

# Swisscom

## 1. Contexte organisationnel

- a) Type d'organisation : Société Anonyme.
- b) Taille de l'organisation : Swisscom est la première entreprise de télécommunication mondiale avec un management environnemental.
- c) Domaine d'activité : téléphonie mobile, télécommunications.
- d) Site internet de l'organisation : [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)

## 2. Objectifs

Situation de départ : Les nouveaux médias déterminent de nombreux aspects de notre quotidien et véhiculent l'idée que l'on ne peut pas vivre sans être online. Cette omniprésence des nouveaux médias (internet, téléphones mobiles, réseaux sociaux, Smartphones, Net-books, tablettes PC) ne présume pas d'un développement avec des implications uniquement positives. Nous devons interroger de façon critique les aspects négatifs d'une telle influence et essayer par des mesures appropriées de minimiser ses risques.

Objectifs visés : A ce jour, plusieurs défis sont à relever dans le domaine du développement des compétences médiatiques. Il convient d'un côté de combler le fossé entre les générations et de permettre le développement d'une société de l'information saine. De l'autre, il s'agit d'aiguiser le sens critique des jeunes dans leur comportement en matière d'utilisation des médias et de prévenir le développement d'un comportement addictif, la consommation de contenus inadaptés, ainsi que l'émergence d'une diffusion irréfléchie de leurs données privées sur internet. En s'engageant à encourager le développement des compétences médiatiques, Swisscom essaie de sensibiliser les différents groupes d'âge aux nouveaux médias, de les informer des risques que ceux-ci comportent et, grâce à des outils et des conseils, de modifier leur maniement dangereux.

## 3. Déroulement

- a) Début du projet :
- b) Principales étapes du projet :  
La Confédération crée le projet « Partenariat public – privé – L'école sur le net ». Le but est l'encouragement et l'ancrage de TIC dans le système éducatif. Swisscom développe alors l'initiative « Internet à l'école » et propose aux écoles suisses un large accès internet gratuit et sécurisé. « Internet à l'école » s'inscrit dans le cadre du projet de partenariat public-privé « L'école sur le Net », placé sous le patronage de la Confédération et des cantons. Mais Swisscom maintient son engagement en faveur de la formation. Swisscom renouvelle l'initiative précitée avec un large portefeuille de moyens d'apprentissages et d'aide (eContent), dans le but d'aiguiser la critique des jeunes et des écoliers vis-à-vis des dangers relatifs aux médias. Swisscom commence à se focaliser sur les compétences médiatiques. Durant cette année, l'engagement à l'encouragement aux compétences médiatiques a été ancré dans la Corporate Responsibility de Swisscom.
- c) Fin du projet : projet continu.

#### 4. Moyens mis en œuvre

- a) Moyens financiers : Le projet « Internet à l'école » a en grande partie pu être mis sur pied grâce aux ressources fournies par le secteur de ses gros clients (entreprises). Les cours donnés dans le cadre du projet « Help Point » (cours pour les néophytes) ont été menés pour la plupart par des employés seniors. Ce sont les mêmes collaborateurs qui ont mené les cours sur la protection de la jeunesse. Enfin Swisscom a financé l'étude James (Jeunes – Activités – Médias – Enquête Suisse), qui fournit pour la première fois des chiffres sur l'utilisation des médias chez les jeunes.
- b) Moyens non financiers : différentes propres ressources.

#### 5. Résultats obtenus et résultats attendus

- a) Bénéficiaires :  
A l'interne : Les employés (du fait de la très bonne réputation du projet).  
A l'externe : Les personnes âgées (le service Help Point leur a permis de vaincre les réticences qu'ils avaient vis-à-vis des nouveaux médias), les pouvoirs publics (ils ont bénéficiés de la disponibilité à collaborer et de la générosité de Swisscom ainsi que de sa démarche proactive pour répondre aux implications sociopolitiques des nouveaux médias).
- b) Effets constatés : Depuis le lancement des Help Points des visiteurs ont été enregistrés. La mesure de satisfaction de la clientèle donne un résultat positif. Swisscom bénéficie d'une excellente réputation au sein des jeunes et est considérée comme un partenaire fiable.
- c) Caractère réitérable du projet : Toutes les mesures de prévention et les projets se poursuivent aujourd'hui. Une interruption de cet engagement n'est pas envisageable. Swisscom se comporte aussi durablement que possible, elle met sur pied et conduit des mesures à long terme.
- d) Autres étapes prévues : De nouvelles offres dans le domaine des cours sur la protection de la jeunesse sont planifiées. De plus, l'offre «Internet à l'école» devraient également être mise gratuitement sur pied dans les garderies.

#### 6. Remarques: Néant