissions de fluides frigorigènes au cours de l'année de référence a été déterminée sur la base du volume de recharge. Cette quantité d'émissions s'élève à 33,1 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (exercice précédent: 35,9) et n'a pas de potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PDO, 0 kg d'équivalent R-11).

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/klimabericht2021](http://www.swisscom.ch/klimabericht2021)

### Batteries et installations électriques de secours

Même en cas de défaillance du réseau électrique, nous devons assurer la disponibilité de nos services. Pour ce faire, nos bâtiments de télécommunication et nos centres de calcul sont équipés de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter toute pollution de l'environnement, nous vérifions régulièrement les mesures de sécurité préconisées pour les locaux abritant les batteries. A la fin de leur durée de vie, nous éliminons ou recyclons les batteries de manière écologique. Les installations électriques de secours sont utilisées uniquement en cas de panne de courant et quelques heures chaque année dans le cadre de tests. La consommation de combustibles nécessaire est comprise dans le total de notre consommation de combustibles.

Tonnes	2019	2020	2021	2021, en %
<b>Catégories de déchets</b>				
Recyclage	3 008	2 059	3 185	76,5%
Déchets ménagers UIC (incinération)	623	225	534	12,8%
Élimination déchets d'exploitation UIC (incinération)	1 168	2 149	393	9,4%
Déchets spéciaux (traitements spécifiques)	23	28	50	1,2%
<b>Quantité totale de déchets</b>	<b>4 822</b>	<b>4 461</b>	<b>4 163</b>	<b>100,0%</b>

### Protection du paysage et des terrains

Les stations de base et d'émission garantissent la couverture de toute la Suisse en services de télécommunication, radio et TV, et elles constituent l'épine dorsale de tous les réseaux mobiles. Dans le positionnement des installations, nous veillons, au-delà des critères de radiocommunication, à une bonne intégration dans le paysage et l'environnement et à un usage parcimonieux et respectueux du terrain. Nous réduisons ainsi au minimum l'imperméabilisation des sols. Lors de la recherche d'un site adapté, nous nous rendons sur les emplacements envisagés en tenant compte de l'inventaire des sites et des bâtiments qui doivent faire l'objet d'une pro-

### Déchets

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

Les déchets sont séparés en 25 sous-catégories, identifiés selon l'Ordonnance sur les mouvements de déchets (OMoD) (codes de déchets à six chiffres) et relèvent de quatre catégories principales: recyclage, ordures ménagères, déchets d'exploitation des usines d'incinération des ordures ménagères (UIOM) et déchets spéciaux soumis à contrôle. Les déchets spéciaux sont éliminés dans le respect des dispositions légales qui sont décrites sur le site Internet de l'OFEV.

Si un contrat de maintenance existe avec des sociétés tierces autorisées, celles-ci éliminent les déchets spéciaux. Les résidus de chantiers et les restes de câbles sont triés sur place puis éliminés directement. Nous ne saisissons pas les informations concernant ces déchets. Le volume des déchets ménagers de la société est le résultat d'une extrapolation basée sur les chiffres réels de six sites importants de Swisscom dans toute la Suisse, collectés en 2021. Nous multiplions la quantité moyenne de 12 kg par équivalent plein temps par le nombre total d'équivalents plein temps. Pour l'élimination de ces déchets, l'entreprise a conclu des contrats avec les bourses aux déchets suisses et d'autres partenaires externes.

tection. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons exploité des stations sur les sites suivants:

- **Stations d'émission de Swisscom Broadcast SA:** comme pour l'exercice précédent, 5 sites de Swisscom Broadcast SA se trouvent dans des zones Émeraude (zones protégées pour la conservation d'habitats et d'espèces particulièrement rares), 2 en bordure d'une zone Émeraude ou d'une zone marécageuse (zone protégée d'importance nationale). De plus, 1 site se trouve dans une zone marécageuse. Lorsque nous démontons des stations émettrices désaffectées, nous veillons néanmoins à restaurer l'état naturel du terrain laissé libre, conformément à une prescription

interne de Swisscom Broadcast SA. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons ainsi démonté trois stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient.

- **Stations de base de Swisscom (Suisse) SA:** 76 stations de base de communication mobile (deux de plus que l'exercice précédent, soit 1,57% des 76 macro-antennes) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Emeraude, des zones de protection des eaux ou de protection des oiseaux migrateurs ainsi que dans des biotopes marécageux. Deux d'entre elles se trouvent dans le Parc national suisse. Les deux nouveaux bâtiments mentionnés en 2021 ont été construits dans des zones Emeraude en Haute-Argovie et au Monte Generoso.

### Biodiversité

Nous soutenons divers partenaires qui s'attachent à protéger les sols et la biodiversité par le biais d'un apport financier, mais aussi directement par l'intervention personnelle de nos collaborateurs sur le terrain, dans le cadre d'un programme de bénévolat d'entreprise appelé «Give&Grow». En raison des restrictions imposées par le Covid-19, le nombre d'interventions a également été nettement inférieur en 2021. Au cours de l'exercice sous revue, nos collaborateurs ont effectué 383 (exercice précédent: 386) jours d'intervention pour l'entretien de la nature et du paysage.

### Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO<sub>2</sub>, des émissions de NO<sub>x</sub> et de SO<sub>2</sub>. Celles-ci sont déterminées en appliquant les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburants. Notre objectif de réduction du CO<sub>2</sub> s'applique également au NO<sub>x</sub> et au SO<sub>2</sub>, ces trois gaz provenant du même processus de combustion (chauffage ou moteurs). Pour réduire ces émissions, les chaudières et moteurs à propulsion sont optimisés en permanence et des moteurs à propulsion plus efficaces sont mis en œuvre. Ces émissions sont indiquées dans le tableau «Indicateurs environnementaux en Suisse».

## Bilan global 2021

### Bilan énergétique et climatique

Nous présentons ci-dessous une synthèse des principaux indicateurs enregistrés durant l'exercice sous revue. Ils donnent un aperçu du niveau d'avancement dans la réalisation de nos objectifs climatiques. Des informations détaillées sont disponibles dans le Rapport climatique 2021.

© Voir sous [www.swisscom.ch/klimabericht2021](http://www.swisscom.ch/klimabericht2021)

### Consommation et efficacité énergétiques

Notre consommation totale d'énergie en Suisse était de 534 GWh (exercice précédent: 546 GWh) Elle se compose à 87% d'électricité, à 8% de combustibles et à 5% de carburants. Grâce aux mesures d'efficacité mises en œuvre, la consommation d'énergie a pu être réduite de 22 GWh. L'efficacité cumulée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 est de 4,7%.

Nous calculons l'efficacité à partir du rapport entre la consommation totale d'énergie et les économies d'énergie cumulées ou évitées. Nous nous conformons ici à la définition de l'Office fédéral de l'énergie (OFE) et de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) dans le cadre de la convention d'objectifs passée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC).

Au cours de l'exercice, nous avons de nouveau utilisé 100% d'électricité provenant de sources renouvelables, atteignant ainsi notre objectif dans ce domaine. Grâce à cette utilisation d'électricité issue de sources renouvelables, à la diminution de la consommation d'énergie fossile et à la compensation de la consommation restante, la part d'énergie renouvelable (électricité, biomasse et chauffage urbain) a atteint 89,6% (exercice précédent: 89,8%).

### Emissions de gaz à effet de serre

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

#### Emissions Scope 1

Les émissions Scope 1 directes dues à la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ainsi qu'aux fluides frigorigènes se sont élevées à 14 429 (exercice précédent: 14 420) tonnes de CO<sub>2</sub>, dont 33 tonnes (exercice précédent: 36 tonnes) d'émissions fugitives dues à la perte de réfrigérant.

#### Emissions Scope 2

Les émissions Scope 2 liées à la consommation d'électricité et de chauffage à distance avant compensation (sur site) se sont élevées à 45 814 tonnes de CO<sub>2</sub>. Nous les compensons par l'achat de garanties d'origine.

#### Emissions Scope 3

Les émissions Scope 3 (toutes les émissions indirectes de CO<sub>2</sub>, y compris celles émises par exemple dans les chaînes d'approvisionnement) se sont élevées à 275 962 tonnes de CO<sub>2</sub>. Les émissions de CO<sub>2</sub> dans les chaînes d'approvisionnement des catégories «Marchandises achetées» (catégorie 1), «Biens d'équipement» (catégorie 2) et «Transport et Distribution aux centrales de distribution» (catégorie 4) représentent la majeure partie de nos émissions Scope 3. Les émissions de Fastweb sont enregistrées dans la catégorie 15. Les catégories «Fabrication de pro-

duits» (catégorie 10), «Downstream leased assets» (catégorie 13) et «Franchises» (catégorie 14) n'ont pas été prises en compte, car nous n'avons pas fabriqué de produits, nous n'avons pas exploité de centre de distribution et nous ne détenons aucune franchise.

#### **Economies de CO<sub>2</sub>**

Le changement depuis l'année de référence 2020 est de +9t CO<sub>2</sub>eq. Scope 1, -1650t CO<sub>2</sub>eq. Scope 2 (avant compensation) et -19'959t CO<sub>2</sub>eq. Scope 3.

#### **Réduction des émissions de CO<sub>2</sub> grâce aux services TIC**

En utilisant nos offres, nos clients économisent du CO<sub>2</sub>. En 2021, ces économies se sont élevées à 892'812 tonnes

de CO<sub>2</sub> (voir chapitre «Des solutions de protection du climat pour nos clients»). En raison de la pandémie de Covid-19 et de l'obligation de travailler à domicile, l'utilisation des services TIC a fortement augmenté en 2020.

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

Au cours de l'exercice sous revue, nos émissions totales, y compris celles de nos chaînes d'approvisionnement, s'élèvent à 290 392 tonnes de CO<sub>2</sub>.

#### **Intensité de CO<sub>2</sub>**

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

## Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2019	2020	2021
<b>Sol/bâtiments</b>				
Surface nette	millions m <sup>2</sup>	0,92	0,91	0,88
<b>Consommation de papier</b>				
Consommation de papier total	tonnes	3 237	2 672	2 233
<b>Eau / eaux usées</b>				
Consommation d'eau <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	182 135	130 647	111 801
<b>Déchets</b>				
Déchets, total	tonnes	4 822	4 461	4 163
<b>Mobilité</b>				
Véhicules	nombre	2 249	1 736	1 727
Kilomètres parcourus	millions km	52,5	40,6	42,0
Emissions de CO <sub>2</sub> en moyenne <sup>2</sup>	g par km	101,0	100,0	100,0
<b>Energie, électricité</b>				
Consommation d'électricité <sup>3,4</sup>	térajoules	1 763	1 725	1 674
	GWh	490	479	465
dont l'électricité pour les pompes à chaleur	GWh		1,1	1,4
dont électricité pour le refroidissement	GWh		0,2	0,8
<b>Energie thermique<sup>5</sup></b>				
Mazout	térajoules	72,1	69,6	74,1
Gaz naturel <sup>6</sup>	térajoules	28,3	28,6	27,7
Biomasse <sup>7</sup>	térajoules	1,2	1,1	1,3
Chauffage à distance <sup>8</sup>	térajoules	35,7	37,9	46,0
Total thermique	térajoules	137,4	137,2	149,2
<b>Energie, carburants<sup>9</sup></b>				
Essence	térajoules	17,1	13,7	13,8
Diesel	térajoules	108,4	88,6	84,9
Gaz naturel	térajoules	0,4	0,3	–
Carburants, total	térajoules	125,9	102,6	98,7
<b>Energie, total</b>				
Consommation d'énergie	térajoules	2 027	1 964	1 921
	GWh	563	546	534
<b>Emissions dans l'air</b>				
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 1 du Protocole des GES <sup>10</sup>	tonnes	16 295	14 420	14 429
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («market-based») <sup>10</sup>		–	–	–
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («location-based») <sup>10</sup>	tonnes	55 702	54 001	45 814
Dioxyde de carbone CO <sub>2</sub> eq. selon le champ d'application 3 du protocole des GES <sup>10</sup>		339 342	295 921	275 962
Oxyde d'azote NO <sub>x</sub> <sup>11</sup>	tonnes	15,0	11,2	7,4
Dioxyde de soufre SO <sub>2</sub> <sup>12</sup>	tonnes	2,4	0,9	0,4

1 La consommation d'eau (avec eau de refroidissement) est extrapolée sur la base d'une valeur moyenne de 47,8 litres / FTE par jour (avant 2020), 24,25 (2020) et 23,47 (2021) par jour respectivement.

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

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

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

5 La consommation de chaleur est une estimation sur la base de mesures mensuelles dans 120 immeubles à partir de 2018 (avec une part de surface totale de 43% en 2021). La fourniture de chaleur n'est pas incluse dans le calcul de la consommation totale d'énergie.

6 Biogaz (~10% renouvelable) inclus

7 renouvelable

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

9 La consommation de carburant a été corrigée de l'utilisation privée. Les km parcourus, la consommation d'énergie et les émissions dans l'air ont été corrigés en conséquence.

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

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

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

# Prêts pour la Suisse

Notre couverture haut débit, fiable et performante constitue la base d'une Suisse numérique qui développe des secteurs d'activité innovants, un travail mobile et une offre de divertissement de premier ordre. La pandémie a très clairement démontré la valeur de cette infrastructure. Dans les études internationales sur l'infrastructure et la numérisation, la Suisse figure régulièrement dans les premiers rangs. Ce résultat s'explique notamment par un accès stable et sûr à Internet ainsi que par le raccordement gratuit à Internet de toutes les écoles de Suisse.

## Couverture haut débit

### Approche de gestion

Swisscom continue d'investir massivement dans l'infrastructure afin de répondre aux attentes grandissantes en matière de débit, sur les réseaux fixe et mobile. Au-delà du service universel de couverture nationale, nous fournissons à la Suisse des technologies à large bande particulièrement performantes et rapides. Notre objectif est d'être le premier fournisseur de télécommunications en Suisse à mettre les innovations à la disposition de nos clientes et clients. Villes et villages, refuges alpins isolés et bâtiments industriels, bref, toute la Suisse devrait pouvoir bénéficier du monde numérique. A cet égard, le pays est très bien classé dans le tout dernier comparatif international en matière de couverture à large bande. La quasi-totalité de la population suisse bénéficie d'ores et déjà de réseaux à très haut débit. Des études menées par l'OCDE ou l'institut IHS (Information Handling Services) l'attestent régulièrement. Les régions rurales profitent tout particulièrement des investissements massifs, pris en charge à près de deux tiers par Swisscom.

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

En juillet 2021, une panne de réseau a affecté l'accessibilité des numéros d'urgence. Nous avons déjà tiré de nombreuses leçons des pannes passées. En collaboration avec les services d'appels d'urgence, nous avons défini d'autres mesures d'amélioration que nous allons mettre en œuvre en étroite collaboration. Les mesures mises en place permettront d'augmenter encore la robustesse des systèmes d'appel d'urgence, qui sont complexes sur le plan technique et des processus.

## Réseau et Infrastructure

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile ne cessent de croître. Swisscom investit donc de quelque CHF 1,6 mrd par an dans l'informatique et les infrastructures en Suisse. Il s'agit des investissements les plus élevés de tous les opérateurs en Suisse.

Fin 2021, plus de 90% de tous les ménages et commerces disposaient d'une connexion supérieure à 80 Mbps. Ainsi, 50 à 60% des logements et commerces pourront bénéficier à l'avenir de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Dans le même temps, nous poursuivrons dans les années à venir la modernisation du réseau existant, ce qui permettra à 30 voire 40% des logements et commerces de bénéficier d'un débit de 300 à 500 Mbit/s.

Une grande incertitude plane actuellement sur la suite du déploiement du réseau à fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) réalisé dans toute la Suisse par Swisscom. En 2021, le Tribunal administratif fédéral a confirmé les mesures préventives prises en décembre 2020 par la Commission de la concurrence, qui remettaient partiellement en question l'architecture réseau de Swisscom. En attendant la clarification de la situation, Swisscom construit uniquement des éléments de réseau compatibles avec une architecture réseau P2P (Point-to-Point, p. ex. raccordement dans le logement) ou construits en coopération.

Notre réseau mobile dessert à ce jour 99% de la population suisse au moyen de la 3G et 4G. Le déploiement de la 5G continue de progresser, apportant au réseau mobile la capacité supplémentaire dont il a tant besoin.

▢ Voir rapport de gestion page 27

## Réseaux pour solutions avancées

L'extension de la cinquième génération de communications mobiles (5G) est pour nous une question clé dans les années à venir. Elle constitue une base essentielle pour le développement d'un Internet des objets (IdO) performant et rend techniquement possible les Smart Cities, le Smart Farming, les usines connectées et les maisons intelligentes.

Le DETEC a publié, en août 2021, le supplément aux aides à l'exécution pour les antennes adaptatives. Ainsi, ces antennes modernes, qui servent principalement à la norme 5G, peuvent être utilisées dans l'esprit des inventeurs: elles émettent de manière ciblée en direction des terminaux. Cela réduit l'exposition des non-utilisateurs et permet de transmettre plus de données avec la même énergie. En conséquence, de telles antennes réduisent le rayonnement non ionisant des signaux de communication mobile (voir rapport annuel, page 29).

En mai 2021, Successuisse a publié une étude sur l'utilisation de la communication mobile par Sotomo. L'étude se base sur les données de toutes les cellules de communication mobile de Swisscom. Au cours des dix dernières années, la consommation de données a été multipliée par 100 et le nombre d'appareils enregistrés sur le réseau a triplé. Dans ce contexte, l'accès aux données a augmenté davantage dans les zones rurales que dans les zones urbaines. La technologie 4G ne pourra pas faire face à cette augmentation à long terme. Dans la situation actuelle et avec le régime d'autorisation en vigueur, des colonnes de données, respectivement un engorgement des données, sont inévitables.

Une partie de la population continue de ressentir un malaise vis-à-vis de la 5G, souvent alimenté par la désinformation et les demi-vérités sur Internet. C'est pourquoi nous investissons encore plus dans une information objective. La plateforme d'information «Chance5G» a été créée sous l'égide de l'asut et en collaboration avec des partenaires. Celle-ci est désormais soutenue par plus de 100 ambassadeurs, 50 associations et environ 300 soutiens privés (voir le chapitre «Communication mobile et société»).

## Service universel

Nous assurons le service universel dans le domaine des télécommunications pour la Suisse, et continuerons à le faire conformément à la concession actuelle. Nous garantissons ainsi à la population suisse la fourniture d'un accès au réseau haut débit sur l'ensemble du territoire national. Cette couverture comprend en premier lieu la téléphonie vocale ainsi que l'accès haut débit à

Internet. Depuis 2020, la vitesse de transmission minimale garantie pour l'accès Internet haut débit s'élève à 10 Mbit/s en mode de réception et 1 Mbit/s en mode d'émission. Selon le volume des prestations souscrites, la limite de prix supérieure pour ce service (y c. téléphonie fixe) s'élève à CHF 59.25 par mois. Dans le cadre de notre obligation de service universel, nous proposons également des services spéciaux pour les personnes handicapées (voir chapitre «Accessibilité»).

Une motion de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N), en instance devant le Parlement national, demande une augmentation de la vitesse minimale à 80 Mbit/s dans le service universel. En outre, une initiative du canton du Tessin exigeant un réseau haut débit global est suspendue au Parlement. La mise en œuvre de deux propositions suscite des interrogations fondamentales quant à l'aménagement du service universel et au financement de l'extension du réseau en Suisse. C'est pourquoi la CTT-N a adopté, au printemps 2021, le postulat «Stratégie de la Confédération en matière de très haut débit» (rapport de postulat 21.3461), qui vise à approfondir ces questions et à mettre en évidence une mise en œuvre ciblée d'une infrastructure à très haut débit en Suisse.

En décembre 2021, le Conseil fédéral a ouvert la procédure de consultation sur l'adaptation du contenu du service universel dans l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST). L'accent est mis sur l'augmentation proposée de la bande passante minimale, qui passe de 10 Mbit/s aujourd'hui à 80 Mbit/s en téléchargement. Swisscom se prononcera sur le projet par le biais d'une prise de position. Dans le contexte de l'adaptation du service universel, la concession existante est prolongée jusqu'à l'entrée en vigueur des bases juridiques adaptées.

De manière générale, les thèmes «Service Public» et «Governance» des entreprises proches de la Confédération font actuellement l'objet de diverses interventions politiques. Ils sont également très pertinents pour l'activité économique de Swisscom.

	Unité	2019	2020	2021
Nombre d'appels d'urgence	en milliers	3 000	3 036	3 284
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	en milliers	252	286	292

## Communication mobile et société

### Approche de gestion

En Suisse, 8,5 millions d'habitants utilisent 11,5 millions de connexions mobiles. Le volume de données transmises sur le réseau mobile est en constante augmentation. Par conséquent, l'infrastructure doit être constamment renforcée (voir chapitre «Réseau et infrastructure»).

Une partie de la population exprime cependant des préoccupations liées à la santé en ce qui concerne les champs électromagnétiques qui servent à transporter les communications mobiles. Or, jusqu'à présent, il n'existe aucun élément scientifique fiable prouvant que la communication mobile présente un risque pour la santé. Cela a été à nouveau récemment confirmé par l'OMS, la Commission internationale de protection

contre les rayonnements non ionisants et la Food and Drug Administration américaine.

Néanmoins, nous prenons les préoccupations de la population au sérieux et participons depuis vingt ans, dans un esprit de dialogue, à la controverse sur la communication mobile et l'environnement. Nous employons des expertes et des experts des domaines de la recherche, de la technique et de la communication afin d'intervenir en tant qu'acteur compétent, digne de confiance et fiable dans ce contexte de tension. Notre équipe d'experts a un accès direct au senior management et rend compte à un comité de la direction du groupe (où siègent le CEO, le CIO et le CCO) à un rythme mensuel.

Notre objectif est d'augmenter l'acceptation de l'infrastructure de communication mobile. Pour ce faire, nous estimons qu'il est indispensable de transmettre des connaissances, de clarifier les malentendus et de combattre les contrevérités. Cela se fait par correspondance personnelle, par téléphone et par des entretiens directs avec des personnes et des groupes d'intérêts. Ce faisant, nous nous efforçons de transmettre des connaissances spécialisées de manière compréhensible.

Nous attachons une grande importance à une recherche de haut niveau pour traiter les questions en suspens dans les domaines de la communication mobile, de la société et de l'environnement. Nous soutenons notamment dans ce cadre la Fondation de recherche sur l'électricité et la communication mobile (FSM), qui a son siège à l'EPFZ.

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

## Champs électromagnétiques

En tant qu'acteur engagé et responsable, nous avons fondamentalement intérêt à exploiter une technologie qui ne porte préjudice ni à l'homme ni à l'environnement. Dans le cadre de l'exploitation des installations de communication mobile, nous nous conformons en permanence et sur tous les points aux exigences environnementales nationales ainsi qu'aux lois cantonales et communales sur la construction. Nous voulons, en outre, communiquer activement sur le thème de la communication mobile et de l'environnement dans ses aspects techniques et scientifiques. Nous poursuivons ainsi l'objectif de développer le réseau de communication mobile en fonction des besoins de nos clients, de faire avancer la recherche et de mener un dialogue avec les parties prenantes.

Les champs radioélectriques des antennes font l'objet de recherches scientifiques depuis plus de 30 ans. A ce jour, aucun effet négatif sur les organismes n'a été démontré. C'est pourquoi la majorité des scientifiques considèrent que les doutes à ce sujet sont infondés. Toutefois, il demeure encore des incertitudes sur certaines questions, dont nous œuvrons à la clarification en soutenant la recherche.

Le thème «Communication mobile et environnement» relève de la compétence des divisions Développement durable, Public Affairs, Technical and Scientific Governance et Gouvernance ORNI (gouvernance de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant). De plus, une équipe interdisciplinaire coordonne les mesures. Mais il existe également des échanges fructueux sur ce thème avec les concurrents et l'association sectorielle asut.

## Conseil et information en matière de technologies radio

Les projets de construction locaux ou les articles dans les médias donnent souvent lieu à des questions et à des demandes à l'endroit de Swisscom. Nous attachons beaucoup d'importance à l'instauration d'un dialogue ouvert et honnête avec nos parties prenantes. C'est pourquoi neuf collaborateurs Swisscom, formés à cet effet, se consacrent exclusivement à ces questions. Durant l'exercice sous revue, nous avons mené 500 entretiens (année précédente: 106) et échangé 115 correspondances et communications téléphoniques (année précédente: 181) sur le thème de la communication mobile et de l'environnement, et nous avons présenté notre position lors de séances d'information publiques. L'augmentation sensible du nombre d'entretiens directs s'explique par le fait que la communication mobile est désormais un point fixe à l'ordre du jour de toutes les visites du compte de la commune. Nous constatons, en outre, que la controverse autour du déploiement de la 5G a gagné en objectivité.

Nous entretenons également des échanges réguliers avec les services environnementaux afin de garantir une application correcte des recommandations en matière d'environnement auxquelles est soumise la communication mobile et de partager des connaissances. Deux experts se consacrent aux personnes électrosensibles, chez qui les immissions des installations de communication mobile ou autres émetteurs de Swisscom occasionnent une gêne. Quatre expertes et experts en communication préparent des informations sur la communication mobile et l'environnement pour les médias en ligne et la presse.

## Recherche et développement

Nous travaillons avec des experts internes et externes qui analysent des études et soutiennent des travaux scientifiques pertinents afin d'étudier les champs électromagnétiques. Nous coopérons avec la Fondation de recherche sur l'«électricité et la communication mobile»(FSM), qui a son siège à l'EPFZ, et la soutenons financièrement. La FSM suit, interprète et commente en permanence les résultats des recherches, publiées dans la presse spécialisée, relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions.

## Valeurs limites de l'ORNI

En Suisse, l'obligation légale de limiter les émissions des installations de communication mobile est définie dans

l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). Au cours de l'exercice sous revue, nous avons de nouveau respecté toutes les exigences de la loi fédérale et transmis les informations de diffusion de toutes les installations de communication mobile à une banque de données centrale. Les organes de gestion urbains et cantonaux disposent d'un accès protégé à cette banque de données et peuvent ainsi contrôler à tout moment par échantillonnage et en toute indépendance le respect des valeurs seuils fixées par l'ORNI. Nous sommes tenus d'exploiter un système d'assurance qualité (SAQ) pour nos stations de base de communication mobile. La certification du SAQ est effectuée selon la norme ISO 33002:2015. Début novembre 2021, un assesseur externe habilité par la SGS (Société Générale de Surveillance) a réalisé un audit de surveillance du système d'assurance qualité selon la norme ISO 33002:2015. Nous avons passé le test et obtenu le degré de qualification trois que nous avons visé, sur un maximum de cinq degrés.

De même, l'OFCOM a validé un système de sécurité basé sur un logiciel pour les nouvelles antennes adaptatives. Celui-ci garantit que la valeur limite stricte de l'installation est toujours respectée sur une moyenne temporelle de six minutes.

L'ORNI définit pour les lieux où les personnes séjournent longtemps des valeurs limites qui sont dix fois plus strictes que les valeurs préventives recommandées par l'OMS. Ces valeurs dites «valeurs limites d'installation» représentent une prévention de la prévention. Le Conseil fédéral souhaite toutefois maintenir ces valeurs limites. Les dispositions d'application de ces valeurs limites constituent un autre durcissement. Le secteur de la communication mobile et une partie de la classe politique font pression pour obtenir certains allègements pratiques dans ce domaine, afin que le réseau de communication mobile puisse être développé conformément à l'utilisation, même sans la construction de milliers de nouvelles antennes.

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

Les personnes intéressées peuvent obtenir des informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles commercialisés, aussi bien dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Aucune obligation légale ne nous contraint à le faire. Avec cette information, nous répondons plutôt au besoin d'un segment assez restreint de la clientèle de nos Shops (environ 2%). Tous les téléphones mobiles commercialisés par Swisscom respectent la valeur limite de 2 W/kg, conformément aux recommandations de l'OMS. Notre gamme comprenait fin 2021 38 différents smartphones, 18% émettant moins de 0,8 W/kg (exercice précédent: 35%), 14% même moins de 0,6 W/kg (exercice précédent: 23%). La valeur SAR moyenne du portefeuille d'appareils de cette année est plus élevée que celle de l'année dernière, car le sujet est marginal

pour les fabricants. De plus, une faible valeur SAR ne garantit pas en général de faibles immissions: il est plus efficace de téléphoner avec une bonne connexion et d'utiliser des écouteurs pour les longues conversations afin de se protéger préventivement contre les immissions des téléphones portables. Mais nous informons aussi sur les immissions des antennes de communication mobile: les intensités des champs calculées des sites Swisscom sont accessibles en ligne pour presque toutes les adresses résidentielles en Suisse.

© Voir sous [www.swisscom.ch/champ-electrique](http://www.swisscom.ch/champ-electrique)

### **Défis actuels**

En raison des limites légales strictes et de restrictions supplémentaires au niveau de l'exécution, la modernisation des installations de communication mobile ne peut pas être déployée aussi rapidement que prévu: la majorité des sites actuels utilisent déjà toutes les réserves de puissance autorisées. Cela implique un grand nombre de nouvelles installations d'antennes. La mise hors service de la deuxième génération de communication mobile 2G fin 2020 n'a guère apporté de soulagement en termes de réserves de puissance sur les installations de communication mobile existantes.

Nous nous engageons donc pour une adaptation modérée de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI) et de ses dispositions d'exécution. C'est la seule façon pour la Suisse de continuer à profiter pleinement des possibilités offertes par la communication mobile. Les expertes et experts du groupe de travail «Communication mobile et rayonnement» ont élaboré des mesures qui tiennent compte aussi bien des besoins des opérateurs de communication mobile et de notre clientèle que du principe de précaution exigé par la loi sur la protection de l'environnement (voir chapitre «Champs électromagnétiques»).

### **Protection des données**

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. Notre service central de Data Governance contrôle et gère la protection des données au sein de Swisscom et travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions concernées et les autres services de l'entreprise. Nous accordons une grande importance au soutien de ce poste par le développement et l'extension des systèmes techniques correspondants.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons fait progresser la mise en œuvre de la nouvelle loi sur la protection des données (LPD) en analysant les exigences légales et leurs conséquences. Elle s'effectue dans le cadre d'un programme inter-organisationnel impliquant toutes les fonctions concernées. En outre, de nouvelles directives et fiches d'information ont été édictées pour des formes spécifiques de traitement des données.

Nous nous sommes également fortement engagés dans le développement Privacy Icons en 2021. Ces pictogrammes indiquent clairement et rapidement à toute personne concernée quelles données font l'objet d'un traitement et selon quelles modalités. Les icônes sont mises à la disposition du public par l'association «Privacy Icons» et peuvent être utilisées gratuitement par les responsables du traitement des données. Nous sommes membre de l'association et représentée au Conseil d'administration.

Au cours de l'exercice sous revue, le conseil d'éthique des données a analysé plusieurs cas d'application quant à leur conformité avec les principes d'éthique des données. Le cadre d'éthique des données a fait ses preuves et sera reconduit l'année prochaine (voir chapitre «Éthique de l'entreprise»).

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

## Responsabilité envers la société

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

Nous nous engageons avec notre savoir-faire au niveau européen, national et régional et nous soutenons, seuls ou au travers de partenariats, des activités qui contribuent à la cohésion sociale, à la numérisation de la société et au bien-être. Trois domaines sont au cœur de notre engagement: les relations professionnelles, culturelles et politiques, les projets dans le cadre de notre responsabilité d'entreprise et le soutien à des manifestations nationales et régionales, notamment dans le domaine de la culture et du sport.

### Affiliations et partenariats

Nous travaillons avec divers partenaires dans le cadre de projets spécifiques à l'échelle nationale et internationale pour développer nos axes stratégiques. Lors de la sélection des partenaires et des affiliations, nous veillons à ce que les institutions concernées complètent idéalement notre engagement par leurs compétences professionnelles et contribuent ainsi de manière importante à la réalisation de notre stratégie. De plus, ces derniers doivent partager nos valeurs et se distinguer en matière de réputation et de crédibilité dans leur domaine d'activité.

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

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

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

### Actrice du débat public

Nous prôtons, dans le cadre de la défense de nos intérêts, une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Nous tenons notamment à entretenir des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde

politique, les autorités et la société. Nous prenons part au débat politique en participant aux manifestations et aux auditions publiques ainsi que par nos prises de position écrites. En tenant compte de notre propre directive anti-corruption et en nous référant aux codes éthiques pertinents (Code de Lisbonne ainsi que Code de déontologie de la Société suisse des affaires publiques, SSPA), nous refusons les pratiques illégales ou éthiquement douteuses visant à influencer les opinions et les décideurs. Enfin, nous sommes neutres sur le plan politique et religieux et n'apportons aucune aide financière aux partis. Un board éthique interne évalue la compatibilité des projets et des services prévus avec nos principes éthiques (voir chapitre «Éthique de l'entreprise»).

Nous entretenons des contacts avec l'Association des opérateurs européens de réseaux de télécommunications (European Telecom Network Operators, ETNO), les milieux politiques à l'échelle nationale, les autorités et les associations dans toutes les régions de Suisse. En premier lieu, nous communiquons sur les sujets liés à l'infrastructure et à la sécurité, sur les conditions-cadres nécessaires conformément à la stratégie de l'entreprise, et sur notre engagement.

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

- **Politique de formation:** nous soutenons des postes de formation TIC et l'initiative «digital switzerland» qui a notamment organisé les Journées du digital 2021, nous œuvrons à promouvoir la Suisse comme place des TIC, nous assistons les écoles en matière de protection des mineurs dans les médias et nous poursuivons le développement du projet «Internet à l'école» (voir chapitre «Offres de formation et autres mesures»).
- **Numérisation:** en passant au tout IP, nous avons créé les conditions techniques pour numériser la communication et assurer la compétitivité de l'économie suisse (voir chapitre «Couverture haut débit»).
- **Développement de la communication mobile:** grâce à la modernisation et à l'extension constantes de l'infrastructure, nous répondons à la demande de réseaux performants. Avec l'acquisition de licences pour le déploiement de la cinquième génération de communication mobile, nous assumons l'obligation d'un développement rapide, aussi large que possible, du réseau 5G en Suisse (voir chapitre «Des réseaux pour des solutions avancées»).
- **Extension du haut débit:** d'ici fin 2021, la majorité de la population suisse devrait bénéficier de bandes passantes plus élevées sur le réseau fixe. Nous posons ainsi une base solide pour la numérisation et la consolidation de la place économique suisse (voir chapitre «Couverture haut débit»).
- **Service universel:** la ComCom a accordé à Swisscom la concession actuelle de service universel jusqu'au

31 décembre 2022. Le 10 décembre 2021, le Conseil fédéral a décidé d'adapter l'organisation de base du service universel. C'est pourquoi la ComCom prolongera probablement la concession actuelle d'un an, jusqu'à ce que la nouvelle base juridique soit disponible (voir chapitre «Service universel et desserte de l'ensemble du territoire»).

- **Convivialité:** nous améliorons sans cesse nos systèmes d'information destinés aux clients, notamment au travers de prestations de service telles que «Swisscom Cockpit» à l'intention des clientes et clients séjournant à l'étranger.

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

Au cours de l'exercice sous revue, comme lors de l'exercice précédent, nous avons donné notre avis dans le cadre de nombreuses consultations au niveau fédéral. Dans le cadre de la consultation politique actuelle, la mise en œuvre de l'initiative parlementaire qui exige un plafond salarial pour les cadres des entreprises fédérales, ainsi que le postulat «Stratégie de la Confédération en matière de très haut débit», revêtent une importance majeure pour nous. Par ailleurs, des consultations ont été ouvertes fin 2021 sur la révision de la loi sur les cartels (LCart), l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) concernant l'amélioration de la sécurité des réseaux de télécommunication et l'adaptation du service universel mentionnée ci-dessus, sur lesquelles nous serons consultés.

### Thèmes réglementaires en suspens

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

Les électeurs suisses ont rejeté le projet d'eID dans les urnes en mars dernier. La nécessité d'une identité numérique est toutefois reconnue sur le plan politique et de nouvelles interventions ont été déposées pour demander l'élaboration d'un nouveau projet par le Département fédéral de justice et police (DFJP). Parallèlement, le département compétent et la Chancellerie fédérale ont mené une consultation publique à ce sujet. En décembre 2021, le Conseil fédéral a déjà discuté de l'organisation fondamentale de la future eID et a décidé de mettre en consultation un projet de loi à ce sujet d'ici mi-2022.

Dans le cadre du train de mesures visant à atténuer les conséquences économiques de la pandémie de coronavirus, le Parlement a modifié certaines dispositions dans le domaine des médias électroniques en ce qui concerne la promotion et le soutien des médias. Ces modifications doivent être effectuées dans le cadre des décrets actuels promulguant la loi sur la radio et la télévision (LRTV) et la loi sur la poste (LP). Outre le renforcement de la promotion indirecte de la presse, des mesures de soutien aux médias en ligne et aux médias électroniques sont prévues. Nous ne sommes pas directement concernés par ces mesures.

La révision de la loi sur le cinéma (LCin) a été achevée lors de la session d'automne. Les jeunes partis bourgeois, qui s'inquiètent notamment de l'augmentation de la redevance et des éventuels coûts supplémentaires pour les consommateurs, ont toutefois lancé en octobre un référendum contre la «Lex Netflix». Si le référendum aboutit, le peuple suisse sera appelé à se prononcer sur la loi révisée sur le cinéma.

La loi révisée sur les télécommunications (LTC) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et ses ordonnances d'application le 1<sup>er</sup> juillet 2021. Les dispositions relatives à la protection des consommateurs (décompte à la seconde en itinérance, obligation d'introduire un filtre d'appels, etc.) principalement ont été perçues par le public. La Fondation pour la protection des consommateurs (SKS) a critiqué la mise en œuvre des nouvelles dispositions sur l'itinérance et a demandé une limite minimale. La nouvelle disposition prévoit que les clients peuvent fixer eux-mêmes leur limite. S'ils ne le font pas, les opérateurs de télécommunication définissent une certaine limite pour permettre de téléphoner à l'étranger. Cependant, ils choisissent parfois des limites différentes, dont le montant a été critiqué à plusieurs reprises par la SKS.

Lors de la session d'automne, plusieurs interventions concernant l'activité commerciale des entreprises proches de la Confédération ont été traitées. Des demandes ont été formulées à plusieurs reprises en faveur d'une action législative visant à limiter les (éventuelles) distorsions de concurrence causées par les entreprises publiques, ainsi qu'un pilotage et une surveillance politiques des entreprises de service public. L'initiative parlementaire «Entreprises fédérales et entreprises liées à la Confédération. Pour des rétributions appropriées et pour la fin des salaires excessifs» a également continué à être débattue au Parlement. La divergence entre le Conseil national et le Conseil des Etats n'a pas encore pu être éliminée et l'affaire retourne encore une fois à la commission consultative, puis au Conseil des Etats (probablement à la session de printemps 2022).

Le développement de l'infrastructure de communication mobile 5G a également donné lieu à de nombreuses interventions parlementaires et initiatives cantonales. Les initiatives cantonales requérant un moratoire n'ont pas été acceptées, contrairement à un postulat (21.3596) demandant d'examiner et de clarifier la future utilisation dans le domaine des ondes millimétriques.

Suite à certains dysfonctionnements et pannes – notamment au niveau des numéros d'urgence – la motion 21.3000 demandait l'introduction d'un leadership technique du système dans le domaine des appels d'urgence. Par ailleurs, six motions de même teneur ont été adoptées par le Parlement, qui demandent la numérisation et le développement des appels d'urgence en Suisse. La mise en œuvre concrète de ces demandes n'est actuellement pas encore connue et sera

élaborée par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) compétent.

La sécurité des équipements TIC est revenue à l'ordre du jour dans le débat public et dans les enquêtes et initiatives politiques – sur la base du différend commercial entre les Etats-Unis et la Chine. Nous poursuivons une stratégie «multivendor» et travaillons notamment avec

Huawei. Actuellement, la politique suisse s'abstient de s'immiscer dans la liberté économique des entreprises TIC. Nous suivons avec attention les développements pertinents en Suisse comme dans l'UE. Le thème de la souveraineté numérique prend de plus en plus d'importance dans le débat politique, notamment en raison des perturbations répétées des réseaux.

# A propos de ce rapport

## Périmètre du rapport

### Principe

Le périmètre du rapport sur le développement durable couvre Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe ayant leur siège en Suisse et ayant été intégralement consolidées selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). La participation dans la société du groupe blue Entertainment AG n'entre pas dans le périmètre du rapport, car les effets en sont négligeables et les dispositions spécifiées dans l'approche de gestion des IFRS ne s'appliquent pas à blue Entertainment AG. Les filiales acquises sont prises en compte pour le rapport de développement durable selon la GRI à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante et les filiales sortantes le sont jusqu'à leur cession. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou co-entreprise. La participation étrangère la plus importante est Fastweb en Italie. Celle-ci publie son propre rapport de développement durable selon les GRI Standards «core» et le fait vérifier par l'organe de révision externe indépendant Bureau Veritas SA. Les fondations comPlan (caisse de pension) et sovis (fondation sociale) liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport. La structure de notre groupe est décrite dans le chapitre «Structure du groupe et actionariat» du rapport de gestion 2021. La liste des sociétés du groupe, avec les filiales, les sociétés associées et les co-entreprises, figure dans les notes aux comptes annuels consolidés du groupe 2021 (voir rapport de gestion, page 163).

### Système d'information pour le personnel

Pour l'exercice sous revue, les filiales suisses suivantes ne sont pas enregistrées dans le système central, mais dans les systèmes locaux d'information sur le personnel propres à l'entreprise: Swisscom Directories SA, Blue Entertainment AG, Swisscom Digital Technology SA, United Security Providers SA, itnetX (Switzerland) SA, Innovative Web, Ajila SA, Swisscom IT Services Finance Custom Solutions SA, Swisscom Trust Services SA, AdUnit AG, JLS digital AG et Global IP Action AG. Le système d'information pour le personnel couvre donc 92% du personnel (exercice précédent: 93%).

### Environnement

Les indicateurs environnementaux (en particulier l'énergie, l'eau et les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent près de 100% de nos équivalents plein temps en Suisse, à l'exclusion de la société du groupe Blue Entertainment SA. Les émissions de CO<sub>2</sub> de Fastweb sont prises en compte, mais exclues du calcul des objectifs climatiques. Tous les bâtiments situés en Suisse et administrés par notre division de gestion d'immeubles et la flotte de véhicules gérée par notre gestion de la mobilité

sont inclus dans le rapport. Au chapitre de la production et de la consommation électriques, le système d'enregistrement des données intègre également les stations de base mobiles de Swisscom (Suisse) SA, sa propre production de consommation d'énergie solaire ainsi que les stations d'émission de Swisscom Broadcast SA situées en Suisse et dans des zones frontalières à l'étranger. La consommation de nos locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale. Les indications relatives aux émissions de nos chaînes d'approvisionnement reposent sur une extrapolation qui prend en compte 69 fournisseurs ainsi que sur des audits effectués dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC). Le socle d'extrapolation et les audits englobent 70% de notre volume de commandes.

### Aspects sociaux

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

## Etablissement de rapports

### Prise en considération de lignes directrices internationales

Le présent rapport de développement durable met en œuvre les principes de la GRI en matière de reporting. Par conséquent, il comprend également des données standard spécifiques, en plus des données standard générales. Les recommandations du «SDG-Compass» pour rendre compte des contributions à l'Agenda 2030 ont de nouveau été suivies et mises en œuvre. De plus, nous avons tenu compte des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en matière de gouvernance, de stratégie et de gestion des risques, ainsi que des recommandations de la Science Based Target Initiative (SBTI) dans le chapitre «Prêts pour l'environnement» et dans le Rapport climatique 2021.

### Dialogue avec les parties prenantes

Nous associons nos parties prenantes internes et externes à l'évaluation de l'importance de nos thématiques et à la définition des axes stratégiques. Ces thèmes figurent dans la matrice d'importance (voir page 13). Ils constituent aussi le fondement du reporting. Les détails concernant la gestion des parties prenantes et le dialogue avec ces dernières sont expliqués dans le chapitre «Implication des parties prenantes».

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

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

## Validation et vérification

Le processus d'établissement des rapports englobe le rapport de gestion, 2021 en bref, le rapport de développement durable et le rapport climatique. Le rapport de gestion et le rapport de développement durable passent par les mêmes étapes de validation internes. Ils sont validés par le Disclosure Committee et le Review Committee, et soumis à l'Audit Committee pour prise de connaissance, ce qui garantit la qualité de la publication. Le rapport climatique et le rapport de développement durable sont vérifiés de façon indépendante par la Société Générale de Surveillance (SGS). Nous avons également choisi volontairement l'«opting-in» et enregistré notre rapport sur le développement durable auprès de SIX Exchange Regulation SA.



## Assurance Statement

### SGS ASSURANCE STATEMENT du rapport GRI 2021 sur le développement durable de Swisscom SA

#### ETENDUE

La SGS a été mandatée par Swisscom pour procéder à une vérification indépendante des publications basées sur la GRI, concernant le développement durable en 2021. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI inclus dans le rapport de durabilité 2021. La vérification (limited assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2021 figurant dans le rapport de durabilité 2021 ainsi que sur les informations disponibles dans le rapport annuel 2021 et sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

#### CONTENU

Le conseil d'administration ou la direction et le management de l'organisation sont responsables des informations figurant dans le rapport de durabilité, dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. D'aucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards, Version 2016». La SGS est exclusivement responsable du contenu de la présente déclaration, ainsi que des opinions qui y sont exprimées.

#### INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

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

#### METHODOLOGIE

Sur la base des directives actuelles de Best-Practice, faisant partie des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards, Version 2020», le groupe SGS a développé une série de protocoles servant à la vérification (Assurance) des rapports sur le développement durable. De plus, la SGS a certifié selon la norme ISO 14001:2015 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, de Swisscom Broadcast SA et de Cablex AG. En plus SGS a vérifié l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom SA selon la norme ISO 14064. La vérification (limited 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 2021 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 2021.

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

Nous sommes d'avis que les lacunes qui subsistent encore ne sont pas importantes et que le rapport de durabilité selon l'index GRI Standard (jusqu'à 2020) répond aux exigences de l'option des «critères exhaustifs».

#### SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Managing Director

Zurich, le 31.01.2022

www.SGS.COM

## Index GRI

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

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>102 Eléments généraux d'information</b>		
<b>Profil de l'organisation</b>		
102-1	Nom de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Comptes annuels consolidés: Autres informations
102-2	Activités, marques, produits et services	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Marques, produits et services
102-3	Lieu géographique du siège	<input checked="" type="checkbox"/> Voir 102-1, CH-3048 Worblaufen
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 5.4 Sociétés du groupe
102-5	Capital et forme juridique	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Structure de l'actionnariat RA: Notes aux comptes annuels consolidés: Autres informations
102-6	Marchés desservis	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques
102-7	Taille de l'organisation	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Chiffres clés du groupe Swisscom RA: Tour d'horizon des activités RA: Marche des affaires RA: 2 Structure du groupe et actionnariat
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Collaborateurs RDD: Effectif total en Suisse RDD: Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
102-9	Chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Chaîne de valeur, chaîne d'approvisionnement et aspects clés de la responsabilité d'entreprise RDD: Nos chaînes d'approvisionnement
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 2 Structure du groupe et actionnariat; Aucun changement significatif dans la chaîne d'approvisionnement.
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Santé et environnement RA: Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires RA: Régimes de retraite RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Institution de prévoyance: comPlan RDD: Gestion des risques fournisseurs
102-12	Initiatives externes	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>
102-13	Adhésion à des associations	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Actrice du débat public <a href="http://www.swisscom.ch/cr-partenariats">www.swisscom.ch/cr-partenariats</a>
<b>Stratégie</b>		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires; RDD: Lettre aux parties prenantes
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	<input checked="" type="checkbox"/> Contexte: RA: Conditions-cadres et environnement de marché RDD: Environnement durable Risques: RA: Risques RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement Chance: RA: Marques, produits et services Objectifs et stratégie: RA: Stratégie et environnement RDD: Stratégie en matière de développement durable

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>Ethique et intégrité</b>		
102-16 Valeurs, principes, normes et règles de conduite	☑	Valeurs et Vision: <a href="http://www.swisscom.ch/vision-valeurs-strategie">www.swisscom.ch/vision-valeurs-strategie</a> Link: <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Code de conduite <a href="http://www.swisscom.ch/codeconduite">www.swisscom.ch/codeconduite</a> RA: Compliance Management SPAG Code de déontologie: <a href="http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie">http://www.public-affairs.ch/fr/commission-de-deontologie/code-de-deontologie</a> Code de Lisbonne: <a href="https://pruisse.ch/uploads/media/pruisse/1105/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf">https://pruisse.ch/uploads/media/pruisse/1105/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf</a> RDD: Ethique de l'entreprise
102-17 Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	☑	RDD: Compliance Management; RA: Compliance Management; RA: Révision interne
<b>Gouvernance</b>		
102-18 Structure de gouvernance	☑	RDD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-19 Délégation de l'autorité	☑	RDD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-20 Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑	RDD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences; RA: 5 Direction du groupe
102-21 Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	☑	RA: 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour Site web: <a href="http://www.swisscom.ch/investisseurs">www.swisscom.ch/investisseurs</a> Voir aussi sur <a href="https://ip-ho.computershare.ch/swisscom">https://ip-ho.computershare.ch/swisscom</a> pour les actionnaires enregistrés
102-22 Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	☑	RA: 4 Conseil d'administration; RA: 5 Direction du groupe
102-23 Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑	RA: 4 Conseil d'administration RA: 5 Direction du groupe
102-24 Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑	RA: 4.5 Election et durée du mandat; RA: 4.10 Comités du Conseil d'administration: Comité Nomination
102-25 Conflits d'intérêts	☑	<a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation ; RA: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-26 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	☑	<a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Règlement d'organisation RDD P. 21 Gouvernance en matière de Corporate Responsibility ; RA: 2 Structure du groupe et actionariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe
102-27 Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	☑	RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
		Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert
102-28 Evaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe RA: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe Les membres du conseil d'administration du groupe sont des «sponsors» internes pour les points focaux de la stratégie de durabilité Le comité d'audit du conseil d'administration examine le rapport en deux étapes avant sa publication. Le comité de rémunération examine le rapport de rémunération. Le rapport est approuvé par le conseil d'administration.
102-29 Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe RA: Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
102-30 Efficacité des procédures de gestion des risques	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe RA: Gestion des risques RA: Révision interne
102-31 Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: annuel RA: Gestion des risques: chaque trimestre au comité de révision RA: Système de contrôle interne du rapport financier: chaque trimestre au comité de révision RA: Compliance Management: chaque trimestre au comité de révision; RA: Révision interne: chaque trimestre au comité de révision Dans les cas urgents: actuel
102-32 Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	<input checked="" type="checkbox"/>	Le comité d'audit du Conseil d'administration contrôle le rapport lors de deux étapes avant publication; Le comité de rémunération contrôle le rapport de rémunération; Le rapport est approuvé par le Conseil d'administration. RDD P. 21 Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RA: 2 Structure du groupe et actionnariat RA: 4 Conseil d'administration RA: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RA: 4.11 Réglementation des compétences RA: 5 Direction du groupe
102-33 Communication des préoccupations majeures	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: lors de cas urgents, le président du comité de révision est informé en temps réel au sujet de risques essentiels.
102-34 Nature et nombre total de préoccupations majeures	<input checked="" type="checkbox"/>	Selon le principe fondamental du whistleblowing, l'anonymat est garanti. Pour cette raison, Swisscom ne publie ni le nombre ni la nature des réclamations majeures.
102-35 Politiques de rémunération	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
102-36 Procédure de détermination de la rémunération	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: 4.2 Rémunérations des principaux dirigeants
102-37 Implication des parties prenantes dans la rémunération	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Implication des parties prenantes RA: 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour; procès-verbal
102-38 Ratio de rémunération totale annuelle	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Effectif total en Suisse
102-39 Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Effectif total en Suisse

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>Implication des parties prenantes</b>		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Implication des parties prenantes
102-41	Accords de négociation collective	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Effectif total en Suisse
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Implication des parties prenantes
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Implication des parties prenantes; Voir 102-46, 102-40 RDD: Parties prenantes RDD: Périmètre du rapport RDD: A propos de ce rapport
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Thèmes centraux RDD: Implication des parties prenantes
<b>Pratique de reporting</b>		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 2 Structure du groupe et actionariat RA: 5.4 Sociétés du groupe
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Périmètre du rapport RDD: Etablissement du rapport: processus et mise en place
102-47	Liste des enjeux pertinents	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Thèmes centraux RDD: Matrice d'importance 2021 RDD: Périmètre du rapport; Principe
102-48	Réaffirmation des informations	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun réaffirmation en 2021
102-49	Modifications relatives au reporting	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Implication des parties prenantes RDD: Thèmes centraux RDD: Matrice d'importance 2021
102-50	Période de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> 01.01.2021–31.12.2021
102-51	Date du rapport le plus récent	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/rapport2020">www.swisscom.ch/rapport2020</a>
102-52	Cycle de reporting	<input checked="" type="checkbox"/> Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="http://www.swisscom.ch/fr/about/impressum.html">www.swisscom.ch/fr/about/impressum.html</a>
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Périmètre du rapport; Principe Le rapport est conçu selon l'«option des critères exhaustifs» de la GRI.
102-55	Index du contenu GRI	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Index GRI
102-56	Vérification externe	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Vérification SGS
<b>200 Economique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires <a href="http://www.swisscom.ch/principes">www.swisscom.ch/principes</a> – Code de conduite RA: Stratégie d'entreprise RA: Perspectives financières
103-3	Evaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Lettre aux actionnaires
<b>201 Performance économique</b>		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Compte de création de valeur
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	<input checked="" type="checkbox"/> RA: Stratégie en matière de développement durable Voir 302-3, 302-4, 302-5, 305-4 et 306-5 <a href="http://www.cdp.net">www.cdp.net</a>
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	<input checked="" type="checkbox"/> RA: 4.3 Régimes à prestations définies RDD: Institution de prévoyance: comPlan RDD: Conditions d'engagement et partenariat social RA: Collaborateurs (100% du Collaborateurs) RDD: Engagement Safety des représentants du personnel
201-4	Aide financière publique	<input checked="" type="checkbox"/> Suite aux restrictions décidées par le Conseil fédéral suisse pour endiguer la pandémie de Covid-19, une indemnité de chômage partiel a été demandée pour une partie des collaborateurs de Blue Entertainment AG (cinémas).

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>202 Présence sur le marché</b>		
202-1 Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Rémunération des collaborateurs RDD: Effectif total en Suisse
202-2 Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	∅	Il n'y a pas de sélection du personnel en fonction des sites.
<b>203 Impacts économiques indirects</b>		
203-1 Investissements dans les infrastructures et mécénat	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Investissements RDD: Service universel RDD: Initiative «Internet à l'école»
203-2 Impacts économiques indirects significatifs	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Prêts pour la Suisse
<b>204 Pratiques d'achats</b>		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-2 L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-3 Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	<input checked="" type="checkbox"/>	Il existe une sélection des fournisseurs en fonction des sites, afin de contribuer à l'économie suisse.
<b>205 Lutte contre la corruption</b>		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Compliance Management
103-2 L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Compliance Management
103-3 Evaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Compliance Management
205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	<input checked="" type="checkbox"/>	Les activités commerciales à risque sont surveillées dans le cadre du CMS au moyen de processus de contrôle et d'un système informatique.
205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	<input checked="" type="checkbox"/>	Le conseil d'administration, les directions des centrales et des divisions sont informés chaque année des mesures prises, de l'évolution et des besoins. développements et les éventuelles adaptations nécessaires. Formation annuelle des nouveaux collaborateurs à la lutte contre la corruption. Obligation contractuelle de tous les fournisseurs et partenaires de respecter la directive anticorruption. RDD: Compliance Management
205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	<input checked="" type="checkbox"/>	Aucun cas de corruption n'a été constaté au cours de l'année de rapport.
<b>206 Comportement anticoncurrentiel</b>		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom RDD: Compliance Management
103-2 L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Compliance Management
103-3 Evaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/>	RDD: Compliance Management
206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	<input checked="" type="checkbox"/>	RA: Environnement juridique RA: Loi sur les cartels (LCart) RA: Passifs éventuels pour procédures relevant du droit de la concurrence

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>207 Fiscalité</b>		
207-1	Approche de la politique fiscale	☑ Sur la base des directives définies par le Conseil d'administration, Swisscom a établi un concept fiscal.
207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	☑ Le conseil d'administration définit les directives stratégiques, organisationnelles, de planification financière et de comptabilité, y compris la stratégie fiscale. RA: Corporate Governance
207-3	Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale	☑ Pas un thème central pour Swisscom ou nos parties prenantes.
207-4	Reporting pays par pays	☑ GB : Impôts sur le résultat
<b>300 Environnement</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Prêts pour l'environnement – Approche de gestion
<b>301 Matières</b>		
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	☐ RDD: Utilisation d'autres ressources Le rapport n'inclut que des matériaux sélectionnés.
301-2	Matières recyclées utilisées	☐ RDD: Recyclage Seules les données relatives à des sujets sélectionnés sont répertoriées.
301-3	Produits recyclés et leurs matériaux d'emballage	☐ RDD: Economie circulaire Aucune quantité n'est signalée. RDD: Papier
<b>302 Energie</b>		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	☑ RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2021">www.swisscom.ch/climatereport2021</a>
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	☑ RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2021">www.swisscom.ch/climatereport2021</a>
302-3	Intensité énergétique	☑ RDD: Efficacité énergétique et protection climatique RDD: Bilan énergétique et climatique
302-4	Réduction de la consommation énergétique	☑ RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse RDD: Bilan énergétique et climatique
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services rapport.	☐ RDD: Economies de CO <sub>2</sub> grâce à des services TIC Il n'existe aucune mesure des économies réalisées sur les produits vendus au cours de l'année de RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse
<b>303 Eau</b>		
303-1	Prélèvement d'eau par source	☑ RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse RDD: Eau
303-2	Sources d'eau fortement affectées par le prélèvement d'eau	∅ Non pertinent, étant donné que l'eau est consommée uniquement à des fins sanitaires.
303-3	Recyclage et réutilisation de l'eau	∅ Eau pour usage sanitaire uniquement.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = non pertinent <input checked="" type="checkbox"/> = non couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = entièrement couvert		
<b>304 Biodiversité</b>		
304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Protection du paysage et des terrains
304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Protection du paysage et des terrains
304-3	Habitats protégés ou restaurés	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Protection du paysage et des terrains
304-4	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	∅ Non relevé car non pertinent.
<b>305 Emissions</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique et protection climatique- Approche de gestion
305-1	Emissions directes de GES (champ d'application 1)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise; RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2021">www.swisscom.ch/climatereport2021</a>
305-2	Emissions indirectes de GES (champ d'application 2)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2021">www.swisscom.ch/climatereport2021</a>
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport2021">www.swisscom.ch/climatereport2021</a>
305-4	Intensité des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport21">www.swisscom.ch/climatereport21</a>
305-5	Réduction des émissions de GES	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Protection climatique via les clients et le portefeuille RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse; Rapport climatique 2021 de Swisscom, en ligne sous <a href="http://www.swisscom.ch/climatereport21">www.swisscom.ch/climatereport21</a>
305-6	Emissions de substances appauvrissant la couche d'ozone	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Installations frigorifiques et réfrigérants
305-7	Emissions d'oxydes d'azote (NO <sub>x</sub> ), d'oxydes de soufre (SO <sub>x</sub> ) et autres Emissions atmosphériques significatives	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse
<b>306 Effluents et déchets</b>		
306-1	Ecoulement d'eau par qualité et destination	<input checked="" type="checkbox"/> Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires.
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	<input checked="" type="checkbox"/> RDD: Déchets RDD: Recyclage RDD: Indicateurs environnementaux en Suisse
306-3	Déversement significatifs	<input checked="" type="checkbox"/> Aucun déversement significatif connu.
306-4	Transport de déchets dangereux	∅ Non pertinent. Swisscom n'a pas transporté de déchets au sens de la Convention de Bâle.
306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	∅ Non pertinent. Les eaux usées s'écoulent dans les STEP communales.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>307 Conformité environnementale</b>		
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	☑ Aucune amende ou sanction pour non-conformité n'a été imposée en 2021 RDD: Compliance Management
<b>308 Evaluation environnementale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	☑ RDD: Audits
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD: Audits RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>400 Social</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Prêts pour les personnes
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Prêts pour les personnes
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Prêts pour les personnes
<b>401 Emploi</b>		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	☑ RDD: Effectif total en Suisse RA: Plan social
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	☑ RA: Collaborateurs RDD: Conditions d'engagement et partenariat social
401-3	Congé parental	☑ RDD: Conditions d'engagement et partenariat social RDD: Concilier travail et vie privée
<b>402 Relations employés/direction</b>		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	☑ CCT § 3.3 Il convient d'engager suffisamment tôt avec les syndicats contractants des négociations
<b>403 Santé et sécurité au travail</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Stress au travail et résilience – Approche de gestion
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Stress au travail et résilience – Approche de gestion
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	☑ RA: Convention collective de travail (CCT) RA: Collaborateurs (100 % des collaborateurs) RDD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	☑ RDD: Effectif total en Suisse
403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	☑ Swisscom n'est pas active dans les régions ou les pays qui présentent un risque élevé de maladies transmissibles ou dans lesquels les maladies transmissibles sont particulièrement fréquentes. RDD: Gestion de la pandémie de Covid-19
403-4	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	☑ RDD: Sécurité au travail et protection de la santé

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>404 Formation et éducation</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Employabilité – Approche de gestion
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	☑ RDD: Nombre moyen d'heures de formation et de perfectionnement par an et par collaborateur
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	☑ RDD: Employabilité
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	☑ RDD: Evaluation de la performance et évolution professionnelle RDD: Effectif total en Suisse RA: Convention collective de travail (CCT)
<b>405 Diversité et égalité des chances</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
103-3	Evaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances – Approche de gestion
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	☑ RA: 4 Conseil d'administration RA: 5 Direction du groupe RDD: Effectif total en Suisse
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	☑ RA: Rémunération des collaborateurs RDD: Rémunération, égalité des salaires RDD: Effectif total en Suisse
<b>406 Lutte contre la discrimination</b>		
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	☑ RDD: Diversité (Diversity) et égalité des chances RDD: Résultats d'audits – Nombre de défaillances Aucun incident de discrimination n'a été signalé au cours de l'année de rapport.
<b>407 Liberté syndicale et négociation collective</b>		
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	☑ Couvert par l'obligation de paix convenue de part et d'autre conformément à la CCT.
<b>408 Travail des enfants</b>		
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	☑ RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>409 Travail forcé ou obligatoire</b>		
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	☑ RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>412 Evaluation des droits de l'homme</b>		
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	☑ Aucun nouveau site en 2021.
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	☑ RDD: Ethique de l'entreprise
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	☑ L'annexe CR au contrat fait partie de tous les contrats.

Indicateurs	Statut	Référence RA = Rapport annuel, RDD = Rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur des standards GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = non pertinent    ☒ = non couvert    ☐ = partiellement couvert    ☑ = entièrement couvert		
<b>414 Evaluation sociale des fournisseurs</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Nos chaînes d'approvisionnement – Approche de gestion
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	☑ RDD: Audits
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	☑ RDD: Audits RDD: Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement
<b>415 Politiques publiques</b>		
415-1	Contributions politiques	☑ RDD: Responsabilité vis-à-vis de la société Swisscom est politiquement et confessionnellement neutre et ne finance pas de parti politique.
<b>416 Santé et sécurité des consommateurs</b>		
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	☑ RDD: Communication mobile et société RDD: Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	☑ Les directives de la CIPRNI et l'ORNI définissent les normes en matière de santé pertinentes pour le réseau mobile. RDD: Respect des valeurs limites ORNI et certification du système d'assurance qualité: Swisscom a respecté les valeurs limites en 2021. RDD: Compliance Management Aucun manquement aux normes en matière de santé significatives et aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2021.
<b>417 Commercialisation et étiquetage</b>		
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	☑ RDD: Obligation d'information au sujet des appareils proposés dans les points de vente Non pertinent pour la Suisse, en dehors de l'ordonnance sur la communication des prix.
417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	☑ RDD: Compliance Management; Aucune infraction n'a été constatée au cours de l'année de rapport.
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	☑ RDD: Marketing responsable Aucune violation en matière de marketing et de communication n'a été constatée.
<b>418 Confidentialité des données des clients</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Protection des données
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Protection des données
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Protection des données
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	☑ RDD: Protection des données Au cours de l'année de rapport, nous avons reçu une plainte fondée d'un client privé, qui a été reconnue. Les processus correspondants ont été adaptés.
<b>419 Conformité socio-économique</b>		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	☑ RDD: Principe de précaution du groupe Swisscom
103-2	L'approche managériale et ses composantes	☑ RDD: Compliance Management
103-3	Évaluation de l'approche managériale	☑ RDD: Compliance Management
419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	☑ RDD: Compliance Management RA: Environnement juridique

# Glossaire

## Termes techniques

**4G/LTE (Long Term Evolution):** 4G/LTE désigne la quatrième génération de communication mobile. Cette technologie permet d'assurer une transmission mobile à haut débit pouvant atteindre actuellement 150 Mbit/s.

**4G+/LTE Advanced:** 4G/LTE+ offre une bande passante théorique de 700 Mbit/s via le réseau mobile. Les fréquences 4G/LTE sont groupées afin d'atteindre la capacité nécessaire.

**5G:** 5G est la technologie de la dernière génération dans le réseau mobile. La 5G offre davantage de capacités, des temps de réaction très courts et des bandes passantes élevées. Elle facilite la numérisation de l'économie et de l'industrie suisses.

**All IP (tout IP):** abréviation signifiant que tous les services (télévision, Internet ou le téléphone fixe) utilisent le même réseau. A fin 2019, Swisscom avait transféré tous les services existants vers la technologie IP. Les services IP fonctionnent ainsi sur le propre réseau de Swisscom en Suisse, ce qui garantit une sécurité et une disponibilité élevées par rapport à d'autres prestataires de services vocaux sur le World Wide Web.

**Bande passante:** désigne la capacité de transmission d'un canal, appelée également débit. Plus la bande passante est large, plus elle peut transmettre d'unités d'information (bits) par unité de temps (seconde) (bit/s, kbit/s, Mbit/s).

**Cloud:** le Cloud Computing, ou «informatique en nuage», permet de se procurer des infrastructures IT telles que la capacité de calcul, les supports de données, les logiciels prêts à l'emploi et les plateformes via Internet, le tout adapté de manière dynamique aux besoins de l'utilisateur. Les centres de calcul de même que les ressources et les données sont stockées dans le cloud. La notion de nuage s'apparente ainsi à des équipements matériels difficilement localisables.

**FTTH (Fibre to the Home):** cette abréviation désigne le raccordement de bout en bout d'habitations et de locaux à usage professionnel au moyen de la fibre optique en lieu et place des lignes de cuivre traditionnelles.

**FTTS (Fibre to the Street) / FTTB (Fibre to the Building) / FTTC (Fibre to the Curb):** les sigles FTTS, FTTB et FTTC désignent ensemble, avec la vectorisation, des technologies hybrides novatrices de raccordement à haut débit (fibre optique et cuivre). La fibre optique est posée aussi

près que possible des bâtiments ou, dans le cas de la technologie FTTB, jusque dans les caves. Le câble de cuivre existant est utilisé pour couvrir le tronçon restant. S'agissant des technologies FTTS et FTTB, l'évolution technologique prévue de VDSL2 à G.fast se traduira par une augmentation sensible des débits.

**Fibre optique:** les câbles à fibre optique permettent la transmission de données par la lumière, alors que les câbles de cuivre utilisent des signaux électriques pour acheminer les informations.

**TIC (technologies de l'information et de la communication):** l'association des deux concepts technologiques de l'information et de la communication est apparue dans les années 1980. Elle reflète le rapprochement des technologies de l'information (traitement des informations et des données ainsi que matériel informatique requis) et des technologies de la communication (communication à l'aide de moyens techniques).

**IoT (Internet of Things, Internet des objets):** interconnexion d'objets, d'appareils et de machines pour saisir des données d'état et des données environnementales. A l'aide de ces données, des processus sont optimisés, afin de détecter en amont une panne affectant les composants d'une machine par exemple. L'IoT autorise de nouveaux modèles commerciaux basés sur ces données, ce qui ouvre également la voie à de nouvelles possibilités d'interaction avec les clients.

**Itinérance:** possibilité pour un abonné de téléphoner ou de bénéficier d'autres services de communication mobile et de trafic de données hors de son réseau domestique, généralement à l'étranger. Cela exige la compatibilité entre le téléphone mobile et le réseau d'itinérance. En Europe, tous les réseaux GSM travaillent dans des bandes de fréquence identiques. D'autres pays tels que les États-Unis ou l'Amérique du Sud émettent dans une autre plage de fréquences. Actuellement, la plupart des téléphones mobiles sont des appareils tri-bandes ou quadribandes, capables de communiquer tant sur les réseaux à 900 et 1800 MHz (usuels en Europe) que sur les réseaux à 850 et 1900 MHz.

**Routeur:** un routeur est un appareil qui couple ou sépare différents réseaux d'ordinateurs. Le routeur analyse les paquets de données entrant en fonction de l'adresse du destinataire, les bloque ou les redirige plus loin. Il en existe différents types, allant des petits appareils utilisés par les clients privés aux grandes machines exploitées sur le réseau.

**Très haut débit:** par très haut débit, on entend les débits supérieurs à 50 Mbit/s, à la fois sur le réseau fixe et le réseau mobile.

**WLAN (Wireless Local Area Network):** le terme WLAN désigne un réseau local sans fil. Un WLAN relie sans fil un ou plusieurs ordinateurs avec un système d'information central, une imprimante ou un scanner.

## Autres termes

**OFCOM (Office fédéral de la communication):** l'OFCOM est chargé des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion (radio et télévision). Dans ces domaines, il s'occupe de toutes les tâches de régulation et d'autorité nationale. Par ailleurs, l'OFCOM prépare les décisions du Conseil fédéral, du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) de même que celles de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

**ComCom (Commission fédérale de la communication):** la ComCom est l'autorité de décision dans le domaine des télécommunications. Elle attribue les concessions pour l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication ainsi que la concession de service universel. Elle fixe également les conditions d'accès (dégrouper, interconnexion, lignes louées, etc.), approuve les plans nationaux de numérotation, et spécifie les modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

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

## Termes relatifs au développement durable

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

**asut:** association suisse des télécommunications (asut). L'asut représente le secteur des télécommunications et toutes les branches économiques qui y sont rattachées. L'association s'engage pour que les utilisateurs tout autant que les fournisseurs de services et de produits bénéficient de conditions-cadres optimales.

**Audit:** terme qui désigne un examen effectué par des experts externes (ou internes) permettant de vérifier si les processus concernés satisfont aux exigences et aux directives.

**CDP:** le CDP (anciennement Carbon Disclosure Project) est une organisation à but non lucratif (non-profit) dont l'objectif est d'inciter les entreprises, les communes et les pays à divulguer et à publier leurs données environnementales, comme par exemple les émissions de gaz à effet de serre nuisibles au climat. En 2013, Swisscom a adhéré au Supply Chain Program du CDP afin d'instaurer une plus grande transparence sur les émissions de gaz à effet de serre de ses fournisseurs.

**Eq-CO<sub>2</sub>:** l'équivalent CO<sub>2</sub> (eq-CO<sub>2</sub>) est une unité de mesure permettant d'harmoniser l'effet sur le climat des différents gaz à effet de serre. (Source: myclimate)

**Code de Conduite SIEA:** le Code de Conduite a été rédigé par la SIEA (Swiss Interactive Entertainment Association). Il vise à promouvoir et garantir une protection active de la jeunesse en Suisse, en définissant les limites d'âge et l'accessibilité de logiciels de divertissement interactifs.

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

**CR-Champions:** les CR-Champions sont des collaborateurs des différents secteurs d'activité (business units), qui ont été choisis pour mettre en place des mesures et rendre compte des progrès de la mise en œuvre. En outre, ils élaborent d'autres mesures pour atteindre les objectifs.

**CSR:** le terme «Corporate Social Responsibility» désigne la responsabilité d'une entreprise en matière de personnes, de société et d'environnement.

**EcoVadis:** la plateforme en ligne d'EcoVadis soutient la mise en œuvre des normes environnementales et sociales dans les chaînes d'approvisionnement mondiales en effectuant un classement harmonisé en fonction de la durabilité des fournisseurs. Dans le cadre de son système de gestion des risques, Swisscom se fie pour ses achats aux déclarations auprès d'EcoVadis de ses fournisseurs.

**Champs électromagnétiques:** les champs électromagnétiques sont des manifestations naturelles ou d'origine technologique. Ils sont non ionisants. Autrement dit, ils ne possèdent pas assez d'énergie pour modifier les constituants élémentaires de la matière. On distingue les champs électromagnétiques en fonction du nombre de leurs oscillations par seconde (basse fréquence et haute fréquence).

**AEnEC:** agence de l'énergie pour l'économie. Swisscom a adhéré à cette instance en 2003 et signé une nouvelle convention d'objectifs visant à améliorer son efficacité

énergétique. Les objectifs actuellement déterminés sont valables jusqu'en 2020.

**ESG:** par ESG, on entend la prise en compte des aspects environnementaux (Environmental), sociaux (Social) et de gestion d'entreprise responsable (Governance).

**Footprint / empreinte:** le terme «footprint» (empreinte), également appelé «empreinte carbone» ou «empreinte CO<sub>2</sub>», est le résultat d'un calcul d'émissions ou d'un bilan CO<sub>2</sub>. Il indique la quantité d'émissions de gaz à effet de serre émises par une activité ou un produit. Pour les produits, par exemple, l'empreinte CO<sub>2</sub> comprend le nombre total d'émissions générées par la fabrication, l'utilisation et l'élimination.

**CCT:** convention collective de travail

**GeSI:** Global e-Sustainability Initiative (GeSI). Plusieurs entreprises du secteur des TIC se sont réunies au sein de la GeSI afin de faire avancer le thème du développement durable. Dans le contexte de cette initiative, Swisscom s'engage notamment en faveur d'une chaîne d'approvisionnement équitable et durable.

**GRI:** la Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation qui élabore, dans le cadre d'une procédure participative, des directives concernant la rédaction par les entreprises de rapports sur le développement durable.

**Normes GRI:** les normes GRI représentent les bonnes pratiques mondiales de reporting public portant sur un large éventail d'impacts économiques, environnementaux et sociaux. Le reporting de développement durable fondé sur ces normes fournit des informations relatives aux contributions positives ou négatives au développement durable d'une organisation. (Source: globalreporting.org)

**ISO 14001:** la norme ISO 14001 est une norme internationale de gestion de l'environnement; elle fixe les exigences reconnues dans le monde entier en matière de système de gestion de l'environnement.

**JAC:** Joint Audit Cooperation. Afin de garantir les normes écologiques et sociales exigées par notre entreprise, la suppression des défaillances constatées fait l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de la JAC, un regroupement international d'opérateurs de télécommunications planifie et effectue des audits CSR auprès de fournisseurs. Swisscom est membre de la JAC depuis 2012.

**Economie circulaire:** l'économie circulaire se caractérise par une utilisation des matières premières efficace et sur une durée aussi longue que possible. La fermeture des cycles des matières et des produits implique une réutilisation permanente des matières premières. (Source: OFEV)

**Processus Inphasing des fournisseurs:** le processus d'intégration de nouveaux fournisseurs dans le portefeuille de fournisseurs selon le concept de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement.

**Trajet de distribution:** un trajet de distribution est une partie d'une chaîne d'approvisionnement. Il représente, par exemple, la livraison de l'antenne, du chipset ou de la mémoire par des fournisseurs (sous-traitants) à l'usine pour la fabrication d'une TV-Box.

**myclimate:** la fondation myclimate soutient Swisscom dans le cadre de l'évaluation environnementale de son offre de smartphones, de la comparaison des offres TIC durables, de la vérification des bilans climatiques de même qu'elle est partenaire de formation dans le cadre de l'initiative «Pionniers de l'énergie et du climat».

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

**Neutralité carbone:** «Neutralité carbone» signifie que toutes les émissions de gaz à effet de serre causées par l'homme doivent être éliminées de l'atmosphère par des mesures de réduction et que le bilan climatique est donc neutre de carbone.

**NISV:** avec l'Ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse a défini les valeurs limites d'immissions autorisées relatives au rayonnement électrique, magnétique et électromagnétique d'installations fixes dans la plage de fréquence de 0 à 300 GHz. Un concept de protection en deux étapes est appliqué. Dans tous les lieux accessibles, la valeur limite d'immission, correspondant aux recommandations de l'OMS, doit être respectée. Pour respecter le principe de précaution stipulé par la Loi sur la protection de l'environnement, des valeurs préventives dix fois plus strictes ont été définies pour les lieux à utilisation intensive où les personnes séjournent longtemps.

**RE100:** l'initiative RE100 réunit des entreprises du monde entier qui s'engagent à s'approvisionner intégralement en énergie électrique renouvelable dans les meilleurs délais (au plus tard avant 2050). Swisscom a déjà atteint cet objectif.

**SBTi et SBT:** l'objectif de l'initiative Science Based Target (SBTi) est d'encourager les entreprises à intensifier leurs efforts pour lutter contre le changement climatique en définissant des objectifs basés sur la science (Science Based Targets). Ces objectifs se concentrent sur la quantité d'émissions qui doit être réduite pour atteindre les

objectifs de l'accord de Paris, à savoir limiter le réchauffement climatique à 1,5°C.

**Scope 1:** émissions directes de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités propres (p. ex. issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ou de réfrigérants).

**Scope 2:** émissions GES indirectes issues de l'énergie achetée.

**Scope 3:** toutes les autres émissions GES générées par les activités situées en amont et en aval (p. ex. dans la chaîne d'approvisionnement).

**SPOC:** pour chaque secteur d'entreprise, l'équipe de développement durable de Swisscom dispose d'un «Single Point of Contact» (SPOC). Le SPOC est l'interlocuteur des secteurs, notamment des champions CR, qui assurent à leur tour la mise en œuvre des mesures CR.

**Sponsors:** les membres de la Direction du groupe ainsi que le responsable Group Communications & Responsibility sponsorisent les axes essentiels de la stratégie en matière de développement durable et apportent la contribution nécessaire.

**Rayonnement:** le rayonnement est une forme d'énergie qui se propage sous la forme d'ondes électromagnétiques. On distingue le rayonnement ionisant du rayonnement non ionisant. Le rayonnement ionisant peut modifier les constituants élémentaires de la matière comme la molécule ou l'atome alors que le rayonnement non ionisant ne possède pas assez d'énergie pour cela. Par conséquent, les rayonnements non ionisants ne peuvent pas modifier les atomes ou les molécules. La téléphonie mobile utilise le rayonnement non ionisant.

**Mix de courant électrique:** composition du courant électrique selon le type de production d'énergie (p. ex. hydraulique, éolienne).

**Sustainable Development Goals (SDG):** les 17 objectifs pour le développement durable (anglais: Sustainable Development Goals) avec leurs 169 sous-objectifs constituent la pierre angulaire de l'agenda 2030. Ils concilient de manière équilibrée la dimension économique, sociale et écologique du développement durable et conjuguent pour la première fois la lutte contre la pauvreté et le développement durable. (Source: DFAE)

**TCFD:** la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) a été lancée en 2015 par le Conseil de stabilité financière (CSF) afin d'élaborer des recommandations sur la transparence financière des entreprises en ce qui concerne les risques climatiques. Ils constituent un cadre permettant aux entreprises d'évaluer correctement leur exposition aux risques climatiques, par

exemple pour mettre en œuvre les stratégies nécessaires dans le cadre de leurs activités.

**Gaz à effet de serre:** gaz à effet de serre, également appelés gaz climatiques: gaz tels que le CO<sub>2</sub>, le méthane, l'hexafluorure de soufre, le N<sub>2</sub>O et les gaz fluorés, qui absorbent le rayonnement infrarouge et sont responsables de l'effet de serre.

**Global Compact des Nations Unies:** le Global Compact des Nations Unies est la plus grande initiative mondiale qui rassemble des entreprises autour des enjeux du développement durable. Ses membres s'engagent pour le respect des principes relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

**WLTC:** la Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles Test Procedure est une procédure d'essai pour la consommation de carburant et les émissions de gaz d'échappement des véhicules automobiles légers. La mesure est effectuée sur le banc d'essai dans des conditions de laboratoire. Les principales différences entre les deux méthodes d'essai (NEDC et WLTC) sont, d'une part, des conditions de test différentes et, d'autre part, l'ajustement du cycle de test. Le cycle WLTC est plus dynamique et se caractérise par une vitesse et une distance moyennes et maximales plus élevées que le cycle NEDC.

**Initiative Work Smart:** l'association Work Smart Initiative a été lancée par la fondation Home Office Day. Cette nouvelle association est soutenue notamment par Swisscom, qui encourage les formes de travail flexibles et mobiles partout en Suisse.