



Rapport de durabilité 2022

Plus prêt que jamais

swisscom

Compte rendu d'activité



Les trois publications suivantes: le rapport de gestion, le rapport de développement durable et «2022 en bref», font partie du compte rendu d'activité 2022 de Swisscom. Elles sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2022](https://www.swisscom.ch/rapport2022)

Concept «Plus prêt que jamais»

Avec son concept «Plus prêt que jamais», Swisscom affirme que, grâce à ses produits et prestations de service, ses clients sont plus prêts que jamais pour exploiter les opportunités du monde connecté de manière simple et sûre, partout et à tout moment. En outre, Swisscom offre des possibilités de formation et de développement à ses collaborateurs et apprenants, afin qu'ils disposent des compétences nécessaires pour améliorer la compétitivité de l'entreprise et leur propre employabilité sur le marché.

Les photos de la page de titre et du rapport sont issues pour la plupart des différentes campagnes menées par Swisscom au cours de l'exercice 2022. Les photos du Conseil d'administration et de la Direction du groupe ont été prises par Alida Ruf, apprenante au sein de l'équipe Photos et films de Swisscom.

Introduction	L'année 2022 de Swisscom	2
	Lettre aux parties prenantes	5
Environnement et stratégie en matière de développement durable	Environnement	7
	Stratégie 2025 en matière de développement durable	8
	Thèmes centraux	11
	Chaîne de valeur	14
	Parties prenantes	15
	La contribution de Swisscom aux SDG	17
	Gouvernance en matière de Corporate Responsibility	20
	Approches de gestion du groupe	22
	Tableau des objectifs de durabilité	24
Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement	Des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement	27
	Situation actuelle – Gestion des risques ESG tout au long de la chaîne d'approvisionnement (SCRM 360)	30
Responsabilité environnementale	Protection du climat et efficacité énergétique	34
	Gestion des ressources et de l'économie circulaire	44
	Bilan global 2022	51
Responsabilité envers les personnes	Développement du réseau	54
	Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias	54
	Soutien aux réfugiés d'Ukraine	58
	Accessibilité	58
	Collaborateurs	59
Responsabilité dans l'action	Éthique de l'entreprise	68
	Communication mobile et société	70
	Service universel	73
	Responsabilité envers la société	74
	Protection des données	75
	Sécurité des données	76
À propos de ce rapport	Périmètre du rapport	77
	Établissement de rapports	77
	Certification SGS	79
	Index GRI	80
	Index SASB	89
Glossaire	Termes techniques	90
	Autres termes	91
	Termes relatifs au développement durable	91

N° 1

Le magazine World Finance et la société de conseil Boston Consulting Group nous ont décerné en 2022 le titre d'opérateur de télécommunications le plus durable au monde.

Neutre en carbone

Depuis 2022, nos clients surfent et visionnent en streaming de manière neutre en carbone: en tant que premier opérateur, Swisscom rend tous les abonnements neutres en carbone, sans supplément de prix.



Swisscom Mobile Aid

Avec Mobile Aid, nous avons collecté plus de 1 million de téléphones d'occasion depuis 2012 et financé avec leur vente plus de 5 millions de repas pour les enfants dans le besoin.



Swisscom Campus

La compétence médias nous tient à cœur. Sur Swisscom Campus, nous proposons des conseils, des astuces, des instructions et des cours sur les médias. Depuis l'été dernier, le portail en ligne Campus a enregistré 70 000 visiteurs.



Friendly Work Space

En 2022, Promotion Santé Suisse nous a de nouveau décerné le label «Friendly Work Space».



70%

Notre nouvelle WLAN-Box 3 se compose à 70% de matière plastique recyclée.



Lettre aux parties prenantes

Chère lectrice, cher lecteur,

«La Suisse peut être fière, car Swisscom a réussi quelque chose qui n'a pas d'équivalent au niveau international», tel est l'hommage rendu par le magazine «World Finance» en décernant à Swisscom le titre d'opérateur de télécommunications le plus durable au monde. Le passage intégral de Swisscom à l'électricité renouvelable, la réduction des émissions de CO₂ de l'entreprise et son objectif de neutralité carbone d'ici 2025 ont notamment fait l'objet d'un éloge particulier. Cette distinction nous encourage à poursuivre notre transition avec détermination – dès maintenant et non pas un de ces quatre.

Nos points forts en 2022:

Neutre en carbone dès maintenant

En matière de durabilité, la réflexion et l'action ne peuvent pas être remises au lendemain. C'est pourquoi, depuis 1990, nous avons réduit à ce jour nos émissions directes de CO₂ de plus de 80% et proposons depuis deux ans déjà nos propres produits neutres en carbone, comme l'Internet-Box ou la TV-Box. En 2022, nous avons franchi une étape supplémentaire. L'ensemble des abonnements et des appareils que nous proposons à notre clientèle, de même que le réseau, sont désormais neutres en carbone, systématiquement et sans supplément de prix. Les émissions liées à la production, au transport et à l'utilisation des appareils sont également compensées par le biais de projets de protection climatique de qualité en Suisse et à l'étranger. À titre d'exemple, nous soutenons un projet de reforestation en Ouganda et une centrale solaire innovante au Chili.

La Suisse, pays producteur de matières premières grâce au recyclage

Le smartphone le plus durable est celui que l'on ne met pas au rebut: c'est la raison pour laquelle nos clients peuvent faire réparer leurs smartphones endommagés dans nos Repair Centers ou acheter directement un téléphone d'occasion reconditionné. Si ces deux options ne sont pas possibles, les smartphones usagés peuvent être donnés pour notre action Mobile Aid: ils sont reconditionnés ou recyclés dans les règles de l'art. Cela permet de réutiliser des matières premières rares et le produit de la vente et du recyclage est reversé à SOS Villages d'Enfants. Depuis le lancement de Mobile Aid en 2012, plus d'un million de portables ont été collectés. Cela correspond à cinq millions de repas pour les enfants dans le besoin. Le potentiel de cette action est d'envergure, puisque près de huit millions de portables inutilisés se trouvent encore dans les foyers suisses.

Développer la numérisation pour une meilleure durabilité

La numérisation contribue fortement à une meilleure durabilité. En tant que premier prestataire de services TIC, nous assumons cette responsabilité. La dixième édition de Swisscom Start-up Challenge était entièrement placée sous le signe de la protection climatique et du développement durable. Par ailleurs, Swisscom

Ventures a investi dans des start-up technologiques axées sur le développement durable qui développent, par exemple, des solutions permettant de réduire les émissions polluantes dans la navigation ou de rendre l'agriculture plus efficace et plus respectueuse du climat.

En coopération avec nos clients, nous voulons économiser un million de tonnes de CO₂ par an d'ici 2025. À compter de 2023, nous proposons donc à nos clients commerciaux – en collaboration avec notre réseau de partenaires – des services de soutien et d'accompagnement des entreprises sur la voie du net-zéro: bilans CO₂, conseils stratégiques en matière de climat ou solutions de réduction ou de compensation – le tout en conformité avec les normes SBTi.

Médias modernes: saisir les opportunités en évitant les pièges

Les médias modernes peuvent nous faciliter la vie s'ils sont utilisés de manière compétente et sécurisée. Nous estimons qu'il est de notre responsabilité de transmettre aux jeunes, aux parents et aux enseignants, mais aussi aux personnes âgées, les compétences nécessaires à l'utilisation des médias numériques. La plateforme «Swisscom Campus» ouverte récemment propose une offre de formation complète avec 25 cours pour toutes les situations de la vie. En 2022, plus de 144 000 personnes ont suivi nos cours.

Responsabilité envers la société

L'exercice sous revue a été marqué par la guerre en Ukraine et les risques de pénurie d'électricité. Dans ce contexte particulier, Swisscom a apporté son soutien en annulant les frais d'itinérance et de téléphonie en provenance et à destination de l'Ukraine, en proposant une offre gratuite de téléphonie et de navigation en ligne illimitées aux réfugiés bénéficiant du statut de protection S et en organisant une campagne de dons auprès des collaborateurs, qui a permis de collecter CHF 250 000. Swisscom a également participé à l'Alliance pour les économies d'énergie du Département de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) afin de désamorcer le risque de crise énergétique.

Best corporate citizen grâce une éthique renforcée et un meilleur Conseil d'administration

L'éthique de l'entreprise est intégrée à la nouvelle stratégie du groupe en tant que composant de «Trusted Corporate Citizen» et figure également dans la stratégie en matière de développement durable révisée en 2022. À cet effet, un groupe de travail intersectoriel «Éthique de l'entreprise» a été créé au cours de l'exercice sous revue, avec pour mission de soutenir le responsable des questions d'éthique dans son travail et de renforcer, de systématiser, de propager et de communiquer les pratiques éthiques de Swisscom. En 2022, le Conseil d'administration de Swisscom a de nouveau été consacré meilleur conseil d'administration parmi 171 entreprises suisses par le magazine «Finanz und Wirtschaft».

Nouvelles filières dans la formation

Nous sommes bien entendu particulièrement fiers de nos quelque 900 apprenants. 247 ont terminé leur formation professionnelle dans différents métiers, tandis que 282 ont commencé leur formation chez Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons créé le nouveau profil professionnel «Développeur/-euse Digital Business», nous avons démarré un projet pilote «La personne avant le dossier», qui renonce aux dossiers comportant des bulletins scolaires lors des candidatures, et nous avons lancé le projet «Lernvolution» avec le centre de formation professionnelle de Baden afin d'assouplir le concept de formation des écoles professionnelles. Ce projet a été récompensé par l'ICT Education and Training Award. Par ailleurs, Swisscom a reçu le prix Friendly Work Space Award.

Plus que jamais, nous sommes prêts – en dépit des obstacles

Peut-on dire que tout va donc pour le mieux? Globalement, tout se déroule en effet de façon satisfaisante. L'une des difficultés porte sur la tenue de nos échéances en matière d'approvisionnement en véhicules électriques du fait des problèmes actuels de livraison. Mais de tels obstacles ne sauraient remettre en cause notre transition vers une société durable. Nous poursuivons nos objectifs de durabilité avec toute notre énergie et la détermination de chacun de nos quelque 16 000 collaborateurs en Suisse... aujourd'hui, demain, voire peut-être après-demain, mais pas un de ces quatre.



Stefan Nünlist
Responsable Communication d'entreprise & Responsabilité



Saskia Günther
Responsable Développement durable

Environnement et stratégie en matière de développement durable

Responsabilité

Engagement

Nous assumons notre responsabilité envers la société en tant que leader en matière de TIC.

Stratégie

Échelle mondiale

Notre stratégie de durabilité 2025 s'appuie sur les objectifs mondiaux de durabilité de l'ONU.

Protection climatique

Neutre en carbone

D'ici 2025, nos activités suisses seront neutres en carbone sur toute la chaîne de création de valeur.

Avenir numérique

Compétence médias

Tous les habitants de la Suisse doivent disposer des compétences requises pour utiliser les médias numériques.

Chaînes d'approvisionnement

Conditions équitables

D'ici 2025, 150 000 collaborateurs de nos chaînes d'approvisionnement devraient bénéficier chaque année de meilleures conditions de travail.

Gestion d'entreprise

Éthique

Notre action est basée sur des principes éthiques.

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 en Suisse.

▢ Voir rapport page 77 (chapitre «À propos de ce rapport»)

Nous opérons 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 ont un impact sur nos activités. Nos parties prenantes nous imposent des exigences élevées en matière de développement durable. Avec elles, 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.

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'influons et en accélérons 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 et le concours Swisscom Startup Challenge, 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. Mais nous souhaitons aussi, entre autres, renforcer les compétences médias dans la société et donner à tous la chance de participer à l'univers interconnecté. En même temps, nous sensibilisons aux risques, notamment dans le domaine de la protection des données, des fake news ou du cyberharcèlement, et nous promovons ainsi une utilisation sécurisée des médias numériques (voir chapitre «Protection de la jeunesse dans les médias et compétences médias»).

🌐 Voir www.digitalwithpurpose.org

🌐 Voir www.swisscom.ch/numerisationdurable

Stratégie 2025 en matière de développement durable

En 2021, cinq nouveaux objectifs ont été adoptés au niveau du groupe et sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Les priorités fixées dans notre stratégie en matière de développement durable ne correspondaient plus totalement aux objectifs du groupe nouvellement définis. Parallèlement, depuis l'adoption de la stratégie 2018 en matière de durabilité, l'environnement et les exigences des parties prenantes ont évolué. C'est pourquoi, au cours de l'exercice, une équipe de projet transversale a analysé et ajusté la stratégie.

Étapes et résultats clés de l'élaboration de la nouvelle stratégie

Réalisation de quatre analyses: un benchmarking, une analyse des tendances, une analyse de matérialité et une analyse des forces et faiblesses (voir à ce sujet le chapitre Thèmes centraux).

- L'accent mis sur les thèmes existants ainsi que sur les points forts de Swisscom dans toutes les dimensions ESG a été confirmé.
- Selon l'analyse, quelques thèmes à peine abordés jusqu'à présent dans la stratégie prennent de l'importance: thèmes liés aux RH (par exemple diversité, Future of Work), la protection et la sécurité des données, ainsi que la gouvernance/l'éthique de l'entreprise.

- La mise à jour de l'analyse de matérialité publiée chaque année montre également une plus grande pertinence des thèmes RH et de la gouvernance/éthique de l'entreprise.
- Les défis consistent notamment à exercer une plus grande influence dans le domaine du reporting et de la réduction des émissions de CO₂ auprès des fournisseurs et à lutter contre la pédocriminalité en ligne.

La proposition d'ajustement des priorités de la nouvelle stratégie de Swisscom en Suisse a été élaborée en conséquence:

- Les contenus concernant l'environnement (déjà mis à jour en 2021) restent inchangés: protection climatique, énergies renouvelables, efficacité énergétique et économie circulaire.
- Deux nouveaux thèmes ont été ajoutés dans le volet social/sociétal «pour les personnes»: attractivité en tant qu'employeur, diversité et égalité des chances.
- Le volet «pour la Suisse» est rebaptisé et la responsabilité d'entreprise est complétée par les nouveaux thèmes de l'éthique d'entreprise et de la protection et sécurité des données.

Swisscom Group Goals 2025



Présentation de la nouvelle stratégie

La nouvelle stratégie en matière de développement durable a été définie pour la période allant jusqu'en 2025 et s'intitule «**La responsabilité implique d'aller de l'avant – dès maintenant et non pas un de ces quatre**». Swisscom entend jouer un rôle de leader et s'applique à relever les défis, aussi grands et complexes soient-ils, non seulement par le biais d'une stratégie sur le long terme, mais aussi par des actions immédiates. La nouvelle stratégie couvre trois domaines selon la logique ESG:

- **Responsabilité environnementale:** Swisscom veut atteindre la neutralité carbone et contribuer à la réduction des émissions carbone.

- **Responsabilité envers les personnes:** Swisscom souhaite offrir des postes de travail enrichissants et ouvrir l'avenir numérique à tous.
- **Responsabilité dans l'action:** en tant que partenaire de confiance, Swisscom entend se porter garante des exigences les plus élevées.

Swisscom a formulé ses objectifs stratégiques pour 2025 dans ces trois domaines. Ils peuvent être différenciés, selon leur orientation, en objectifs 1) qui produisent des effets au sein de l'entreprise ou 2) qui ont un impact à l'extérieur de Swisscom, par exemple chez nos clients. Les orientations, les niveaux d'impact et les objectifs sont brièvement décrits dans les pages suivantes.



Responsabilité environnementale

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2025 et réduire les émissions carbone



Responsabilité envers les personnes

Offrir des postes de travail enrichissants et ouvrir l'avenir numérique à tous



Responsabilité dans l'action

En tant que partenaire de confiance se porter garante des exigences les plus élevées

Responsabilité environnementale

En tant que pionniers de la protection climatique, nous contribuons à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 °C et à tenir les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat.

Contribution au sein de Swisscom

Neutralité carbone sur toute la chaîne de création de valeur 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 CO₂ 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 émission, des pompes à chaleur et la numérisation du travail. Nous maximisons systématiquement l'efficacité énergétique au niveau de l'exploitation et des chaînes d'approvisionnement en plafonnant les émissions ainsi générées à 229 000 tonnes de CO₂. Cela correspond à une trajectoire de réduction nettement en-deçà de 1,5 °C. Les émissions résiduelles incompressibles de notre chaîne de valeur seront compensées.

Le défi de la neutralité carbone: nous définissons nos nouveaux objectifs climatiques en nous appuyant sur les connaissances scientifiques selon la méthode de la Science Based Targets initiative (SBTi). La neutralité carbone de nos activités en Suisse est une étape intermédiaire dans notre parcours visant l'objectif du net-zéro à l'échelle de l'ensemble du groupe (y compris la filiale italienne Fastweb).

La SBTi a ajusté ses directives fin 2021. Ces ajustements ont modifié les conditions-cadres. Pour atteindre un objectif net-zéro conforme aux nouvelles prescriptions de la SBTi, les entreprises doivent avoir réduit leurs émissions à hauteur de 90 à 95% avant que les 5 à 10% restants ne puissent être neutralisés par des émissions négatives. À cet égard, l'année de référence du secteur des TIC ne doit pas remonter au-delà de 2015. Pour des entreprises comme Swisscom ayant déjà mis en œuvre de nombreuses mesures de réduction avant cette date, cela représente un véritable défi. En tenant compte des nouvelles conditions-cadres, Swisscom s'est engagée, en tant que groupe, à atteindre l'objectif net-zéro de la SBTi

en 2035, ce qui est un objectif ambitieux. Swisscom remettra le dossier correspondant à la SBTi en 2023.

20%

Nous augmenterons notre efficacité énergétique de 20% d'ici 2025, par exemple en modernisant nos réseaux.

Efficacité énergétique et économie circulaire: d'ici 2025, nous voulons augmenter notre efficacité énergétique de 20% par rapport à 2020 – par exemple en modernisant constamment nos réseaux, en créant des centres de calcul innovants, en utilisant les rejets de chaleur ou en produisant de l'électricité solaire – tout en continuant à utiliser 100% d'énergies renouvelables. En outre, nous remettons dans le circuit les ressources utilisées par le biais de mesures de recyclage, de réparation et de réutilisation, ce qui est judicieux non seulement d'un point de vue écologique, mais également d'un point de vue économique.

Contribution à l'extérieur de Swisscom

Suppression d'un million de tonnes d'émissions de CO₂ par an: nous veillons par ailleurs à supprimer un million de tonnes d'émissions de CO₂ par an d'ici 2025. Cette baisse correspond à environ 2% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse. Nous obtenons ce résultat en permettant 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, des bâtiments et des appareils.

▢ Voir rapport page 34 (chapitre «Responsabilité environnementale»)

Responsabilité envers les personnes

Nous offrons à nos collaborateurs des postes de travail enrichissants et nous permettons à tous les habitants de la Suisse d'avoir accès à l'avenir numérique. À cette fin, nous nous fixons différents objectifs que nous voulons atteindre d'ici 2025.

Contribution au sein de Swisscom

Convaincre en tant qu'employeur attractif: Swisscom se fixe pour objectif de faire partie des trois meilleurs employeurs suisses du secteur des TIC en 2025. Nous voulons convaincre les talents d'entrer chez Swisscom et en faire les spécialistes et les cadres dirigeants de demain. À titre d'exemple, la part des collaborateurs de moins de 40 ans doit augmenter. Par ailleurs, l'égalité des droits et des chances est importante à nos yeux. Des objectifs concernant la proportion de femmes dans le processus de recru-

tement, la promotion des talents et la planification de la relève permettent de promouvoir la proportion de femmes à tous les niveaux. D'ici 2025, la proportion de femmes au sein du management doit également être augmentée. Nous offrons à nos collaborateurs un environnement de travail attrayant avec des conditions de travail équitables et des offres en matière de santé, de connexion interne et de bénévolat. Nous soutenons nos collaborateurs dans leur employabilité en leur proposant des formations initiales et continues adaptées.

Contribution à l'extérieur de Swisscom

Accès au réseau par le développement du très haut débit: d'ici 2025, nous voulons atteindre un taux de couverture de 50 à 55% des logements et des commerces en très haut débit de 10 Gbit/s. À cet effet, nous continuons à développer le réseau à fibre optique (FTTH). 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. Nous offrons à nos clients un accès sans barrière à nos services.

Renforcer les compétences médias dans la société:

d'ici 2025 au plus tard, nous soutiendrons deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons consolidé notre offre de formation et d'apprentissage sur notre portail «Swisscom Campus». 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 de l'univers connecté. Nous proposons à cet effet des solutions techniques qui rendent leur utilisation plus sûre. Par ailleurs, nos collaborateurs des centres d'appel et des Shops assistent nos clients pour les questions d'utilisation bien au-delà du support habituel.

▢ Voir rapport page 54 (chapitre «Responsabilité envers les personnes»)

Responsabilité dans l'action

Contribution au sein de Swisscom

Éthique professionnelle et protection/sécurité des données: les analyses de tendance indiquent que l'éthique professionnelle joue un rôle croissant pour les entreprises et les marques. En tant que partenaire de confiance, Swisscom répond aux exigences les plus élevées de ses parties prenantes. Nous travaillons en conformité avec certaines valeurs et règles éthiques. Nous accordons une importance croissante à la question de l'éthique des données. Swisscom garantit la sécurité et la protection des données. Nos collaborateurs suivent chaque année une formation sur les pratiques légales fondées sur nos valeurs et les modalités de traitement des données.

Contribution à l'extérieur de Swisscom

Conditions de travail équitables dans nos chaînes d'approvisionnement: Nous nous engageons en faveur de

conditions de travail décentes, des droits de l'homme et de l'enfant dans nos chaînes d'approvisionnement. À cette fin, nous contrôlons systématiquement le respect des normes sociales et écologiques par nos fournisseurs. D'ici 2025, les

conditions de travail de 150 000 personnes employées dans nos chaînes d'approvisionnement devraient s'améliorer chaque année.

▢ Voir rapport page 68 (chapitre «Responsabilité dans l'action»)

Thèmes centraux

Les activités Swisscom 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-mêmes considérons comme pertinentes, voire cruciales. À cette

fin, 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.

Caractère significatif pour les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Stress au travail et résilience (p. 64) 	<ul style="list-style-type: none"> • Protection du climat (y compris énergies renouvelables) (p. 34) • Économie circulaire (p. 44) • Communication mobile et société (p. 70) • Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias (p. 54) • Chaîne d'approvisionnement équitable (p. 27) • Diversité et égalité des chances (p. 62) • Protection et sécurité des données (p. 75, 76) • Efficience énergétique (p. 34) • Employabilité et formation continue (p. 61)
	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité (p. 58) • Risques climatiques (rapport climatique 2022, p. 13) • Villes et collectivités durables (p. 13, 43) • Gouvernance et reporting (p. 22) • Contribution à l'économie (p. 13, 54, 74) 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du réseau (p. 54) • Démantèlement des réseaux (p. 47) • Principes éthiques de l'entreprise (p. 68) • Attractivité de l'employeur (p. 60)
	Caractère significatif pour Swisscom	
	 important très important	

Thèmes centraux pour les parties prenantes internes et externes (2022)

Choix et étude des thèmes centraux

Pour le choix et l'étude des thèmes centraux, plusieurs analyses et un benchmark ont été réalisés au cours de l'exercice sous revue dans le cadre de la révision de la stratégie 2025 en matière de développement durable. Des parties prenantes internes et externes ont participé à ce processus.

Une équipe de projet transversale, dirigée conjointement par les Heads of Corporate Responsibility et Corporate Strategy, était chargée de cette tâche. Les résultats et les recommandations formulées ont été préalablement approuvés par un comité de la Direction du groupe,

puis par la Direction du groupe (DC) et le conseil d'administration (CA). Les différentes étapes du processus sont exposées ci-après:

Analyse des tendances

L'analyse des tendances a permis de confirmer des thèmes ESG pertinents déjà identifiés et d'en définir de nouveaux. Plus de 900 tendances ont été regroupées par ordre chronologique en fonction du nombre de mentions. Ces groupes thématiques ont ensuite été pondérés en fonction de l'activité commerciale de Swisscom. Les résultats de l'analyse des tendances ont été intégrés, d'une part,

dans notre stratégie en matière de développement durable et, d'autre part, dans notre analyse de matérialité.

Benchmarking

Au cours de l'exercice sous revue, la société «sustain-serv» a réalisé un benchmarking auprès de dix entreprises de TIC et télécommunications leaders dans le domaine du développement durable. L'objectif était d'identifier les bonnes pratiques et de définir les thèmes, les priorités, le niveau de transparence ainsi que les thématiques et les tendances. Les résultats du benchmarking et les recommandations qui en découlent ont été intégrées dans notre stratégie en matière de durabilité et dans notre analyse de matérialité.

Analyse de matérialité

Dans le cadre de notre gestion des parties prenantes, nous effectuons régulièrement une analyse de matérialité. Celle-ci permet de déterminer les thèmes de durabilité (thèmes ESG) qui sont importants pour Swisscom et nos parties prenantes. Il en résulte une matrice d'importance qui montre quels sont les thèmes ESG les plus pertinents du point de vue de nos parties prenantes et de Swisscom.

Analyse des forces et des faiblesses

Tous les responsables thématiques ont établi pour leur domaine respectif un profil des forces et des faiblesses de tous les thèmes figurant dans la matrice d'importance. Parallèlement, une cartographie des thèmes de durabilité a été établie en fonction des responsabilités au sein de Swisscom. Les thèmes attribués ont été discutés au sein d'un comité de la Direction du groupe.

Implication des parties prenantes

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

Internes

- **Conseil d'administration:** en 2022, le Conseil d'administration a étudié de façon approfondie le développement de l'engagement en faveur de la durabilité lors de l'approbation de la stratégie 2025 en matière de développement durable. Par ailleurs, le CA est impliqué dans la communication trimestrielle sur les questions financières et ESG.
- **Comité du Conseil d'administration Révision et Reporting ESG:** le comité du Conseil d'administration (CCA) Révision et Reporting ESG, qui a changé de nom au 1^{er} janvier 2022, se penche plusieurs fois par an sur le reporting et en fin d'année, il a également approuvé le rapport sur le développement durable.
- **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 questionnaire s'est tenu au premier semestre 2022 dans le cadre de la révision de la stratégie.

Externes

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. Les différentes formes d'échange avec les parties prenantes externes sont décrites au chapitre «Parties prenantes».

Dialogue avec les parties prenantes en 2022

En 2022, 29 parties prenantes internes et 23 parties prenantes externes ont été consultées au moyen d'un questionnaire en ligne. Cela permet de vérifier et d'évaluer le classement des thèmes ESG sur notre matrice d'importance. Les réponses au questionnaire devaient permettre d'évaluer et de confirmer les thèmes que nos analyses ont identifiés comme centraux ainsi que leur classement sur la matrice d'importance. Grâce à cette approche, les thèmes sont évalués à la fois d'un point de vue interne et externe.

Outre l'évaluation des thèmes, les parties prenantes ont eu la possibilité, dans une question ouverte, de s'exprimer sur des aspects encore absents. Les parties prenantes ont été invitées à s'exprimer sur les exigences posées à Swisscom ainsi que sur la manière dont elles sont touchées par l'activité commerciale de Swisscom.

Thèmes figurant sur la matrice d'importance

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

Classement 2022 et nouveaux thèmes centraux identifiés

Le dialogue avec nos parties prenantes, l'analyse des tendances et le benchmarking nous ont confirmé que la plupart des thèmes représentés dans la matrice sont légitimes. **Parallèlement, de nouveaux thèmes sont également devenus pertinents:**

L'efficacité énergétique de nos bâtiments, centres de calculs et produits propres prend une importance croissante aux yeux des parties prenantes externes, notam-

ment de nos clients. C'est la raison pour laquelle ce thème se trouve désormais dans le quadrant supérieur droit. D'autre part, l'analyse des tendances, le benchmarking et le dialogue avec nos parties prenantes révèlent que le thème de l'éthique de l'entreprise joue également un rôle croissant. C'est pourquoi ce champ d'action figure désormais dans le quadrant inférieur droit et non plus dans le quadrant inférieur gauche.

L'analyse des risques climatiques, tant du point de vue des parties prenantes que des instances de reporting (par exemple TCFD), prend également de l'importance, raison pour laquelle elle a été définie comme un thème central. La Suisse s'est fixée pour objectif d'atteindre le niveau net-zéro en 2050. Pour y parvenir, il faut, entre autres, mettre en place des Smart Cities. Le secteur des TIC peut fournir une importante contribution à cette évolution. C'est pourquoi nous avons également évalué le thème «Villes et collectivités durables» comme un thème central. Nous fixerons des objectifs mesurables pour ce thème en 2023 et nous y reviendrons plus en détail dans le prochain rapport.

Pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, le thème de l'attractivité de l'employeur joue un rôle croissant. Cela vaut aussi bien en interne, pour promouvoir et conserver les talents, qu'en externe, pour les attirer en tant qu'employeur. Au regard de l'analyse des tendances ainsi que des exigences en matière d'ESG, on constate par ailleurs que la transparence de la gouvernance en matière de durabilité et des rapports ESG revêt une importance croissante.

Enfin, la contribution à l'économie (création d'emplois, attribution de mandats en Suisse, maintien de l'emploi) gagne également en importance. Les besoins d'action identifiés ont d'ores et déjà été intégrés dans la stratégie ou la feuille de route 2023 en matière de développement durable et seront décrits en conséquence dans le prochain rapport de durabilité 2023.

Cette année, nous avons également examiné les thèmes définis sous l'angle de leur impact sur l'environnement, les personnes et l'économie. L'illustration ci-dessous montre les thèmes que nous considérons comme centraux en fonction justement de leur impact sur l'environnement – répartis selon les axes de notre nouvelle stratégie.

Les thèmes centraux et leur classement en fonction de leur champ d'action et de leur pertinence pour l'environnement

Thèmes centraux	Responsabilité environnementale	Responsabilité envers les personnes	Responsabilité dans l'action
Déchets	●		●
Attractivité en tant qu'employeur		●	
Employabilité et formation continue		●	
Stress au travail et résilience		●	
Biodiversité	●		●
Accessibilité		●	
Contribution à l'économie			●
Corporate Volunteering		●	
Protection et sécurité des données			●
Diversité et égalité des chances		●	
Efficacité énergétique	●		
Chaîne d'approvisionnement équitable		●	
CCT et plan social		●	
Gouvernance et reporting			●
Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias		●	
Risques climatiques	●		
Protection du climat (y compris énergies renouvelables)	●		
Économie circulaire	●		
Paysage et sol	●		
Bruit	●		
Communication mobile et société			●
Villes et collectivités durables	●		
Développement du réseau		●	
Démantèlement des réseaux	●		
Défense des intérêts politiques et sociaux			●
Engagement social			●
Éthique de l'entreprise			●
Eau et eaux usées	●		

fort impact sur l'environnement ●
 impact modéré sur l'environnement ●
 faible impact sur l'environnement ●

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 9% 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 page 43).

Nos fournisseurs nous livrent des marchandises et des prestations de service d'une valeur supérieure à CHF 2,9 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 ressources 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, la surveillance de l'origine des minéraux issus de zones de conflits et contre le travail des enfants.

(Voir chapitres «Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement» et «La contribution de Swisscom aux SDG»)

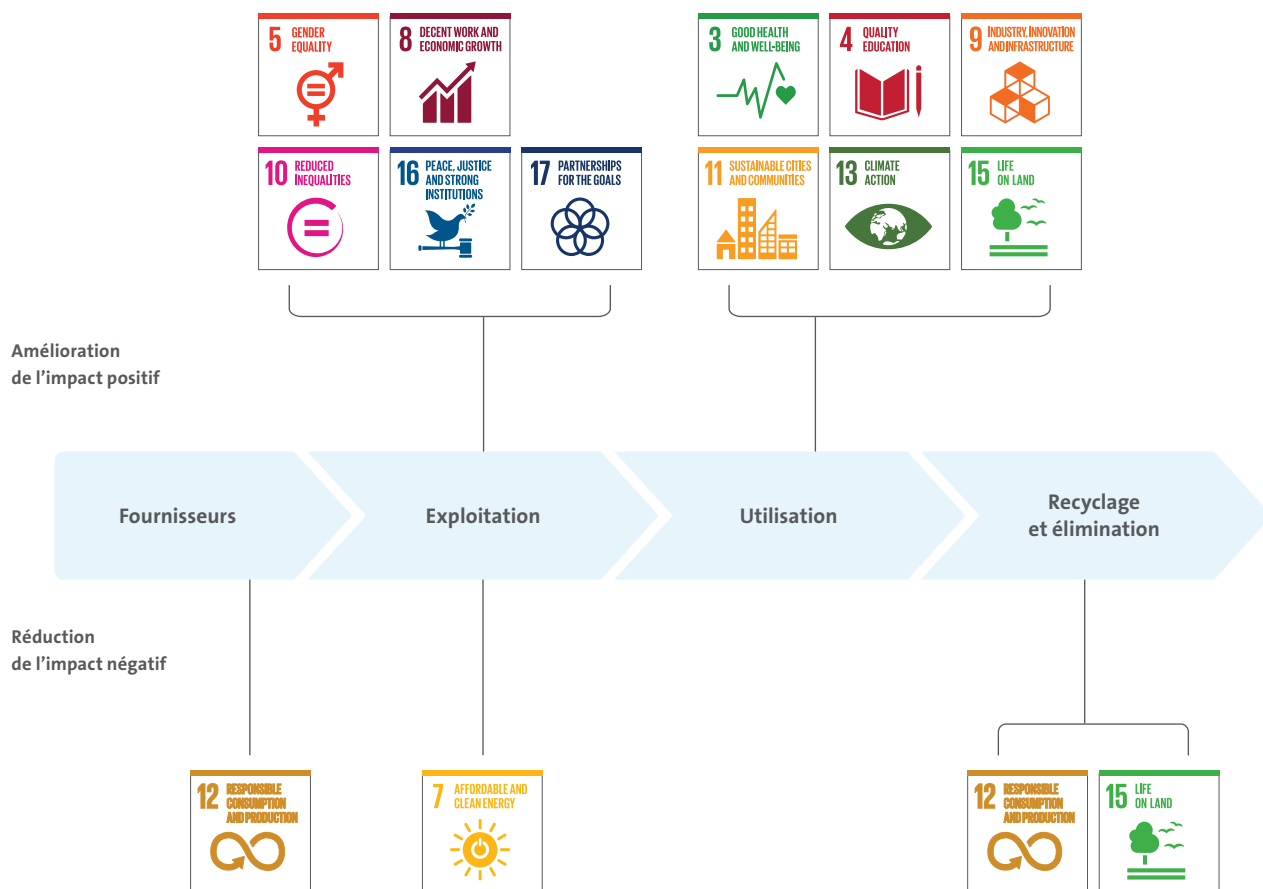
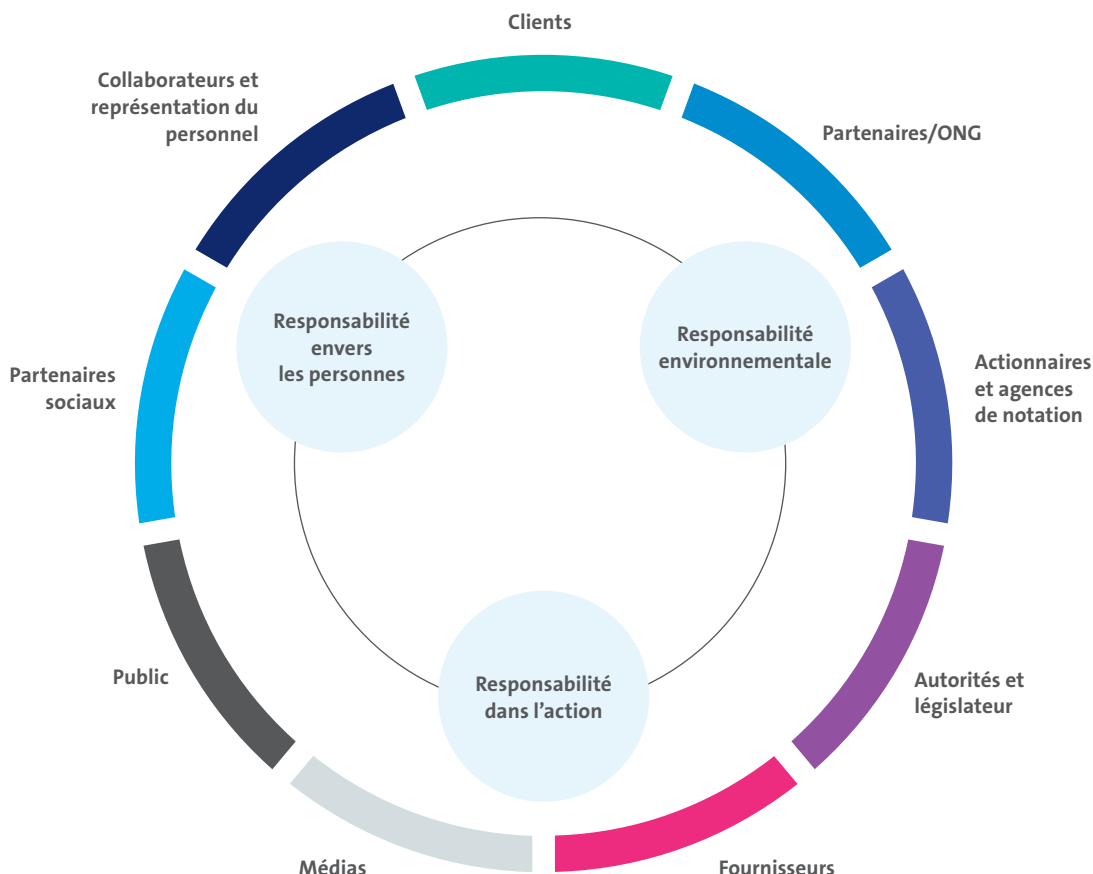


Illustration: SDG sur la chaîne de création de valeur

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 chaque 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

Clientèle

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/ONG

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

enseignantes et enseignants suisses, la Fédération Suisse des Sourds, SOS Villages d'Enfants Suisse et avec des organisations qui s'occupent par exemple des 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 www.swisscom.ch/cr-partenariats

Investisseurs et agences de notation

En plus de l'Assemblée générale annuelle, nous informons le marché des capitaux de manière détaillée sur l'évolution opérationnelle et financière à l'occasion de la publication trimestrielle des résultats. Nous entretenons des échanges réguliers avec nos actionnaires institutionnels lors de conférences d'investisseurs et de roadshows. Par ailleurs, nous sommes régulièrement en contact avec les agences de notation depuis plusieurs années. En pre-

mier lieu, les investisseurs attendent de nous une rentabilité attractive sous forme de distribution de dividendes stable. Au cours de l'exercice sous revue, le nombre de demandes d'information concernant notre position sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) a continué d'augmenter. Depuis plus de 20 ans, Swisscom est active dans le domaine de la gestion d'entreprise durable et publie dans son rapport annuel de durabilité des informations détaillées sur les progrès réalisés et les orientations futures. Comme les années précédentes, nous avons été classés parmi les opérateurs de télécommunications les plus durables au niveau mondial dans plusieurs notations.

Autorités et législateur

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 connaissent un succès croissant auprès de la clientèle, mais dans le même temps, l'extension 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 au niveau de l'extension de notre infrastructure. 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 et aux collectivités locales d'autres emplacements appropriés ou de définir les priorités en matière d'extension du réseau. 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

Notre service des achats est responsable de la gestion des fournisseurs. Cela comprend l'analyse des risques, la sélection et le choix des fournisseurs, la gestion des contrats ainsi qu'un processus dédié d'évaluation et de suivi du développement des fournisseurs. Dans ce cadre, des conventions d'objectifs sont formulées et l'exécution des prestations est contrôlée. Outre le prix, la qualité, la collaboration et l'innovation, l'ESG fait désormais partie intégrante par défaut du processus. Pour atteindre nos objectifs ESG, nous menons un dialogue avec nos fournisseurs au niveau mondial et nous utilisons également le canal de la coopération sectorielle internationale «Joint Alliance for CSR – (JAC)» (voir chapitre «Responsabilité au sein de 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 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 sous revue, trois campagnes ont également été menées sur les thèmes de la neutralité carbone des produits et de l'économie circulaire. Les campagnes sont décrites plus en détail dans les chapitres correspondants. Nous avons également conclu un nouveau partenariat avec l'initiative Sustainable Switzerland. En coopération avec des partenaires économiques et scientifiques, cette initiative soutient le développement durable en Suisse et vise à le rendre visible.

Collaborateurs et représentation du personnel

Nous encourageons le dialogue et les échanges entre, d'une part, le CEO et la direction générale et, d'autre part, les collaborateurs par le biais de différentes plateformes et mesures de communication ainsi qu'au travers d'une culture d'entreprise en ce sens.

Une fois par an, les collaborateurs peuvent remplir un questionnaire et 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 feedback 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 44 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.

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 un cadre de référence

pour notre stratégie en matière de développement durable. En tant qu'entreprise, nous soutenons par notre engagement un grand nombre de ces SDG.



Nous sommes engagés en faveur de:

- la santé de nos collaborateurs, avec de nombreuses mesures de notre dispositif de gestion de la santé en entreprise;
- la santé des personnes, grâce à nos solutions eHealth pour les établissements de soin.



Nous sommes engagés en faveur de:

- la promotion de la compétence médias et l'inclusion numérique au sein de la population avec, par exemple, des cours sur le temps consacré aux écrans et la cybersécurité;
- l'employabilité de nos collaborateurs en investissant dans leur formation et leur développement;
- l'amélioration du paysage éducatif suisse, par exemple sous la forme d'un accès Internet gratuit pour les écoles («Internet à l'école»);
- la promotion des filles dans les métiers TIC.



Nous sommes engagés en faveur de:

- la promotion des femmes dans le management, le Conseil d'administration et dans les métiers TIC;
- l'instauration de modèles de travail flexibles pour nos collaborateurs afin de mieux concilier vie professionnelle et vie privée.



Nous sommes engagés en faveur de:

- l'efficacité énergétique et la protection climatique, par exemple avec des centres de calculs et des produits propres innovants ou des abonnements, des appareils et un réseau neutres en carbone;
- l'énergie renouvelable, en achetant notre électricité à 100% à partir de sources renouvelables et en produisant par exemple nous-mêmes de l'électricité solaire.

8 Travail décent et croissance économique

Nous sommes engagés en faveur de:

- l'aménagement de postes et de conditions de travail attractifs;
- la promotion de modèles commerciaux durables avec l'intrapreneurship et Swisscom Startup Challenge;
- la place économique suisse, en fournissant une contribution directe et indirecte cruciale par nos investissements dans le réseau et l'infrastructure;
- l'aménagement de conditions de travail équitables et sûres dans nos chaînes d'approvisionnement.

9 Industrie, innovation et infrastructure

Nous sommes engagés en faveur de:

- la fiabilité et la performance de l'infrastructure TIC;
- l'extension des réseaux de communication mobile et à haut débit par des investissements massifs chaque année;
- la promotion de modèles commerciaux durables avec l'intrapreneurship et Swisscom Startup Challenge.

10 Inégalités réduites

Nous sommes engagés en faveur de:

- la promotion des femmes dans le management, le Conseil d'administration et dans les métiers TIC;
- l'instauration de modèles de travail flexibles pour nos collaborateurs afin de mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

11 Villes et communautés durables

Nous sommes engagés en faveur de:

- l'efficacité énergétique et la protection climatique, par exemple avec des centres de calculs et des produits propres innovants ou des abonnements, des appareils et un réseau neutres en carbone;
- l'énergie renouvelable, en achetant notre électricité à 100% à partir de sources renouvelables et en produisant par exemple nous-mêmes de l'électricité solaire.
- la promotion de solutions IoT intelligentes (IoT Award).

12 Consommation et production responsables

Nous sommes engagés en faveur de:

- la promotion de l'économie circulaire par la contribution significative de nos programmes de seconde vie;
- la prévention des déchets et le recyclage de matières premières précieuses en réduisant le volume de déchets aussi bien chez nous que chez nos clients;
- la réduction des émissions chez nos clients: depuis 2022, ils surfent, visionnent en streaming et téléphonent avec nos abonnements et nos produits neutres en carbone.

13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Nous sommes engagés en faveur de:

- la protection climatique en appliquant notre stratégie en matière de développement durable et de climat et, par exemple, en proposant des produits durables à nos clients;
- notre clientèle et nous l'aidons à réduire sa propre empreinte carbone.

15



Vie terrestre

Nous sommes engagés en faveur de:

- divers projets de préservation de la biodiversité, par exemple par l'entretien de colonies d'abeilles par des collaborateurs de Swisscom;
- chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement, et nous imposons à nos fournisseurs de protéger l'environnement et d'utiliser les ressources de manière responsable;
- solutions TIC innovantes dans l'agriculture (Smart Agriculture), qui permettent d'utiliser moins de ressources telles que les semences, les engrais et l'énergie.

16



Paix, justice et institutions efficaces

Nous sommes engagés en faveur de:

- la conformité de notre action avec nos principes éthiques;
- la mise en place de normes, directives et formations claires pour nos collaborateurs, notamment dans le domaine de l'éthique des données.

17



Partenariats pour la réalisation des objectifs

Nous sommes engagés en faveur de:

- la tenue des objectifs de développement de l'ONU, par le biais de nos contributions à plus de 13 SDG ainsi que de notre adhésion aux principes du Pacte mondial de l'ONU;
- l'aide à SOS Villages d'enfants (depuis 2012) avec notre programme Swisscom Mobile Aid;
- la durabilité de la chaîne d'approvisionnement avec la Joint Alliance for CSR (JAC) et la Global e-Sustainability Initiative (GeSI).

Gouvernance en matière de Corporate Responsibility

La nouvelle gouvernance révisée en matière de Corporate Responsibility (CR) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Au cours de l'exercice sous revue, la gouvernance a été discutée avec toutes les unités hiérarchiques et intégrée dans les processus correspondants.

La nouvelle gouvernance en matière de CR est présentée ci-après.

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 que nous suivions une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de nos possibilités. À cet égard, la réduction des émissions de gaz à effet de serre joue un rôle particulièrement important. De plus, lorsque cela s'avère judicieux du point de vue de l'économie d'entreprise, la stratégie doit tenir compte des attentes des différentes régions du pays.

☉ Voir www.swisscom.ch/objectifs_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.

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 ESG et approuve le reporting externe correspondant.

Le Conseil d'administration a approuvé la stratégie révisée en matière de développement durable au cours de l'exercice 2022. Il est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable par écrit, dans le cadre du reporting trimestriel, et par voie orale, dans le cadre du reporting semestriel. En décembre 2022, le Conseil d'administration a en outre pris connaissance de la feuille de route 2023, 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 au CEO. Ce dernier, qui peut confier des fonctions et des compétences à des postes subordonnés, 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. En cas de besoin, le CEO mène désormais une réflexion commune avec le responsable des questions d'éthique et le responsable Group Human Resources sur les questions d'éthique de l'entreprise.

Éthique

Le nouveau groupe de travail Éthique fournit un cadre de réflexion pour les questions d'éthique de l'entreprise.

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 développe-

ment 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.

Responsabilité environnementale:

- 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 Group Human Resources (mobilité des collaborateurs, trajets pendulaires, déplacements professionnels)
- Responsable Business Customers (portefeuille durable Clients commerciaux)
- Responsable Residential Customer (portefeuille durable Clients privés)

Responsabilité envers les personnes

- Responsable Residential Customers (Clients privés, Accessibilité)
- Responsable Group Communications & Responsibility (compétence médias, protection des mineurs dans les médias)
- Responsable Group Human Resources (collaborateurs, attractivité de l'employeur, diversité et égalité des chances)
- Responsable IT Network & Infrastructure (développement du réseau)

Responsabilité dans l'action:

- Responsable Group Business Steering, CFO (chaînes logistiques, Reporting ESG)
- Responsable Group Strategy (compliance, gestion des risques, gouvernance, sécurité informatique, sécurité des données)

© Voir www.swisscom.ch/direction-du-groupe

La Direction du groupe dispose des instruments de contrôle suivants:

- Rapport périodique 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 et de la réalisation des objectifs ESG
- 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:

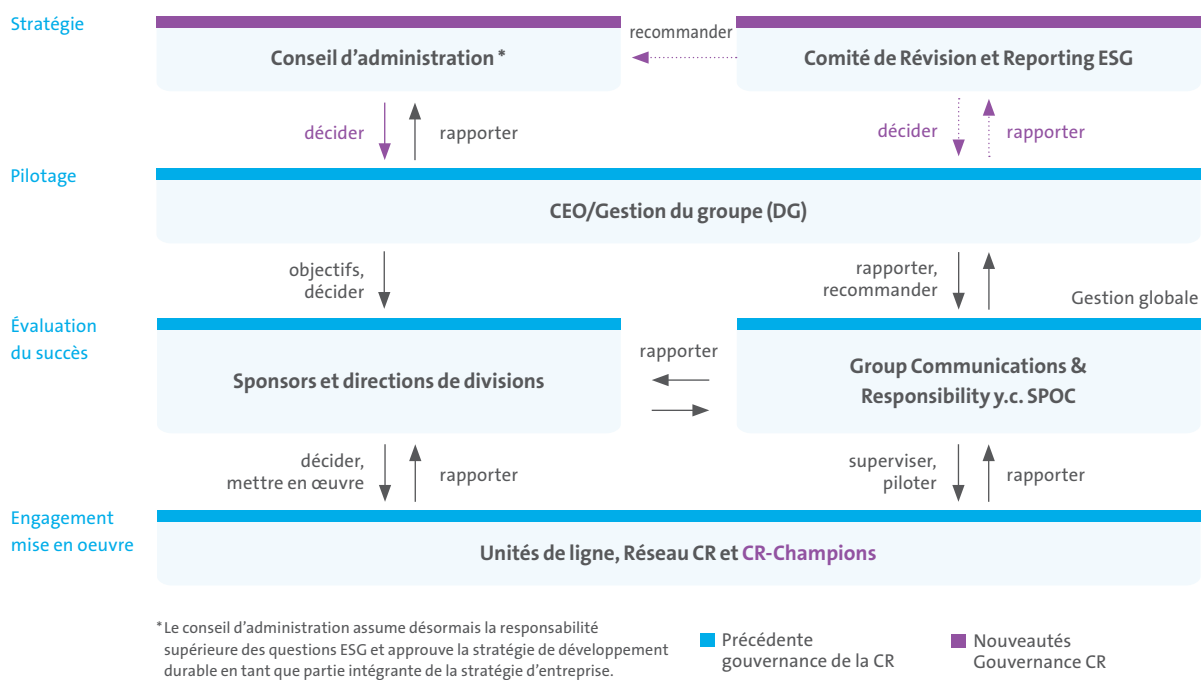
Les indicateurs clés de performance de la stratégie en matière de développement durable sont intégrés de manière cohérente dans les objectifs de la division. Par ailleurs, le rapport de durabilité sera renforcé par son intégration dans le reporting financier existant et dans le processus de gestion des 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.



Structure de gouvernance durable 2022

Approches de gestion du groupe

Principe de précaution du groupe

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 oeuvre des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des

risques et de la sécurité (voir chapitre «Système de gestion des risques»).

Gestion de la conformité

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 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 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 conformité. Toutes les mesures organisationnelles et les actions liées à la conformité dépendent de ces objectifs.
- **Risques:** nous tenons compte des prescriptions réglementaires et légales pour définir les risques relevant de la gestion de la conformité. Nous évaluons et gérons les risques continuellement et prenons les mesures nécessaires.
- **Organisation:** le Conseil d'administration définit les tâches minimales incombant à la conformité. 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, 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 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 www.faire-werbung.ch

Respect des droits de l'homme au sein du Groupe Swisscom et des 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 prin-

cipes 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 «Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement»).

☞ Voir 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 (voir chapitre «Responsabilité dans l'action»).

☞ Voir 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 (par exemple 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 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 2022	Objectif 2025	Valeur indicative 2023
Responsabilité environnementale			
Neutre en carbone: limiter les émissions de CO₂ des activités et de la chaîne d'approvisionnement à 229 000 tonnes d'ici 2025		229'000	
Dans les activités en Suisse, nous serons totalement neutres en carbone sur toute la chaîne de valeur d'ici 2025. Les émissions de CO ₂ issues des activités d'exploitation (Scopes 1, 2 et 3) seront réduites de plus de 90% par rapport aux niveaux de 1990. Les émissions restantes, incompressibles, seront compensées à partir de 2025.			
KPI: émission de CO ₂ de Scope 1 (véhicules et bâtiments, y compris réfrigérants)	12 305	8 400	10 800
KPI: émissions de CO ₂ de Scope 2 (électricité, chauffage à distance, compensé)	0	–	0
KPI: émissions de CO ₂ de Scope 3 (chaîne d'approvisionnement, mobilité des collaborateurs, etc.)	262 659	220 600	252 200
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Rénovation de bâtiments et de chauffages, remplacement de chaudières à énergie fossile par des pompes à chaleur. • Électrification de la flotte de véhicules et utilisation d'entraînements hybrides. • Accords avec les fournisseurs A. • Promotion de la participation des fournisseurs au Carbon Disclosure Project (CDP), dialogue individuel avec les fournisseurs. 			
Accroître l'efficacité énergétique		–	
Nous augmenterons notre efficacité énergétique de 20% d'ici 2025, p. ex. en modernisant nos réseaux.			
KPI: + 20% d'ici 2025	+9,3%	+20%	+10,9%
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Refroidissement efficace des réseaux (méthodes de refroidissement par l'air extérieur Mistral et Levante) • Virtualisation des serveurs dans les centres de données • Activation de fonctions d'épargne dans le réseau mobile 			
Suppression d'émissions de CO₂: réduction des émissions de CO₂ de 1 mio de tonnes par an d'ici 2025		1 000 000	
Ensemble avec les clients, les émissions de CO ₂ doivent être réduites de 1 mio de tonnes par an, soit environ 2% des émissions de gaz à effet de serre en Suisse. Nous obtenons ce résultat en permettant à notre clientèle de réduire sa propre empreinte carbone grâce à notre portefeuille durable.			
KPI: réduction des émissions de CO ₂ en tonnes	1 590 772	1 000 000	1 800 000
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du trafic grâce à la promotion du télétravail et des conférences virtuelles. • Réduction du trafic par la promotion de la télémaintenance et de l'exploitation à distance grâce à des capteurs (solutions IdO). • Réduction des émissions de CO₂ en optimisant le chauffage et l'alimentation électrique grâce à des capteurs (solutions IdO). • Réduction des gaz à effet de serre avec des outils basés sur les données pour la décarbonation des entreprises (inventaire des gaz à effet de serre, données de mobilité, Swiss Climate Challenge). • Investissements dans les start-up avec des solutions visant à réduire les gaz à effet de serre et promotion de celles-ci. 			
Promouvoir l'économie circulaire			
KPI: nombre d'appareils collectés	207 000	250 000	230 000
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Swisscom Mobile Aid pour les clients privés et commerciaux • Buyback pour les clients privés et commerciaux et extension du Buyback sur les tablettes • Services de réparation 			

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2022	Objectif 2025	Valeur indicative 2023
Responsabilité envers les personnes			
Nous soutiendrons d'ici 2025 2 mio de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques		2 000 000	
Nous le faisons avec des cours de sensibilisation (élèves, parents, enseignants, adultes), avec des outils techniques (PIN contrôle parental sur Swisscom TV, logiciel de filtrage, abonnements destinés aux enfants) et le travail avec les médias (publications, réseaux sociaux, conseillers).			
KPI: promotion des compétences en matière de médias	614 227	350 000	300 415
KPI: formation à l'utilisation des médias	308 915	1 273 000	1 093 271
KPI: mesures techniques de protection de la jeunesse dans les médias	114 044	158 000	135 886
KPI: Digital Shift	165 462	230 000	199 477
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Portail web pour les thèmes liés à l'utilisation compétente des médias (Point of Entry). • Offre de cours pour les personnes en activité et les entreprises (aptitude au numérique au travail). • Net renforcement des contenus de formation en ligne (synchrones/asynchrones) pour divers groupes cibles. 			
Diversité			
Nous renforçons la diversité des collaborateurs, en termes de répartition des sexes, de mélange des âges, d'inclusion ainsi que d'origine et de langue.			
KPI: proportion de femmes dans l'encadrement (cadres A – C) dans l'effectif (Headcount-HC)	14,2%	20,0%	16,4%
KPI: proportion de femmes dans l'encadrement (cadres A – C) et les niveaux CCT supérieurs (D et E) dans l'effectif (Headcount-HC), hausse de 1,0 point de pourcentage par an.	18,5%	19,5%	19,5%
KPI: % des collaborateurs < 40	42,9%	45,0%	43,5%
KPI: % de collaborateurs qui ne sont pas de langue maternelle allemande	32,8%	40,0%	34,5%
KPI: collaborateurs présentant des problèmes de santé, en pourcentage (inclusion).	1,17%	1,0%	1,0%
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • La promotion de modèles de travail flexibles pour les femmes et les hommes se poursuit. • La diversité continuera d'être promue avec des mesures supplémentaires spécifiques aux divisions opérationnelles. • Les mises au concours concernent majoritairement des postes avec un taux d'occupation de 60% à 100%. • Tout recrutement externe qui remplit les exigences techniques doit remplir au moins un critère de diversité défini, surtout pour les postes de cadres. 			
Attractivité en tant qu'employeur			
Swisscom se fixe pour objectif de faire partie des trois meilleurs employeurs suisses du secteur des TIC en 2025.			
KPI: Pulse NPS	65	67	65
KPI: Dimension Reptrak «Appealing Workplace» (employee section)	86,1%	90,0%	87,0%
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Projet Future Workplace • Modèles de temps de travail flexibles • Poursuite de la promotion de formes de collaboration agiles 			
Formation et formation continue du personnel technique			
Nous voulons convaincre les talents d'entrer chez Swisscom et en faire les spécialistes et les cadres dirigeants de demain.			
KPI: nombre de jours de formation continue/HC	3,8	4,5	4,0
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Développement des skills grâce au Workforce Management stratégique • Entretiens de développement continu avec les cadres 			
Stress au travail et résilience			
Nous voulons maintenir ou diminuer le taux d'absentéisme par rapport à l'année précédente.			
KPI: absences exprimées en jours/jours théoriques (pondérées en fonction des FTE) * 100 Les jours théoriques sont calculés en fonction du temps de travail standard.	3,4%	2,8%	3,0%
Mesures pour 2023:			
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des mesures de 2022: santé psychique avec les formations comme formateur «Mental Health First Aid» et formateur «Stress & Résilience» et la formation Leadership dans la gestion des présences. • Conseil proactif dispensé aux cadres sur la base d'analyses des données. • Renforcement des offres sur les canaux en ligne (à tout moment et en tout lieu) pour accroître le taux de pénétration. 			

Axe prioritaire de la stratégie en matière de développement durable	Valeur 2022	Objectif 2025	Valeur indicative 2023
Couverture ultra haut débit de la Suisse, condition préalable de la compétitivité de la Suisse			
Historique: Les émissions moyennes par km se réfèrent aux données du constructeur, selon la méthode NEDC. Valeur effective donnée à partir de 2022 en raison d'un chevauchement. Normes NEDC et WLTP.			
KPI: couverture de 50 à 55% des foyers et des entreprises en très haut débit de 10 Gbit/s grâce au déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile (FTTH). Base: 5,3 mio de logements et commerces en Suisse (inventaire Swisscom).	33.2%	50–55%	37.1%
Mesures pour 2023:			
• Extension continue du réseau dans les communes suisses.			
Responsabilité dans l'action			
Améliorer les conditions de travail dans les chaînes d'approvisionnement			
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 dans le JAC pendant l'exercice. JAC = Joint Alliance for CSR			
KPI: nombre de collaborateurs chez les fournisseurs dans les usines auditées dans le JAC pendant l'exercice.	133 118	150 000	140 000
Mesures pour 2023:			
• Conduite d'une JAC Audit Campaign (onsite audits, mobile surveys); accent sur des groupes de produits clés et sur la base du concept du SCRM (Supply Chain Risk Management). • Accent sur la Task Force JAC Human Rights (Child Labour, Forced Labour).			
Formations de collaborateurs Éthique			
En tant que partenaire de confiance, Swisscom veut satisfaire les attentes d'intégrité des parties prenantes à son égard. Nous travaillons en conformité avec certaines valeurs et règles éthiques et nous formons nos collaborateurs sur les pratiques légales et fondées sur nos valeurs.			
KPI: nombre de collaborateurs ayant reçu une formation à l'éthique	0%	100%	100%
Mesures pour 2023:			
• Sensibilisation des collaborateurs aux principes éthiques de l'entreprise • Cascade de formation interne allant du Comité DG aux collaborateurs, en passant par les cadres			

Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement

Fournisseurs

2,9 mia

de dépenses annuelles pour les biens et services.

Risques

86%

de nos dépenses sont d'ores et déjà sous contrôle pour détecter les risques éventuels.

Contrats

Des directives strictes

sont appliquées systématiquement pour tous nos achats.

Contrôle

500

sous-traitants et 100 chaînes d'approvisionnement sont contrôlés par notre outil de suivi des risques.

Mesurabilité

190

notations de la durabilité sur la plateforme EcoVadis nous permettent de surveiller en continu les fournisseurs présentant des risques.

L'union fait la force

83

audits ont été réalisés par les 27 entreprises de télécommunications de la Joint Alliance for CSR (JAC) 2022.

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

Approche de gestion

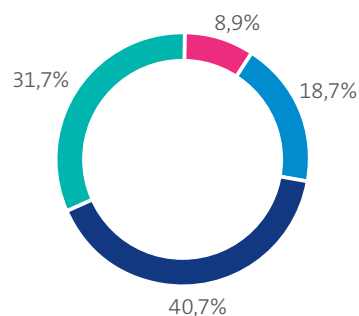
La mise en œuvre des lois et des normes ainsi que l'amélioration continue des aspects environnementaux et sociaux tout au long des chaînes d'approvisionnement constituent un élément important de notre conception

des valeurs, 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. Avec l'aide d'initiatives sectorielles internationales, nous assurons le suivi et le développement de ces aspects dans la chaîne d'approvisionnement par des mesures ciblées au niveau du réseau.



Achats de produits et services (2022)

par secteur en %



● Services ● IT ● Réseau ● Marchandises

Nous achetons chaque année des biens et des services d'une valeur supérieure à CHF 2,9 mia. Au total, nous travaillons avec plus de 3 000 fournisseurs dans plus de 150 groupes de produits. La majorité des livraisons proviennent du secteur des TIC et de fournisseurs d'infrastructures de réseau, ainsi que de marchandises et de services.

Le service des achats est responsable du traitement de toutes les opérations d'acquisition et garantit le respect de la gouvernance. Il est rattaché au Group Business Steering et relève donc du domaine de responsabilité du CFO. Le «Code de conduite en matière d'acquisition» de Swisscom constitue la base de nos activités d'approvisionnement. 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 «Annexe au contrat Corporate Responsibility» (ACR), qui définit et garantit les aspects écologiques, sociaux et éthiques dans les chaînes d'approvisionnement. L'annexe au contrat est actuellement en cours de modification pour répondre aux exigences du contre-projet à l'initiative pour des multinationales responsables, qui entrera en vigueur à partir de 2023.

☉ Voir www.swisscom.ch/codedeconduite

☉ Voir www.swisscom.ch/csr-annexeaucontrat

Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement

Les risques liés aux dommages climatiques et à l'environnement sont mis en lumière dans le cadre d'une analyse d'impact des risques ciblée, réalisée à partir d'une banque de données des risques sectoriels d'EcoVadis. Swisscom prend également très au sérieux sa responsabilité dans le domaine des droits de l'homme et du travail. Nous présentons ci-après les instruments que nous utilisons pour remédier aux risques identifiés, les minimiser et les surveiller.

Droits de l'homme

Nous accordons une attention particulière au respect des droits de l'homme conformément aux normes pertinentes de l'OIT, de l'OCDE et SA 8000. À cet égard, l'interdiction de la discrimination, du travail des enfants et du travail forcé, ainsi que le droit à la santé, la sécurité et la négociation collective, la liberté d'association, une limitation raisonnable du temps de travail et une rémunération équitable constituent une priorité. Les directives en matière de droits de l'homme sont publiées sur notre site Internet.

☉ Voir www.swisscom.ch/droitsdehomme

Dans le cadre de notre gestion des risques fournisseurs, nous surveillons systématiquement les fournisseurs par le biais d'un suivi numérique des risques et d'un contrôle annuel (évaluations/audits). Nous identifions ainsi les éventuelles lacunes en matière de droits de l'homme et nous y remédions par des mesures d'amélioration. Pour l'évaluation des risques, nous utilisons la plateforme de notation EcoVadis (voir chapitre «Évaluations de durabilité EcoVadis»). Au sein de l'association profes-

sionnelle internationale, nous menons également des campagnes d'audit annuelles. Les lacunes détectées font l'objet d'un suivi et sont corrigées par des «Corrective Actions» (voir chapitre «Joint Alliance for CSR»).

De plus, nous soutenons des partenaires sélectionnés dans des segments présentant des risques accrus avec le soutien de spécialistes CR indépendants. Dans ce cadre, le fournisseur ou le sous-traitant sont formés de manière ciblée en matière de droits de l'homme et de normes environnementales dans le cadre d'un programme sur mesure de trois ans (voir chapitre «Supplier Development Programme»).

Nous continuons à nous mobiliser pour mettre en œuvre le réseau Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) initié par la Global e-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 www.unglobalcompact.org

☉ Voir www.gesi.org

Risques climatiques et environnementaux

Le changement climatique présente des risques, par exemple sous forme de précipitations plus intenses, de températures 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 des émissions de CO₂, soit 95%, sont imputables aux chaînes d'approvisionnement et, partant, relèvent du Scope 3. Un petit nombre de fournisseurs est responsable de plus des deux tiers des émissions générées dans la chaîne d'approvisionnement. L'objectif est que nos fournisseurs privilégiés et stratégiques s'engagent publiquement à atteindre des objectifs climatiques ambitieux, en conformité avec les directives de la Science Based Targets Initiative (SBTi).

Lorsque nous pouvons avoir un impact direct et important, nous travaillons en étroite collaboration avec les fournisseurs dans le cadre de programmes conjoints de réduction des émissions de carbone et nous optimisons la chaîne de création de valeur (voir chapitre «Carbon Reduction Programme»). Des informations détaillées sont disponibles dans la partie de notre rapport consacrée au thème stratégique prioritaire de la protection climatique (voir chapitre «Responsabilité environnementale»).

Matières premières, minéraux issus de zones de conflit et métaux

Les matières premières utilisées dans différents produits que nous revendons à nos clients proviennent de nombreux pays et régions. La question de l'origine des matières premières ainsi que les risques sociaux et environnementaux qui y sont liés est importante pour nous. 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 fixée 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. Par ailleurs, nous vérifions le respect des directives internationales dans le cadre des audits JAC.

🌐 Voir www.responsiblemineralsinitiative.org/about/rmi-initiative/

🌐 Voir www.responsiblebusiness.org/

🌐 Voir www.jac-initiative.com

Corruption

Adopter un comportement responsable est l'un des piliers de notre stratégie ESG. 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'exams 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. Dans le cadre de l'approche basée sur les risques, nous n'avons pas connaissance de cas de corruption liés à notre activité dans le domaine des achats en 2022.

Approche de gestion des risques SCRM 360

Nos chaînes d'approvisionnement sont complexes et nous sommes conscients de notre responsabilité. La transparence est la clé d'une chaîne d'approvisionnement équitable. C'est pourquoi notre outil de surveillance des risques couvre plus de 500 fournisseurs et sous-traitants et plus de 100 chaînes d'approvisionnement.

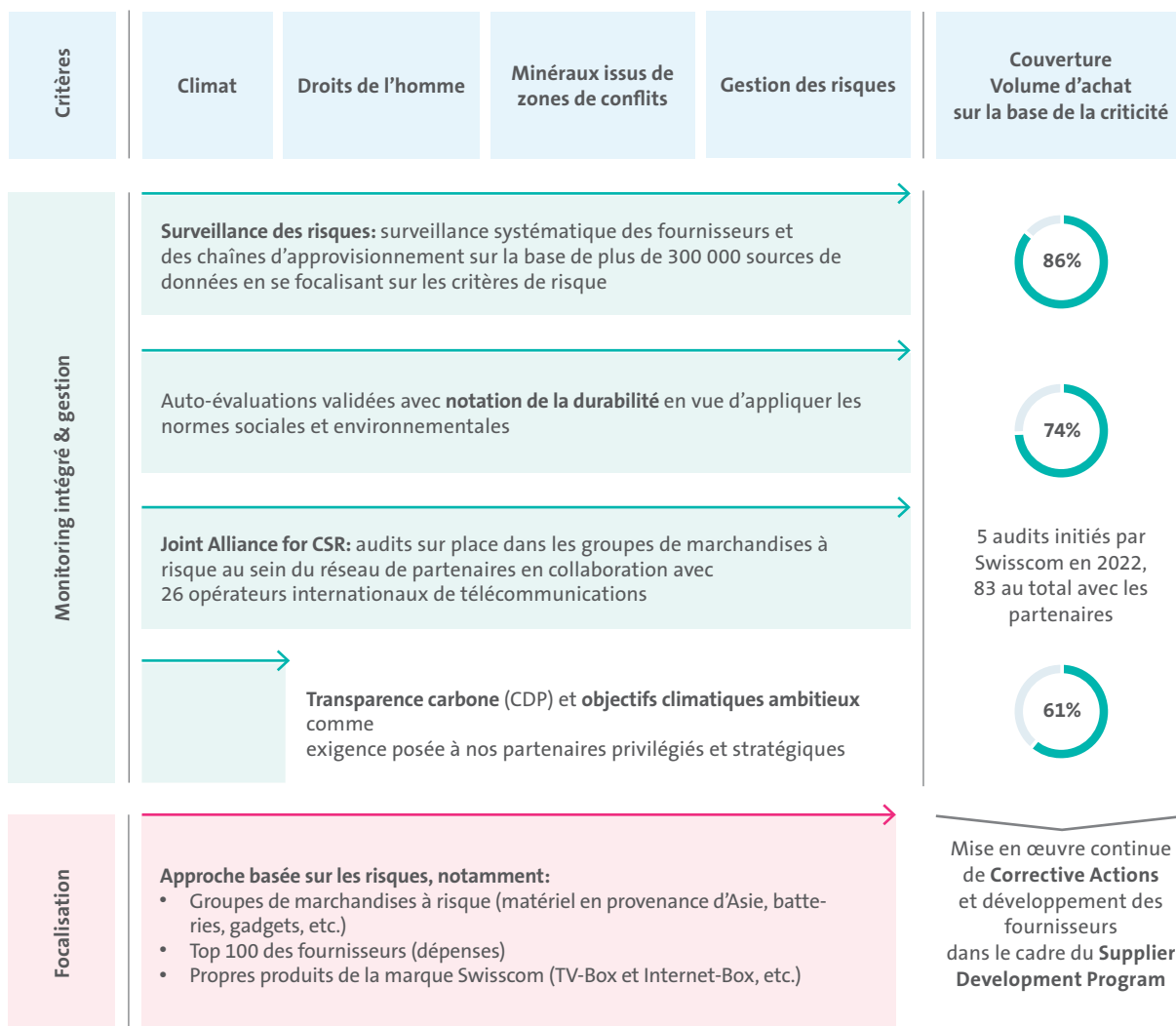
Notre Supply Chain Risk Management (SCRM 360) suit une approche globale. L'objectif est de réduire les risques non seulement dans les domaines éthique, social et environnemental, mais aussi en ce qui concerne les finances, la logistique, la qualité et la sécurité d'approvisionnement. Pour y parvenir, nous nous concentrons sur le volume d'achat global. Nous surveillons avec une attention particulière les opérations d'achat présentant des risques accrus (environ 30%) et les achats effectués auprès de nos 100 principaux fournisseurs. Nous sommes ainsi informés en continu sur les événements survenant dans les chaînes d'approvisionnement de plus de 86% de nos dépenses.

L'évaluation des risques se base sur une norme globale et est intégrée dans le processus d'achat numérique. Lors des appels d'offres, seuls les fournisseurs qualifiés pour les groupes de marchandises correspondants sont admis. En outre, depuis 2022, les critères ESG font partie intégrante du processus de décision pour l'attribution des marchés. 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 www.swisscom.ch/approvisionnement

Situation actuelle – Gestion des risques ESG tout au long de la chaîne d'approvisionnement (SCRM 360)

Utilisation d'un large éventail d'instruments pour identifier et atténuer les risques à un stade précoce



Initiatives et programmes de mise en œuvre de nos objectifs de durabilité dans la chaîne d'approvisionnement

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 CO₂. Par conséquent, leurs émissions «Scope 3» jouent un rôle primordial dans la protection climatique. 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 octobre 2022, le CDP a de nouveau lancé la campagne «Science Based Targets», dans le cadre de laquelle 274 investisseurs (représentant une fortune de 36,5 billions de dollars) et 45 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.

Dans le cadre de la coopération avec le CDP, nous avons soumis à 83 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. 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 climatique par rapport à 15 clients.

📍 Voir www.cdp.net

Carbon Reduction Programme

La majeure partie de nos émissions de CO₂ est générée par un petit nombre de fournisseurs. Afin d'atteindre nos objectifs climatiques le plus rapidement possible, nous nous concentrons sur ces leviers majeurs. Dans le cadre du nouveau Carbon Reduction Programme, nous optimisons notre empreinte avec des fournisseurs stratégiques sélectionnés. En 2022/2023, l'accent sera mis sur l'optimisation d'éléments importants du réseau ainsi que sur le lancement d'un décodeur TV le plus éco-efficient possible. À cette fin, nous analysons l'ensemble de la chaîne de création de valeur (conception, chaîne d'approvisionnement, production, utilisation, recyclage et réutilisation) afin de déterminer le potentiel de réduction. Nous nous basons pour cela sur les analyses du cycle de vie (ACV) des produits. Au sein du CRP, nous sommes accompagnés par des experts externes en matière d'environnement. Ces derniers nous conseillent tout en nous lançant des défis et procèdent à l'évaluation certifiée des résultats.

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

Nous sommes membres du réseau Joint Alliance for CSR (JAC), qui regroupe actuellement 27 opérateurs de télécommunications évaluant conjointement le respect de la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux. Dans le cadre de notre collaboration 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. À 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). Vous trouverez des informations détaillées au chapitre «Économie circulaire» et sur:

📍 Voir www.jac-initiative.com

📍 Voir www.itu.int

📍 Voir www.cep2030.org

Évaluations de durabilité EcoVadis

Les fournisseurs concernés par les risques souscrivent une évaluation de durabilité sur EcoVadis. 190 fournisseurs font partie du portefeuille de Swisscom sur cette plateforme de notation globale. Ils couvrent 70% des dépenses de 2022.

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, nos fournisseurs ont obtenu un score nettement meilleur que la moyenne des fournisseurs enregistrés sur la plateforme (voir tableau).

Comparaison de la performance de notre portefeuille avec la moyenne d'EcoVadis

92% de nos fournisseurs sur EcoVadis ont déjà fait l'objet d'une ou de plusieurs nouvelles évaluations. En 2022, 11 fournisseurs ont été invités à procéder à de nouvelles évaluations et ont en moyenne amélioré leur résultat global de 3,4 points.

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	60,3	63,1	62,0	57,9	54,5
EcoVadis toutes les entreprises évaluées sur la plateforme	44,8	44,7	47,6	42,9	37,0

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

	Réévaluations ¹	Progression moyenne en points par rapport à l'évaluation initiale				
		Score total	Environnement	Social & droits de l'homme	Éthique	Achats responsables
Portefeuille Swisscom	92%	14,2	14,8	14,4	13,3	14,4
EcoVadis toutes les entreprises évaluées sur la plateforme	40%	8,3	8,2	8,6	8,8	5,9

¹ 92% des fournisseurs du portefeuille de Swisscom ont effectué au moins une nouvelle évaluation après l'évaluation initiale. Ce pourcentage est de 40% sur l'ensemble des entreprises évaluées sur la plateforme EcoVadis.

Joint Alliance for CSR (JAC)

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.

Au cours de l'exercice sous revue, 83 audits (exercice précédent: 71) ont été réalisés au sein du réseau JAC. Parmi les fournisseurs audités figurent des producteurs dans les domaines du matériel, des logiciels et des services informatiques, ainsi que des réseaux et des terminaux. En 2022, certains audits ont encore dû être reportés ou n'ont pas pu être réalisés (Covid-19). C'est la raison pour laquelle Swisscom a également subi un certain nombre de reports (Chine).

☎ Voir www.jac-initiative.com

En 2022, 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, 15 (exercice précédent: 17) 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 2023 en raison des restrictions imposées par le Covid-19.

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. Globalement, 549 (exercice précédent: 426) failles 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, éclairage de secours, 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:** émissions de gaz à effet de serre (mesure, objectifs de réduction, implication des fournisseurs/sous-traitants), application de critères environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement
- **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 910 audits dans 45 pays:

Impact depuis 2010

Nombre total d'audits effectués	910¹
Pays	45
Asie	84%
Nombre total de collaborateurs enregistrés	> 1,56 mio
Nombre d'écarts identifiés	5 718
Nombre d'écarts ouverts	355²

¹ Dont 84% en Asie.

² Dont 325 en 2022, 30 en 2021/2020.

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) des Nations Unies.

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 www.digitalwithpurpose.org

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. 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 www.gesi.org/platforms/the-better-world-programme

Responsabilité environnementale

Émissions

-90%

D'ici 2025, Swisscom entend réduire ses émissions GES de 90% (année de référence 1990).

Énergies renouvelables

100%

Par l'achat de garanties d'origine, nous utilisons d'ores et déjà 100% d'électricité renouvelable.

Énergie solaire

104

installations photovoltaïques de Swisscom produisent aujourd'hui 3,6 GWh d'électricité et nous souhaitons augmenter la production à 4 GWh en 2023.

Efficience énergétique

1,42 GWh

d'économies sont réalisées sur le réseau de communication mobile grâce aux unités de refroidissement éco-compatibles sur les sites de communication mobile.

Clients

**1 mio.
de tonnes de CO₂**

d'économies par an d'ici 2025, en permettant à nos clients de réduire leur empreinte carbone grâce à des solutions TIC innovantes.

Économie circulaire

107 000

téléphones mobiles usagés ont été collectés en 2022 dans le cadre de Swisscom Mobile Aid pour être revendus ou recyclés. Les recettes sont reversées à SOS Villages d'Enfants.

Protection du climat et efficacité énergétique

Approche de gestion

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 climatique, l'efficacité énergétique, ainsi que la production et l'utilisation des énergies renouvelables. 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. À 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 CHF 2,9 mia 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. Nous avons donc défini une stratégie climatique ambitieuse et un vaste catalogue de mesures couvrant l'ensemble de notre chaîne de création de valeur. Notre stratégie de lutte contre le changement climatique s'appuie sur les rapports du GIEC (rapport spécial de 2018, 6^e

rapport d'évaluation AR6 d'août 2021), qui exigent un renforcement de l'objectif climatique de Paris et prévoient une augmentation maximale de la température de 1,5 °C. Notre courbe de réduction jusqu'en 2030 et au-delà se base sur la nouvelle norme net-zéro de la Science Based Targets initiative (SBTi).

Conformément à ces publications et à cette norme, nous avons également renforcé nos mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre avec, notamment, l'électrification de notre flotte de véhicules, l'utilisation de pompes à chaleur pour nos systèmes de chauffage et la réduction des émissions de notre chaîne d'approvisionnement (voir à ce sujet: Rapport climatique, chapitre 1).

Un système de gestion de l'environnement et des objectifs clairement définis

Nous pilotons toutes les mesures de protection climatique avec un système de gestion de l'environnement et des objectifs clairs. Nous engageons nos ressources humaines et financières pour atteindre nos objectifs. 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 cabled SA. 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 fixé des objectifs d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de CO₂. Nous avons également fixé des objectifs en lien avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) et l'initiative «Exemplarité Énergie et Climat» du gouvernement fédéral.

Une courbe de réduction cohérente

Au cours des 30 dernières années, nous avons réduit nos émissions directes de gaz à effet de serre de plus de 80%. D'ici 2025, nous entendons poursuivre la trajectoire de réduction jusqu'à 90% par rapport à l'année de référence 1990. Nous avons l'intention de poursuivre et d'intensifier la réduction des émissions de carbone de nos activités et de nos chaînes d'approvisionnement en vue de limiter nos émissions directes et indirectes de CO₂ à 229 000 tonnes d'ici 2025. Nous compensons intégralement les émissions restantes liées à l'exploitation, qui sont incompressibles, avec nos partenaires myclimate depuis 2020 et, désormais, également avec Southpole et First Climate.

Depuis février 2022, nous proposons à tous nos clients des abonnements neutres en carbone.

Pour que les abonnements soient neutres en carbone, il faut un réseau et des terminaux climatiquement neutres. C'est pour cela que nous compensons intégralement nos émissions incompressibles liées au processus de production, au transport, à l'utilisation et à l'élimination de l'infrastructure du réseau et des terminaux usagés. Pour compenser l'empreinte carbone, nous utilisons des certificats de CO₂ de projets de protection climatique de qualité qui, outre la réduction des émissions de CO₂, contribuent également à de nombreux autres SDG tels que l'éducation et la santé. Parallèlement à quatre projets menés à l'étranger, nous soutenons également un projet local de préservation des arbres haute-tige (voir chapitre «Biodiversité»).

© Voir www.swisscom.ch/climatiquementneutres

D'ici 2025, nous voulons réduire les émissions de la chaîne de création de valeur de 50% par rapport à 2013 (début des mesures). À partir de 2025, nous entendons compenser intégralement l'ensemble des émissions résiduelles, directes et indirectes, de notre entreprise, y compris celles de nos chaînes d'approvisionnement. Ainsi, à l'horizon 2025, la neutralité carbone de nos activités suisses ne sera plus limitée à notre échelle interne, mais couvrira l'ensemble de nos circuits d'activité. Parallèlement, nous continuons à suivre la trajectoire de

réduction de 1,5 °C telle qu'elle est préconisée par la SBTi et nous nous sommes engagés, en tant que groupe (Fastweb inclus), à atteindre l'objectif net-zéro de la SBTi. En 2023, Swisscom remettra à la SBTi le dossier correspondant avec l'objectif net-zéro à l'échelle du groupe d'ici 2035.

Réduction de la consommation d'énergie

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 CO₂. D'ici 2025, nous entendons augmenter notre efficacité énergétique globale de 20% supplémentaires par rapport à la situation au 1^{er} janvier 2020. En dépit de l'augmentation du volume de données, nous voulons réduire d'ici 2030 notre consommation d'énergie de 30% par rapport à aujourd'hui. À cette fin, nous avons mis en place un programme interne cette année pour identifier et mettre en œuvre des potentiels d'économie supplémentaires.

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. Au cours des prochaines années, nous voulons en outre augmenter sensiblement la part d'électricité solaire que nous produisons nous-mêmes (voir chapitre «Notre propre production d'électricité solaire»).

Investissements

Swisscom finance sa transition en une entreprise neutre en carbone avec son propre capital et des financements extérieurs. Swisscom est qualifiée pour l'émission d'obligations «vertes» (Green Bonds). La première a été émise en euros en 2020 sur le marché européen et la deuxième en francs suisses en 2021 sur le marché suisse. Swisscom utilise les fonds dans le cadre du Green Bond Framework. De plus, elle dispose depuis 2021 de facilités de crédit dont les frais sont liés aux objectifs ESG (Environmental, Social and Governance).

Nous évaluons les risques et les opportunités liés au climat à la lumière des scénarios climatiques officiels de la Suisse (Scénarios climatiques CH-2018) et du Rapport sur l'analyse nationale des risques (Catastrophes et situations d'urgence en Suisse 2020). Nous suivons 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 stratégie, de la gestion des risques et de la métrologie. Nous publions des informations sur nos mesures d'adaptation et d'atténuation ainsi que sur nos conclusions et, le cas échéant, nous adaptons notre stratégie commerciale en conséquence. 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.

© Voir www.swisscom.ch/financements

Grâce à notre portefeuille et en collaboration avec nos clients, nous voulons réduire d'avantage les émissions de CO₂ 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. À 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 ^{er} janvier	Année cible 31 déc.	Valeur cible
Accords relatifs à l'énergie et l'efficacité énergétique				
Swisscom	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2020	2025	+20%
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, pondérée)	2013	2024	+36%
EEC	Efficacité énergétique (mesures d'économie sur la consommation d'énergie totale, non pondérée)	2020	2030	+18%
Accords sur la réduction de CO₂				
Swisscom	Réduction CO ₂ de Scope 1 et 2 depuis le début des mesures	1990	2025	-90%
Swisscom	Réduction CO ₂ de Scope 3 depuis le début des mesures	2013	2025	-50%
Swisscom	Entreprise neutre en carbone		2025	100%
Swisscom	Réduction CO ₂ de Scope 1 à 3 conformément à la courbe de réduction de 1,5 °C des objectifs sectoriels (SBT)	2020	2025	-25%
Swisscom	Réduction CO ₂ de Scope 1 à 3 conformément à la courbe de réduction de 1,5 °C des objectifs sectoriels (SBT)	2020	2030	-50%
AEnEc	Intensité en CO ₂ combustibles (émissions de CO ₂ sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO ₂)	2013	2024	-9,5%
AEnEc	Intensité en CO ₂ carburants (émissions de CO ₂ sur la somme des émissions totales et réduction des émissions de CO ₂)	2013	2024	-27%

Efficiency 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 «Responsabilité envers les personnes». Pour l'exploitation des réseaux, nous avons besoin en premier lieu d'électricité.

Gestion de l'énergie selon la norme

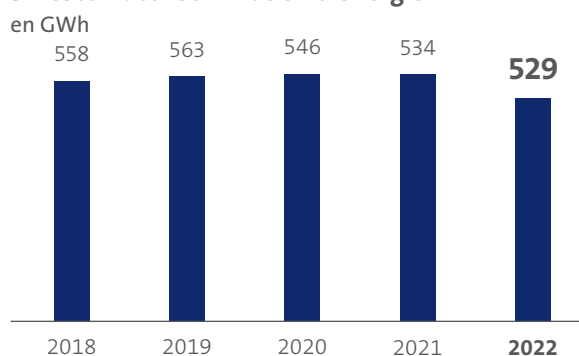
Grâce à une gestion systématique de l'énergie, nous augmentons notre efficacité énergétique, nous réduisons nos coûts et nous limitons l'empreinte écologique directe et indirecte de notre entreprise, notamment l'empreinte carbone. Conformément à la norme ISO 50001 sur l'efficacité énergétique, notre 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

Notre gestion de l'énergie a un impact majeur sur nos émissions directes de CO₂ et constitue donc notre princi-

pal outil pour assurer la transition vers une entreprise décarbonée et la réalisation de l'objectif net-zéro.

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 les scénarios utilisés impliquent une augmentation massive de l'e-mobilité et une forte électrification du chauffage des bâtiments. 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 son mode de production 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 CO₂. 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 www.swisscom.ch/energie-renouvelable

L'électricité représente la majeure partie de notre consommation totale d'énergie, soit 89,3% (exercice précédent: 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'électricité renouvelable s'élevait à 100%, point certifié par l'organe de vérification SGS.

Une entreprise énergétiquement performante

Nous améliorons continuellement notre efficacité énergétique tout en réduisant l'empreinte carbone correspondante dans l'entreprise. Les mesures suivantes apportent la plus grande contribution:

Modernisation des réseaux

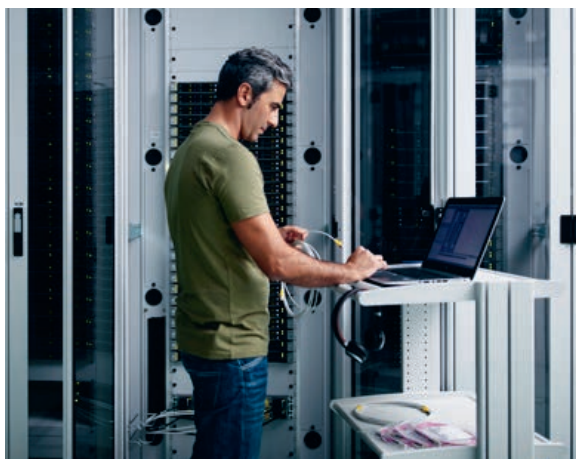
Malgré l'extension constante du réseau de communication, tant à haut débit que mobile, la consommation

d'électricité a pu être pratiquement stabilisée en 2022. 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 de communication mobile, et, d'autre part, grâce au démantèlement de plateformes et d'éléments de réseau obsolètes. Le réseau de communication mobile a été équipé de nouvelles fonctions logicielles inédites qui réduisent automatiquement les capacités du réseau lorsque la charge de trafic est faible (par exemple Micro Sleep TX). D'autres fonctions sont également évaluées en permanence et activées dès que possible.

Remplacement des antennes et des unités de refroidissement

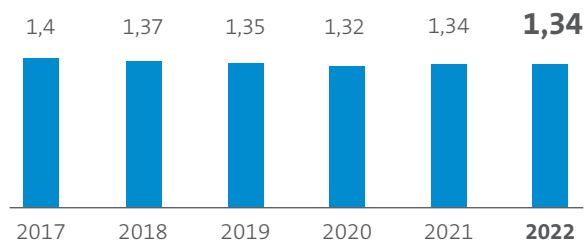
Aujourd'hui, les antennes et l'électronique requise constituent généralement une unité. La qualité des signaux est ainsi améliorée. De plus, la consommation énergétique diminue lorsque la conversion des signaux optiques en signaux électriques et inversement se fait directement au niveau des antennes. L'utilisation accrue d'antennes actives permet de mettre à disposition une capacité encore plus grande et d'augmenter l'efficacité énergétique, puisque l'électronique requise pour l'émission fonctionne directement dans l'antenne.

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 la puissance de refroidissement requise au sein de la station de base. Nous avons pu achever avec succès le projet «Scirocco» fin 2022. Au cours des quatre dernières années, les systèmes de refroidissement et les climatiseurs surdimensionnés et énergivores de 1 000 sites de communication mobile ont été remplacés, dans la mesure du possible, par des systèmes de ventilation écocompatibles et économiques. Cela permet d'économiser chaque année environ 5 000 MWh d'électricité dans le réseau de communication mobile (RAN).



Évolution de la valeur PUE

Consommation d'énergie totale des centres de calcul de Swisscom rapportée à la consommation d'électricité de leur infrastructure informatique



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 (voir graphique). 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 2022 une valeur PUE de 1,31. Ses rejets de chaleur, soit 3,4 GWh, sont redirigés vers le réseau de chauffage urbain de la ville de Berne.

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.

Économies dans les bâtiments

Nous contrôlons et améliorons la consommation d'électricité dans les bâtiments. Au cours de l'exercice sous revue, ces contrôles ont contribué à optimiser les états de fonctionnement de bâtiments et à économiser 695 MWh d'énergie, dont 150 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. 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 permettent de détecter des cas de consommation énergétique supérieure à la moyenne et de procéder à une optimisation. Il a été observé une forte réduction de la consommation d'énergie pour le chauffage des bâtiments au cours de l'exercice sous revue. Cette baisse s'explique par des températures plus clémentes que celles de l'année précédente et par les mesures d'économie d'énergie prises en raison du risque de pénurie d'électricité. Cette diminution ne persistera toutefois pas nécessairement et pourrait entraîner des effets de rebond cette année. Néanmoins, les assainissements permanents des bâtiments et l'accélération des rénovations des systèmes de chauffage avec des pompes à chaleur contribuent largement à une réduction durable des émissions dues aux combustibles.

Depuis 2016, nous remplaçons systématiquement tous les chauffages à rénover par des installations sans CO₂. 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 évoluer la demande d'énergie des combustibles fossiles vers l'électricité tout en augmentant l'efficacité. Les intensités d'énergie et de CO₂ des bâtiments, toutes catégories confondues, ont diminué respectivement de 49% et 61% depuis 2007.

Swisscom est également adhérente de l'Alliance pour les économies d'énergie du DETEC et soutient les mesures de sobriété énergétique afin de garantir la sécurité de l'approvisionnement durant l'hiver 2022/23. Des mesures rapides à mettre en œuvre ont été prises, concernant notamment les immeubles de bureaux et les Shops. Le soir et la nuit, l'éclairage intérieur et extérieur de tous les Shops et des immeubles de bureaux sera réduit autant que possible. Par ailleurs, Swisscom limite la température ambiante à 20 °C au maximum dans tous les bâtiments et informe les collaborateurs et les clients sur des mesures simples et efficaces pour économiser l'électricité.

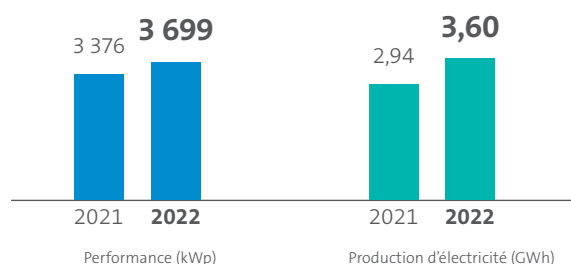
Utilisation des rejets de chaleur

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. À 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 12,6 GWh (exercice précédent: 13,5 GWh) d'énergie thermique a été injecté sous forme de chauffage à distance dans des lotissements voisins, ce qui a permis d'économiser 1,26 mio. de litres de mazout (exercice précédent: 1,35 mio. de litres).

Propre production d'énergie solaire

Nous produisons et utilisons notre propre électricité à partir d'installations photovoltaïques sur nos bureaux, nos stations d'émission, nos stations de base et nos centraux téléphoniques. Fin 2022, la puissance totale des 104 installations solaires était de 3 699 kWp (+ 9,6%) et la production d'électricité de 3,6 GWh.

Performance et production d'électricité des 104 installations solaires de Swisscom



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 4 000 kWp d'ici 2023. Le programme de construction d'installations photovoltaïques se poursuivra au-delà de 2023.

Une flotte de véhicules climatiquement neutres

Toute notre flotte devient climatiquement neutre: d'ici 2025, nous prévoyons toujours de réduire de moitié les émissions de CO₂ de notre flotte de véhicules par rapport à

l'année de référence 2020. D'ici 2030, l'ensemble de notre flotte – tant les véhicules de tourisme que les véhicules utilitaires – sera électrifiée et donc neutre en carbone.

En 2022, nous avons poursuivi l'électrification de notre flotte de véhicules de tourisme. Fin 2022, nous avons 91 véhicules entièrement électriques (BEV: battery-powered electrical vehicles) et 697 véhicules hybrides électriques (HEV: hybrid electrical vehicles) en service. Nous sommes actuellement confrontés à une pénurie du marché en ce qui concerne l'acquisition de véhicules électriques. Du fait des goulots d'étranglement au niveau de la production et de la livraison, nous n'avons pas pu acquérir le nombre souhaité de véhicules à propulsion électrique en 2022. Nous maintenons toutefois nos objectifs pour 2025 et 2030.

Au regard de l'augmentation des achats de véhicules à propulsion électrique, nous avons installé des stations de chargement dans nos locaux. Les collaborateurs qui ont opté pour une voiture de service 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. 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 CO₂ auront plus de poids. En 2022, 89,1% de la flotte de véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. Les véhicules à propulsion électrique sont également classés dans ces deux catégories. La flotte de véhicules de tourisme a des émissions moyennes de CO₂ de 127 grammes par kilomètre et les véhicules utilitaires de 248 grammes par kilomètre (y compris les véhicules à propulsion électrique). Historiquement, ces valeurs étaient indiquées sur la base des données du constructeur, selon la méthode NEDC. Ces dernières ont été récemment remplacées par la nouvelle méthode WLTP. A partir de l'exercice sous revue, Swisscom indique donc la valeur de consommation effective afin d'éviter un chevauchement entre les normes NEDC (véhicules plus anciens) et WLTP (véhicules plus récents). Une comparaison directe avec les valeurs de l'année précédente n'est toutefois pas possible (voir tableau «Indicateurs environnementaux en Suisse»).



Flotte de véhicules 2022

Pourcentage de véhicules de classe d'efficacité énergétique A et B **89,1%**

Émissions moyennes de CO₂ des véhicules de tourisme **127 g/km**

Émissions moyennes de CO₂ des véhicules utilitaires **248 g/km**

Notre stratégie de compensation

La compensation carbone pour les émissions de l'entreprise et celles de nos abonnements est basée sur le volontariat. Nous ne considérons pas la compensation carbone comme un substitut à la réduction de CO₂. Alors que notre objectif principal reste la réduction des émissions de CO₂, nous voulons assumer dès aujourd'hui la responsabilité des émissions de CO₂ qui restent incompressibles.

Nous compensons exclusivement avec des certificats CO₂ de qualité. Nous nous conformons pour cela aux recommandations actuelles de la SBTi et aux Oxford Principles for Net Zero Aligned Carbon Offsetting:

1. **Réduction du CO₂, une priorité absolue:** seules les émissions actuellement incompressibles sont compensées.
2. **De la prévention du CO₂ (avoidance) à la neutralisation du CO₂ (removal):** non seulement la prévention du rejet de CO₂ dans l'atmosphère, mais aussi la neutralisation du CO₂ sont des mesures importantes pour la protection climatique. Dans la phase de transition vers une entreprise neutre en carbone, Swisscom mise sur ces deux mesures.
3. **Passage d'une neutralisation à court terme (fondée sur la nature) à une neutralisation à long terme**

(technologique): pour la neutralisation du CO₂, nous nous concentrons actuellement sur des projets de compensation climatique basés sur la nature («nature-based solutions»). Swisscom estime toutefois nécessaire d'examiner à l'avenir des projets de protection climatique technologiques, qui ont le potentiel de stocker durablement du CO₂ et, donc, de le neutraliser.

4. **Engagements à long terme:** Swisscom estime qu'il est judicieux de soutenir des projets de compensation climatique sur plusieurs années afin d'encourager et d'accompagner le développement de ces projets.

Acquisition de certificats

Pour garantir la qualité des certificats de CO₂ utilisés, Swisscom a étudié de manière approfondie le concept de compensation volontaire pendant un an et défini des critères clairs pour son portefeuille de compensation: prévention/suppression fiables du CO₂, projets ambitieux, portefeuille diversifié et coopération avec Swisscom. Tous les projets proposés ont été examinés et évalués par Swisscom ainsi que par un partenaire externe. Seuls des certificats CO₂ d'un haut niveau de qualité et d'intégrité ont été achetés.

Conditions-cadres géographiques de la compensation

Nous estimons qu'il est judicieux de soutenir principalement des projets de compensation dans les pays en développement et émergents. Les pays en développement et émergents sont touchés de manière disproportionnée par les effets du changement climatique, alors que leur part de responsabilité est minime. Étant donné que les projets de compensation de qualité dans les pays en développement et en transition ont des effets positifs sur la population locale et les écosystèmes, Swisscom peut, au-delà de la protection climatique, promouvoir le développement durable de ces régions et contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies.

Projets de compensation Swisscom

Il y a deux ans, nous avons déjà convenu avec myclimate d'un dispositif de compensation pour devenir une entreprise neutre en carbone. Avec la compensation de CO₂ pour des offres neutres en carbone dans le domaine B2C et B2B, Swisscom a enrichi le portefeuille avec d'autres projets et fournisseurs de qualité (South Pole et First Climate) sur la base de nos critères. Ces projets sont présentés sur notre site Internet.

☉ Voir www.swisscom.ch/projetsdeprotectionclimatique

Scope 4: comment nous contribuons à économiser 1 million de tonnes de CO₂ par an

Selon l'étude SMARTer2030 de GeSI (Global e-Sustainability Initiative), les solutions TIC peuvent contribuer à réduire les émissions globales de CO₂ 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 clients.

Avec eux, nous voulons ainsi économiser 1 mio. de tonnes de CO₂ par an d'ici 2025, ce qui correspond à environ 2% des émissions totales de la Suisse.

☉ Voir www.swisscom.ch/offresdurables

Des solutions de protection du climat pour notre clientèle

Nous présentons ci-dessous les principaux produits TIC pour nos clients, répartis entre clientèle commerciale et clientèle privée. 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 www.swisscom.ch/climatereport2022

Pour la clientèle privée

- **Neutralité climatique pour les abonnements, le réseau et les équipements terminaux:** nous sommes une entreprise neutre en carbone depuis déjà 2020. Cela fait plus de dix ans que nous exploitons l'ensemble du réseau avec 100% d'énergies renouvelables telles que l'énergie hydraulique, solaire et éolienne. Désormais, les émissions restantes liées à la production, au transport et à l'installation des composants du réseau sont également compensées. Depuis 2022, nous proposons des abonnements totalement neutres en carbone. Désormais, les équipements terminaux vendus sont eux aussi neutres en carbone: les émissions résiduelles de CO₂ résultant de leur production, de leur transport, de leur utilisation et de leur élimination sont compensées sans supplément de prix pour les clients. Nous travaillons pour cela avec des partenaires de compensation sélectionnés.

☉ Voir www.swisscom.ch/climatiquementneutres

- **Smartphones à compensation climatique:** en 2022, l'offre de compensation climatique volontaire des smartphones a pris fin. Non pas parce qu'elle était infructueuse, mais parce que tous les smartphones proposés dans les abonnements climatiquement neutres sont compensés climatiquement par défaut (voir paragraphe «Neutralité climatique pour les abonnements, le réseau et les équipements terminaux»).
- **blue TV:** au cours de l'exercice précédent, Swisscom a commercialisé la Swisscom Box 21, qui consomme encore moins de courant que les modèles précédents. 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 une légère réduction 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 2022, les TV-Box ont consommé en moyenne 51 GWh (exercice précédent: 56 GWh)



Tous nos abonnements sont climatiquement neutres.

~~Plus tard~~ **Maintenant**
climatiquement neutres.

grâce au remplacement progressif des anciens modèles par la nouvelle TV-Box (Swisscom Box 21).

🔗 Voir www.swisscom.ch/tv

- **Routeur:** en 2022, nous avons commercialisé l'Internet-Box 4 pour nos clients raccordés à la fibre optique. Afin d'économiser de l'énergie, nos Internet-Box permettent de définir avec un minuteur une période de désactivation automatique du wifi. 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 auparavant nécessaires 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'électricité.

🔗 Voir 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 269 GWh (2019: 281 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 www.swisscom.ch/economiser-energie

- **Facture en ligne:** la facture en ligne est une alternative économique, rapide et éco-compatible à la facture sur papier. La part de nos clients qui reçoivent leur facture en ligne a encore nettement augmenté pour atteindre 67% (exercice précédent: 64%). Cela permet d'économiser chaque année plus de 20 millions de feuilles de papier.

🔗 Voir www.swisscom.ch/factures

20 mio.

de feuilles de papier économisées
grâce aux factures électroniques de Swisscom

- **Shop pilote pour les offres durables:** afin de développer notre portefeuille de produits durables, nous avons transformé l'un de nos Repair Centers à Winterthur en Shop dédié à la durabilité. L'objectif de ce projet est de connaître plus précisément les besoins

des clients en matière d'appareils, d'accessoires et de services durables et d'en tirer des enseignements pour la conception ultérieure de notre offre.

- **Swiss Climate Challenge:** nous avons lancé l'application «Swiss Climate Challenge» (SCC) en collaboration avec SuisseEnergie, le Fonds pionnier Migros et South Pole. Dans le cadre d'une étude connexe, l'EPFZ a examiné l'impact du SCC sur la réduction de l'empreinte personnelle. En 2022, l'accent a été mis sur la réalisation de challenges avec des entreprises et des villes (voir chapitre «Pour la clientèle commerciale»).

🔗 Voir 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 feed-back et des recommandations sur son propre style de conduite et apporte des conseils sur la manière de le rendre plus efficace.

🔗 Voir www.autosense.ch

Pour la clientèle commerciale

- **Abonnements, réseaux et équipements terminaux climatiquement neutres:** les abonnements et les terminaux fournis à nos clients commerciaux sont également neutres en carbone depuis le printemps 2022. Cette évolution s'est produite parallèlement aux abonnements climatiquement neutres destinés à la clientèle privée (voir chapitre «Pour la clientèle privée»).
- **Solutions de décarbonation basées sur les données:** durant l'exercice sous revue, nous avons lancé une nouvelle offre afin d'aider les entreprises à se décarboner. Les entreprises suisses comptant plus de 500 collaborateurs ou réalisant un chiffre d'affaires de plus de CHF 40 mio. doivent publier en 2024 un bilan climatique de l'exercice 2023. Or, il est de plus en plus difficile d'établir un bilan climatique, car ce dernier doit désormais englober toute la chaîne de création de valeur, y compris la chaîne d'approvisionnement. Des solutions logicielles intelligentes peuvent faciliter considérablement cette tâche. C'est pourquoi, en partenariat avec l'entreprise suisse de conseil climatique Swiss Climate et des start-up sélectionnées telles que l'entreprise Sweep, nous lançons une offre de logiciels pour établir les bilans climatiques. Nous souhaitons ainsi faciliter la tâche des entreprises suisses dans la définition et le suivi d'objectifs climatiques ambitieux. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons mené plusieurs projets pilotes avec de grandes entreprises (par exemple Migros) et des entreprises plus petites (par exemple Erich Keller AG), et nous avons partagé ces expériences dans le cadre d'événements internes et externes tels que le «Swiss Economic Forum», les «Swisscom Business Days» ou le «Forum ö». Il s'avère qu'avec cette nouvelle approche, le bilan climatique dans les entreprises devient plus transparent, plus rapide et plus interactif.

- **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 un point acquis depuis la pandémie de Covid-19.
- **Conférences virtuelles:** les services de visioconférence 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 CO₂.
- **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.
- **Dématérialisation:** différentes solutions de collaboration soutiennent le travail dématérialisé et réduisent notamment la consommation de papier. Avec Conextrade, nous proposons une plateforme de numérisation et d'automatisation des processus commerciaux.
- **Start Up Challenge 2022 – Sustainability:** Le Swisscom StartUp Challenge s'est également tenu au cours de l'exercice sous revue. L'accent a été mis sur l'objectif d'aider nos clients à réduire les gaz à effet de serre. Cinq projets innovants et variés ont été désignés comme lauréats parmi plus de 200 propositions. Ils témoignent de l'étendue des possibilités offertes par la technologie pour contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et au renforcement du développement durable.

☞ Voir www.swisscom.ch/startupchallenge

- **IoT Climate Award:** afin d'inciter au développement et à la diffusion de solutions IdO innovantes, nous avons organisé pour la troisième 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. En 2022, le Climate Hero Award a en outre été décerné pour la première fois à l'entreprise ayant réalisé la plus forte économie de CO₂: Selecta a reçu ce prix pour son système de collecte des données piloté par IoT via le réseau de téléphonie mobile, qui permet une planification dynamique des itinéraires pour le réapprovisionnement de ses distributeurs automatiques.

☞ Voir www.swisscom.ch/iotclimateaward

- **Swiss Climate Challenge pour les entreprises:** au cours de l'exercice sous revue, environ 4 500 personnes se sont nouvellement inscrites au Swiss Climate Challenge. Cela s'est fait dans le cadre de challenges d'entreprises chez La Mobilière, AMAG, la Poste, PostFinance ainsi que la ville de Wil. Au total,

plus de 30 000 personnes sont inscrites à ce jour au SCC et se penchent sur l'empreinte de leur mobilité. Lors d'une expérience, l'EPFZ a constaté une réduction des émissions de CO₂ 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 des émissions observées pendant les Challenges. À cet effet, une autre étude de l'EPFZ est prévue au printemps 2023 avec un plus grand nombre de participants (voir chapitre «Pour la clientèle privée»).

- **Villes et collectivités durables:** 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. À 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.
- **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 collectivités 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 2023, il sera décidé s'il doit en résulter un produit standardisé permettant aux entreprises de saisir leurs émissions de CO₂ 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 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 collectivités. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons organisé dix 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 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 trois start-up technologiques dans le domaine du développement durable. Il s'agit d'une part de Daphne, une start-up opérant dans le domaine de la décarbonation et la réduction des émissions polluantes dans la navigation. D'autre part, nous avons investi dans l'entreprise South Pole, qui propose des solutions dans le domaine de la protection du climat et de la compensation carbone. Enfin, nous avons investi dans l'entreprise tessinoise xFarm, dont le logiciel intelligent aide les agricultrices et agriculteurs à gérer leur exploitation de manière plus efficace et, donc, plus respectueuse du climat.

☉ Voir daphnetechology.com

☉ Voir www.southpole.com

☉ Voir xfarm.ag

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 télécommunications 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.

Programme de seconde vie

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 (par exemple 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 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.

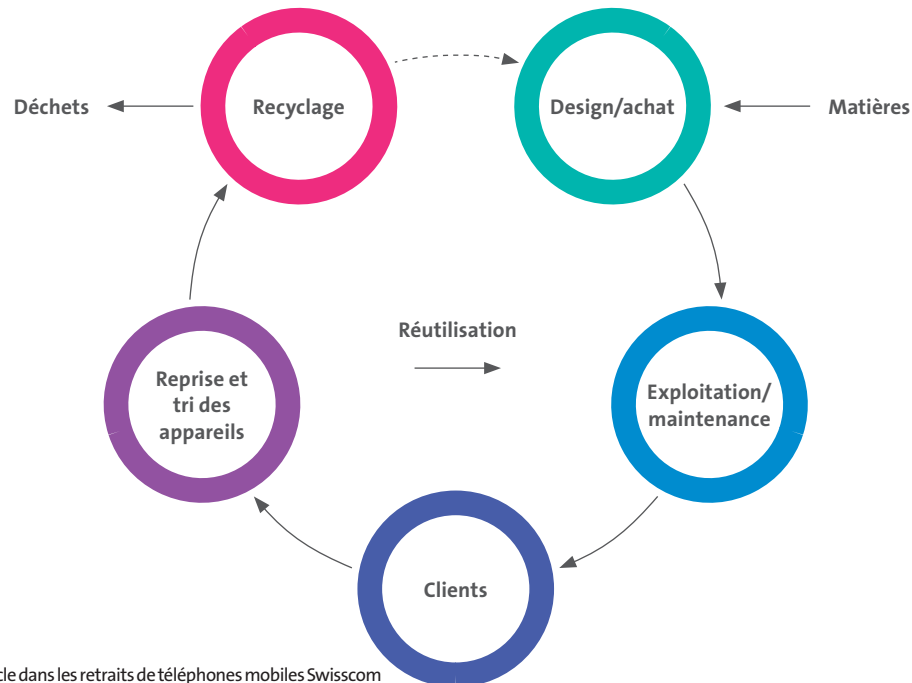
En tant que fournisseur de marchandises (téléphones mobiles, etc.) ou d'appareils que nous développons (par exemple TV-Box, Internet-Box) et en tant qu'opérateur de réseau, nous jouons un rôle important dans l'économie circulaire sur le marché suisse. Nos innovations donnent accès aux clientes et clients 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, dans le cadre de coopérations avec d'autres entreprises, collecté des appareils mobiles usagés, proposé des appareils d'occasion à la vente et amélioré la logistique de retour des appareils défectueux. L'impact environnemental de notre programme d'économie circulaire est présenté dans le rapport climatique (voir Rapport climatique 2022).

L'économie circulaire dans la pratique

Mesures

En ce qui concerne nos mesures de recyclage, de réparation et de réutilisation, nous remettons dans le circuit les ressources utilisées dans le cadre de nos activités et pro-

posons à nos 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 tels que, par exemple, la TV-Box ou nos propres routeurs. Pour eux, nous travaillons en permanence à l'utilisation de matériaux nouveaux et plus durables, qui peuvent être réutilisés à la suite d'autres usages.

CSR (JAC, voir chapitre «Responsabilité au sein de notre chaîne d'approvisionnement»). Les diverses idées et approches concernant le domaine de l'économie circulaire sont échangées de manière structurée au sein d'un groupe d'experts international composé de pairs du secteur des télécommunications.

Nous avons travaillé sur la base d'un projet pilote avec de nouveaux biopolymères en vue de leur utilisation possible dans les appareils Swisscom. Ce substitut au plastique est issu de matériaux 100% renouvelables.

Sensibilisation de la population

Tout au long de l'année, les clients ont été sensibilisés au thème de l'économie circulaire. En mars et en septembre, cette sensibilisation a eu lieu dans le cadre des campagnes sur les abonnements climatiquement neutres de Swisscom. L'objectif central était d'attirer l'attention des jeunes clients sur nos programmes de seconde vie tels que Swisscom Mobile Aid, Buyback, Repair 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 de seconde vie. Cette campagne a montré au groupe cible comment utiliser un téléphone portable plus longtemps ou comment donner une seconde vie aux appareils. En mars 2022, nous avons collecté 24 000 vieux téléphones portables dans tous les Shops avec notre programme Mobile Aid, au profit de SOS Villages d'Enfants en Ukraine. Nous avons doublé la recette obtenue et l'avons intégralement reversée.

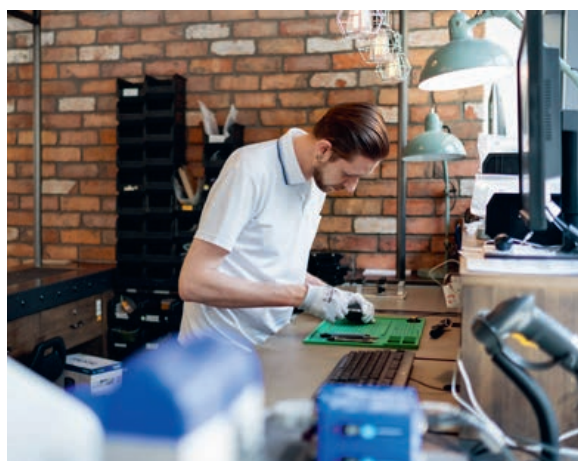
Au cours de l'exercice sous revue, il n'a pas encore été possible de passer à la production en série. Une petite série du tout nouveau produit maison, la WLAN-Box 3, a toutefois pu être réalisée. Notre intention reste de rendre les produits propres plus durables et plus compatibles avec l'économie circulaire. Désormais, le thème de l'économie circulaire est intégré systématiquement dans tous les appels d'offres. Les fournisseurs sont invités de manière proactive à faire part de leurs propositions, leurs mesures et leurs innovations dans le domaine de l'économie circulaire. Swisscom est en outre la seule entreprise suisse à être membre de la Joint Alliance for

Dans le cadre du partenariat existant avec la société Valora, nous avons mené une campagne d'information sur les sites k-kiosk à l'automne 2022. À cette occasion, nous avons largement fait savoir que les clients pouvaient rapporter, récupérer ou échanger nos appareils sur tous les sites k-kiosk. Non seulement c'est pratique pour les clients, mais cela permet également de remettre les appareils inutilisés dans le circuit et de contribuer ainsi à la protection climatique.

☉ Voir www.kkiosk.ch/easypoint

Réparations

Au total, Swisscom dispose d'un Repair Center intégré sur dix sites. Si un appareil est défectueux, nous proposons des réparations dans l'un de nos dix Repair Centers dans les 24 heures. Le service express, moyennant un supplément, propose une réparation dans les deux heures. 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.



Repair Center intégré

2022

Filiales avec un
Repair Center intégré

10

Téléphones portables réparés

10 500

Taux de réparation
de smartphones

19%

Réutilisation des emballages

Les 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 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 avons progressivement adapté ce concept à tous nos produits au cours de l'exercice sous revue. En tant que **nouveau développement** apparu au cours de l'exercice sous revue, l'emballage de la WLAN-Box 3 a été réalisé exclusivement en papier et en carton et constitue une alternative durable et visuellement optimisée au film plastique habituellement utilisé en Suisse.

Réduction du plastique sur nos produits

Pour nos propres produits, 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. Par ailleurs, nous avons décidé, en collaboration avec un groupe pilote de clients, de réduire la longueur des câbles et donc la quantité de matériaux utilisés 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 avons réduit progressivement la quantité de papier utilisée dans les instructions fournies. Ce programme est poursuivi.

Par l'intermédiaire de notre partenaire logistique ALSO, nous avons envoyé 1,033 mio. (exercice précédent: 1,194 mio.) de colis à nos clients, dont 623 000 (exercice précédent: 741 000) 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% des suremballages n'ont plus nécessité de matériau de remplissage ou de bourrage supplémentaire, ce qui correspond au même résultat que l'exercice précédent et s'avère très positif du point de vue écologique.

Renvoi du matériel

En 2022, 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» 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 40% (exercice

précédent: 41%). Nous prévoyons d'élargir «Take me back» à d'autres catégories de produits.

☉ Voir www.swisscom.ch/materiel

«Refreshed Smartphones»

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons élargi l'offre «refreshed smartphones» après l'avoir relancée l'année précédente. Nous proposons désormais des appareils d'occasion sur d'autres sites que notre boutique en ligne. Les clients peuvent également découvrir ces appareils dans les Swisscom Shops et se les faire envoyer à domicile. L'étendue de l'offre a également été élargie. Nous proposons une plus grande variété de modèles, ce qui témoigne du succès de l'opération. La plupart de ces appareils proviennent de nos programmes Buyback et Buyback-Business, qui proposent la reprise des appareils usagés. La prolongation de la durée de vie des smartphones est très judicieuse d'un point de vue environnemental. L'intérêt croissant pour les «refreshed smartphones» provient de clients à la fois attentifs aux prix et soucieux de l'environnement.

☉ Voir 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. Au cours de l'exercice sous revue, «Swisscom Mobile Aid» a collecté 107 000 appareils mobiles usagés renvoyés par des consommatrices et consommateurs. C'est nettement plus que l'année précédente (130 000 appareils). Nous vendons environ un quart 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» passe en revue et trie les appareils collectés, puis 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 23% (exercice précédent: 21%). En juin 2022, Mobile Aid a franchi une étape importante. Le nombre d'appareils usagés rapportés par nos clients depuis le début du programme d'économie circulaire Mobile Aid en 2012 a atteint un million.

☉ Voir www.swisscom.ch/mobile-aid

Les entreprises peuvent collecter les vieux téléphones portables auprès de leurs collaborateurs pour «Mobile Aid». Pour ce faire, nous mettons gratuitement à leur disposition une boîte 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 spécifiquement pour les enfants dans le besoin. À titre d'exemple, au cours de l'exercice sous revue, Swiss et le Lions Club World Congress de Bâle ont organisé des collectes pour ce programme.

☉ Voir www.swisscom.ch/mobileaidbusiness

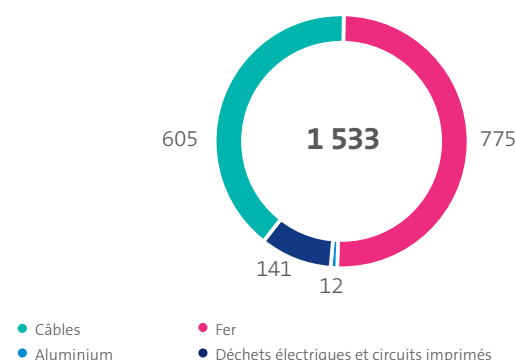
Démantèlement de l'infrastructure du réseau

En tant que fournisseur de services de communication, nous sommes tenus de préserver nos ressources dans tous les domaines. Pour le démantèlement et le recyclage, nous appliquons l'approche R3: Reusing, Reselling, Recycling (réutilisation, revente, recyclage). L'objectif consiste à réutiliser nous-mêmes le plus longtemps possible le matériel utilisé. Seuls les composants qui ne peuvent plus être utilisés en interne sont revendus. Ceux qui ne peuvent être ni réutilisés ni revendus sont recyclés.



Recyclage lors du démantèlement des réseaux en 2022

Tonnes



La préservation des ressources ne passe pas seulement par l'approche R3, mais aussi par le choix du partenaire de recyclage. L'un de nos critères de sélection est que, dans la mesure du possible, la valeur ajoutée puisse être générée en Suisse pour garantir des trajets courts.

Nous produisons donc d'importants volumes de matériel usagé. Nous réutilisons certains composants nous-mêmes ou les vendons à d'autres opérateurs de réseau, généralement à l'étranger. Le reste du matériel est collecté par une entreprise de recyclage au central téléphonique. Lors de la sélection du recycleur, nous avons veillé à privilégier les circuits de transport courts, la création de synergies en cas de transports plus longs, et les processus de transformation effectués en majeure partie en Suisse. Les matériaux recyclables comme le cuivre, l'or, l'argent, le palladium, le fer ou l'aluminium sont ainsi récupérés plutôt que d'être prélevés sur les ressources minières. Cela permet de réduire les émissions de CO₂, la consommation d'eau, d'énergie et l'exploitation des sols, ce qui préserve les ressources. Une fois le démantèlement des plateformes à forte consommation de matériaux (TDM) terminé, le volume à recycler diminuera.

Plus un système est ancien, plus il est énergivore et encombrant, et plus il a eu besoin de matériel de remplacement. La surface gagnée par le démantèlement peut être soit utilisée pour de nouvelles plateformes, soit rendue accessible à des tiers. Pour préparer le démantèlement, d'anciens spécialistes du système peuvent mettre à profit leur savoir-faire, car ils connaissent la structure des éléments du réseau, savent ce qui peut être démolit et ce qui ne peut pas l'être, et peuvent ainsi garantir la sûreté de fonctionnement des plateformes actives. Tous ces travaux sont réalisés avec des entreprises spécialisées de Suisse. Depuis mai 2022, le démantèlement se fait exclusivement avec Cablex, une filiale de Swisscom. Lors du démantèlement, tous les bâtis, les circuits imprimés et les câbles nécessaires à l'exploitation sont retirés et les locaux sont remis en état afin de pouvoir être réutilisés.

Recyclage

Dans les bureaux et pour l'exploitation, nous utilisons dans la mesure du possible des matériaux qui ont déjà été utilisés, tels que 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

Nous encourageons l'innovation dans le domaine de l'économie circulaire. En tant que membre de Swicorecycling, 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. Le programme Incubator, lancé en 2021, est arrivé à son terme au cours de l'exercice sous revue. Pour ce programme, 33 participants avaient été sélectionnés parmi plus de 100 candidats. La finale a eu lieu en janvier et les lauréats ont été récompensés par un prix spécial Swisscom. Fin 2022, une nouvelle édition du programme CE Incubator a été lancée. En partenariat avec FluidSolids, nous avons par ailleurs poursuivi les développements de boîtiers biogènes de nos propres produits (voir chapitre «Ressources durables pour nos propres produits»).

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons lancé avec notre principal fournisseur de produits propres à Swisscom un programme visant à faire évoluer le matériel vers plus de durabilité et de circularité. Intitulé Supplier Development Program, ce programme a pour objectif d'intégrer de manière encore plus cohérente, dès le processus de développement, nos exigences en matière de durabilité des équipements terminaux. Nous entendons promouvoir ce domaine pour atteindre nos objectifs de durabilité (voir chapitre «Ressources durables pour nos propres produits»).

📍 Voir www.swico.ch

📍 Voir 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 «Économie circulaire»).

Pandémie de Covid-19: un an après

À la suite de la pandémie, on constate une nouvelle normalité en 2022: après le retour au bureau, il y a eu une légère augmentation des activités (navettes, déplacements professionnels) et de la consommation de ressources telles que le chauffage, l'eau et le papier, sans toutefois revenir à la situation pré-pandémique. Par rapport à 2019, dernière année de référence standard, on constate une diminution générale de la consommation d'énergie et de ressources.

Papier

Nous réduisons nettement la consommation de papier grâce à la numérisation complète des processus de travail dans l'entreprise et chez nos 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 publication sur papier

prend fin en 2022. Pour les publicités ou les imprimés, nous utilisons exclusivement du papier estampillé FSC.

⊙ Tableau: Consommation de papier selon le volume et l'usage.

Tonnes	Qualité	2020	2021	2022	2022, en %
Papier					
Bureau (photocopieuses, imprimantes) (80 g/m ² = 5 g/feuille)	Ange Bleu	42	35	34	1,7%
Imprimés	Label FSC	1 201 ²	947	819	40,7%
Factures et enveloppes (enveloppes = 6 g/pièce)	Label FSC	232	186	181	9,0%
Annuaire téléphonique	Ange Bleu	1 197	1 065	981	48,7%
Consommation totale de papier		2 672	2 233	2 014	100,0%

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.

⊙ Tableau: Consommables selon le volume et le type de matériau.

En km, tonnes ou nombre	Unité	2020	2021	2022
Matériaux				
Fibres optiques	Fkm ¹	1 178 491	992 791	1 008 792
Paires de cuivre	pkm ¹	37 931	32 778	32 152
Tubes en polyéthylène PE	km	351	364	365
Cuivre ²	tonnes	504	409	417
Polyéthylène PE ²	tonnes	318	315	306
Poteaux téléphoniques en bois	nombre	5 250	4 159	5 350

1 Km de fibre ou de paire.

2 converti à partir des tubes de polyéthylène ou de paires de 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 26 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, les systèmes de refroidissement hybrides fonctionnent à l'eau pendant environ 15% de leur durée d'utilisation annuelle totale et à l'air le reste du temps. La proportion d'eau de pluie utilisée pour le refroidissement est supérieure à 80%. 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 refroidissement 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). La quantité d'émissions de fluides frigorigènes est déterminée sur la base du volume de recharge. Cette quantité d'émissions s'élève à 434,6 tonnes d'équivalent CO₂ (exercice précédent: 33,1) et n'a pas de potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone (PDO, 0 kg d'équivalent R-11). L'augmentation des émissions dues aux pertes de réfrigérant est liée à la chaleur record au cours de l'exercice sous revue et à des fuites détectées.

© Voir www.swisscom.ch/climateport2022

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 télécommunications 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. À la fin de leur durée de vie, nous recyclons ou éliminons 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.

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 indicateurs de six sites importants de Swisscom dans toute la Suisse, collectés en 2022. Nous multiplions la quantité moyenne de 10 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.

© Tableau: Déchets selon le volume et la catégorie.

Tonnes	2020	2021	2022	2022, en %
Catégories de déchets				
Recyclage (y compris démantèlement des réseaux)	2 059	3 185	2 769	66,8%
Déchets ménagers UIC (incinération)	225	534	160	3,9%
Élimination déchets d'exploitation UIC (incinération)	2 149	393	1 065	25,7%
Déchets spéciaux (traitements spécifiques)	28	50	154	3,7%
Quantité totale de déchets	4 461	4 163	4 148	100,0%

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. La construction d'antennes doit dans tous les cas être approuvée par les autorités publiques. 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 protection. 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, cinq sites de Swisscom Broadcast SA se trouvent dans des zones Émeraude. Il s'agit de zones protégées pour la conservation d'habitats et d'espèces particulièrement rares. Trois sites sont situés en bordure d'une zone Émeraude ou d'une zone marécageuse, qui est une zone protégée d'importance nationale. Un autre 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, le nombre de stations est resté identique.
- **Stations de base de Swisscom (Suisse) SA:** 79 stations de base de communication mobile (trois de plus que l'exercice précédent) se trouvent dans des zones Ramsar, des zones Émeraudes, 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.

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» (voir chapitre «Attractivité en tant qu'employeur»).

Projet arbres aute-tige: nous soutenons également le projet de protection climatique de «Hochstamm Suisse» visant à promouvoir les arbres haute-tige sur notre territoire. La population de ces arbres ne cesse malheureusement de diminuer, car leur entretien exige beaucoup de temps. On sait que pendant une certaine période les arbres, et tout particulièrement les arbres haute-tige, absorbent le CO₂. Les branches ne poussent qu'à partir d'une hauteur de 1,6 mètre, c'est pourquoi ils sont nettement plus grands que les espèces que l'on voit habituellement dans les fermes. Les arbres haute-tige peuvent ainsi stocker plus de CO₂ que

les espèces plus petites. Outre le stockage du carbone, les arbres protègent contre l'érosion des sols, limitent les rejets de nutriments et de pesticides dans les nappes phréatiques et les eaux de surface et contribuent à la biodiversité.

Initiative Abeilles sauvages: l'objectif est de préserver les abeilles sauvages en instaurant des habitats de nidification. Cette initiative de préservation de la biodiversité vient compléter les actions que nous menons dans le domaine de l'efficacité énergétique et de la réduction du CO₂. Pour préserver les abeilles sauvages, des nichoirs sont construits sur le modèle des téléphones à cadran rotatif. Ils sont produits par la fondation Wohnen Werken Worben (WOWEWO), qui propose des logements et des emplois aux personnes souffrant d'un handicap. Début mai 2022, un prototype a été réalisé sur le site principal de Worb. L'opération a ensuite été déployée sur les 20 autres sites suisses.

Habitats pour les abeilles sauvages: nous nous engageons également dans la construction d'habitats pour les abeilles sauvages. L'initiative Prairie de fleurs sauvages déjà lancée, qui permet de créer un habitat pour les espèces d'abeilles sauvages nichant au sol, se poursuit. Depuis 2019, les espaces verts de nos centrales ne sont tondues que deux fois par an. La première tonte de l'année ne doit pas avoir lieu avant le 15 juin. Ainsi, une superficie totale de 363 250 m² de surface et 736 centraux téléphoniques sont engagés dans cette initiative. Soixante autres centraux téléphoniques pourraient les rejoindre ultérieurement. Nos propres centrales disposant de plus de 1 000 m² d'espaces verts se prêtent le cas échéant à d'autres habitats, pour autant qu'il n'y ait pas de colonies d'abeilles mellifères à proximité et que l'espace concerné soit suffisamment ensoleillé.

Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO₂, des émissions de NO_x et de SO₂. 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 CO₂ s'applique également au NO_x et au SO₂, 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 2022

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 réa-

lisation de nos objectifs climatiques. Des informations détaillées sont disponibles dans le Rapport climatique 2022.

© Voir www.swisscom.ch/climateport2022

Consommation et efficacité énergétique

Notre consommation totale d'énergie en Suisse était de 529 GWh (exercice précédent: 534 GWh). Elle se compose à 89,3% d'électricité, à 5,9% de combustibles et à 4,8% de carburants. Grâce aux mesures d'efficacité mises en œuvre, la consommation d'énergie a pu être réduite de 23,8 GWh. L'efficacité cumulée depuis le 1^{er} janvier 2021 est de 9,3%.

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, la part d'énergie renouvelable (électricité, biomasse et chauffage urbain) a atteint 91,2% (exercice précédent: 89,6%).

Émissions 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.

Émissions 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 12 305 (exercice précédent: 14 429) tonnes d'équivalent CO₂, dont 372 tonnes (exercice précédent: 33 tonnes) d'émissions fugitives dues à la perte de réfrigérant. L'augmentation des émissions dues aux pertes de réfrigérant est liée à la chaleur record au cours de l'exercice sous revue et à des fuites détectées.

Émissions 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 46 439 tonnes d'équivalent CO₂. Nous les compensons par l'achat de garanties d'origine.

Émissions Scope 3

Les émissions Scope 3 (toutes les émissions indirectes de CO₂, y compris, notamment, celles qui sont émises dans les chaînes d'approvisionnement) se sont élevées à 262 659 tonnes d'équivalent CO₂. Les émissions de CO₂ 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 produits» (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.

Économies de CO₂

L'évolution depuis l'année de référence 2020 est de -2 115 t CO₂e Scope 1, -666 t CO₂e Scope 2 (avant compensation), et -33 262 t CO₂e Scope 3.

Réduction des émissions de CO₂ grâce aux services TIC

En utilisant nos offres, nos clients économisent du CO₂. En 2022, ces économies se sont élevées à 1,59 tonnes de CO₂ (voir chapitre «Des solutions de protection du climat pour nos clients»).

Bilan CO₂

Au cours de l'exercice sous revue, nos émissions totales, y compris celles de nos chaînes d'approvisionnement, s'élevèrent à 274 964 tonnes de CO₂e.

Intensité de CO₂

Nous avons continuellement baissé notre intensité de CO₂ 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	2020	2021	2022
Sol/bâtiments				
Surface nette	millions m ²	0,91	0,88	0,84
Consommation de papier				
Consommation de papier total	tonnes	2 672	2 233	2 014
Eau / eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	130 647	111 801	139 954
Déchets				
Déchets, total	tonnes	4 461	4 163	4 148
Mobilité				
Véhicules	nombre	1 736	1 727	1 685
Kilomètres parcourus	millions km	40,6	42,0	39,7
Émissions de CO ₂ en moyenne ²	g par km	100,0	100,0	127,0
Énergie, électricité				
Consommation d'électricité ^{3,4}	térajoules	1 725	1 674	1 702
	GWh	479	465	473
dont l'électricité pour les pompes à chaleur	GWh	1,1	1,4	1,2
dont électricité pour le refroidissement	GWh	0,2	0,8	0,9
Énergie thermique⁵				
Mazout	térajoules	69,6	74,1	57,1
Gaz naturel ⁶	térajoules	28,6	27,7	18,3
Biomasse ⁷	térajoules	1,1	1,3	1,0
Chauffage à distance ⁸	térajoules	37,9	46,0	35,7
Total thermique	térajoules	137,2	149,2	112,1
Énergie, carburants⁹				
Essence	térajoules	13,7	13,8	12,2
Diesel	térajoules	88,6	84,9	77,5
Gaz naturel	térajoules	0,3	–	–
Carburants, total	térajoules	102,6	98,7	89,7
Énergie, total				
Consommation d'énergie	térajoules	1 964	1 921	1 903
	GWh	546	534	529
Émissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq selon le champ d'application 1 du Protocole des GES ¹⁰	tonnes	14 420	14 429	12 305
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («market-based») ¹⁰		–	–	–
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq selon le champ d'application 2 du protocole des GES («location-based») ¹⁰	tonnes	54 001	45 814	46 439
Dioxyde de carbone CO ₂ eq. selon le champ d'application 3 du protocole des GES ¹⁰		295 921	275 962	262 659
Oxyde d'azote NO _x ¹¹	tonnes	11,2	7,4	10,5
Dioxyde de soufre SO ₂ ¹²	tonnes	0,9	0,4	0,7

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. Augmentation de la consommation 2022 en raison des besoins accrus en refroidissement des centres de calcul et de l'occupation plus importante des bâtiments (bureaux de nouveau davantage fréquentés).

2 Les émissions moyennes par km pour l'année 2021 se réfèrent aux données du constructeur, selon la méthode NEDC. Ces dernières ont été récemment remplacées par la nouvelle méthode WLTP. De fait, à partir de 2022, sera indiquée la consommation moyenne effective afin d'éviter un chevauchement entre les normes NEDC (véhicules plus anciens) et WLTP (véhicules plus récents), raison pour laquelle la valeur moyenne indiquée pour l'exercice sous revue a augmenté. Comme le NEDC n'est plus indiqué pour les véhicules plus récents, une comparaison avec les valeurs de l'année précédente n'est toutefois pas possible. La part des véhicules des classes d'efficacité A et B a cependant de nouveau augmenté par rapport à l'année précédente.

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

4 Électricité 100% renouvelable (part non renouvelable du mix compensée par des garanties 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 à distance 100% renouvelable (part non renouvelable du mix compensée par des garanties d'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 Scope 1: émissions directes de CO₂ provenant de la consommation d'énergie fossile et de la perte de réfrigérant. Scope 2: émissions indirectes de CO₂ provenant de l'énergie achetée (électricité et chauffage à distance). Swisscom publie un rapport climatique complet selon la norme ISO 14064. Protocole GES = Protocole des gaz à effet de serre.

11 Selon Mobitool (www.mobitool.ch), trafic auto, national 5 à 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_x selon le rapport final du 24.11.2017 «Émissions polluantes du trafic routier 1990-2050», Infrac, 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

Responsabilité envers les personnes

Fibre optique

50 à 55%

des logements et commerces en Suisse pourront bénéficier d'ici 2025 de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s.

Connectivité

200 x

plus de données en circulation qu'en 2010. C'est pourquoi nous accélérons l'extension des communications mobiles.

Compétence médias

Plus de 1 million

de personnes concernées par nos mesures en 2022. Notre objectif à l'horizon 2025: deux millions de personnes par an.

Formation continue

41%

de nos collaborateurs ont utilisé au moins une journée sur les cinq jours de formation continue prévus en 2022.

Formation

Environ 900

apprenants sont formés par Swisscom.

Diversité

94

nationalités différentes sont représentées chez Swisscom. Nous promovons une culture de valorisation des différences où toute discrimination, de quelque nature que ce soit, est exclue.

Développement du réseau

Approche de gestion

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile ne cessent de croître. Swisscom investit donc chaque année quelque CHF 1,6 mia dans l'informatique et les infrastructures en Suisse. Il s'agit des investissements les plus élevés de tous les opérateurs en Suisse. La responsabilité de l'extension de notre réseau incombe à la division IT, Network & Infrastructure. Ses collaborateurs veillent à ce que nous proposons à nos clients un mix optimal de technologies.

Réseau et Infrastructure

Fin 2022, plus de 91% de tous les ménages et commerces disposaient d'une connexion supérieure à 80 Mbit/s. Ainsi, 50 à 55% des logements et commerces pourront bénéficier d'ici 2025 de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s, et 70 à 80% d'ici 2030.

▮ Voir Rapport de gestion: chapitre «Infrastructure» – page 25

Protection de la jeunesse dans les médias et compétence médias

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. En Suisse, les gens communiquent en permanence, tant dans l'espace public que privé. La numérisation modifie la nature, l'intensité, la forme et l'efficacité de cette communication. Nous nous devons d'accompagner et de former l'ensemble des 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 sensibilisons les groupes cibles (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 long terme 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: alors que les enfants et les adolescents considèrent les médias numériques comme un passe-temps passionnant, communiquent régulièrement avec leurs amis et passent souvent beaucoup de temps à jouer en ligne, les parents voient plutôt les risques de ces nouvelles opportunités et souhaitent équilibrer davantage leurs loisirs. À l'autre extrémité du spectre démographique, les personnes âgées risquent, quant à elles, de passer à côté de la numérisation, alors qu'elles pourraient également 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. Les offres de formation pour les élèves, mais aussi pour les parents et les enseignants, représentent une mesure importante pour accompagner les personnes, les inspirer et, le cas échéant, les soutenir dans des situations difficiles.

Nous maintenons à cet égard notre stratégie définie en 2021. Nos activités 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 menons cette action aussi bien auprès de notre clientèle privée que de façon spécifique auprès des PME.

☉ Voir www.swisscom.ch/competencesmedias

Swisscom Campus – portail d'accès centralisé à nos offres de formation

Swisscom Campus centralise nos diverses offres de formation pour les différents groupes cibles afin d'améliorer leur accessibilité. Les informations et les mesures sont regroupées en fonction des domaines d'activité courants tels que domicile, école, travail, loisirs. Nous pouvons ainsi cibler au mieux et plus largement les groupes concernés.

☉ Voir www.swisscom.com/campus

Promotion des compétences en matière de médias

Approche de gestion

Au-delà de l'accès technique aux médias numériques, une utilisation compétente de ces derniers est indispensable pour une société de l'information saine, généra-

trice de valeur et responsable. Nous relevons les défis que pose la numérisation de notre quotidien et nous nous engageons pour une protection efficace de la jeunesse dans les médias et pour une solide compétence médias en Suisse. Cela implique de:

- savoir reconnaître et modifier les modes d'utilisation problématiques telles que les comportements addictifs en ligne ou de type «Fear of missing out» (peur de rater quelque chose);
- savoir reconnaître et gérer les contenus tels que les «fake news», la désinformation ou les «hate speech» (discours haineux).

La protection de la jeunesse dans les médias et la compétence médias relèvent du domaine de responsabilité des collaborateurs de l'équipe Durabilité. 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. Lors du lancement de nouveaux produits et services, les succursales sont tenues de vérifier leur conformité avec le cadre juridique (service juridique de Swisscom) et leur conformité au regard de la stratégie et de l'éducation aux médias (délégué à la protection de la jeunesse dans les médias).

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 les parties prenantes issues des rangs de la politique familiale, de l'école et des organisations parentales.

C'est pourquoi l'approche de gestion adoptée jusqu'à présent a fait ses preuves: le fait que le thème soit profondément ancré dans le processus de développement du produit permet d'éviter au mieux les erreurs. Les produits et services qui sont également accessibles aux enfants et aux adolescents et comportent des risques potentiels doivent être dotés de mécanismes de protection appropriés.

Comme nous ne nous contentons pas de promouvoir les aspects de la compétence médias à titre justificatif, mais que nous les diffusons également auprès du grand public par des mesures de communication, nos actions ont une portée considérable. Notre objectif pour 2025 est d'atteindre 2 millions de personnes par an avec nos messages et nos mesures. Le nombre de personnes touchées est un indicateur clé de performance (KPI) pour l'évaluation.

Protection des mineurs dans les médias

Projets de réglementation

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.

En 2021 et 2022, un projet de loi a été négocié au Parlement fédéral. La loi prévoit, entre autres, l'application d'un règlement de portée nationale concernant l'instauration de limites d'âge pour les contenus cinématographiques et vidéo. Le niveau de protection suisse doit être aligné sur celui de l'UE (directive SMAV) et les différents secteurs doivent engager leur responsabilité par le biais d'une approche de corégulation. Nous nous félicitons de cette démarche et, en particulier, de l'adoption de l'article 29 modifié, selon lequel l'Office fédéral des assurances sociales doit prendre en charge la promotion de la compétence médias. En 2023, cette loi sera complétée par une ordonnance. Swisscom est volontiers disposée à fournir une collaboration constructive à cet égard, en vue de contribuer à une mise en œuvre efficace et pragmatique.

Moyens techniques

Nous veillons à accompagner au mieux l'expérience d'utilisation des médias numériques par des mesures techniques. Cela comprend notamment un logiciel de sécurité doté de fonctions de contrôle parental étendues et éprouvées, ou de l'utilisation simple de codes PIN pour limiter le contenu et la commercialisation des contenus de vidéo à la demande sur notre plateforme TV. Nous bloquons également tous les services à valeur ajoutée comportant des contenus érotiques (n°s 0906 et services à valeur ajoutée) chez les utilisateurs principaux de moins de 16 ans et donnons aux parents la possibilité de définir pour leurs enfants des plages horaires de navigation en ligne via l'Internet-Box.

☉ Voir www.swisscom.ch/controle-parental

Offres, cours et publications

Nous formons notamment les enfants et les adolescents à l'utilisation compétente des nouvelles opportunités numériques. À cet effet, nous misons sur différentes mesures visant à accroître l'accessibilité pour les parents et les écoles et à répondre à leurs différents besoins. Nos cours sur les médias s'adressent aux parents, aux enseignants et aux élèves, et leur présentent les opportunités de même que les risques liés à la numérisation.

Depuis le début de l'été 2021, les écoles disposent également de diverses offres sous forme numérique. Elles peuvent désormais faire intervenir virtuellement nos formatrices et formateurs dans les salles de classe. Une partie des enseignants reste toutefois sceptique à l'égard de la transmission en ligne et s'interroge sur l'efficacité de la méthode. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons donc entamé une nouvelle approche: dans un cadre d'enseignement hybride, les élèves doivent se pencher eux-mêmes sur la conception des médias et réfléchir à leur propre consommation médiatique. Ce projet a fait l'objet d'un essai pilote à l'automne dernier et devrait être intégré à notre socle de formation en 2023 en tant qu'offre de formation supplémentaire.

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. En 2022, nous avons également mis en ligne la version française et mis à jour dans le même temps la version allemande en intégrant les développements et connaissances les plus récents. L'objectif est de promouvoir un comportement responsable en matière de jeux en montrant 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. Fin 2022, nous avons déjà enregistré 290 inscriptions de classes.

☉ Voir www.swisscom.ch/cours-sur-les-medias

Après l'édition «Fake News et deepfake» de l'an dernier, nous avons, à l'automne 2022, traité le thème «Influenceur/-ceuse» dans le guide «enter» sur les médias. Le phénomène des influenceurs/-ceuses sur les réseaux sociaux, leur impact sur les utilisateurs, leur métier et les mécanismes d'action de l'influence sont traités de manière compréhensible et donnent aux parents de précieux conseils pour l'éducation médiatique de leurs enfants au quotidien et aux enseignants des axes concrets pour aborder ce thème en classe.

☉ Voir www.swisscom.com/enter

enter

La dernière édition du guide du bon usage des médias est parue à l'automne 2022 sur le thème «Influenneur/-ceuse»



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. Grâce aux données collectées par la ZHAW en 2020, la direction de l'étude a été en mesure d'effectuer une analyse transversale sur l'évolution des comportements en matière d'utilisation des médias au cours des dix dernières années. Les résultats montrent que de nombreux modèles de comportement, comme par exemple le temps moyen passé en ligne par les jeunes, ne changent guère. En revanche, d'autres changent de manière substantielle, comme en témoignent les nouvelles plateformes de médias sociaux telles que YouTube, TikTok ou Be Real.

📍 Voir www.swisscom.ch/james

📍 Voir www.swisscom.com/hatespeech

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 smart-

phone des enfants ne devienne pas un élément perturbateur, mais un compagnon amusant et utile.

Inclusion numérique, sécurité des données et d'Internet

Depuis 2005, nous dispensons des formations sur 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.

Plus de 144 000 personnes se sont ainsi perfectionnées en 2022 dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des offres de formation de Swisscom en 2005, près de 860 000 personnes ont déjà bénéficié d'une formation.

La pandémie de Covid-19 a affecté la fréquentation de nos sites de formation au premier trimestre, mais depuis 2020, nous proposons la majeure partie de notre offre sous forme de vidéos d'apprentissage ou de cours en ligne. L'offre de formation à distance a été assidûment utilisée: 91 052 participants ont utilisé nos formats en ligne au cours de l'exercice sous revue, soit plus du double par rapport à 2021.

📍 Voir www.swisscom.com/academy

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 2022, nous avons compté plus de 175 000 événements de conseil au sein de MyService.

📍 Voir www.swisscom.com/myservice

Contrôle parental

Lorsqu'il s'agit de l'intégrité physique et psychique des enfants et des adolescents, il convient de réfléchir au-delà de leur interaction avec les médias.

Pédopornographie

Avant même d'y être contrainte par la loi (LTC, article 46a), Swisscom s'est engagée, avec ses concurrents, dans le cadre de l'initiative sectorielle «Protection de la jeunesse dans les médias» de l'association professionnelle asut, à bloquer sur tous nos réseaux tous les sites de pédopornographie («pornographie interdite») qui nous sont signalés par la police fédérale. Entre temps, il existe une interface électronique automatisée entre la police fédérale et Swisscom sur laquelle toutes les modifications sont automatiquement mises à jour.

La Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfance et la Fondation Guido Fluri ont lancé, en concertation avec la police fédérale, le service de signalement en ligne «www.clickandstop.ch». Les expériences faites à l'étran-

ger ont montré que le signalement de contenus pédopornographiques en ligne est plus efficace lorsque ceux-ci peuvent être signalés de manière anonyme. Cela s'explique notamment par le fait que la personne faisant un signalement peut être elle-même soupçonnée de consommer ce type de contenus. Nous soutenons cette initiative. Dans le cadre de son lancement et sur notre plateforme de conseils Swisscom Campus, nous avons communiqué notre soutien à ce service de signalement.

☎ Voir www.clickandstop.ch

☎ Voir www.swisscom.com/campus

Protection des enfants dans la chaîne d'approvisionnement

L'annexe «Corporate Responsibility» est un élément contractuel obligatoire imposé par Swisscom. Les fournisseurs s'engagent à respecter les exigences de la norme SA8000. Cette procédure fait également partie intégrante de la politique d'achat de Swisscom.

Soutien aux réfugiés d'Ukraine

L'attaque de la Russie contre l'Ukraine a déclenché une immense vague de solidarité dans l'ensemble de la population suisse. Nous avons pris les mesures suivantes:

- Avec nos collaborateurs, nous avons fait un don de CHF 250 000 à l'occasion de la journée de collecte nationale de la Chaîne du Bonheur.
- En mars 2022, nous avons supprimé tous les frais d'itinérance pour le coût des appels de la Suisse vers l'Ukraine et les coûts d'itinérance applicables en Ukraine.
- Lors d'une campagne de collecte spéciale Mobile Aid, nos clients ont fait don de quelque 24 000 smartphones. La recette a été doublée par Swisscom et intégralement reversée à un village de SOS Village d'Enfants en Ukraine.
- Les personnes ayant fui l'Ukraine et bénéficiant du statut de séjour S ont pu se procurer gratuitement une carte SIM Swisscom dans chaque Swisscom Shop. Elles ont été dispensées des frais d'abonnement jusqu'à fin novembre 2022.
- Nous avons intégré la chaîne Diaspora TV sur blue TV. Depuis mars 2022, la chaîne Diaspora TV informe les Ukrainiens dans leur langue maternelle sur la vie en Suisse. D'autres chaînes ukrainiennes sont également disponibles sur blue TV.
- Enfin, nous avons fourni une aide directe et rapide à différents centres d'accueil fédéraux grâce à nos services TIC (accès Internet).

☎ Voir www.swisscom.ch/ukraine

Accessibilité

Approche de gestion

Pour nous, l'accessibilité n'est pas seulement une obligation sociale. Il s'agit d'une prestation que nous proposons volontairement et par conviction à notre clientèle. Nous y attachons une grande importance pour deux raisons: premièrement, nous appliquons fondamentalement 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 accessibles en premier lieu les produits et les canaux les plus appréciés par la clientèle. Cette approche ciblée est pertinente au regard du grand nombre de produits et services Swisscom et de canaux de communication.

Différents partenaires évaluent l'accessibilité de nos services, par exemple notre site Internet ou nos applications. La société Applause, par exemple, effectue chaque mois des tests approfondis. Ces vérifications périodiques et la résolution des problèmes identifiés sont déterminantes 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.

Des espaces accessibles

Les Swisscom Shops et les centres d'appel satisfont à de strictes exigences pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées – accessibilité que nous améliorons en continu. 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 de la clientèle handicapée. En collaboration avec Pro Senectute, l'accent a été mis récemment sur l'accueil des personnes âgées ayant des difficultés cognitives.



En 2022, Swisscom Home App est devenue accessible à tous.

Désormais, même une personne non voyante peut désormais commander ses appareils consommateurs d'électricité avec son smartphone grâce aux Smart Switches. Une étape importante a en outre été franchie en 2022 en ce qui concerne l'offre TV: avec l'application blue TV pour Apple TV, il est possible à présent d'utiliser un lecteur d'écran. Nous travaillons à l'amélioration de la navigation pour le lecteur d'écran. D'une façon générale,

l'accessibilité de notre site Internet et de nos applications est également améliorée en permanence. Nous nous efforçons de respecter le niveau AA des directives internationales pour l'accessibilité des contenus web (WCAG). Avec les applications Home et l'espace client en ligne My Swisscom, nous atteignons d'ores et déjà un bon niveau. La prochaine étape consistera à améliorer sensiblement l'accessibilité de l'Online Shop.

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 avec l'interlocuteur/-trice de leur choix en composant le numéro court 1145. Swisscom met ce service gratuitement à disposition dans le cadre du service universel. Toujours dans le cadre du service universel et en collaboration avec la fondation Procom, nous proposons gratuitement aux personnes sourdes un service de transcription en langue des signes. Grâce à la mise à disposition d'un traducteur en langue des signes, ce service permet aux personnes sourdes de téléphoner à des personnes entendant.

© Voir www.swisscom.ch/accessibility

Collaborateurs

Chaque fois que les clients contactent Swisscom, ils doivent faire l'expérience d'une entreprise digne de confiance, engagée et curieuse portée par des collaborateurs motivés, compétents et performants. Notre politique du personnel s'appuie sur une culture d'entreprise porteuse de valeurs, une communication axée sur le dialogue et une ouverture permanente à la diversité.

Nous attachons une importance particulière à la diversité et au traitement équitable de nos collaborateurs, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur origine, de leur langue ou de leur orientation sexuelle. Nous souhaitons continuer à augmenter la mixité dans les métiers techniques. Nous formons environ 895 apprentis et veillons à l'inclusion des collaborateurs souffrant de handicaps physiques et psychiques.

En tant qu'employeur attractif, nous offrons des conditions de travail flexibles, des conditions d'engagement généreuses et de nombreuses possibilités d'organisation. De plus, nous soutenons nos collaborateurs dans leur développement professionnel en leur proposant de nombreuses formations. Nous souhaitons qu'ils restent en bonne santé et motivés sur le long terme. C'est pourquoi 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 du bien-être psychique, et à la réduction de la présence au travail malgré la maladie (présentéisme).

Gestion de la pandémie de Covid-19

Au cours de l'exercice sous revue, la situation s'est peu à peu normalisée au regard de la pandémie de Covid-19. Les mesures telles que le télétravail obligatoire, le nettoyage des bâtiments, l'obligation de porter un masque et les règles de distance ont pu être allégées. Avant la pandémie, le télétravail était déjà possible et pratiqué par un certain nombre de collaborateurs, mais il a par la suite été étendu à d'autres domaines, tels que par exemple les centres d'appel. Il est aujourd'hui encore régulièrement utilisé et très apprécié par de nombreux collaborateurs.

Conditions de travail générales

La convention collective de travail (CCT) de Swisscom offre à nos 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 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 2022) 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.

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 2022, environ 16 500 (exercice précédent: 16 900) collaborateurs et 9 600 (exercice précédent: 9 300) bénéficiaires d'une prestation de rente étaient assurés auprès de comPlan.

Prestations supplémentaires

Tous nos collaborateurs 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 dix 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 cinq 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.

Attractivité en tant qu'employeur

Approche de gestion

Notre attractivité en tant qu'employeur est pour nous une priorité centrale au regard de la pénurie croissante de personnel qualifié. Cela vaut en particulier pour les profils informatiques. Conformément à la devise «Notre réussite repose sur votre réussite», notre stratégie consiste à attirer et conserver les meilleurs collaborateurs pour Swisscom.

En réponse à la pénurie de personnel qualifié, nous développons des processus de recrutement innovants, comme la possibilité de postuler par vidéo, avec son profil LinkedIn plutôt qu'avec son CV, ou de rencontrer sans engagement des représentant(e)s de Swisscom pour un Coffee Talk. Nous offrons de bonnes conditions de travail et d'engagement et nous proposons des salaires

conformes au marché, ainsi que des prestations sociales avantageuses. Nous nous appuyons pour cela sur notre bonne réputation en tant qu'employeur, des relations basées sur le respect mutuel, et une culture du feedback et du développement. Depuis de nombreuses années déjà, nous sommes pionniers en matière d'offre de modèles et de conditions de travail attrayants, que nous améliorons en permanence sur la base d'analyses de marché et d'enquêtes internes.

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 5 200 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. Nos principes de travail flexible accordent à nos collaborateurs et à nos équipes une grande liberté d'action. Ils peuvent travailler jusqu'à trois jours à domicile, dans la mesure où les affaires le permettent. Indépendamment du télétravail, les collaborateurs reçoivent, grâce à la prestation supplémentaire sur les services Swisscom, une généreuse indemnité mensuelle pour 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.

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, ces derniers peuvent le choisir 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.

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).

Une fois par an, nos collaborateurs peuvent consacrer une journée prise sur leur temps de travail à une tâche d'intérêt général, par exemple sous la forme d'une mission de protection de la nature ou de cours d'informatique pour les réfugiés. Au cours de l'exercice sous revue, nos collaborateurs ont effectué 784 (exercice précédent: 383) jours d'intervention pour l'entretien de la nature et du paysage.

Développement professionnel

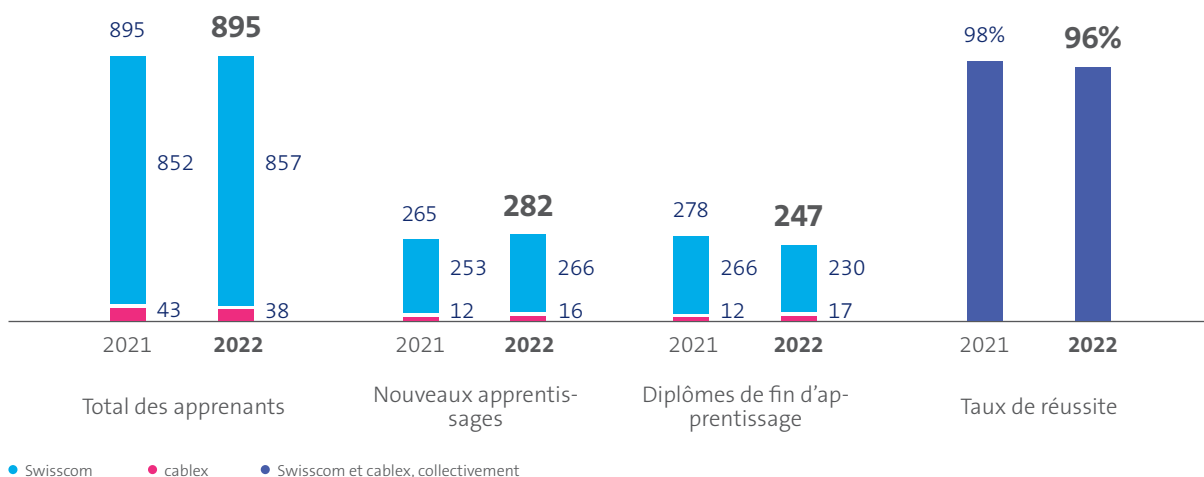
Approche de gestion

Afin de profiter des opportunités offertes par la transition numérique et d'atteindre nos objectifs, il est indispensable que nos collaborateurs élargissent 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 fixés 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, par exemple en collaboration avec le portail de formation suisse. L'initiative Employee Journey «People & Organization Development» a pour but de renforcer l'employabilité des collaborateurs en proposant un vaste éventail de possibilités de formation continue.

Débutants

Nous proposons 857 places d'apprentissage dans sept métiers différents. À celles-ci s'ajoutent 38 places d'apprentissage offertes par la filiale cablex dans trois métiers (voir graphique).

Nombre d'apprenants au 31.08.2021/2022



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. Au cours de l'exercice sous revue, quelque 62 (exercice précédent: 85) diplômé(e)s des hautes écoles spécialisées et des universités ont acquis leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step In dans notre entreprise. De plus, nous proposons chaque année 15 postes de stagiaires pour aider les étudiants à entrer dans la vie professionnelle à la fin de leurs études.

Nous mettons en place de nombreux projets innovants, dont voici trois exemples:

- Nous avons participé au développement d'un apprentissage totalement inédit qui sera lancé en 2023: le profil professionnel «Développeur/-euse Digital Business CFC» est une première mondiale et revêt une grande importance pour la numérisation en Suisse.
- Avec le projet pilote d'avant-garde «Lernvolution», les apprenants élaborent eux-mêmes leur parcours de formation avec leur coach pédagogique de l'école professionnelle et leur accompagnateur de Swisscom, ce qui est à la fois novateur et révolutionnaire dans la formation professionnelle de base. Le projet est mené en étroite collaboration avec l'école professionnelle BBB de Baden et établit ainsi de nouvelles normes en matière de coopération entre les lieux d'apprentissage. Ce projet a été récompensé par l'ICT Education and Training Award.
- Nous pilotons le processus de candidature pour les apprenants de manière totalement inédite, en ayant pour objectif de placer l'être humain au centre de la procédure et non pas d'analyser des dossiers. Dans le cadre de leur candidature, les personnes intéressées répondent à plusieurs questions dans un outil vidéo. Sur la base de leurs réponses, les personnes candidates appropriées sont invité(e)s à participer au NEX-Day. Au lieu de nous baser sur un dossier abstrait, nous apprenons à connaître les jeunes dans des contextes variés et proches du quotidien, ce qui nous permet de recruter les meilleurs talents.

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.

Dans le cadre d'Employee Journey «People & Organization Development», nous proposons un large éventail de possibilités de formation et de perfectionnement. La plupart d'entre elles s'appuient sur des méthodes

d'apprentissage numériques. 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 41% (exercice précédent: 46%) de nos collaborateurs ont utilisé au moins une journée sur les cinq jours de formation continue prévus en 2022.

Programmes pour les talents

Avec les diverses offres Talent, nous permettons aux collaborateurs présentant la motivation et le potentiel requis d'évoluer vers un poste à responsabilités, de manière ciblée.

Évaluation de la performance et évolution professionnelle

Pour nous, il est essentiel que les collaborateurs se préoccupent de leur employabilité sur le marché du travail. À cette fin, nous mettons à leur disposition le conseiller de carrière virtuel «My Employability». Celui-ci les aide à affiner leur profil professionnel, à identifier les connaissances qui leur font défaut et à définir des mesures de formation continue appropriées. «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 et égalité des chances

Approche de gestion

La diversité de nos collaborateurs est pour nous un véritable atout. La diversité favorise l'innovation et nous rend plus performants. Swisscom pratique une culture dans laquelle les différences sont appréciées et où la discrimination et l'exclusion n'ont pas leur place. C'est une position que nous adoptons aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise. 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.

Communautés Swisscom

Les différentes communautés Swisscom telles que Diversity, Women's Empowerment ou proud@swisscom comptent actuellement plus de 1 300 membres.



Nous ne tolérons aucune discrimination ni aucun abus de pouvoir. Ce principe est communiqué à tous nos 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 personnes candidates 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. Ce principe est également consigné dans un guide destiné aux Hiring Managers, avec des instructions concrètes, par exemple pour éviter les préjugés inconscients ou pour rédiger des appels d'offres non sexistes. Nous proposons également des postes à temps partiel ou en partage de poste. En ce qui concerne l'embauche de personnes issues d'États tiers, nous nous conformons aux réglementations légales et nous appliquons les dispositions du régime de priorité aux travailleurs indigènes.

Diversité dans les organes de direction

Notre Conseil d'administration est 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.

Proportion de femmes parmi les cadres

En 2022, la proportion de femmes parmi les cadres était de 14,2%. Chaque division opérationnelle s'est fixé des objectifs spécifiques pour augmenter la proportion de femmes parmi les cadres. Pour y parvenir, lors du recru-

tement, nous donnons la préférence aux candidates à compétences égales, nous les recherchons de manière ciblée (active sourcing) et nous leur accordons une grande flexibilité en termes de taux d'occupation et de lieu de travail.

Égalité 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 de nos apprenantes dans les métiers TIC est de 26,6% pour l'exercice sous revue (exercice précédent: 27,5%).

© Voir www.swisscom.ch/digital-days-for-girls

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 nous, 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. Afin de lutter contre la perte de connaissances et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée qui accompagneront la grande vague de départs en retraite à venir, nous promovons le transfert et le développement du savoir-faire, notamment par des programmes de mentorat ou des programmes juniors. À titre d'exemple, le mentorat intergénérationnel consiste à former des binômes intergénérationnels et mixtes qui s'enrichissent mutuellement. Le programme junior a pour objectif de préparer les jeunes aux tâches à accomplir au sein de Swisscom et de préparer ainsi la relève de manière ciblée.

Origine et langue

Nous employons des collaborateurs issus de 94 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.

94

Swisscom emploie des collaborateurs de 94 nations différentes.

Par ailleurs, une initiative interne a été lancée dans le but de permettre aux collaborateurs de développer leurs compétences linguistiques dans une autre langue nationale et/ou en anglais, afin de promouvoir la diversité linguistique.

Nous proposons délibérément des postes à temps partiel et nous publions également les offres d'emplois dans d'autres langues et/ou en anglais afin de promouvoir la diversité linguistique. Nous veillons en outre à publier les offres d'emplois dans d'autres régions que le lieu de travail principal. Nous indiquons par ailleurs que les tâches peuvent également être effectuées en télétravail ou sur d'autres sites.

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. 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.

Sécurité au travail et protection de la santé

Approche de gestion

La santé et la sécurité de nos collaborateurs, ainsi que de nos clients et de nos partenaires, 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».

Dans le «nouveau» monde du travail, nous attachons une importance particulière à la prévention et au dépistage précoce des troubles psychosociaux (santé mentale), aux thèmes de l'autogestion ou encore à l'ergonomie. 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, par exemple 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 la gestion du 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 pour les projets de grande envergure (notamment lorsque nous confions des mandats à un entrepreneur total) et se réunit six fois par an sous la direction de notre chargé de sécurité Safety.

Les principaux partenaires de Swisscom sont impliqués en permanence dans la mise en œuvre systématique de mesures de prévention de la sécurité. Par ailleurs, des audits ciblés de certains systèmes de gestion ainsi que des contrôles sans préavis des postes de travail permettent de vérifier que les principales règles sont respectées de manière systématique.

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. De plus, nous réalisons chaque année une enquête sur la situation professionnelle individuelle pour mesurer le niveau de stress général et le présentéisme de nos collaborateurs.

Certification de Safety et partenariats

La Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) a certifié en 2021 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 témoigne l'audit de 2021 «G20 zu ISO 45001», nous disposons d'un système Safety complet et conforme à la législation, 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. «STOP en cas de danger» doit être appliqué au quotidien aussi bien au sein de Swisscom que chez tous les partenaires contractuels, ce qui se traduit par une ligne de conduite claire vis-à-vis de ceux qui ne respectent pas leurs obligations.

Friendly Work Space

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 de nouveau obtenu en 2022 le label «Friendly Work Space» de Promotion Santé Suisse. Ce label est valable trois ans.



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 de «Mental Health First Aid» (MHFA) en collaboration avec Pro Mente Sana, ainsi que, conjointement avec l'Institut de médecine du travail, des cours sur le thème «Distant working, stress et résilience» et diverses autres initiatives sur les questions de l'auto-gestion, de l'ergonomie et de la santé mentale.

Le taux d'absentéisme est un indicateur fiable du stress au travail. Au cours de l'exercice sous revue, il s'élevait à 3,4% (exercice précédent: 2,8 %). Le nombre de cas d'absence a augmenté de 25% par rapport à l'année précédente. La durée de l'absence par cas a également augmenté. Il convient de noter que le taux d'absentéisme

était très bas au cours des deux années précédentes (en raison de la pandémie et de mesures particulières).

Depuis 2022, le nouveau Health-Cockpit permet de comparer les équipes en interne et de traiter à temps les éventuels risques pour la santé. Par exemple, les retours de l'enquête interne «Pulse» sont pris en compte. Cette enquête demande explicitement aux collaborateurs s'ils ressentent un stress négatif dans leur environnement de travail. Lorsqu'une équipe présente plusieurs valeurs élevées (par exemple des valeurs de stress élevées, une augmentation du taux d'absentéisme, de la fluctuation ou des heures supplémentaires), nous offrons la possibilité d'effectuer une analyse approfondie du stress. Il s'agit notamment de mesurer le présentéisme, les problèmes de direction, les conflits au sein de l'équipe. D'autres mesures sont ensuite déterminées conjointement.

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 15 accidents pour 1 000 collaborateurs à temps plein chaque année, le taux d'incidents est nettement inférieur aux valeurs relevées dans des secteurs comparables (notamment celui des assurances).

Plus d'un quart 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 le plus souvent d'accidents mineurs, ils n'entraînent que peu ou pas 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. L'implication permanente de nos partenaires contractuels nous permet également d'avoir une vue d'ensemble des accidents liés à nos activités.

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. 2 177 (exercice précédent: 1 915) des absences étaient dues à des accidents non professionnels (ANP).

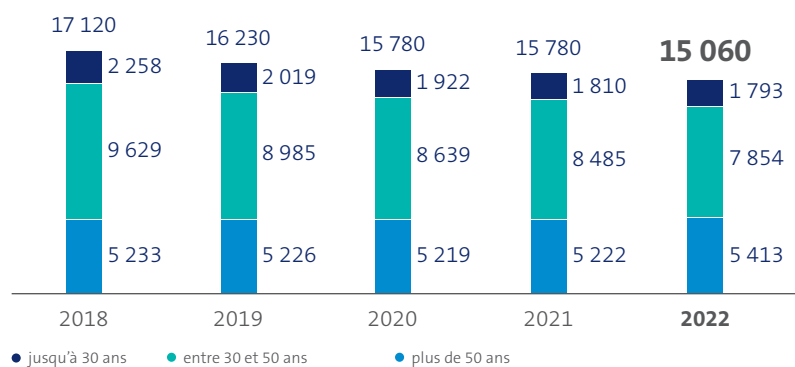
Nombre ou selon mention	2020			2021			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Maladies et accidents (M+A)									
Journées de travail dû en FTE	3 036 402	986 088	4 022 490	3 003 720	960 697	3 964 417	2 948 094	921 930	3 870 024
Absences dues aux maladies (sans maladies prof.)	59 583	28 952	88 535	65 514	33 193	98 707	80 947	36 907	117 854
Absences dues aux maladies professionnelles	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Absences dues aux accidents professionnels	2 513	152	2 665	2 483	133	2 616	2 308	131	2 438
Absences dues aux accidents non professionnels	10 567	2 792	13 359	9 024	2 754	11 778	10 653	2 357	13 010
Total jours d'absences (M+A)	72 663	31 896	104 559	77 020	36 080	113 100	93 907	39 395	133 302
Nombre de cas de maladie	11 373	5 385	16 758	14 413	6 241	20 654	18 701	7 418	26 119
Nombre d'accidents prof.	197	32	229	201	34	235	201	24	225
Nombre d'accidents non professionnels	1 452	402	1 854	1 493	408	1 901	1 684	493	2 177
Nombre total de cas¹	13 022	5 819	18 841	16 107	6 683	22 790	20 586	7 935	28 521
Taux d'absences (sans maladies prof.)	1,96%	2,93%	2,20%	2,17%	3,45%	2,48%	2,7%	4,0%	3,0%
Taux d'absences dues aux maladies professionnelles	0,0000%	–%	0,0000%	0,0000%	–%	0,0000%	0,0%	0,0%	0,0%
Taux d'absences dues aux accidents professionnels	0,08%	0,02%	0,07%	0,08%	0,01%	0,07%	0,1%	0,0%	0,1%
Taux d'absences dues aux accidents non professionnels	0,35%	0,28%	0,33%	0,30%	0,29%	0,30%	0,4%	0,3%	0,3%
Taux d'absences total (M+A)	2,40%	3,20%	2,60%	2,60%	3,70%	2,80%	3,2%	4,3%	3,4%
Nombre de décès au travail	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Présence nette en FTE	7 816	2 117	9 921	7 760	2 062	9 809	7 586	1 952	9 523
Heures productives totales	16 294 051	5 005 499	21 299 551	16 201 459	4 847 351	21 048 810	15 815 226	4 576 840	20 392 066
Heures productives par FTE	1 402	1 505	1 425	1 412	1 488	1 428	1 398	1 455	1 410

1 Perte de temps de travail occasionnant des frais médicaux.



Structure d'âge du personnel 2022

Headcount



Effectif total en Suisse

Nombre ou selon mention	2020			2021			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Effectif total en Suisse									
Effectif moyen annuel FTE			16 234			15 961			15 884
Effectif fin décembre FTE			16 048			15 882			15 750

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

Couverture périmètre du rapport	93%			92%			91%		
Effectif moyen FTE	11 652	3 337	14 989	11 509	3 270	14 779	11 313	3 145	14 458
Effectif fin décembre FTE	11 584	3 318	14 902	11 465	3 211	14 676	11 160	3 123	14 283
Headcount (HC)	11 919	3 861	15 780	11 794	3 723	15 517	11 456	3 604	15 060
Emplois temporaires (HC)	806	225	1 031	737	197	934	612	141	753
Contrats de durée déterminée CDD (HC)	177	117	294	141	87	228	102	87	189
Contrat de durée indéterminée CDI (HC)	11 742	3 744	15 486	11 653	3 636	15 289	11 354	3 517	14 871
Proportion hommes – femmes (HC)	75,5%	24,5%	100,0%	76,0%	24,0%	100,0%	76,3%	23,7%	100,0%
Emplois à plein temps (HC)	10 172	2 001	12 173	10 058	1 933	11 991	9 884	1 872	11 756
Emplois à temps partiel (HC)	1 570	1 743	3 313	1 595	1 702	3 297	1 470	1 644	3 114
Proportion plein temps	86,6%	53,4%	78,6%	86,3%	53,2%	78,4%	87,1%	53,2%	79,1%
Proportion temps partiel	13,4%	46,6%	21,4%	13,7%	46,8%	21,6%	12,9%	46,8%	20,9%
Nombre de collaborateurs en CCT (HC)	9 247	3 462	12 709	9 108	3 289	12 397	8 824	3 167	11 991
Proportion CCT en % de l'effectif total (HC)	77,6%	89,7%	80,5%	77,2%	88,3%	79,9%	77,0%	87,9%	79,6%
Top management (HC)	69	9	78	68	10	78	65	9	74
Management intermédiaire (HC)	2 603	390	2 993	2 618	424	3 042	2 632	437	3 069
Taux dans le management (effectif)	87,0%	13,0%	100,0%	86,1%	13,9%	100,0%	85,8%	14,2%	100,0%

Fluctuation en Suisse

Age moyen	44,3	41,7	43,7	44,5	42,1	43,9	44,4	42,1	43,8
Départs ¹	1 092	317	1 409	1 009	321	1 330	1 348	415	1 763
Départs jusqu'à l'âge de 30 ans ¹	170	74	244	176	74	250	222	86	308
Départs entre 30 et 50 ans ¹	524	158	682	448	137	585	561	182	743
Départs au-delà de 50 ans ¹	398	85	483	385	110	495	565	147	712
Taux départs jusqu'à l'âge de 30 ans	15,6%	23,3%	17,3%	17,4%	23,1%	18,8%	16,5%	20,7%	17,5%
Taux départs entre 30 et 50 ans	48,0%	49,8%	48,4%	44,4%	42,7%	44,0%	41,6%	43,9%	42,1%
Taux départs au-delà de 50 ans ²	36,4%	26,8%	34,3%	38,2%	34,3%	37,2%	41,9%	35,4%	40,4%
Entrées ¹	705	177	882	850	211	1 061	998	280	1 278
Entrées jusqu'à l'âge de 30 ans ¹	214	82	296	282	89	371	358	108	466
Entrées entre 30 et 50 ans ¹	434	88	522	484	107	591	542	156	698
Entrées au-delà de 50 ans ¹	57	7	64	84	15	99	98	16	114
Taux d'entrées jusqu'à l'âge de 30 ans	30,4%	46,3%	33,6%	33,2%	42,2%	35,0%	35,9%	38,6%	36,5%
Taux d'entrée entre 30 et 50 ans	61,6%	49,7%	59,2%	56,9%	50,7%	55,7%	54,3%	55,7%	54,6%
Taux d'entrées au-delà de 50 ans ²	8,1%	4,0%	7,3%	9,9%	7,1%	9,3%	9,8%	5,7%	8,9%

Indicateurs supplémentaires

Journées de sensibilisation et de formation			45 734			54 822			58 384
Nombre de jours de formation et d'éducation par salarié			2,9			3,5			3,8
Congés de maternité et de paternité	580	195	775	671	207	878	315	124	439
Compensation totale du CEO en milliers de CHF			1 853			1 958			1 806
Salaire médian total en milliers de CHF			139			141			142
Ratio salaires CEO / médian			13			14			13
Variation du salaire CEO			5,3%			5,7%			-7,8%
Variation du salaire médian			1,5%			1,4%			0,7%
Salaire minimum CCT en milliers de CHF			53			52			52
Performance Dialogues ³			95,4%			86,0%			-

1 Sans contrat à durée déterminée.

3 Sans apprenants.

2 Sans départs en retraite.

Responsabilité dans l'action

Éthique

Judicieux

Swisscom met en place un Comité DG d'éthique.

Protection des données

Une priorité

pour nous: traiter les données à caractère personnel en conformité avec la loi.

Extension de la communication mobile

L'accroissement du volume de données

et la restriction des autorisations en matière de communication mobile nous placent en position délicate.

Société

Partenariats

Notre engagement pour la Suisse dans le cadre de nombreux partenariats et affiliations est une tradition.

Débats publics

L'intérêt public

et les intérêts de notre entreprise guident notre approche dans les débats publics.

Éthique de l'entreprise

Approche de gestion

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. Les principes éthiques de notre action sont inscrits au paragraphe 4 de notre code de conduite: «Les collaborateurs sont tenus de respecter les règles et les valeurs établies au sein de notre entreprise. Ils garantissent un comportement consciencieux au sein de l'entreprise et agissent en faisant preuve d'intégrité. Ils poursuivent les objectifs et les intérêts de Swisscom et de ses clients. Ils identifient et évitent les conflits d'intérêts et les mettent en évidence.»

Nos critères éthiques prennent en compte les besoins de Swisscom et ceux de nos parties prenantes. Nous faisons confiance à nos collaborateurs et apprécions le fait que, dans leur travail quotidien, ils agissent de façon responsable à l'égard de la société, de l'environnement et de l'économie. Nous instaurons la transparence et nous entretenons le dialogue avec le public. En effet, nous ne pouvons réussir économiquement que si nous bénéficions de la confiance de nos parties prenantes.

Les attentes du public et des parties prenantes vis-à-vis des entreprises se sont renforcées. Alors que nos bonnes pratiques en matière de protection des données sont reconnues dans l'étude sur la responsabilité numérique de la fondation Ethos, des instruments internes tels que Reputation Tracking indiquent un potentiel dans la mise en œuvre de principes éthiques au sein de l'entreprise. Dans le cadre de nos activités quotidiennes, la disparité des besoins donne lieu à des divergences d'objectifs qu'il convient de pondérer avec prudence. Même avec la bonne volonté de tous les participants, il existe un risque que les intérêts de certaines parties prenantes ne soient pas suffisamment pris en compte. Pour minimiser ce risque, nous avons renforcé l'éthique de l'entreprise.

Nouveau groupe de travail sur l'éthique de l'entreprise et cinq mesures

Fin 2021, les principes éthiques de l'entreprise ont été intégrés à la stratégie révisée du groupe en tant que composant de «Trusted Corporate Citizen». Au cours de l'exercice sous revue, un groupe de travail intersectoriel «Éthique de l'entreprise» a été créé sous la direction de l'équipe Durabilité, avec pour mission de renforcer les pratiques éthiques de Swisscom. En accord avec la Direction du groupe, le groupe de travail a défini un ensemble de cinq mesures:

- définition plus claire de la gestion de l'éthique et mise en place de comités réguliers au sein des instances dirigeantes;
- élaboration d'une boussole des valeurs;
- mise en place d'une formation à l'éthique pour tous les collaborateurs;
- introduction d'un ensemble de KPI pour mesurer les progrès de «Trusted Corporate Citizen»;
- communication de la thématique éthique.

Gestion des questions éthiques

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 préside également le Board Éthique des données, qui discute des questions liées aux données et émet des recommandations à l'attention des projets et de la direction (voir paragraphe «Board Éthique des données»).

Au sein du groupe de travail Éthique (GT Éthique), les questions relatives à l'éthique de l'entreprise sont discutées avec le CEO et la responsable Group Human Resources sous la direction du conseiller déontologique. Les discussions portent sur des cas concrets. Le GT Éthique est conseillé par un spécialiste externe. Au cours de l'exercice sous revue, le groupe de travail a traité deux cas: l'un concernait les prestations IT de notre filiale Swisscom Broadcast pour la Coupe du monde de football au Qatar. À la demande du groupe de travail, des contrôles des conditions de travail ont été effectués sur place par des responsables de projet de Swisscom. En outre, l'engagement a fait l'objet d'un article sur l'intranet. Dans la rubrique de commentaires sur l'article, une controverse s'est ensuite engagée entre les collaborateurs. Nous considérons cela comme un signe clair d'une culture d'entreprise ouverte et d'un profond intérêt pour les questions d'éthique d'entreprise. Le deuxième cas concerne une offre TV pour laquelle la décision finale n'a pas encore été prise.

☉ Voir www.ethix.ch

Au sein du Leadership Forum, le cercle de direction des cadres dirigeants, l'intégration de principes éthiques dans toutes les activités sera thématifiée chaque année à partir de 2023.

Nouvelle boussole des valeurs

Être digne de confiance est une valeur centrale pour Swisscom. Une boussole éthique aide les collaborateurs à concrétiser cette exigence et leur permet d'adopter plus facilement une attitude inspirant confiance grâce à trois valeurs centrales: «Préserver la liberté de décision de toutes les personnes concernées», «Promouvoir le bien-être de toutes les personnes concernées» et «Assurer l'équité des échanges entre toutes les personnes concernées», avec des exemples d'application internes et externes. Pour que cette boussole puisse servir d'aide

concrète en cas de dilemme, elle a été convertie en outil de travail au cours de l'exercice sous revue.

Formation aux questions d'éthique

Tous les collaborateurs sont formés chaque année pour appliquer les directives en matière de conformité. À l'avenir, cette formation sera complétée par une formation éthique. Cela leur permettra de mieux contribuer à la fiabilité de Swisscom.

Communication et mesure

La nouvelle dynamique en faveur d'un comportement éthique chez Swisscom doit être perçue en interne et en externe. Au printemps 2022, un espace intranet dédié à l'éthique a été mis en ligne pour sensibiliser les collaborateurs. Sur notre site Internet, les directives et les consignes du groupe en matière de comportement éthique et de conformité sont regroupées dans une rubrique spécifique et publiées de manière accessible au public. Nous mesurons une fois par mois la perception de la fiabilité de Swisscom par les parties prenantes (public, clients et collaborateurs). Celle-ci est interrogée à l'aide de l'instrument de sondage RepTrak, qui a fait ses preuves.

☉ Voir www.swisscom.ch/cr-governance

Par ailleurs, 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'égard de nos cadres et collaborateurs et des sociétés du groupe.
- **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 Corporate Responsibility (CR) 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 durabilité»).
- **Principes de communication:** nos 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.
- **Board Éthique des données:** depuis 2014, le Board Éthique des données s'assure que les processus de traitement des données sont effectués 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 représentant(e)s des secteurs RH, Customer Care, Data Governance, Corporate Communications, Analyse des données et Solutions mobiles de la clientèle commerciale. Le Board s'est réuni deux fois au cours

de l'exercice sous revue afin d'examiner des cas d'application actuels selon des critères éthiques.

- **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. Nos collaborateurs 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 informations reçues sont traitées par l'unité Internal Audit.
- **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 accorde 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 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 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 en annexe au contrat. Nous nous assurons du respect de ces exigences à l'aide d'un système structuré de ges-

tion 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.

☞ Voir www.swisscom.ch/csr-annexeaucontrat

Communication mobile et société

Approche de gestion

Près de 6,2 mio. de personnes utilisent un raccordement au réseau mobile de Swisscom. Nos clients transmettent aujourd'hui plus de 200 fois plus de données qu'en 2010, ce qui n'est possible que grâce à une modernisation et une extension constantes (voir chapitre «Réseau et infrastructure»). Une partie de la population exprime des préoccupations liées à la santé en ce qui concerne les champs électromagnétiques qui servent à transporter les communications mobiles. Les signaux émis par les antennes de communication mobile font l'objet de recherches scientifiques depuis plus de 30 ans. Jusqu'à présent, aucun effet négatif sur l'organisme n'a pu être démontré en-deçà des valeurs limites en vigueur au niveau international. 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.

Nous prenons très au sérieux les préoccupations de la population. Nous employons des spécialistes issus 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. Notre équipe d'experts a un accès direct au senior management et rend compte à un comité de la Direction du groupe à un rythme bimestriel.

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, mais aussi sous la forme d'une communication d'entreprise globalement coordonnée. 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 www.swisscom.ch/rayonnement

Champs électromagnétiques

En tant que fournisseur, nous voulons exploiter la communication mobile de façon responsable pour préserver l'homme et l'environnement. Dans le cadre de l'exploitation des installations de communication mobile, nous nous

efforçons de nous conformer en permanence et à tous égards aux exigences environnementales nationales ainsi qu'aux lois cantonales et communales sur la construction.

Le thème «Communication mobile et environnement» relève de la compétence des divisions Communication d'entreprise, Corporate Legal Services, 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 avec les concurrents et l'association professionnelle.

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 constructif avec nos parties prenantes. C'est pourquoi nous sommes en contact avec les autorités au niveau fédéral, cantonal et communal et que nous exposons publiquement notre position sur les thèmes de la communication mobile et de l'environnement.

Il convient de mentionner en particulier nos échanges réguliers avec les services cantonaux de l'environnement, afin de nous assurer que nous appliquons toujours correctement les prescriptions environnementales en matière de communication mobile et d'échanger nos connaissances. Trois experts se consacrent aux personnes électrosensibles, chez qui les immissions des installations de communication mobile ou autres émetteurs de Swisscom occasionnent une gêne. Plusieurs expertes en communication préparent des informations sur la communication mobile et l'environnement pour les médias en ligne et la presse.

Recherche et développement

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. Une recherche ouverte et sans préjuger des résultats est pour nous fondamentale. Notre soutien aux projets scientifiques est exempt de toute influence sur le travail des chercheurs.

Valeurs limites de l'ORNI

En Suisse, les dispositions légales visant à limiter les émissions des installations de communication mobile sont spécifiées 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 2022, 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.

Pour les lieux où les personnes séjournent de façon prolongée, l'ORNI définit des valeurs limites préventives 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, en application du principe de précaution requis par la loi sur la protection de l'environnement. Les dispositions d'application de ces valeurs limites constituent un autre durcissement. Celles-ci indiquent de façon détaillée aux services d'exécution (services cantonaux et municipaux) comment l'ORNI doit être mise en œuvre. Elles comportent d'autres réserves de précaution. Du fait de ces multiples niveaux de précaution, les valeurs limites autorisées ne peuvent en réalité pas être pleinement utilisées, même dans le cadre restrictif de la Suisse. Sur la majorité des sites actuels, les limites de puissance autorisées sont donc déjà atteintes. Cela implique un grand nombre de nouvelles installations d'antennes. Le secteur de la communication mobile et une partie de la classe politique demandent certains allègements pratiques dans ce domaine, afin que le réseau de communication mobile puisse être adapté efficacement aux volumes de données toujours plus importants. C'est la seule façon pour la Suisse de continuer à profiter pleinement des possibilités offertes par la communication mobile.

Le premier rapport de monitoring RNI de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV), publié en juin 2022, atteste de faibles immissions avérées. Dans l'ensemble, l'OFEV constate que les immissions en général – c'est-à-dire non seulement celles des installations de communication mobile, mais aussi celles de la radiodiffusion, de l'infrastructure ferroviaire et d'autres technologies – sont extrêmement faibles. Les résultats montrent que globalement, la population est exposée de façon modérée aux champs électromagnétiques. La situation en matière d'immissions a même évolué positivement par rapport à une campagne de mesure menée en 2014. Les immissions de rayonnement non ionisant affichent une tendance à la baisse, et ce malgré le nombre accru d'antennes et l'augmentation significative du volume de données.

Ces résultats confirment que les nouvelles technologies telles que la 5G fonctionnent de manière nettement plus efficace et performante que les technologies précédentes. De même, un constat semble peu à peu s'imposer à la population: la majeure partie – jusqu'à 90% – des immissions provient du terminal des utilisateurs; seule une part minime de ces immissions est générée par l'infrastructure de communication mobile. Des antennes de proximité et, partant, de bonnes connexions réduisent donc l'exposition globale et aident à gérer l'augmentation des capacités.

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. Nous répondons cependant à la demande d'un segment réduit de la clientèle. Tous les téléphones mobiles (44) commercialisés fin décembre 2022 par Swisscom respectent la valeur limite de 2 W/kg, conformément à la norme européenne EN 50361:2002. Nous reprenons les valeurs SAR directement à partir de la documentation des fabricants. Les fabricants ne cherchent pas à fabriquer des appareils ayant un SAR le plus bas possible. Nous observons même plutôt une tendance générale à la hausse de ces valeurs. Néanmoins, une faible valeur SAR n'est pas une garantie de réduction des immissions: il est plus efficace de téléphoner avec une bonne connexion et d'utiliser des écouteurs pour les longues conversations afin de réduire préventivement les immissions des téléphones portables. Par ailleurs, nous fournissons des informations sur les immissions des antennes de communication mobile: les intensités des champs calculées sur les sites Swisscom sont accessibles en ligne pour presque toutes les adresses résidentielles en Suisse.

© Voir www.swisscom.ch/champ-electrique

Extension du réseau de communication mobile

Les expert(e)s du groupe de travail «Communication mobile et rayonnement» ont élaboré dès 2019 des mesures qui tiennent compte aussi bien des besoins des opérateurs de communication mobile et de notre clientèle que du principe de précaution requis par la loi sur la protection de l'environnement (voir chapitre «Champs électromagnétiques»).

Au 1^{er} janvier 2022, l'ORNI a été révisée en ce qui concerne les antennes adaptatives et l'application du facteur de correction. Le facteur de correction compense la différence de traitement des antennes adaptatives par rapport aux antennes conventionnelles – les valeurs limites restent inchangées. Grâce à cette révision, ces antennes modernes, qui servent principalement à la norme 5G, peuvent être exploitées de manière efficace et efficiente: elles émettent de manière ciblée en direction des terminaux. Cela réduit l'exposition des non-utilisateurs et permet de transmettre davantage de données en consommant la même énergie. Par conséquent, ces antennes réduisent le rayonnement électromagnétique non ionisant de la communication mobile.

En avril 2022, le Conseil fédéral a publié son rapport «Pour un réseau de radiocommunication mobile respectueux du développement durable» et confirmé sa volonté de promouvoir le développement des réseaux 5G en Suisse. Selon ce rapport, les réseaux 5G présentent des avantages évidents par rapport aux normes plus anciennes en termes de performance et de réduction du rayonnement.

En raison des valeurs limites légales strictes (voir chapitre «Valeurs limites ORNI») et des restrictions supplémentaires au niveau de l'exécution, la modernisation des installations de communication mobile se déroule plus lentement que prévu.

3 000

demandes de permis de construire étaient en cours en Suisse en 2022 pour la modernisation d'installations de communication mobile existantes ou la création de nouvelles installations.

En 2022, plus de 3 000 demandes de permis de construire étaient en cours de traitement en Suisse pour la modernisation d'installations existantes ou nouvelles. Depuis l'attribution des fréquences en 2019, près de 50% de toutes les demandes portant sur des installations 5G ont été approuvées, en dépit du fait que les projets concernés respectent les conditions-cadres en vigueur.

Cet engorgement des autorisations est un défi de taille. Étant donné qu'il existe des disparités entre les cantons, les mesures initiées pour accélérer les procédures de construction restent spécifiques à chaque canton. L'un des risques des procédures de construction de très longue haleine porte sur la brièveté du cycle de durée de vie technologique des antennes utilisées. Souvent, le type d'antenne spécifié dans la demande de permis de construire n'est plus disponible au moment de l'entrée en vigueur du permis de construire et l'antenne de substitution doit faire l'objet d'une nouvelle demande. C'est pourquoi il est important de simplifier la procédure de remplacement des antennes individuelles sur des sites déjà autorisés, d'autant plus que les antennes plus récentes sont généralement plus efficaces sur le plan énergétique. Par conséquent, nous nous engageons en faveur d'une simplification et d'une accélération des procédures de construction.

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 ainsi qu'une offre de base. 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. Dans le cadre de notre obligation de service universel, nous proposons également des services spéciaux pour les personnes handicapées (voir chapitre «Accessibilité»).

Les dispositions en vigueur concernant le service universel ont été remaniées et l'ordonnance révisée sur les services de télécommunication (OST) entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2024, en même temps que la nouvelle concession relative au service universel. Le nouveau service universel prévoit notamment une augmentation significative de la bande passante minimale à 80 Mbit/s en réception. Nous avons apporté notre contribution à ce sujet dans le cadre de la procédure de consultation.

L'augmentation de la bande passante minimale dans le service universel s'inscrit également dans le cadre du débat politique sur l'accès de tous à des réseaux performants, disponibles et à un prix abordable. Des propositions ont été déposées au Parlement à ce sujet. L'initiative du canton du Tessin, qui demande un réseau à haut débit couvrant l'ensemble du territoire, est actuellement suspendue au Parlement. Au printemps 2021, la CTT-N a adopté le postulat «Stratégie de la Confédération en matière de très haut débit» (rapport de postulat 21.3461), qui vise à approfondir la question de la future extension du réseau et de son financement, et à définir les modalités spécifiques de déploiement d'une infrastructure à très haut débit en Suisse. Ce rapport est en cours d'élaboration par les autorités compétentes et n'est pas encore disponible à l'heure actuelle.

	Unité	2021	2022
Nombre d'appels d'urgence	en milliers	3 284	3 556
Nombre d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	en milliers	292	270

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 régional, national et également européen 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.

Soutien d'événements culturels

Depuis 2022, Swisscom est également partenaire de nombreux festivals de musique grand public en Suisse.



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 pertinente 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 www.swisscom.ch/cr-partenariats

Nos activités de sponsoring touchent toutes les régions du pays et visent des groupes d'intérêt très variés. Depuis 2022, Swisscom est également partenaire de nombreux festivals de musique grand public en Suisse.

© Voir 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 participons aux manifestations et aux auditions publiques et nous prenons position dans les débats politiques. 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 déontologiquement 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 tant par des projets et des services planifiés que par notre expertise en matière de politique de l'éducation, numérisation, déploiement de la communication mobile et du haut débit et de service universel.

Consultations

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 des consultations politiques actuelles, la mise en œuvre des motions Caroni (motion 20.3531) et Rieder (motion 20.3532) «Pour une concurrence plus équitable avec les entreprises publiques» ainsi que du postulat «Stratégie de la Confédération en matière de très haut débit» revêtent pour nous une importance cruciale. Nous avons également été consultés dans le cadre de l'ajustement du service universel, de la proposition de révision partielle de la loi sur les cartels (LCart) et de l'eID (loi fédérale sur l'identité électronique et les autres moyens de preuve électroniques – loi sur l'eID).

Thèmes réglementaires en suspens

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

- Le déploiement de l'infrastructure de communication mobile 5G donne lieu à de nombreuses interventions parlementaires. Le postulat de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil des États (21.3596), qui demande d'examiner et de clarifier la future utilisation des fréquences de la gamme des ondes millimétriques, a été accepté et la Confédération a été chargée de rédiger un rapport. Une pro-

position importante pour nous et pour l'ensemble du secteur des télécommunications sur le thème de la communication mobile est en cours de traitement auprès des Chambres fédérales: la motion du groupe libéral-radical «Réseau de téléphonie mobile. Créer dès à présent les conditions générales propices à un déploiement rapide» (motion 20.3237). Le rapport sur le postulat Häberli Koller (postulat 19.4043) «Pour un réseau de téléphonie mobile respectueux du développement durable» a été publié et la commission compétente a été informée.

- Une autre proposition visant à protéger les infrastructures critiques de la Suisse dans le domaine des TIC contre l'influence d'autres États (motion 22.3414) a été déposée par le groupe socialiste. Cette motion s'inscrit dans le contexte du différend commercial entre les États-Unis et la Chine. Les fournisseurs suisses de services de télécommunications traitent avec différents équipementiers de réseau, dont notamment Huawei.
- Par-delà le Parlement, l'extension de la communication mobile devrait rester un thème d'actualité dans la sphère politique publique au sens large. L'initiative intitulée «saferphone» qui avait été annoncée n'a pas abouti. Cette initiative souhaitait assurer la couverture du réseau à l'intérieur des bâtiments exclusivement par le réseau fixe et non par le réseau mobile.
- En matière de protection des mineurs dans les médias, les délibérations sur la révision de la loi fédérale sur la protection des mineurs dans le domaine du cinéma et des jeux vidéo (LPMJV) ont été clôturées au cours de l'exercice sous revue. Nous nous engageons également dans ce dossier via l'association professionnelle asut et nous participons au débat politique. Une collecte de signatures est actuellement en cours pour organiser un référendum.
- D'une manière générale, force est de constater que des propositions concernant l'activité commerciale des entreprises liées à la Confédération sont régulièrement déposées. C'est le cas de la motion 20.4328 «Renforcement du service public», qui demande une loi relative au pilotage politique des entreprises assumant un mandat de service universel et à la haute surveillance exercée sur ces entreprises. Des requêtes sont formulées de façon récurrente 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. Ces requêtes impliquent le risque d'un resserrement des conditions-cadres économiques de Swisscom.
- Suite à certains dysfonctionnements et pannes – notamment au niveau des numéros d'urgence – la motion 21.3000 demandant la mise en place d'une maîtrise technique du système de traitement des appels d'urgence a été adoptée. 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 pas encore connue et sera élaborée, entre autres, par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) compétent. La date d'adoption du message à ce sujet n'est pas encore connue non plus.

- 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 États-Unis et la Chine. Nous poursuivons une stratégie «multivendor» et travaillons notamment avec divers partenaires. 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.

Protection des données

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel et les informations confidentielles de manière responsable et conforme à la loi. Swisscom s'est dotée d'un système de gestion pour la protection des données et de la confidentialité, en conformité avec les normes et standards établis au niveau international. De plus, Swisscom a mis en place un dispositif visant à garantir l'éthique des données qui permet de clarifier les questions éthiques liées au traitement des données ou à l'utilisation des nouvelles technologies.

La nouvelle loi fédérale sur la protection des données (LPD) entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2023. Swisscom vérifie que les mesures existantes pour la protection des données à caractère personnel sont conformes aux nouvelles exigences et, le cas échéant, procédera aux ajustements nécessaires.

Swisscom traite les données à caractère personnel pour pouvoir notamment proposer aux clients des publicités ou des offres individualisées, ciblées et mieux adaptées à leurs besoins. À cette fin, Swisscom établit des segments et des profils de clients. Les données à caractère personnel des clients sont également rendues accessibles sous forme agrégée aux sociétés de commercialisation de contenus publicitaires à des fins de publicité ciblée. Les clients peuvent s'opposer à la réception de publicité et au traitement de leurs données à caractère personnel à des fins de marketing et de publicité. Afin de respecter les dispositions légales applicables, Swisscom a mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom n'a mené aucune procédure judiciaire ou administrative dans le domaine de la confidentialité des données des clients ou de la protection du secret. En ce qui concerne la surveil-

lance de la correspondance par poste et télécommunication, Swisscom s'acquitte de ses obligations légales.

☎ Voir www.swisscom.ch/protection-des-donnees

Sécurité des données

Outre la protection des données, la sécurité des données est également au centre des préoccupations. Grâce à une infrastructure moderne et sécurisée, et à des spécialistes de la sécurité hautement qualifiés, Swisscom entend offrir la meilleure protection possible pour ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et sa propre entreprise.

Le dispositif de sécurité repose sur les trois piliers clés: prévention, détection et réaction. En cette période de cybercriminalité croissante, les technologies d'automatisation et l'intelligence artificielle (IA) sont utilisées pour

identifier les risques et les attaques et mettre en place des contre-mesures appropriées. Dans le Swisscom Security Operation Center, l'ensemble de l'infrastructure informatique est surveillé 24 heures sur 24. Parallèlement aux solutions de sécurité d'ordre technique, Swisscom entend également mettre en place une culture de la sécurité au sein de l'entreprise. Des mesures de sensibilisation ciblées permettent de sensibiliser les collaborateurs sur la question de l'utilisation responsable et sécurisée des données.

Swisscom propose différentes solutions de sécurité à ses clients privés et commerciaux. Celles-ci vont du filtrage des appels et de la protection antivirus à l'aide immédiate en cas de piratage, en passant par la Security Assessment et la Managed Security. La sécurité fait donc partie intégrante de nos valeurs et de notre culture.

☎ Voir www.swisscom.ch/securitedesdonnees

À propos de ce rapport

Périmètre du rapport

Principe

Le périmètre du rapport sur le développement durable couvre Swisscom SA et toutes les filiales 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 SA 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 SA. Les filiales acquises sont prises en compte pour le rapport de développement durable selon la GRI à partir du 1^{er} 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 principale participation étrangère est Fastweb en Italie. Celle-ci publie son propre rapport de développement durable selon les normes GRI 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 au chapitre «Structure du groupe et actionnariat» du rapport de gestion 2022. 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 2022 (voir rapport de gestion, page 161).

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 SA, 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 SA, JLS digital SA, MTF, Audio-Video G + M SA et Global IP Action SA. Le système d'information pour le personnel couvre donc 91% du personnel (exercice précédent: 92%).

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. De plus, les émissions des filiales en Suisse pour les catégories 1, 2 et 4 du Scope 3, qui sont établies sur la base des dépenses, ne sont pas entièrement prises en compte actuellement. Les émissions de CO₂ 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 76 fournisseurs ainsi que sur des audits effectués dans le cadre de la Joint Alliance for CSR (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 Alliance for CSR (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.

Établissement 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) au chapitre «Responsabilité environnementale» et dans le Rapport climatique 2022.

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 11). Ils constituent aussi le fondement du reporting. Les détails

concernant la gestion des parties prenantes et le dialogue avec ces dernières sont exposés au 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. Voir à cet égard le chapitre «Thèmes centraux».

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 Énergie 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, 2022 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 approuvés par l'Audit Committee, 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.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2022 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 2022. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI inclus dans le rapport de durabilité 2022. La vérification (limited assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2022 figurant dans le rapport de durabilité 2022 ainsi que sur les informations disponibles dans le rapport annuel 2022 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 2021». 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 2021», 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 2022.

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.

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 2021) répond aux exigences.

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Andreas Stäubli, Lead Auditor

Zurich, le 26.01.2023

Jan Meemken, Managing Director

3www.SGS.COM

Index GRI

L'index GRI propose une vue d'ensemble standard du rapport, organisée selon les thèmes considérés. Swisscom rapports en conformité avec les normes GRI (jusqu'en 2021) pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022.

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
GRI 1: Fondation		
GRI 2: Informations générales		
2-1 Détails sur l'organisation		
2-1 a	Nom de l'organisation	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Annexe aux comptes annuels consolidés Autres informations
2-1 b	Nature de la propriété et forme juridique	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 2 Structure du groupe et actionariat
2-1 c	Siège principal	# <input checked="" type="checkbox"/> CH-3048 Worblaufen
2-1 d	Sites d'entreprise	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 2 Structure du groupe et actionariat RG: 5.4 Sociétés du groupe RG: Annexe aux comptes annuels consolidés Autres informations
2-2 Entités incluses dans le reporting de durabilité de l'organisation		
2-2 a	Entités incluses dans le reporting de durabilité	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 2 Structure du groupe et actionariat
2-2 b	Entités incluses dans les comptes consolidés	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 2 Structure du groupe et actionariat
2-2 c	Approche de consolidation des informations	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 2 Structure du groupe et actionariat
2-3 Période, fréquence et point de contact du reporting		
2-3 a	Période et cycle de reporting de durabilité	# <input checked="" type="checkbox"/> 01.01.2022–31.12.2022 Annuel
2-3 b	Période et cycle de reporting financier	# <input checked="" type="checkbox"/> 01.01.2022–31.12.2022 Annuel
2-3 c	Date de publication	# <input checked="" type="checkbox"/> 09.02.2023
2-3 d	Point de contact en cas de questions sur le rapport	# <input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/fr/about/impressum.html
2-4 Reformulations des informations		
2-4	Reformulations des informations	# <input checked="" type="checkbox"/> Aucun retraitement en 2022.
2-4 a	Explications des motifs et des impacts	∅ Aucun retraitement en 2022.
2-5 Assurance externe		
2-5	Assurance externe	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Certification SGS
2-5 a	Politique et pratique; implication de l'organe suprême de gouvernance et des cadres supérieurs	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility
2-5 b	Lien vers le rapport d'audit externe, descriptions des thèmes audités, normes d'audit, niveau d'audit, restrictions, description de la relation	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Certification SGS
Activités et travailleurs		
2-6 Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires		
2-6 a	Secteur; le cas échéant, changements significatifs par rapport aux années précédentes	# <input checked="" type="checkbox"/> Pas de changement significatif en 2022.
2-6 b	Chaîne de valeur (y compris activités, produits, services et marchés desservis; chaîne d'approvisionnement; entreprises en aval; le cas échéant, changements significatifs par rapport aux années précédentes)	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Marques, produits et services RD: Chaîne de création de valeur RD: Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement RG: 2 Structure du groupe et actionariat Aucun changement significatif des chaînes d'approvisionnement.
2-6 c	Autres relations d'affaires correspondantes et le cas échéant, changements significatifs par rapport aux exercices précédents	# <input checked="" type="checkbox"/> Pas de changement significatif en 2022.

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
2-7 Employés		
2-7 a	Effectif total ventilé par sexe et par région	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Collaborateurs en Suisse
2-7 b	Nombre total de collaborateurs permanents, de collaborateurs à temps partiel, de collaborateurs ayant un temps de travail non garanti, de collaborateurs à temps plein et à temps partiel ventilé par sexe et par région	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse. RD: Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
2-7 c	Méthodologies et hypothèses	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
2-7 d	Informations contextuelles	∅ Pas de fluctuation significative en 2022.
2-7 e	Fluctuations significatives	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse
2-8 Travailleurs qui ne sont pas des employés		
2-8 a	Nombre total des collaborateurs qui ne sont pas des salariés (type, rapport contractuel)	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse: collaborateurs temporaires. Le recours à des collaborateurs externes est principalement dû à leurs skills spécifiques qui ne sont pas disponibles au sein de Swisscom ou à des manques de ressources dans le cadre de projets.
2-8 b	Méthodologies et hypothèses	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Périmètre du rapport: Système d'information pour le personnel
2-8 c	Fluctuations significatives	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse: collaborateurs temporaires
Gouvernance		
2-9 Structure et composition de la gouvernance		
2-9	Structure et composition de la gouvernance	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility # <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4 Conseil d'administration
2-10	Nomination et sélection des membres de l'organe suprême de gouvernance	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.5 Élection et durée du mandat RG: 4.10 Comités du Conseil d'administration Comité Nomination
2-11	Présidence de l'organe suprême de gouvernance	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4 Conseil d'administration RG: 5 Direction du groupe
2-12	Rôle de l'organe suprême de gouvernance dans la supervision de la gestion des impacts	# <input checked="" type="checkbox"/> Lien: www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RG: 2 Structure du groupe et actionnariat RG: 4 Conseil d'administration RG: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RG: 4.11 Réglementation des compétences RG: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe RG: 5 Direction du groupe
2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RG: 2 Structure du groupe et actionnariat RG: 4 Conseil d'administration RG: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RG: 4.11 Réglementation des compétences RG: 5 Direction du groupe
2-14	Rôle de l'organe suprême de gouvernance dans le reporting de durabilité	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: tous les ans RG: Gestion des risques: tous les trimestres au comité Révision; RG: Système de contrôle interne du rapport financier: tous les trimestres au comité Révision; RG: gestion de la conformité: tous les trimestres au comité Révision;; RG: audit interne: tous les trimestres au comité Révision; En cas d'urgence: dès que possible Le comité Révision & ESG Reporting du Conseil d'administration contrôle le rapport en deux étapes avant sa publication et l'approuve. Le comité Rémunération contrôle le rapport de rémunération. Ce rapport est validé par le Conseil d'administration. RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RG: 2 Structure du groupe et actionnariat RG: 4 Conseil d'administration RG: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RG: 4.11 Réglementation des compétences RG: 5 Direction du groupe

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = pas pertinent, <input type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
2-15	Conflits d'intérêts	# <input checked="" type="checkbox"/> Lien: www.swisscom.ch/principes – Règlement d'organisation RG: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe
2-16	Communication des préoccupations majeures	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe: En cas d'urgence, le président du comité Révision est averti immédiatement de nouveaux risques significatifs. # <input checked="" type="checkbox"/> Élément fondamental du whistleblowing, l'anonymat est garanti, si bien que Swisscom ne communique ni le nombre ni les détails de ces notifications.
2-17	Connaissance partagée de l'organe suprême de gouvernance	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement
2-18	Évaluation de la performance de l'organe suprême de gouvernance	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Gouvernance en matière de Corporate Responsibility RG: 2 Structure du groupe et actionariat RG: 4 Conseil d'administration RG: 4.9 Organisation interne et mode de fonctionnement RG: 4.11 Réglementation des compétences RG: 5 Direction du groupe RG: 4.12 Instruments d'information et de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe Les membres de la Direction du groupe assurent la promotion interne des axes essentiels de la stratégie en matière de développement durable Le comité Révision & ESG Reporting du Conseil d'administration contrôle le rapport en deux étapes avant sa publication et l'approuve. Le comité Rémunération contrôle le rapport de rémunération. Ce rapport est validé par le Conseil d'administration.
2-19	Politiques de rémunération	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 3 Rémunération versée à la Direction du groupe
2-20	Processus de détermination de la rémunération Participation des parties prenantes à la rémunération	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.2 Rémunérations des principaux dirigeants RD: Parties prenantes RG: 7.3 Convocation de l'Assemblée générale et inscription à l'ordre du jour, procès-verbal
2-21	Ratio de rémunération totale annuelle	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse: autres chiffres clés
Stratégie, politique et pratique		
2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Lettre aux actionnaires RD: Lettre aux parties prenantes RD: Environnement et stratégie en matière de développement durable
2-23	Engagements politiques	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Parties prenantes RD: Approches de gestion du groupe RD: Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement RD: Éthique de l'entreprise
2-24	Intégration des engagements politiques	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Approches de gestion du groupe RD: Éthique de l'entreprise
2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Gouvernement d'entreprise
2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de soulever des préoccupations	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Gouvernement d'entreprise RD: Éthique de l'entreprise
2-27	Conformité aux législations et aux réglementations	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Principe de précaution du groupe RD: Gestion de la conformité Aucune amende ou pénalité n'a été infligée en 2022 pour non-respect des dispositions légales.
2-28	Adhésions à des associations	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Responsabilité envers la société
Implication des parties prenantes		
2-29	Approche de l'engagement des parties prenantes	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Parties prenantes RD: Implication des parties prenantes RD: Périmètre du rapport
2-30	Négociations collectives	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
GRI 3: Thèmes pertinents		
3-1	Processus pour déterminer les thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Thèmes pertinents RD: Parties prenantes
3-2	Liste des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Thèmes pertinents RD: Matrice d'importance 2022 RD: Établissement de rapports
3-3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Implication des parties prenantes Contexte: RG: Conditions-cadres et environnement de marché RD: Environnement Risques: RG: Risques (groupe) RD: Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement Opportunités: RG: Marques, produits et services Objectifs et stratégie: RG: Stratégie et environnement RD: Stratégie 2025 en matière de développement durable
Norme GRI		
Thèmes pertinents (liés aux thèmes GRI)		
200 Économie		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/principes – règles de conduite RG: Stratégie d'entreprise RG: Perspectives financières RG: Lettre aux actionnaires
201 Performance économique		
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Compte de création de valeur
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Stratégie en matière de développement durable Voir 302-3, 302-4, 302-5, 305-4 Voir également le rapport climatique Swisscom 2022: Recommendations of the TCFD www.swisscom.ch/climatereport2022
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4.3 Régimes à prestations définies RD: Institution de prévoyance comPlan RG: Convention collective de travail (CCT) RG: Collaborateurs (100% des collaborateurs); RD: Engagement Safety des représentants du personnel
201-4	Aide financière publique	∅ En 2022, Swisscom n'a reçu aucune aide financière du gouvernement.
202 Présence sur le marché		
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Rémunération des collaborateurs RD: Effectif total en Suisse
202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	# <input checked="" type="checkbox"/> La sélection du personnel n'est pas liée à un lieu.
203 Impacts économiques indirects		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input type="checkbox"/> RD: Classement 2022 et nouveaux thèmes pertinents identifiés
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénats	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Investissements RD: Développement du réseau RD: Service universel
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Responsabilité envers la société
204 Pratiques d'achat		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Responsabilité au sein de nos chaînes d'approvisionnement – approche de gestion
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Compte de création de valeur. Étant une entreprise suisse, nous privilégions le marché suisse dans la mesure du possible.

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) ∅ = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
205 Lutte contre la corruption		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Principe de précaution du groupe RD: Gestion de la conformité
205-1 Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	# <input checked="" type="checkbox"/>	Les activités commerciales à risque sont surveillées à l'aide de processus de contrôle et d'un système informatique dans le cadre du CMS. Au cours de l'exercice, le CMS de Swisscom (Schweiz) SA a fait l'objet d'un audit complet.
205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	# <input checked="" type="checkbox"/>	Le Conseil d'administration, la Direction du groupe et la direction des divisions sont informés tous les ans concernant les mesures, les développements et les éventuels ajustements nécessaires. Formation annuelle sur la directive anti-corruption pour tous les nouveaux collaborateurs. Tous les fournisseurs et partenaires s'engagent contractuellement au respect de la directive anti-corruption. RD: Gestion de la conformité
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'exercice.
206 Comportement anticoncurrentiel		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Principe de précaution du groupe RD: Gestion de la conformité
206-1 Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	# <input checked="" type="checkbox"/>	RG: Environnement juridique RG: Loi sur les cartels (LCart) RG: Provisions pour procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence
207 Fiscalité		
207-1 Approche de la politique fiscale	# <input checked="" type="checkbox"/>	Swisscom a défini la politique fiscale sur la base des directives établies par le Conseil d'administration.
207-2 Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	# <input checked="" type="checkbox"/>	Le Conseil d'administration définit les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité, y compris la stratégie fiscale. RG: Gouvernement d'entreprise
207-3 Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale	∅	Cela ne constitue pas un thème pertinent pour Swisscom ou ses parties prenantes.
207-4 Reporting pays par pays	# <input checked="" type="checkbox"/>	RG: Impôt sur le résultat
300 Environnement		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Responsabilité environnementale
301 Matières		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Gestion des ressources et économie circulaire
301-1 Matières utilisées par poids ou par volume	# <input type="checkbox"/>	RD: Gestion responsable des ressources Le reporting ne concerne qu'une sélection de matières.
301-2 Matières recyclées utilisées	# <input type="checkbox"/>	RD: Recyclage Les données présentées se limitent à une sélection de thèmes.
301-3 Produits et matériaux d'emballage valorisés	# <input type="checkbox"/>	RD: Gestion des ressources et économie circulaire Les quantités n'ont pas fait l'objet d'un rapport. RD: Papier
302 Énergie		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Protection du climat et efficacité énergétique
302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir également le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
302-2 Consommation énergétique en dehors de l'organisation	# <input type="checkbox"/>	RD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir également le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
302-3 Intensité énergétique	# <input type="checkbox"/>	RD: Protection du climat et efficacité énergétique RD: Consommation et efficacité énergétique
302-4 Réduction de la consommation énergétique	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Consommation et efficacité énergétique RD: Indicateurs environnementaux en Suisse
302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	# <input type="checkbox"/>	RD: Réduction des émissions de CO ₂ par les services TIC Il n'y a pas de critère de mesure pour les réductions de produits vendus au cours de l'exercice. RD: Des solutions de protection du climat pour notre clientèle RD: Indicateurs environnementaux en Suisse

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
303 Eaux et effluents		
303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Consommation d'eau uniquement à des fins sanitaires. RD: Eau
303-2 Gestion des impacts liés au rejet d'eau	Ø	Pas pertinent car la consommation d'eau est uniquement à des fins sanitaires.
303-3 Prélèvement d'eau	Ø	Uniquement de l'eau pour usage sanitaire.
303-4 Rejet d'eau	Ø	Pas pratiquée.
303-5 Consommation d'eau	Ø	Uniquement de l'eau pour usage sanitaire.
304 Biodiversité		
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"/>	RD: Biodiversité
304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Biodiversité
304-3 Habitats protégés ou restaurés	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Biodiversité
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	Ø	Pas collecté car non pertinent.
305 Émissions		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Protection du climat et efficacité énergétique – approche de gestion
305-1 Émissions directes de GES (Scope 1)	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
305-2 Émissions indirectes de GES (Scope 2)	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
305-3 Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Efficacité énergétique dans l'entreprise RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
305-4 Intensité des émissions de GES	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Principaux indicateurs des objectifs de durabilité de Swisscom Voir le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
305-5 Réduction des émissions de GES	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Des solutions de protection du climat pour notre clientèle RD: Indicateurs environnementaux en Suisse Voir le rapport climatique Swisscom 2022 www.swisscom.ch/climatereport2022
305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Installations frigorifiques et réfrigérants
305-7 Émissions d'oxydes d'azote (NO _x), d'oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques significatives	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Indicateurs environnementaux en Suisse

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
306 Déchets		
306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	# <input checked="" type="checkbox"/> Aucun impact significatif n'est connu.
306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Recyclage RD: Déchets RD: Indicateurs environnementaux en Suisse
306-3	Déchets générés	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Déchets: Tableau des déchets selon le volume et la catégorie
306-4	Déchets non destinés à l'élimination	Ø RD: Déchets
306-5	Déchets destinés à l'élimination	Ø RD: Déchets
308 Évaluation environnementale des fournisseurs		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement – approche de gestion
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Initiatives et programmes de mise en œuvre de nos objectifs de durabilité dans la chaîne d'approvisionnement
308-2	Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Initiatives et programmes de mise en œuvre de nos objectifs de durabilité dans la chaîne d'approvisionnement RD: Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement
400 NORMES SOCIALES		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Responsabilité envers les personnes
401 Emploi		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	RD: Attractivité en tant qu'employeur
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Effectif total en Suisse RG: Plan social
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Collaborateurs
401-3	Congé parental	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Concilier travail et vie privée RD: Effectif total en Suisse
402 Relations employés/direction		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	# <input checked="" type="checkbox"/> CCT § 3.3 Il convient d'engager des négociations avec les syndicats contractants suffisamment tôt.
403 Santé et sécurité au travail		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Convention collective de travail (CCT) RG: Collaborateurs (100% des collaborateurs); RD: Engagement Safety des représentants du personnel
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-3	Services de santé au travail	# <input checked="" type="checkbox"/> Swisscom n'opère ni dans des domaines ni dans des pays qui présentent un risque élevé de maladies contagieuses ou dans lesquels il y a souvent des maladies contagieuses. Face à la pandémie de Covid-19, plusieurs mesures ont été prises pour protéger les collaborateurs. # <input checked="" type="checkbox"/> RD: Gestion de la pandémie de Covid-19
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-8	Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-9	Accidents du travail	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé
403-10	Maladies professionnelles	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Sécurité au travail et protection de la santé

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = pas pertinent, <input checked="" type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
404 Formation et éducation		
GRI-3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: développement professionnel – approche de gestion
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Formation et perfectionnement
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Formation et perfectionnement
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Évaluation de la performance et évolution professionnelle RD: Effectif total en Suisse RG: Convention collective de travail (CCT)
405 Diversité et égalité des chances		
GRI-3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Diversité et égalité des chances – approche de direction
405-1	Diversité des organes de direction et des employés	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: 4 Conseil d'administration RG: 5 Direction du groupe RD: Effectif total en Suisse
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	# <input checked="" type="checkbox"/> RG: Rémunération des collaborateurs RD: Rémunération et égalité des salaires RD: Effectif total en Suisse
406 Lutte contre la discrimination		
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Diversité et égalité des chances – approche de direction RD: Résultats d'audits Au cours de l'exercice, un grief de discrimination a été présenté pour des motifs linguistiques (pas de connaissance du suisse allemand). La situation a pu être clarifiée et une solution à l'amiable a été trouvée.
407 Liberté syndicale et négociation collective		
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	# <input checked="" type="checkbox"/> Couvert par l'engagement mutuel de paix au travail selon la CCT.
408 Travail des enfants		
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement
409 Travail forcé ou obligatoire		
409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement
410 Pratiques de sécurité		
410-1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	Ø Nous n'avons en principe aucun site dans des pays qui ne sont pas soumis à une législation stricte.
411 Droits des peuples autochtones		
411-1	Cas de violations des droits des peuples autochtones	Ø Nous n'avons en principe aucun site dans des pays qui ne sont pas soumis à une législation stricte. RD: Chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement
413 Communautés locales		
413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	Ø RD: Responsabilité envers les personnes RD: Protection des mineurs dans les médias RD: Soutien aux réfugiés d'Ukraine
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	Ø RD: Valeurs limites de l'ORNI
414 Évaluation sociale des fournisseurs		
GRI 3	Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement – approche de gestion
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Approche de gestion des risques SCRM 360 RD: Comparaison de la performance de notre portefeuille avec la moyenne d'EcoVadis RD: Audits et mobile surveys
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	# <input checked="" type="checkbox"/> RD: Joint Alliance for CSR RD: Principaux facteurs de risque dans les chaînes d'approvisionnement

Indicateurs	Status	Références RG = rapport de gestion, RD = rapport sur le développement durable
Légende: Indicateur selon les normes GRI (dans le périmètre du rapport) Ø = pas pertinent, <input type="checkbox"/> = pas couvert <input type="checkbox"/> = partiellement couvert <input checked="" type="checkbox"/> = complètement couvert		
415 Politiques publiques (Public Policy)		
415-1 Contributions politiques	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Actrice du débat public Swisscom est neutre sur le plan politique et religieux et n'apporte aucune aide financière à des partis ou à des décideurs ou leaders d'opinions.
416 Santé et sécurité des consommateurs		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Communication mobile et société
416-1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Communication mobile et société
416-2 Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	# <input checked="" type="checkbox"/>	Les normes de santé pertinentes pour le réseau mobile sont les directives de la CIPRNI, et en particulier l'ORNI. RD: Valeurs limites ORNI Swisscom a respecté les valeurs limites ORNI en 2022. RD: Gestion de la conformité Aucune violation des directives en matière d'impact des produits et services sur la santé et la sécurité n'a été constatée.
417 Commercialisation et étiquetage		
417-1 Exigences relatives à l'information sur les produits et les services, et l'étiquetage	Ø	RD: Obligation d'information sur les valeurs de rayonnement des appareils Pas pertinent pour la Suisse, en dehors de l'ordonnance sur l'indication des prix.
417-2 Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Gestion de la conformité Aucune violation n'a été constatée au cours de l'exercice.
417-3 Cas de non-conformité concernant la communication marketing	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Marketing responsable Aucune violation en matière de marketing et de communication n'a été constatée.
418 Confidentialité des données des clients		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Protection des données
418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	# <input checked="" type="checkbox"/>	RD: Protection des données Il y a eu deux plaintes fondées relatives à la violation de la confidentialité des données de clients.
Thèmes pertinents (qui ne figurent pas dans les normes GRI):		
Accessibilité		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Accessibilité
Sécurité des données		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Sécurité des données
Villes et collectivités durables		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Solutions de protection du climat pour notre clientèle – pour les clients commerciaux
Démantèlement des réseaux		
GRI 3 Gestion des thèmes pertinents		RD: Démantèlement de l'infrastructure du réseau

Index SASB

Indicators	Replies and comments
Empreinte environnementale des activités	
TC-TL-130a.1. (1) Consommation d'énergie totale, (2) pourcentage d'électricité du réseau, (3) pourcentage renouvelable	RD: Responsabilité environnementale (Protection du climate et efficacité énergétique)
Confidentialité des données	
TC-TL-220a.1. Description des politiques et pratiques relatives à la publicité comportementale et à la vie privée des clients	RG: Stratégie et environnement (Protection des données et de la confidentialité) RD: Protection des données
TC-TL-220a.2. Nombre de clients pour qui les informations sont recueillies pour des fins secondaires	Swisscom respecte les obligations de déclaration conformément à la loi sur la protection des données. www.swisscom.ch/smartdata RG: Stratégie et environnement (Protection des données et de la confidentialité) RD: Protection des données
TC-TL-220a.3. Montant total des pertes monétaires à la suite d'une procédure judiciaire liés à la vie privée des clients	Les dépenses pour les provisions pour procédures juridiques sont indiquées dans l'annexe des comptes consolidés (ch. 3.5). Aucun coût significatif n'a été engagé en 2022 en lien avec la protection des données clients.
TC-TL-220a.4. (1) Nombre de demandes d'application de la loi pour l'information des clients, (2) le nombre de clients dont les informations ont été demandées, (3) le pourcentage résultant de la divulgation	Swisscom respecte les dispositions légales déterminantes.
Sécurité des données	
TC-TL-230a.1. (1) Nombre de violations de données, (2) pourcentage impliquant des informations personnellement identifiables (PII), (3) nombre de clients concernés	RD: Approches de gestion du groupe RD: Sécurité des données Swisscom respecte les obligations de déclaration conformément à la loi suisse sur la protection des données.
TC-TL-230a.2. Description de l'approche pour identifier et traiter les risques de sécurité des données, y compris l'utilisation de normes de cybersécurité tierces	RD: Approches de gestion du groupe RD: Sécurité des données
Gestion de fin-de-vie des produits	
TC-TL-440a.1. 1) Matériaux récupérés dans le cadre de programmes de récupération, pourcentage de matériaux récupérés qui ont été (2) réutilisés, (3) recyclés et (4) enfoui	RD: Responsabilité environnementale (Gestion des ressources et de l'économie circulaire)
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	
TC-TL-520a.1. Montant des amendes légales et réglementaires et des jugements associés à des pratiques anticoncurrentielles	RG: Environnement juridique RG: Loi sur les cartels (LCart) RG: Comptes consolidés
TC-TL-520a.2. La vitesse moyenne de téléchargement soutenue réelle de (1) appartenant et contenu dans le commerce associé et (2) le contenu non associé	Pas de rapport sur ces indicateurs
TC-TL-520a.3. Description des risques et des opportunités associés à la neutralité de l'internet, au peering payé, au rating zéro et aux pratiques associées	Pas de rapport sur ces indicateurs
Gérer les risques systémiques liés aux perturbations technologiques	
TC-TL-550a.1. (1) Fréquence d'interruption moyenne du système et (2) Durée d'interruption moyenne du client	Pas de rapport sur ces indicateurs
TC-TL-550a.2. Discussion sur les systèmes pour fournir un service sans entrave pendant les interruptions de service	RG: Risques (Interruption des activités)
Indicateurs d'activité	
TC-TL-000.A. Raccordements réseau mobile	RG: Marche des affaires Swisscom Suisse
TC-TL-000.B. Nombre d'abonnés filaires	RG: Marche des affaires Swisscom Suisse
TC-TL-000.C. Nombre d'abonnés haut débit	RG: Marche des affaires Swisscom Suisse
TC-TL-000.D. Trafic sur le réseau	Pas de rapport sur ces indicateurs

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. À 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 tech-

nologie 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. À 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 tribandes 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.

CO₂e: l'équivalent CO₂ (CO₂e) 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

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 CO₂», est le résultat d'un calcul d'émissions ou d'un bilan CO₂. 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 CO₂ 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 Alliance for CSR. 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.

Économie 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 la Science Based Targets initiative (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 com-

bustion 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).

Scope 4: Réductions d'émissions résultant de l'impact positif de l'utilisation des services TIC par les clients.

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 CR-champions, 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 CO₂, le méthane, l'hexafluorure de soufre, le N₂O 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.

Work Smart Initiative: 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.