Annexe du rapport annuel 2012 de Swisscom

Eléments établis selon la version 3.1 de la GRI (2011)

Niveau d'application A+

swisscom

Table des matières

1	**Introduction**	**3**
2	**Lien avec le rapport annuel 2012 de Swisscom**	**4**
3	**Périmètre du rapport**	**5**
4	**Gouvernance**	**6**
4.1	Conformité	6
4.2	Principe de précaution	6
4.3	Marketing responsable	7
5	**Satisfaction de la clientèle**	**8**
5.1	Satisfaction de la clientèle, Swisscom Suisse	8
5.2	Satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services	8
6	**Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise**	**9**
6.1	Papier	9
6.2	Câbles, fibres optiques et poteaux en bois	9
6.3	Eau	9
6.4	Installations frigorifiques et agents réfrigérants	9
6.5	Batteries et installations électriques de secours	9
6.6	Emballages	10
6.7	Déchets et recyclage	10
6.8	Sol et biodiversité	10
7	**Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement**	**11**
7.1	Gestion des risques des fournisseurs	11
7.2	Procédure relative à la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement	11
7.3	Audit et autodéclarations	12
8	**Employeur responsable**	**15**
8.1	Modification au niveau de l'effectif	15
8.2	Institution de prévoyance	15
8.3	Prestations supplémentaires	15
8.4	Réglementations complémentaires pour les cadres	15
8.5	L'effectif du personnel en chiffres (complément)	15
9	**Engagement social et culturel**	**17**
9.1	Community Affairs	17
9.2	Festivals, musées, fondations	17
9.3	Sport	17
9.4	Promotion des start-up	18
9.5	Corporate Giving et personnes en détresse	19
9.6	Pionniers du climat	19
9.7	Solar Impulse	19
10	**Affiliations et partenariats**	**21**
10.1	Mode de vie et mode de travail durables	21
10.2	Utilisation durable des ressources	21
10.3	Communication pour tous	22
10.4	Employeur responsable	23

1 Introduction

La présente annexe vient compléter le chapitre Responsabilité d'entreprise du rapport annuel 2012 et contient des informations supplémentaires. Les contenus présentés ici font partie du rapport établi selon la Global Reporting Initiative (GRI), niveau d'application A+. Les exercices précédents, ces contenus étaient présentés dans des rapports séparés ou publiés dans le rapport annuel proprement dit.

Voir sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

2 *Lien avec le rapport annuel 2012 de Swisscom*

Les sujets abordés dans cette annexe se rapportent aux chapitres ci-après du rapport annuel 2012 de Swisscom:

- Gouvernance: gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise (rapport annuel 2012, p. 81) ainsi que gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération (rapport annuel 2012, p. 117 resp. p. 138)
- Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise: utilisation durable des ressources (rapport annuel 2012, p. 88)
- Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement: utilisation durable des ressources/gestion des risques des fournisseurs (rapport annuel 2012, p. 94)
- Employeur responsable: chapitre employeur responsable dans le rapport annuel 2012, p. 103

3 Périmètre du rapport

Dans le rapport annuel 2012, la structure du groupe de Swisscom est décrite au chapitre «Structure du groupe et organisation», dans lequel figurent notamment les modifications apportées au groupe suite aux acquisitions, ventes et fusions. La liste des sociétés du groupe englobant les filiales, les entreprises associées et les coentreprises figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe (note 41).

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

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

En Suisse, seule la filiale Axept SA n'a pas été saisie en 2012 dans le système d'information pour le personnel, soit 120 équivalents plein temps (FTE, Full Time Equivalent) sur un total de 16 269 FTE. La couverture s'élève donc à 99,3%. Les chiffres clés relatifs aux collaborateurs, en particulier ceux concernant la structure de l'effectif et les fluctuations, ainsi que ceux concernant les absences dues aux accidents et à la maladie couvrent également 99.3% des équivalents plein temps.

Les chiffres clés relatifs à l'environnement (en particulier ceux concernant l'énergie, l'eau/les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent presque 100% des équivalents plein temps de Swisscom en Suisse. L'établissement du rapport englobe tous les bâtiments administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que la flotte de véhicules gérée par le Fleet Travel Management de Swisscom. En matière de consommation électrique, les petits objets (comme par exemple quelques amplificateurs de puissance, des répartiteurs de quartier, resp. Indoor/Outdoor Cabinets), les stations de base de téléphonie mobile de Swisscom (Suisse) et l'hébergement externe du serveur de Hospitality Services Plus SA, qui ne sont pas administrés par la gestion d'immeubles de Swisscom, sont également intégrés au système d'enregistrement des données. Désormais, la consommation des locataires tiers est déduite de la consommation électrique totale.

4 Gouvernance

4.1 Conformité

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

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

En 2012, Swisscom a organisé des formations anti-corruption individuelles dans les domaines à risques de l'entreprise. D'autres formations seront organisées en 2013.

Au cours de l'exercice sous revue, un collaborateur a violé le secret des télécommunications en vendant des factures détaillées à des tiers. Il n'a été constaté aucune violation significative des dispositions légales et des clauses relatives à la protection de l'environnement, ni aucun manquement aux normes en matière de santé et de marketing ou au devoir d'information sur les produits.

4.2 Principe de précaution

Dans le cadre de son activité, Swisscom remplit son obligation de réduire les risques pour l'environnement et les risques sociaux et, partant, d'œuvrer en faveur d'un mode de travail durable grâce à des systèmes de gestion bien établis. Dans le champ d'action de Swisscom Suisse et, depuis 2012, de Swisscom IT Services, elle s'appuie sur une liste de contrôle Corporate Responsibility pour satisfaire à des exigences d'ordre écologique et social dans le cadre de projets ayant trait aux infrastructures réseau, aux services et aux produits. Pour les rénovations et la construction de nouveaux bâtiments, elle est tenue de respecter des directives basées sur des critères écologiques. Les filiales suisses de Swisscom disposent des instruments adéquats qui peuvent être adaptés, le cas échéant, à ses besoins. Par ailleurs, Swisscom prend des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité. Concernant les champs électromagnétiques, Swisscom fait certifier son système d'assurance qualité afin de respecter l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (valeurs limites de l'ORNI).

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

4.3 Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se réfère d'une part à ses valeurs fondamentales et d'autre part aux principes édictés par la Commission Suisse pour la Loyauté. Ces principes ont trait à tous les aspects essentiels de la loyauté intervenant dans la communication. L'équipe Corporate-Identity intégrée à la division Group Communications & Responsibility garantit le respect de ces principes. Elle assure le suivi des projets de communication et de marketing essentiels à l'échelle du groupe. Elle est donc en mesure d'identifier en temps utile les éventuels manquements à ces principes et peut les limiter à titre préventif. Parallèlement, l'équipe Corporate-Identity informe régulièrement les différentes unités marketing de Swisscom de l'évolution de ces principes.

Voir sous
www.faire-werbung.ch

5 Satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle, un indicateur essentiel pour Swisscom, influe dans une large mesure sur la réussite de l'entreprise à long terme. Mesurer la satisfaction de la clientèle et analyser les résultats sont deux critères décisifs pour la réalisation des objectifs de l'entreprise.

5.1 Satisfaction de la clientèle, Swisscom Suisse

Swisscom Suisse réalise des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle.

- Le secteur «Clients privés» mesure tous les mois la satisfaction et la disposition des clients à recommander Swisscom par le biais d'enquêtes représentatives. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, des acheteurs et utilisateurs font l'objet de sondages périodiques portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.

- Le secteur «Petites et moyennes entreprises» mène en permanence des enquêtes par échantillonnage auprès des clients et des revendeurs spécialisés pour connaître leur niveau de satisfaction quant aux produits et à l'assistance fournis par Swisscom.

- Le secteur «Grandes Entreprises» interroge régulièrement des clients avec lesquels des projets sont réalisés. Tous les trimestres, Swisscom réalise en outre une enquête de satisfaction auprès des clients portant sur la chaîne des expériences clients.

- Le secteur «Wholesale» mesure tous les ans la satisfaction de ses clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

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

5.2 Satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services

Pour améliorer la satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services utilise des outils de feed-back aux principaux points de contact avec la clientèle. Les utilisateurs IT peuvent donner leur feed-back après chaque utilisation du Service Desk ou du système de commande. En ce qui concerne les projets, les donneurs d'ordre ont la possibilité d'évaluer les projets clôturés. Swisscom IT Services réalise des enquêtes mensuelles sur les activités commerciales et informatiques. Un sondage exhaustif sur la satisfaction de la clientèle est effectué tous les ans.

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

6.1 Papier

Swisscom opère une distinction entre l'utilisation à court et à long terme des matériaux. Elle s'emploie à réduire l'impact que certains matériaux à durée de vie limitée, notamment le papier, ont sur l'environnement. Pour l'administration interne, Swisscom utilise un papier entièrement recyclé assorti de l'écolabel Ange Bleu (183 tonnes en 2012, –8,2%). Pour l'usage externe (publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC (Forest Stewardship Council). En 2012, elle en a utilisé 4 311 tonnes (–4,2%). Pour les factures, Swisscom a utilisé en 2012 503 tonnes de papier (–29%). L'envoi bimestriel des factures pour les clients générant de faibles montants ainsi que la facture électronique constituent une importante mesure d'économie. Pour les annuaires téléphoniques, Swisscom a utilisé en 2012 4 284 (–12,4%) tonnes de papier de qualité PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) à 34 g/m^2.

6.2 Câbles, fibres optiques et poteaux en bois

La construction du réseau requiert l'utilisation de matériaux à longue durée de vie, tels que les câbles ou les fibres optiques: en 2012, Swisscom a posé au total 1,09 million de km de fibres optiques, 145 797 km de paires de câbles torsadées, 831 km de tubes en matière synthétique respectueuse de l'environnement et installé 5 931 poteaux téléphoniques en bois.

6.3 Eau

La consommation d'eau est extrapolée sur la base d'une mesure moyenne pour 1995 et multipliée par le nombre d'équivalents plein temps. Dans les sanitaires, la consommation d'eau a connu une légère baisse proportionnellement au nombre de collaborateurs (voir tableau des indicateurs environnementaux du rapport annuel 2012, page 93). Sinon, l'eau n'étant utilisée que dans un seul processus commercial (refroidissement), cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom. Pour le refroidissement des centres de calcul, Swisscom utilise en principe un système de refroidissement à sec. Si, à titre exceptionnel, des systèmes de refroidissement hybrides ou adiabatiques (basés sur l'évaporation de l'eau) sont utilisés, il faut privilégier l'eau de pluie ou – si une autorisation est délivrée – l'eau des rivières/lacs par rapport à l'eau potable, selon une directive interne en vigueur depuis septembre 2011. Pour les nouveaux centres de calcul, la part d'eau de pluie utilisée comme moyen de refroidissement doit impérativement dépasser 80%. Des refroidisseurs peuvent être utilisés avec de l'eau jusqu'à 15% du temps d'utilisation annuel global tout au plus. La consommation pour le refroidissement reste ainsi nettement inférieure à la consommation totale de Swisscom en eau.

6.4 Installations frigorifiques et agents réfrigérants

Les anciennes installations frigorifiques à compression des centraux téléphoniques qui utilisent des agents réfrigérants sont progressivement remplacées par Mistral, une méthode de refroidissement moderne. Mistral refroidit les équipements de télécommunication pendant toute l'année en utilisant uniquement l'air extérieur. Par ailleurs, elle ne nécessite aucun agent réfrigérant. Plus de la moitié des centraux téléphoniques de Swisscom sont déjà équipés de Mistral. Aujourd'hui, les installations frigorifiques à compression employant des agents réfrigérants ne sont utilisées que dans les centres de calcul. L'étanchéité des écoulements de leurs agents réfrigérants fait l'objet de contrôles réguliers.

6.5 Batteries et installations électriques de secours

Afin de garantir la disponibilité de ses services en cas de panne de courant, Swisscom équipe les bâtiments de télécommunication de batteries et d'installations électriques de secours. Pour éviter que les batteries ne polluent l'environnement, Swisscom vérifie régulièrement si les mesures de sécurité des locaux abritant les batteries sont bien appliquées. A la fin de leur durée de vie, Swisscom élimine les batteries de manière écologique et les recycle. Les installations électriques de

secours sont utilisées uniquement en cas de panne de courant et quelques heures chaque année dans le cadre de tests. La consommation de combustible nécessaire est comprise dans le montant total de la consommation de combustible de Swisscom.

6.6 Emballages

Depuis 2009, Swisscom renonce à la plupart des emballages supplémentaires pour les téléphones mobiles et réduit considérablement les pièces jointes telles que les modes d'emploi. Pour les appareils mobiles Postpaid, soit la plus grande partie des appareils vendus par Swisscom, les cartons d'emballage ont été entièrement délaissés. Swisscom économise ainsi environ 14 tonnes de carton par an. Conformément à ce nouveau concept, les emballages sont constitués d'une part accrue de fibres recyclables; ils peuvent donc être réutilisés pour le renvoi des appareils et leur élimination.

6.7 Déchets et recyclage

Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, Swisscom a conclu un contrat avec la Bourse aux déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées. En 2012, 1 834 (+80%) tonnes de déchets ont été triés selon 16 types. Cette hausse par rapport à l'exercice précédent est due notamment à la consolidation de la collecte des données. Elles entrent dans les trois grandes catégories Recyclage (90,5%), Elimination dans des centres d'incinération (8,4%) et Déchets spéciaux (1,1%) (voir tableau des indicateurs environnementaux dans le rapport annuel, page 93). Les résidus de travaux et les restes de câbles sont triés sur place puis éliminés directement. Le montant des déchets ménagers est extrapolé sur la base de la moyenne suisse et par rapport aux FTE en Suisse. Les matériaux recyclés sont consommés comme suit: tous les sites utilisent du papier entièrement recyclé. Par ailleurs, l'eau de pluie et le chauffage à distance de la station d'épuration située à proximité sont utilisés pour le siège principal de Swisscom. Par ailleurs, les routeurs sont, dans la mesure du possible, réutilisés.

6.8 Sol et biodiversité

Les stations de base et les stations émettrices, indispensables pour que les services de téléphonie, services radio et services TV puissent couvrir l'ensemble de la Suisse, sont parfois situées en dehors des zones habitées. Les surfaces scellées par station s'élèvent à quelques mètres carrés. Lorsqu'elle démonte des stations de base désaffectées, Swisscom veille ensuite à revaloriser le terrain laissé libre, conformément à une directive interne de Swisscom Broadcast SA. En 2012, Swisscom a démonté 15 stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient. Les stations ont servi à la diffusion de signaux TV analogiques et ne sont donc plus utilisées.

Swisscom soutient plusieurs partenaires, qui s'attachent à protéger les sols et la biodiversité, sous la forme d'un soutien financier et par le biais d'une intervention personnelle, sur le terrain, des collaborateurs à l'occasion des Nature Days. Ces manifestations font partie du programme Corporate-Volunteering «Give & Grow» de Swisscom. Swisscom soutient en outre le Parc National Suisse en mettant à sa disposition des services techniques.

7 Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement

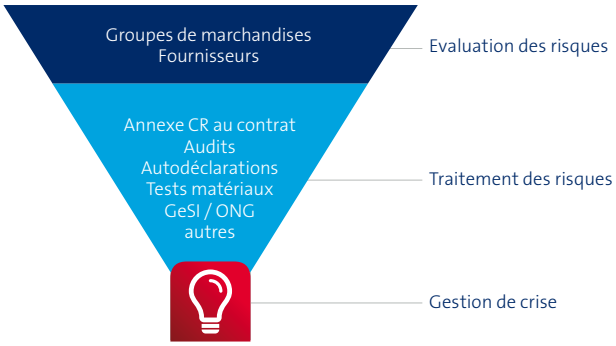
7.1 Gestion des risques des fournisseurs

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

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

Evaluer les risques de chacun des fournisseurs de Swisscom n'a aucun sens. Un «filtrage» doit permettre d'identifier le potentiel de risque réel et de réduire le nombre des fournisseurs devant faire l'objet d'une évaluation.

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



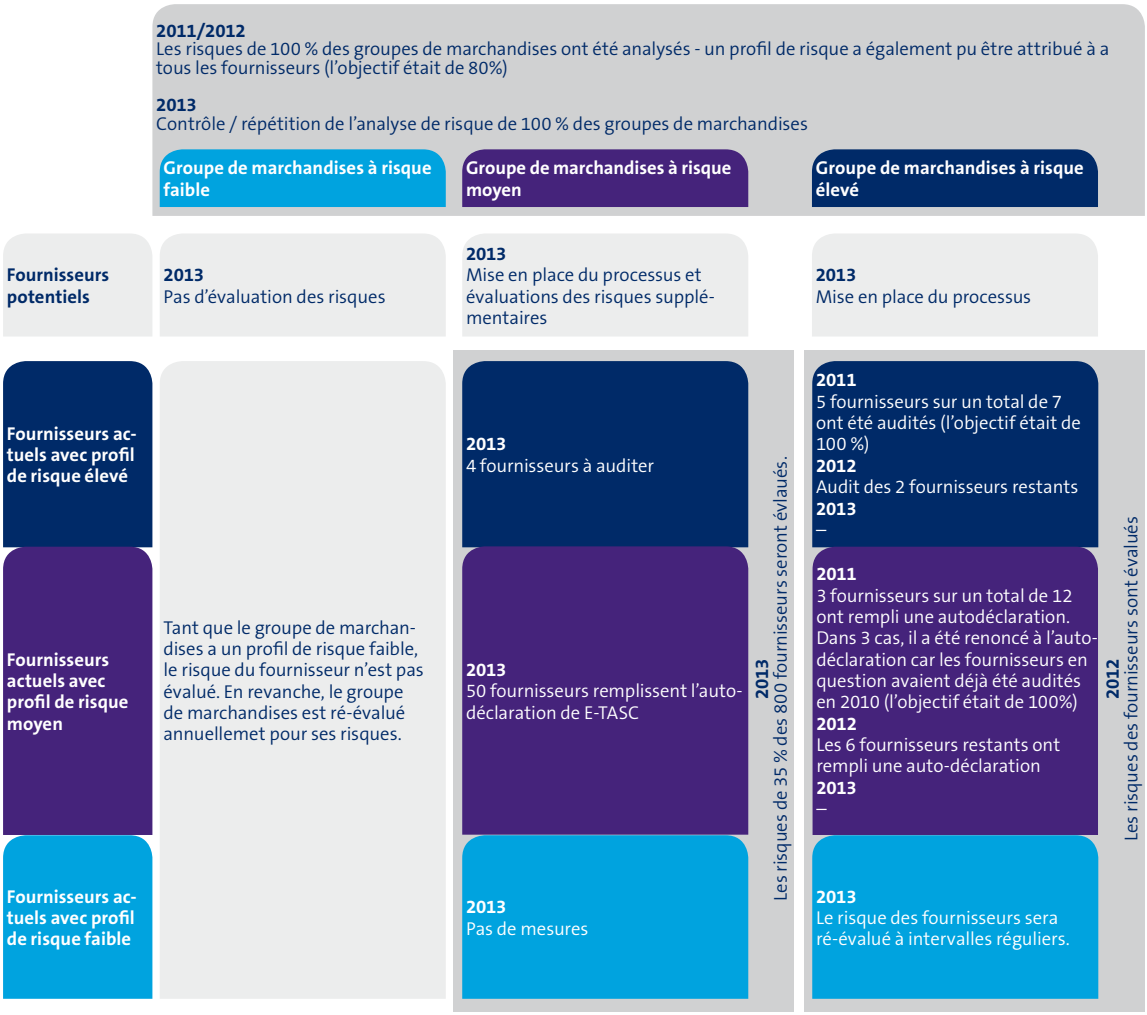
Dans un premier temps, tous les groupes de marchandises sont évalués en fonction des risques écologiques et sociaux qu'ils présentent, sur la base de critères clairement définis.

Une fois les résultats obtenus, les groupes de marchandises sont classés en trois profils de risque: faible, moyen et élevé.

Il s'agit ensuite de déterminer les fournisseurs existants qui présentent des profils de risque moyen à élevé dans tous les groupes de marchandises (voir figure 2 ci-dessous). Ces fournisseurs seront évalués individuellement en fonction de leurs risques, sur la base de critères clairement définis. Le tableau ci-après présente le résultat ainsi que les directives correspondantes.

Les fournisseurs potentiels qui, dans un groupe de marchandises, présentent des profils de risque moyen et élevé, sont évalués en fonction de leurs risques. Les résultats ainsi que les mesures proposées entrent en ligne de compte dans la prise de décision.

Fig. 2 Objectifs 2013 et situation fin 2012



7.3 Audit et autodéclarations

En 2011, l'évaluation des risques s'était intéressée aux fournisseurs de groupes de marchandises présentant un risque élevé. Sept fournisseurs s'étaient vu attribuer un profil de risque élevé et avaient été audités conformément à nos prescriptions. Sur la base des résultats de ces audits, quatre fournisseurs ont été de nouveau contrôlés en 2012. Les résultats ayant été excellents pour deux d'entre eux, leur évaluation a pu être ramenée au profil de risque moyen.

L'évaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un risque moyen a révélé que sept fournisseurs avaient un profil de risque élevé et 32 autres un profil de risque moyen. Les objectifs fixés par ¬Swisscom pour 2012, à savoir six audits et 80 autodéclarations, ont ainsi été remplis à 100% pour les audits et à 35% pour les autodéclarations.

Défaillances constatées

Les défaillances, minimes ou majeures, constatées en 2011 ont été en grande partie comblées en 2012. La correction de l'unique défaillance grave concernant les heures de travail nécessite plus de temps mais est suivie de près par Swisscom.

De nouvelles défaillances, qui ont été constatées dans le cadre des audits menés en 2012, sont encore en cours de traitement, les résultats des différents audits de répétition n'ayant été connus qu'à la fin 2012. Il s'agit en l'occurrence des audits Corporate Responsibility réalisés au nom de Swisscom ou du Joint Audit Cooperation (JAC).

Correction des défaillances
Les défaillances importantes et majeures constatées lors des audits menés en 2011 sont les suivantes:

Santé et sécurité

- Sorties de secours: dans cinq cas, on notait une absence de sorties de secours, de leur indication et d'éclairage de secours. Dans un cas, le second audit avait permis de vérifier de nouveau ces lacunes et a conclu à leur suppression. Dans tous les autres cas, des documents des fournisseurs attestant de la suppression des défaillances sont disponibles. Un second audit réalisé en 2012 a permis de vérifier ces déclarations.

- Certificat: un certificat manquait dans un cas. Celui-ci a été remis ultérieurement et la défaillance a pu être corrigée.

- Analyse des risques potentiels: dans un cas, il manquait une analyse complète portant sur les risques potentiels au sein de l'entreprise. Le document correspondant a été remis par la suite. Un second audit mené en 2012 a permis de vérifier la véracité du document et la défaillance a pu être corrigée.

- Exercices en cas d'incendie et exercices d'évacuation: dans un cas, les exercices en cas d'incendie et les exercices d'évacuation périodiques n'étaient pas réalisés. Un second audit mené en 2012 a permis de vérifier de nouveau ces lacunes et a conclu à leur suppression.

- Instructions de sécurité: dans le dernier cas, les instructions de sécurité pour les travaux effectués sur des machines dangereuses n'étaient pas disponibles. Un second audit mené en 2012 a permis de vérifier de nouveau ces lacunes et a conclu à leur suppression. La défaillance a ainsi pu être supprimée.

Heures de travail

- Travail supplémentaire maximum: une violation des dispositions légales concernant le travail supplémentaire maximum avait été constatée dans deux cas. Le second audit mené en 2012 a permis de vérifier de nouveau ces lacunes et a conclu à leur suppression.

- Travail supplémentaire maximum: un cas grave avait été constaté. En effet, les dispositions légales concernant le travail supplémentaire maximum avaient été violées pendant plus de trois mois, en l'espace d'un an. Un second audit a révélé que cette défaillance n'avait pas été corrigée, ce qui est suivi de près par Swisscom.

Rémunération

- Salaire minimum: dans trois cas, le salaire correspondait bien au minimum fixé par la loi locale en vigueur, mais pas à la norme SA8000 relative à la couverture des besoins élémentaires. Ces cas ont de nouveau fait l'objet d'un audit en 2012. Un cas reste en suspens suite à cet audit.

- Contrôle du travail supplémentaire: dans deux cas, le contrôle du travail supplémentaire n'était pas vérifiable. Un second audit mené en 2012 a permis de vérifier de nouveau ces lacunes. Dans un des cas, il a conclu à leur suppression.

- Calcul du travail supplémentaire: dans un cas, le calcul du travail supplémentaire n'était pas vérifiable pour les collaborateurs. Le fournisseur a attesté que ce cas avait été réglé, documents

à l'appui. Un second audit mené en 2012 a vérifié ces déclarations et conclu à la suppression de cette défaillance.

- Paie: dans un cas, un collaborateur soumis à des mesures de chômage partiel avait été trop peu payé.

8 Employeur responsable

8.1 Modification au niveau de l'effectif

En Suisse, le nombre des collaborateurs a baissé à 16 269 FTE en 2012 (–2.2% par rapport à l'exercice précédent), dont 26,8% sont des femmes et 73,2% des hommes. La proportion des femmes exprimée en pourcentage a diminué de 0,9%.
La représentation féminine a légèrement augmenté en 2012 pour les cadres de l'échelon intermédiaire (+27 FTE ou +11,15%).
La pyramide des âges hommes-femmes est à peu près la même que celle de l'exercice précédent.
En 2012, le taux d'absentéisme chez les hommes et les femmes a légèrement augmenté.

8.2 Institution de prévoyance

Fin 2012, 17 700 collaborateurs de Swisscom et quelque 4 900 bénéficiaires de rente étaient assurés auprès de comPlan. Au cours de l'exercice sous revue, l'institution a réalisé un rendement net positif de 8,95% sur la fortune de prévoyance (exercice précédent: –1,4%). Au 31 décembre 2012, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 7,8 milliards (exercice précédent: CHF 7,2 milliards). Le taux de couverture atteignait environ 103,5% (exercice précédent: 97%), conformément aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle.
Au cours de l'exercice sous revue, un groupe de travail paritaire a examiné les incidences financières et techniques qu'entraînerait l'utilisation des bases techniques LPP 2010 (jusqu'à présent EVK 2000) et adapté le règlement de prévoyance en conséquence. Les résultats et la solution proposée ont été présentés au Conseil de fondation au dernier trimestre 2012. Les dispositions prévoient en principe des mesures d'accompagnement qui visent à réduire les valeurs actuarielles du règlement de prévoyance dans un futur proche. Le passage à ces nouvelles bases techniques et le nouveau règlement, valable à compter de 2014, doivent aider comPlan à atténuer les effets de l'augmentation de l'espérance de vie ainsi que ceux du niveau des taux d'intérêt et des rendements de placement attendus qui reste bas.

8.3 Prestations supplémentaires

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

8.4 Réglementations complémentaires pour les cadres

Les cadres ont la possibilité de prendre un congé sabbatique partiellement payé d'une durée maximale de trois mois, en fonction de leur durée d'engagement en tant que cadre. Swisscom paie 30 jours de travail aux cadres qui ont opté pour cette solution. Pendant le congé sabbatique, les rapports de travail sont maintenus et le retour au poste de travail occupé par le cadre est garanti.
De surcroît, les cadres sont exemptés du paiement des primes des assurances collectives pour maladie et accident ainsi que du paiement des primes de l'assurance risques pour les cadres en cas de décès.

8.5 L'effectif du personnel en chiffres (complément)

Le tableau ci-dessous montre, pour les exercices 2010 à 2012, les différents indicateurs du personnel, conformément aux exigences de la version 3.1 de la GRI, répartis en fonction du sexe des collaborateurs. Les chiffres ci-après se rapportent aux collaborateurs travaillant en Suisse (sans Axept SA, selon le périmètre du rapport). Les participations à l'étranger ne sont pas prises en compte.

Main d'œuvre selon GRI en Suisse (FTE)	2010			2011			2012		
Indicateur	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**
Location de personnel (temporairement employé) Nombre de personnnes	1'083	391	1'474	1'221	363	1'584	1'242	462	1'704
Location de personnel FTE (emplois à temps plein)	1'036	379	1'415	1'171	349	1'520	1'190	446	1'636
Contrat de durée déterminée (CDD)	75	63	137.7	29	27	56	32	28	60
Contrat de durée indéterminée (CDI)	11'184	4295	15'478.4	11'823	4'519	16'342	11'798	4'302	16'100
Effectif du personnel en Suisse FTE			16'057			16'628			16'269
dont FTE couverts par les chiffres ci-dessous	**11'259**	**4357**	**15'616**	**11'852**	**4'546**	**16'398**	**11'830**	**4'330**	**16'160**
Proportion hommes - femmes FTE	72.1	27.9	100.0	72.3	27.7	100	73.2	26.8	100
Collaborateurs équivalents plein-temps (FTE)	10'523	2977	13'500	11'080	3'128	14'208	11'028	2'926	13'954
Collaborateurs à temps partiel	736	1'380	2'116	772	1'418	2'190	802	1'404	2'206
Proportion de collaborateurs équivalents plein-temps en %	67.4	19.1	86.4	67.6	19.1	86.6	68.2	18.1	86.3
Proportion de collaborateurs à temps partiel en %	4.7	8.8	13.6	4.7	8.6	13.4	6.8	32.4	13.7
Nombre de collaborateurs en CCT	9'195	4'130	13'324	9'663	4'289	13'952	9'546	4'047	13'593
Proportion CCT en % de l'effectif total	58.9	26.4	85.3	58.9	26.2	85.1	80.7	93.5	84.1
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	1'463	1'068	2'531	1'620	1'135	2'754	1'489	996	2'484
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	7'196	2'602	9'798	7'361	2'629	9'990	7'260	2'528	9'788
Collaborateurs (plus de 50 ans)	2'600	687	3'287	2'871	782	3'654	3'081	806	3'888
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans) en %	9.4	6.8	16.2	9.9	6.9	16.8	9.2	6.2	15.4
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans) en %	46.1	16.7	62.7	44.9	16.0	60.9	44.9	15.6	60.6
Collaborateurs (plus de 50 ans) en %	16.6	4.4	21.0	17.5	4.8	22.3	19.1	5.0	24.1
Age moyen	42	39	41.2	42.2	39.1	41.3	42.8	39.8	41.9
Nombre de collaborateurs dans le Top Management FTE	109	15	124.0	111	15	126	110	11	121
Taux de collaborateurs dans le Top Management en %	88.2	11.8	100.0	88.4	11.6	100.0	90.9	9.1	100.0
Proportion Top Management en % de l'effectif en Suisse	0.7	0.1	0.8	0.7	0.1	0.8	0.7	0.1	0.7
Nombre de coll. dans le management intermédiaire FTE	1'952	212	2'164	2'078	242	2'320	2'150	269	2'419
Taux de coll. dans le management intermédiaire en %	90.2	9.8	100.0	89.6	10.4	100.0	88.9	11.1	100.0
Proportion mgt intermédiaire en % de l'effectif en Suisse	12.5	1.4	13.9	12.7	1.5	14.1	13.3	1.7	15.0
Départs (sans CDD)	1'179	551	1'730	1'421	534	1'955	1'125	510	1'635
Départs jusqu'à l'âge de 30 ans (sans CDD)	228	191	419	287	177	464	221	167	387
Départs entre 30 et 50 ans (sans CDD)	624	282	906	829	290	1'119	663	269	932
Départs au-delà de 50 ans (sans CDD)	328	78	406	304	67	371	242	74	316
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans en % (FTE)	19.3	34.7	24.2	20.2	33.1	23.7	19.6	32.7	23.7
Taux départs entre 30 et 50 ans en % (FTE)	52.9	51.2	52.3	58.3	54.3	57.2	58.9	52.8	57.0
Taux départs au-delà de 50 ans en % (FTE)	27.8	14.1	23.4	21.4	12.5	19.0	21.5	14.5	19.3
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans (sans CDD)	389.3	237.3	626.6	632	342	974	295	169	464
Entrées entre 30 et 50 ans (sans CDD)	688.0	186.8	874.8	1'021	267	1'288	717	153	870
Entrées après l'âge de 50 ans (sans CDD)	82.1	9.4	91.5	179	23	202	97	17	115
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans en %	33.6	54.7	39.3	34.5	54.1	39.5	26.6	49.8	32.0
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans en %	59.3	43.1	54.9	55.7	42.3	52.3	64.6	45.1	60.0
Taux d'entrées au-delà de 50 ans en %	7.1	2.2	5.7	9.8	3.6	8.2	8.8	5.1	7.9
Journées de sensibilisation et de formation	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-	-	54'441
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-	-	3.2
Congés de maternité et de paternité	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	405	215	620

Maladies et accidents selon GRI (M+A)	2010			2011			2012		
Indicateur	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**
Collaborant (FTE) en moyenne de l'année	11'450	4'475	15'924	11'742	4'546	16'288	11'840	4'412	16'252
Journées de travail dû en FTE	2'920'775	1'140'340	4'061'115	2'988'702	1'162'906	4'151'608	2'999'153	1'125'614	4'124'768
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	52'821	45'035	97'856	55'023	43'894	98'916	57'796	42'146	99'942
Absences dues aux maladies professionnelles	290	88	377	5	0	5	2	0	2
Absences dues aux accidents professionnels	2'620	132	2'752	2'059	193	2'252	2'294	552	2'846
Absences dues aux accidents non professionnels	11'874	5'325	17'199	11'601	3'436	15'037	11'031	4'055	15'086
Total Absences (M+A)	67'605	50'579	118'184	68'687	47'523	116'210	71'123	46'753	117'876
Taux d'absences (sans maladies prof.) en %	1.81	3.95	2.41	1.84	3.78	2.39	1.93	3.74	2.42
Taux d'absences du aux maladies professionnelles en %	0.0100	0.0080	0.0095	0.0002	0	0.0001	0	0.0001	0.0000
Taux d'absences du aux accidents professionnels en %	0.09	0.01	0.07	0.07	0.02	0.05	0.08	0.05	0.07
Taux d'absences du aux accidents non-prof. en %	0.41	0.47	0.42	0.39	0.30	0.36	0.37	0.36	0.37
Taux d'absences total (M+A) en %	2.32	4.44	2.92	2.30	4.09	2.80	2.37	4.15	2.86
Production FTE (présence nette en FTE)	115'013	43'198	158'211	119'547	44'223	163'770	121'024	43'901	164'925
heures productives totales	19'536'947	7'330'376	26'867'020	20'290'074	7'541'011	27'832'456	20'437'207	7'466'206	27'904'715
Heures productives par FTE	1'706	1'638	1'687	1'728	1'659	1'709	1'726	1'692	1'717
Salaire minimum CCT en CHF	45'500	45'500	-	45'500	45'500	-	45'500	45'500	-
Nombre de décès au travail	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Performance Dialogue en %	98.2	97.4	98.0	98.9	98.5	98.8	98.9	98.5	98.8

9 Engagement social et culturel

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

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

9.1 Community Affairs

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

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

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

9.2 Festivals, musées, fondations

Swisscom soutient les principaux festivals de musique en plein air du pays, très fréquentés, ainsi que l'AVO Session à Bâle. En sa qualité de sponsor principal du Festival international du film de Locarno, elle soutient également le cinéma. Swisscom s'engage en tant que partenaire de communication lors de la distribution de nouveaux films, triés sur le volet. Par ailleurs, Swisscom parraine la fondation du Musée de la communication à Berne, qui présente au grand public la communication sociale sous ses formes passées, présentes et futures. Des sondages montrent que les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée. En l'espace de huit mois, l'exposition temporaire «Attention: communiquer nuit», inaugurée en octobre 2011, a attiré 31 705 visiteurs.

Swisscom soutient la fondation Sasso San Gottardo et est désormais le partenaire principal de l'univers thématique dédié à la mobilité, à l'espace, à la sécurité, à l'eau, à l'énergie, à la météo et au climat.

9.3 Sport

L'engagement sportif de Swisscom est axé avant tout sur les sports de neige. En sa qualité de sponsor principal de Swiss-Ski, Swisscom soutient les efforts des sportifs suisses pour leur permettre d'améliorer leurs performances dans les disciplines suivantes: ski alpin, ski nordique, snowboard,

freestyle et télémark. Dans le cadre du partenariat conclu avec Swiss-Ski, Swisscom consacre 20% des contributions de sponsoring annuelles à la promotion de la relève. Par ailleurs, elle a élaboré un concept de relève pour le ski alpin. Axé en premier lieu sur la sélection et la promotion de la relève, le concept s'attache également à proposer des possibilités d'entraînement pour permettre à la Swisscom Junior Team Alpin de se préparer de manière ciblée aux Championnats du monde juniors. Swisscom contribue à renforcer la place helvétique dans son statut de pays organisateur d'événements sportifs et de nation de sports d'hiver en soutenant, en sa qualité de partenaire officiel de télécommunication, toutes les épreuves FIS de la Coupe du monde organisées en Suisse.

Le football joue également un rôle important dans le cadre de l'engagement sportif de Swisscom. Grâce à Swisscom et Teleclub, il y a aujourd'hui plus de rencontres suisses retransmises en direct à la télévision que jamais : plus de 200 matchs suisses sont diffusés sur Swisscom TV par saison.

Au début de la saison 2012/2013, Swisscom a confirmé son engagement dans ce sport en devenant un sponsor de la Swiss Football League. Dans cette optique, Swisscom a pris différentes mesures pour renforcer l'attractivité du football suisse, tant en Super League que dans la Challenge League. Swisscom soutient en outre dix clubs de Super League et neuf clubs de la Challenge League. Swisscom mise sur un partenariat à long terme et porteur d'avenir dans le cadre de sa collaboration avec la Swiss Football League.

9.4 Promotion des start-up

Swisscom offre aux start-up un soutien global et axé sur le long terme. Elle les épaule non seulement avant et pendant la phase de création mais se tient également à leurs côtés jusqu'à ce qu'elles soient bien établies. Elle contribue ainsi dans une large mesure à la compétitivité de la place suisse.

Ce faisant, elle encourage tout particulièrement le développement et la force novatrice du marché suisse des PME. Les engagements auprès de startups.ch, de l'Institut pour Jeunes Entreprises (Institut für Jungunternehmen) et des promotions économiques régionales lui permettent de soutenir la relève. De plus, Swisscom entretient des partenariats avec le Swiss Venture Club, le Swiss Economic Forum et le Swiss Innovation Forum. Swisscom s'engage fortement dans le domaine Social Entrepreneurship, par exemple dans le cadre d'un partenariat noué avec le «HUB Zürich».

Engagements

- Startups.ch: partenariat noué en 2012 avec le plus grand portail suisse de création d'entreprise en ligne.
- Institut pour Jeunes Entreprises (Institut für Jungunternehmen, IFJ): partenariat depuis 10 ans avec la plus grande plateforme nationale dédiée aux start-up
- Fondation BlueLion à Zurich: Swisscom est cofondatrice de la fondation. 2012: ouverture du plus grand incubateur destiné aux entreprises TIC et entreprises de technologies propres en Suisse.
- Coopérative BaseCamp4HighTech: Swisscom est cofondatrice de la coopérative. Initiative du canton de Berne destinée à promouvoir les start-up high-tech.
- Association Start Up Weekend: Swisscom est sponsor «Gold» de l'association Start Up Weekend et soutient les manifestations à Zurich, Berne, Saint-Gall, Bâle et Lucerne. Elle lui apporte également une aide financière et met des coachs à sa disposition.
- Lift Conference Genève: Swisscom est «sponsor officiel».
- HUB Zürich: forum destiné aux fondateurs de start-up axés sur le long terme (Social Entrepreneurs). Swisscom est partenaire de communication. Ce partenariat sera consolidé en 2013.

9.5 Corporate Giving et personnes en détresse

Avec sa stratégie Corporate Giving, Swisscom entend documenter et entretenir les liens forts qui l'unissent à la Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a poursuivi ses partenariats avec la Chaîne du Bonheur et Tél. 143 – la Main Tendue. Swisscom est partenaire de la Chaîne du Bonheur, la fondation de collecte de fonds, depuis sa création en 1946.

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

Voir sous
www.glueckskette.ch

Tél. 143 – la Main Tendue
Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, le service «Tél. 143 - la Main Tendue» aide les personnes en situation de détresse morale. Plus de 600 personnes, bénévoles pour la plupart, répondent chaque année à plus de 150 000 appels et prodiguent des conseils pour sortir de situations sans issue. Il est également possible de prendre contact avec la Main Tendue via d'autres canaux, par exemple par e-mail ou chat individuel. D'ailleurs, le nombre des demandes envoyées par ces deux derniers moyens de communication ne cesse d'augmenter. Swisscom apporte une contribution substantielle au service «Tél. 143 – la Main Tendue», aussi bien sur le plan financier que par le biais de prestations en nature, et soutient le secrétariat central tout comme les 14 associations régionales.

Voir sous
www.143.ch

9.6 Pionniers du climat

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

L'initiative «Pionniers du climat» est parrainée par deux personnalités, Bertrand Piccard et André Borschberg, qui prévoient de faire le tour du monde en 2015 à bord de l'avion solaire Solar Impulse. Ils entendent ainsi démontrer le potentiel des énergies renouvelables.

Entre le début de l'initiative et la fin 2012, plus de 5 000 pionniers du climat ont mis en œuvre quelque 200 projets, dont une grande partie en Suisse alémanique. Au printemps 2012, Swisscom a élargi son champ d'action et proposé cette initiative en Suisse romande.

Voir sous
www.pionniersduclimat.ch

9.7 Solar Impulse

Le projet Solar Impulse d'André Borschberg et de Bertrand Piccard envoie un signal fort en faveur de l'efficacité énergétique, des technologies propres et de l'innovation. C'est pourquoi Swisscom parraine ce projet depuis 2009 à titre de partenaire national de télécommunications. Swisscom a développé une solution de télécommunication ultralégère et peu gourmande en énergie, qui permet au pilote de communiquer à tout moment avec son équipe au sol durant tout son voyage autour de la Terre. En 2012, l'avion solaire Solar Impulse a effectué son premier vol intercontinental, sur une dis-

tance d'environ 6 000 kilomètres, entre la Suisse et le Maroc. La solution de communication créée par Swisscom a permis d'assurer l'ensemble de la communication pendant le vol.

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

10 Affiliations et partenariats

10.1 Mode de vie et mode de travail durables

Swisscom collabore avec la fondation myclimate pour établir l'écobilan de ses produits et des ses prestations. Entreprise issue de l'EPFZ, myclimate joue aujourd'hui un rôle de premier plan à l'international dans le domaine de la compensation des émissions de CO_2. Elle dispose en outre de connaissances étendues en matière d'établissement d'écobilans et d'évaluations de produits.

Actuellement, Swisscom collabore avec myclimate dans les domaines des points environnement et des recommandations climatiques.

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

- Fondation de recherche sur la communication mobile: cette fondation d'utilité publique encourage la recherche scientifique consacrée aux opportunités et aux risques de la communication mobile ainsi que la publication des résultats de ces recherches dans des magazines scientifiques. Elle facilite par ailleurs la communication de résultats scientifiques et d'informations au grand public dans un esprit de parfaite neutralité. Swisscom soutient cette fondation scientifique implantée à l'EPFZ.

- Umwelt Arena: Swisscom est partenaire d'exposition d'Umwelt Arena, un centre de compétence pour le développement durable récemment créé à Spreitenbach (Argovie). L'entreprise y accompagne les visiteurs dans un voyage interactif à travers les possibilités offertes par un mode de vie durable sur le plan de la mobilité, de l'alimentation, de la construction, de l'énergie et de la communication notamment. Les visiteurs peuvent y découvrir les innovations de Swisscom touchant la mobilité virtuelle, la domotique intelligente du concept « Smart Living » et le recyclage de téléphones mobiles. Swisscom utilise en outre Umwelt Arena, dont elle est partenaire TIC, comme plateforme événementielle pour ses propres manifestations internes et externes.

10.2 Utilisation durable des ressources

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

- European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability: Swisscom est l'un des premiers opérateurs de télécommunication en Europe à avoir signé la Charte environnementale de l'ETNO en 1996 puis la Charte de développement durable en 2002.

- ETNO Energy Task Team: depuis 2007, Swisscom et Telecom Italia dirigent cette équipe qui réunit des opérateurs de télécommunication européens.

- Institut européen des normes de télécommunication (ETSI): Swisscom est présente depuis six ans au sein du groupe de travail Environmental Engineering (EE) de l'ETSI, où elle a défendu avec vigueur la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. Le groupe de travail est en train d'élaborer des standards uniformes permettant de contrôler la consommation d'électricité et d'établir le bilan du cycle de vie des équipements de réseau et des terminaux.

- Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE): Swisscom en est membre depuis 1999.

- Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC): Swisscom a adhéré à cette instance en 2003 et signé, en 2004, une convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO2 et à améliorer l'efficacité énergétique.

- WWF Suisse: Swisscom fait partie du WWF Climate Group, WWF Climate savers dès 2013.

- Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE): l'association certifie les installations de production d'énergie par les labels de qualité naturemade basic et naturemade star. Swisscom, qui y est représentée au comité directeur depuis 2006, est selon ses propres estimations l'un des plus gros acheteurs de produits naturemade star de Suisse.

- Association energo: cette association cherche à promouvoir l'efficacité énergétique des bâtiments; Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2008.

Swisscom a signé quatre conventions externes : la Charte de Durabilité de l'ETNO, le Code de conduite pour les équipements à haut débit, le Code of Conduct of Digital TV Service Equipment (décodeurs) au niveau européen ainsi que les négociations d'objectifs pour la réduction de CO_2 et l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'AEnEC au niveau suisse. Swisscom participe en outre au Carbon Disclosure Project (CDP) et à d'autres classements.

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

- Global e-Sustainability Initiative (GeSI): des entreprises du secteur des TIC se sont réunies au sein de la GeSI afin de faire avancer le thème du développement durable.
  Voir sous
  www. gesi.org

- E-TASC (Electronics – Tool for Accountable Supply Chains): dans le cadre du système de gestion des risques, Swisscom utilise depuis 2011 des questionnaires en ligne E-TASC comprenant une autodéclaration des fournisseurs.

- Joint Audit Cooperation (JAC): huit entreprises de télécommunication sont associées au sein du JAC pour planifier et réaliser ensemble des audits en matière de responsabilité d'entreprise.

- Supply Chain Program du Carbon Disclosure Project (CDP): pour 2013, Swisscom étudie la possibilité de s'impliquer davantage dans le Supply Chain Programm du CDP.
  Voir sous
  www.cdproject.net/en-US

10.3 Communication pour tous

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

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

- Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA): membre de la fondation depuis 2008, Swisscom travaille au sein d'un vaste réseau afin d'élaborer des stratégies et des solutions pour la communication moderne, notamment dans le secteur de la formation.

- Worlddidac Association: le plus grand salon mondial de la formation Didacta (anciennement Worlddidac), organisé tous les deux ans à Bâle, attire plus de 400 exposants issus de quelque 80 pays, qui viennent présenter produits et matériel pédagogique à plus de 20 000 visiteurs. Swisscom est partenaire de Worlddidac depuis 2004. Au travers de la Swisscom Arena, elle propose une plateforme d'échange centrale dédiée aux contributions dans le domaine de la formation et aux dernières tendances en la matière. En 2012, la Swisscom Arena, organisée sous la devise «L'école fait école», a donné la possibilité à de nombreux participants créatifs de dévoiler leurs idées et leurs modèles à un large public de spécialistes.

- Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant. Swisscom et la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant échangent régulièrement leurs points de vue sur les principales questions relevant de la promotion de la compétence médias et de l'organisation de la protection de la jeunesse dans les médias.

- European Telecommunications Network Operators Association (ETNO): depuis 2011 déjà, Swisscom soutient la charte High Principles on Child Protection. Lancée par l'ETNO, cette charte est désormais soutenue par la branche elle-même. Elle engage ses partenaires à prendre, volontairement, une série de mesures pour protéger les jeunes des effets négatifs des nouveaux médias.

Interlocuteurs et partenariats stratégiques

- Programme national de promotion des compétences médiatiques de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS): le programme de l'OFAS permet à Swisscom d'échanger avec différents partenaires actifs dans la promotion des compétences médiatiques. Swisscom soutient le programme sur le plan de la communication et au niveau financier.

Collaboration reposant sur des projets

- Pro Senectute (chaînes téléphoniques, Journée des personnes âgées)

- Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB)

- Accès pour tous (base de données de connaissances, experts pour l'accès sans barrières à Internet)

- Procap Suisse (association de personnes souffrant d'un handicap et interlocuteur dans le domaine du volontariat d'entreprise)

- Fondation suisse pour les téléthèses (FST)

De pair avec les organisations citées, Swisscom a mené en 2012 divers projets, qui apportent toujours une plus-value directe dans le cadre de la société de l'information d'aujourd'hui.
Swisscom étudie la question des affiliations et des partenariats en s'appuyant sur des critères transparents, notamment la pertinence thématique ou l'importance au niveau national de l'organisation en question.

10.4 Employeur responsable

Swisscom est membre de plusieurs institutions nationales et internationales traitant de sujets relatifs aux ressources humaines. Ces institutions sont notamment les suivantes:

- International Institute of Management in Technology à Fribourg (iimt): l'institut propose des programmes exécutifs et mène des travaux de recherche dans les domaines des TIC et de l'Utility Management.

- Union patronale suisse: l'association défend la paix sociale ainsi qu'un partenariat social constructif.

- Corporate Leadership Council (London): l'institution mène des recherches portant sur les pratiques d'excellence en matière de conduite d'entreprise.

- Generation CEO: Generation CEO est une initiative destinée à promouvoir les talents féminins parmi les cadres.

- Swiss Women Network (SWONET): le portail Internet SWONET met en réseau différentes organisations féminines suisses.