

infomaniak The Ethical Cloud 

Rapport d'impact 2024

Collaborateurs. Environnement. Société.

Donner du sens au numérique

Chères lectrices, chers lecteurs,

“Le sens de la vie, c’est de réaliser des choses durables, en tout cas pour une entreprise.”

Depuis 30 ans, nous construisons Infomaniak pas à pas, avec la conviction qu’on peut créer un numérique éthique : indépendant, durable et au service de l’humain et de l’économie locale. Un cloud souverain qui montre qu’on peut innover en respectant l’humain et la planète.

Notre mission est simple : utiliser la technologie pour faciliter la vie des gens, tout en réduisant sans compromis notre empreinte écologique. C’est pour cela qu’on a arrêté dès 2013 la climatisation à liquides réfrigérants dans nos data centers, et qu’en 2025 nous avons mis en service le premier site capable de revaloriser 100% de son énergie sous forme de chaleur utile. Des décisions fortes, guidées par le bon sens.

Ce rapport raconte tout cela avec des résultats concrets : un PUE annuel moyen à 1,085, des émissions CO2 compensées à 200%, un WUE exceptionnel de 0,0145, mais surtout une vision : montrer qu’il est possible de créer des solutions cloud et de collaboratives locales pour travailler avec le monde entier avec un modèle plus éthique et durable.

Et notre responsabilité ne s’arrête pas à diminuer au maximum notre impact sur l’environnement.

On passe une bonne partie de notre vie au travail : alors chez Infomaniak, on veut que chacun puisse être lui-même, se sentir bien, tisser des liens, développer ses talents et évoluer avec de vraies responsabilités. Peu importe d’où l’on vient, qui l’on est ou quel est son parcours, chacun doit avoir sa place dans une entreprise qui mise sur la confiance et le respect.

Notre ambition est claire : bâtir un cloud européen souverain et engagé, au service des générations futures.

Boris Siegenthaler

Fondateur et directeur stratégique



Sommaire

Introduction et vision

L'innovation au service d'un numérique éthique
Conformité avec les ODD et la certification B Corp

Environnement et climat

Stratégie environnementale
Data centers
Serveurs et matériel
Émissions de GES
Suivi de notre consommation en eau (WUE)
Mobilité durable
Gestion des déchets

Gestion énergétique

Location-based vs Market-based
Centrales solaires
Suivi de notre efficacité énergétique (PUE & ERE)
L'ERE (Energy Reuse Effectiveness)

4

5
6

7

8
9
10
11
13
14
15

16

18
19
20
21

Social

Diversité, équité et inclusion
Qualité de vie au travail
Politique parentale

Gouvernance

Gouvernance éthique et transparente
Certifications
Chartes et codes déontologiques
Politique d'achats responsables

Clients et produits

Politique de prix
Confidentialité des données
Souveraineté numérique et conformité légale
Garanties opérationnelles et sécurité
Satisfaction clients

22

24
25
27

28

29
30
31
32

33

34
35
36
37
38

Société et engagement externe 39

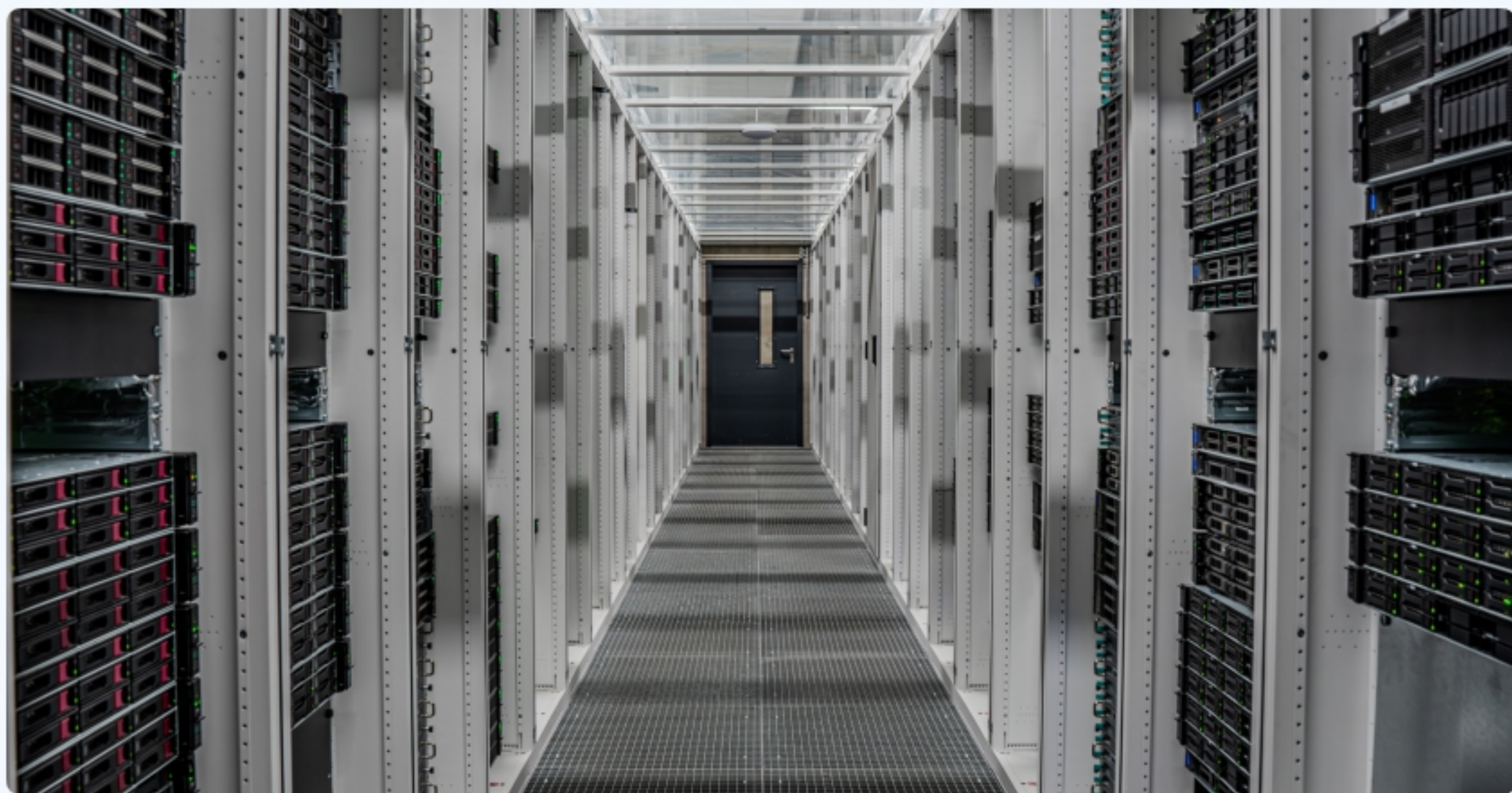
Soutien d'ONG et d'associations 40
Contribution à l'économie locale 41
Relations avec les parties prenantes 42

Conclusion et perspectives 43

Objectifs futurs 44
Vision long terme 45

Introduction et vision

L'innovation au service d'un numérique éthique



Depuis sa création, Infomaniak s'est construit sur une conviction forte: **performance technologique et responsabilité sociétale doivent aller de pair.**

En conjuguant excellence technique, respect de l'environnement et inclusion sociale, nous façonnons un modèle d'entreprise durable, local et engagé. Conformément aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, nous intégrons la durabilité à chaque niveau de notre activité. Nos data centers, alimentés exclusivement par de l'énergie renouvelable locale, affichent des performances énergétiques et hydriques parmi les meilleures au monde. Grâce à l'éco-conception de nos logiciels, à la prolongation de la durée de vie de nos serveurs, et à l'absence de frais de sortie (egress fees), nous proposons un cloud souverain, compétitif et aussi exemplaire que possible sur le plan écologique.



La responsabilité chez Infomaniak, c'est aussi un engagement humain fort : **inclusion, équité salariale et équilibre entre vie privée et professionnelle.** La diversité est une richesse, et chaque personne contribue activement au changement.

Transparence, souveraineté, gouvernance éthique, soutien d'ONG : nos activités sont conçues pour servir les intérêts de nos clients, soutenir l'économie locale et atténuer au maximum notre impact sur la planète.

Nous ne sommes pas qu'un prestataire cloud. Nous sommes une entreprise engagée qui crée un numérique plus éthique, affranchi des logiques de dépendance, et tourné vers un avenir plus local et respectueux de l'humain et de la planète.

Conformité avec les ODD et la certification B Corp

La vision qui porte le projet entrepreneurial d'Infomaniak n'a jamais changé :

- Démocratiser un numérique éthique et souverain
- Proposer des offres durablement compétitives, à un juste prix qui couvre le développement, l'infrastructure et la R&D
- Grandir ensemble dans une entreprise indépendante et engagée

À cet engagement social s'ajoute une responsabilité environnementale : atténuer autant que possible l'empreinte de nos activités sur la planète.

Cet engagement s'incarne aussi dans la gestion responsable de nos data centers, le choix de notre matériel et de nos fournisseurs, l'éco-conception de nos services en ligne, ainsi que dans la valorisation du savoir-faire local et la création d'emplois à Genève et Zürich.

Parmi les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies identifiés pour construire l'avenir de nos sociétés, 8 sont prioritaires par rapport à nos activités.



Environnement et climat



Stratégie environnementale

Chez Infomaniak, l'atténuation de nos activités sur l'environnement est une dimension centrale de notre stratégie d'entreprise.

Depuis 2007, nous agissons sans compromis pour réduire notre impact écologique, en concentrant nos efforts là où ils ont le plus d'effet, avec une vision à 360° sur notre activité.

Aujourd'hui, nous fixons nos objectifs environnementaux et climatiques selon les standards de la Science Based Target Initiative (SBTi). Notre trajectoire de décarbonation sera soumise à validation d'ici 2030, avec des objectifs basés sur la science pour faire face à l'urgence climatique.

La réduction de notre impact passe aussi par une mobilisation interne : les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés aux enjeux climatiques en lien avec leur département. Depuis 2024, l'empreinte carbone de nos services d'hébergement principaux est aussi affichées sur les factures de nos clients.

Data centers

Depuis 2013, nous avons totalement supprimé la climatisation à liquides réfrigérants de nos data centers, au profit d'un refroidissement naturel par air extérieur filtré. Grâce à cette approche, l'entreprise atteint un PUE annuel inférieur à 1,1 pour l'ensemble des data centers, ce qui nous place à notre connaissance **parmi les infrastructures les plus efficaces au monde** en matière d'efficacité énergétique.



En 2024, nous avons poursuivi la construction et les tests opérationnels d'un nouveau data center destiné à revaloriser 100% de l'électricité consommée sous forme de chaleur. Implanté en sous-sol d'un écoquartier, il n'a aucun impact sur le paysage et permettra de chauffer 6 000 ménages en hiver. En été, 20 000 personnes pourront prendre une douche quotidienne de 5 minutes grâce à la chaleur revalorisée. Ce sera également le seul data center au monde à héberger un cluster de supercalculateurs IA qui revalorisera 100% de sa chaleur fatale.

Notre ambition : revaloriser à terme 100% de la chaleur émise par tous nos data centers. Cela implique de concevoir de nouveaux sites capables d'exploiter intégralement l'énergie consommée (une première fois pour le calcul et le stockage, une seconde fois pour chauffer logements ou infrastructures publiques) et d'adapter ou fermer progressivement les installations existantes qui ne permettent pas cette double utilisation.

Serveurs et matériel

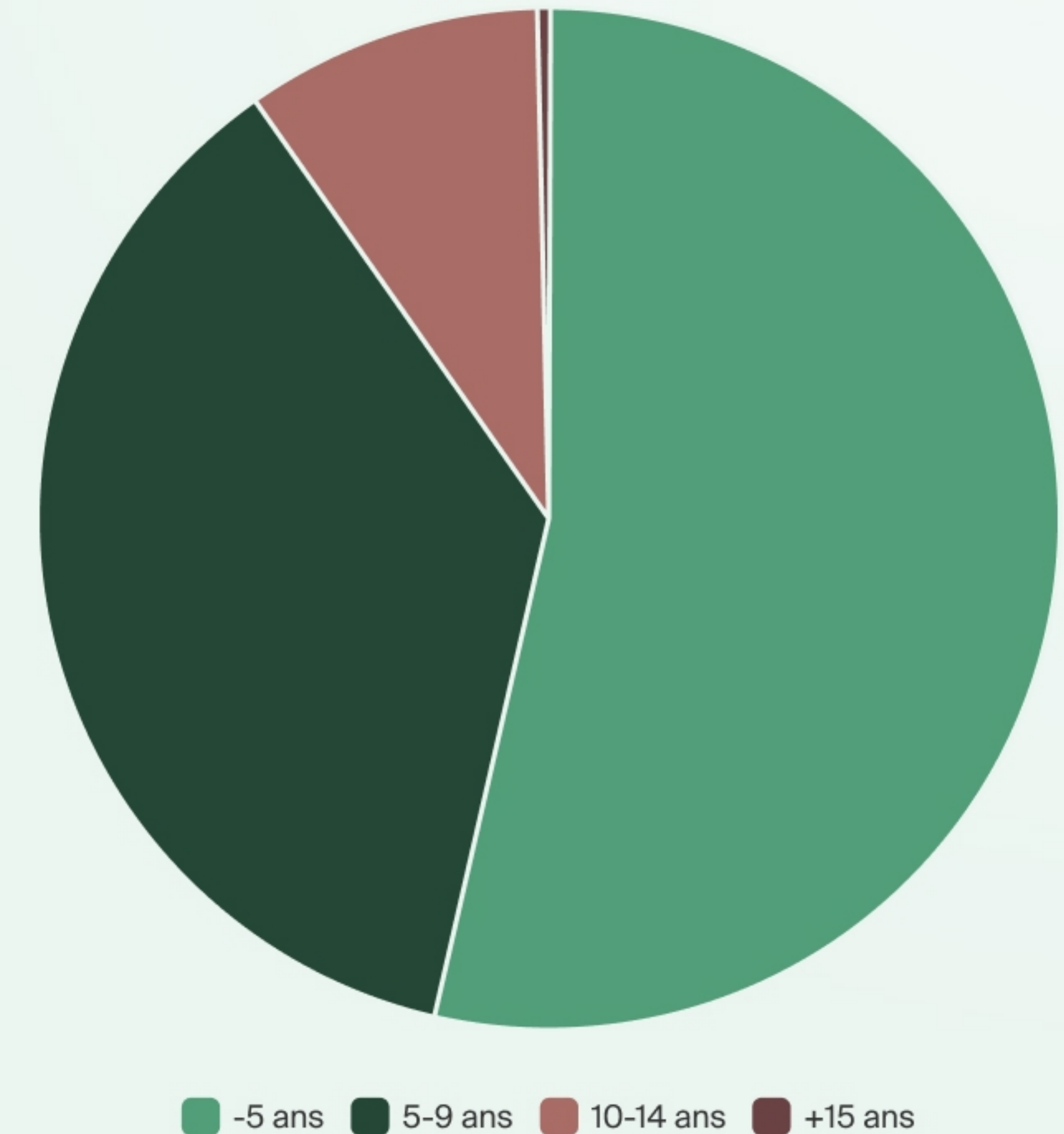
L'achat de serveurs représente plus des deux tiers des émissions de CO₂ annuelles de l'entreprise. Pour limiter cet impact, nous avons décidé de prolonger la durée de vie des serveurs jusqu'à 15 ans (contre 3 à 5 ans en moyenne dans le secteur).

En 2024, 88% des serveurs achetés en 2015 étaient encore en service. 17% des serveurs utilisés ont bénéficié d'un remplacement ciblé de composants (processeur, mémoire, stockage), évitant un remplacement complet tout en maintenant leur performance. En fin de vie, nos serveurs sont démantelés et recyclés.

Contrairement aux pratiques de l'industrie, nous les exploitons aussi longtemps que leurs performances le permettent, après les avoir optimisés avec des composants de seconde main et alimentés par de l'énergie bas carbone.

Prolonger leur utilisation au-delà de ce point n'apporterait plus de bénéfices en termes de performance ou d'efficacité énergétique. Nous visons également plus de transparence dans la filière de recyclage, en privilégiant des circuits qui garantissent la réutilisation des matières premières au minimum selon les normes européennes.

Répartition de l'âge des serveurs par tranches d'années



Émissions de GES

En 2023, Infomaniak a généré une empreinte carbone totale de **3 837 tonnes** équivalent CO₂ (tCO₂-eq), dont plus de deux tiers liés aux serveurs.

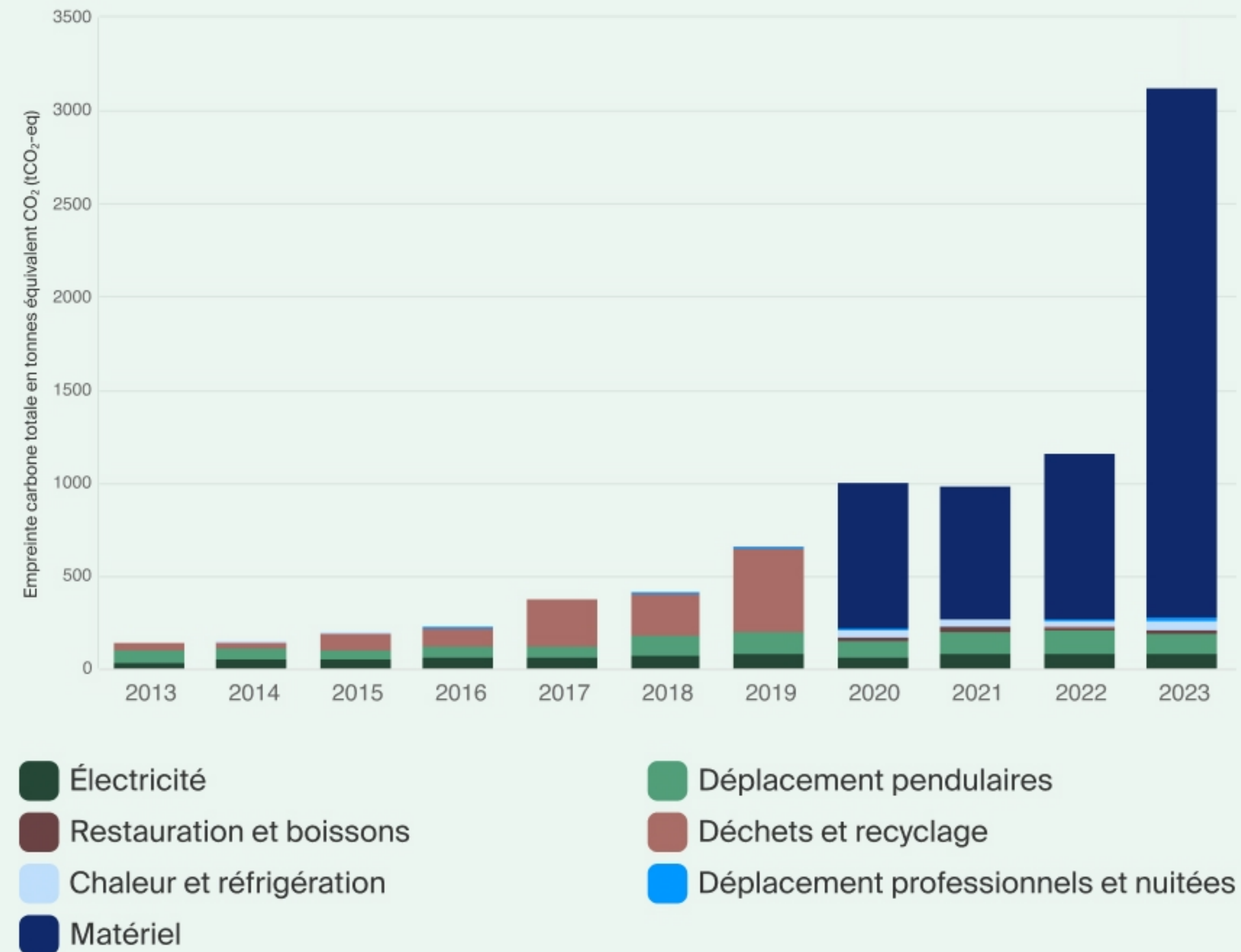


Total Scope 1 ●	39.6 tCO ₂ -eq
Total Scope 2 (location based) ○	2.1 tCO ₂ -eq
Total Scope 2 (market based) ○	717.6* tCO ₂ -eq
Total Scope 3 ●	3 081 tCO ₂ -eq
(of which Scope 3 servers) ●	2 852 tCO ₂ -eq
Total émissions (market based)	3 837 tCO ₂ -eq
Total émissions (location based)	3 122 tCO ₂ -eq

*Dans ce cas de figure, un impact de 108gr/kWh est compté, qui correspond à l'impact du mix électrique suisse en 2022

Émissions de GES

Évolution de notre bilan carbone au fil des ans



Toutes nos émissions sont compensées à 200% depuis 2018 (100% depuis 2007) incluant l'impact de la fabrication et de l'élimination des serveurs, la consommation d'électricité et les déplacements quotidiens du personnel. Les projets de compensation incluent une réserve forestière en Suisse et un programme de reforestation communautaire au Nicaragua. Chaque projet de myclimate soutenu compense 100% de nos émissions, assurant une double couverture carbone :



En Suisse, une réserve forestière de Beatenberg-Habkern permet de doubler la capacité de stockage de CO₂ d'ici 2040, grâce au renoncement à l'exploitation du bois. Cette compensation locale est nettement plus coûteuse que les projets dans les pays en développement, mais elle reflète notre responsabilité directe sur le territoire.



En parallèle, nous contribuons à un projet de reforestation communautaire au Nicaragua, avec des essences indigènes et une forte implication locale. Nous le faisons parce que notre impact dépasse nos frontières, et parce que face à l'urgence climatique et aux limites des mécanismes de compensation, nous voulons être certains de faire notre part.

À terme, notre objectif est de compenser 100% de nos émissions dès l'année suivante, via des projets à impact immédiat, sans dépendre de mécanismes dont les bénéfices réels sur le carbone ne se concrétisent qu'après plusieurs décennies, par exemple le temps qu'un arbre atteigne sa pleine capacité de stockage

Suivi de notre consommation en eau (WUE)

Le WUE (Water Usage Effectiveness) mesure l'efficacité de l'usage de l'eau dans un data center afin d'évaluer son impact hydrique. Il se calcule selon la formule suivante :

Quantité totale d'eau utilisée
par le datacenter (L)

Consommation électrique des équipements
informatiques du datacenter (kWh IT)

Plus le WUE est proche de zéro,
plus l'efficacité hydrique est élevée.



En 2023, l'empreinte hydrique d'Infomaniak est de 186,8 m3 avec un WUE exceptionnellement bas de 0,0145. Cette performance est rendue possible par un choix technologique fort : depuis 2013, nos data centers fonctionnent sans climatisation mécanique, uniquement grâce au free cooling direct, qui exploite l'air extérieur filtré. Lors des épisodes de chaleur extrême, ce dispositif est ponctuellement complété par un refroidissement adiabatique. Celui-ci consiste à pulvériser une très faible quantité d'eau à très haute pression pour abaisser la température de l'air. Utilisé uniquement en cas de canicule durable, il garantit un refroidissement efficace tout en maintenant une consommation d'eau minimale. Cette combinaison nous permet de concilier résilience, efficacité énergétique et usage responsable de l'eau, plaçant nos infrastructures parmi les plus performantes au monde.

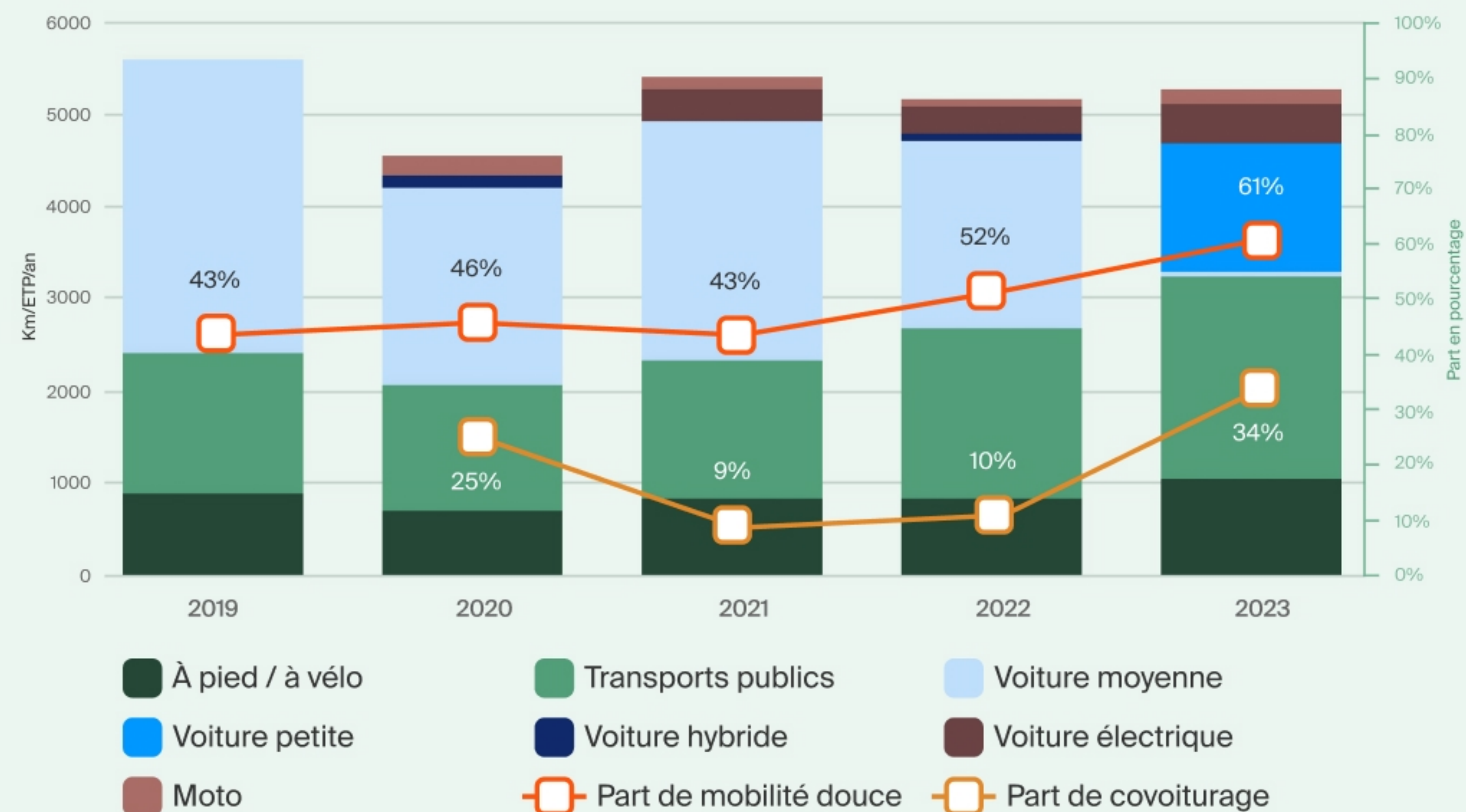


Mobilité durable

Les déplacements domicile-travail représentent la 2e source d'émissions de GES d'Infomaniak. En 2023, ces déplacements ont généré 107,4 tCO₂e, soit une réduction de 14 % par rapport à 2022.

Pour la première fois depuis 2013, les transports publics sont devenus le mode de transport le plus utilisé. 61% du personnel a adopté la mobilité douce ou les transports publics. En 2025, nous avons obtenu le label « Ecomobile » de l'État de Genève, attestant de notre engagement pour la mobilité durable. Cette évolution majeure s'explique principalement par une prise de conscience collective croissante et une politique active d'incitation, avec une prime annuelle jusqu'à CHF 1 500. Cette tendance se reflète également sur le graphique ci-dessous, par **le taux le plus élevé de mobilité douce (61%) jamais atteint par l'entreprise.**

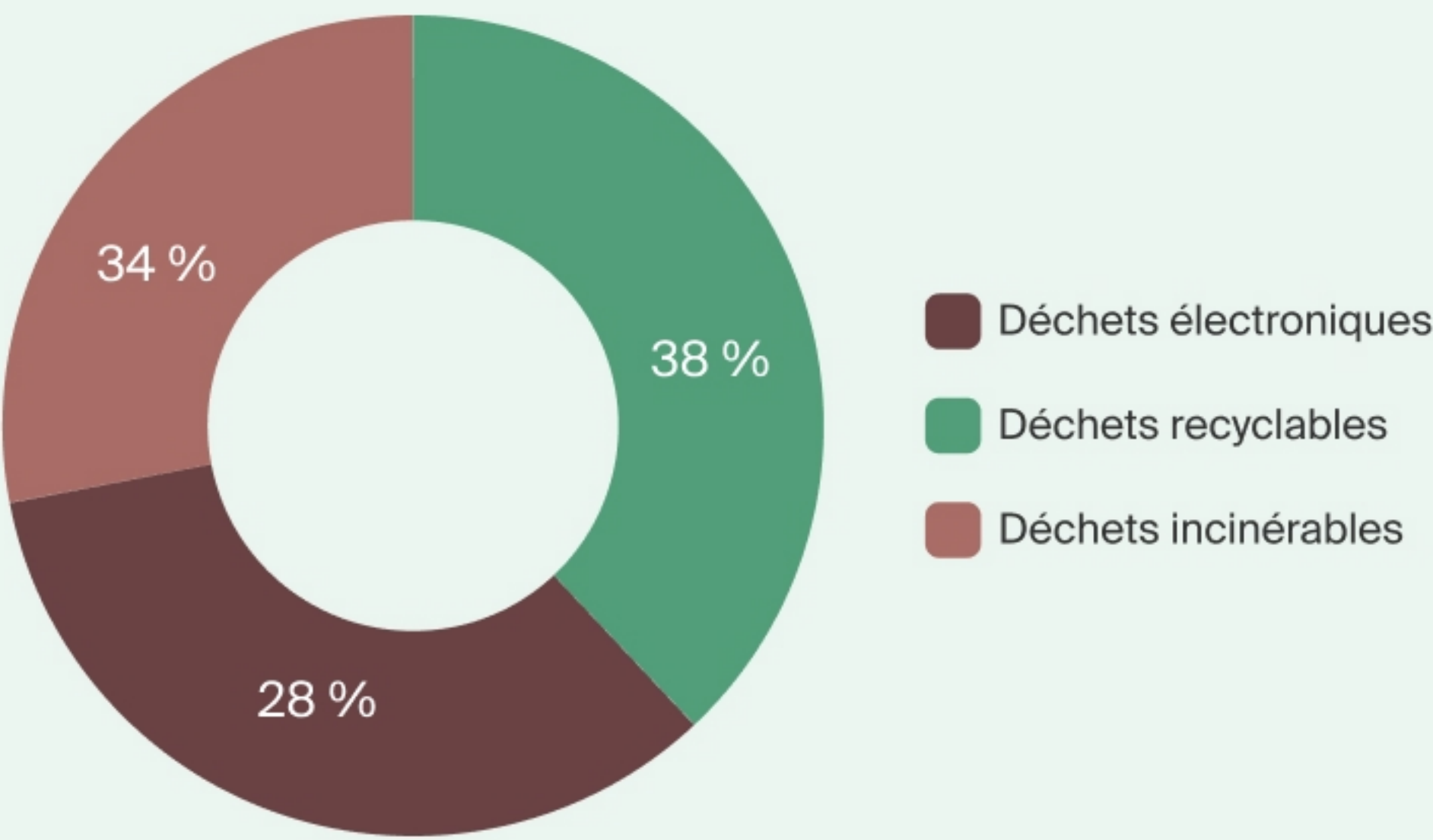
Évolution des distances par collaborateur/trice selon les modes de transport, avec part de mobilité douce/transports publics et part de covoiturage (2019-2023)



Gestion des déchets

Depuis 2015, Infomaniak suit la production de déchets de toutes ses activités. En 2024, le total était de 11,03 tonnes, avec **un taux de recyclage de 40,6%.**

Répartition des quantité des déchets par catégories en 2023



Type de déchet	Collecté en tonnes/an (2023)
Déchets incinérables	4.17
Matériel électronique	3.16
Papier & Carton	1.74
Fer léger	0.88
Bois	0.78
Autres déchets recyclés (Verre, PET, Aluminium, Sagex, ...)	0.29
Total déchets	11.03
Taux de recyclage	40.6 %

Les déchets électroniques (DEEE) sont réduits grâce à la durée de vie prolongée des serveurs : 88 % des serveurs achetés en 2015 étaient encore en usage en 2024.

Gestion énergétique



La consommation électrique représente une part importante de nos activités. Notre approvisionnement repose sur 100% d'électricité renouvelable :

38%

d'énergie verte certifiée Naturemade Star
(petits barrages et solaire)

56%

d'hydraulique certifiée TÜV SÜD EE01

6%

d'énergie solaire autoproduite par Infomaniak depuis 2024

Location-based vs. Market-based

Explications du GHG Protocol

« La méthode fondée sur la localisation (location-based) reflète l'intensité moyenne des émissions sur les réseaux où l'énergie est consommée (principalement à partir des données du facteur d'émission moyen du réseau). La méthode fondée sur le marché (market-based) reflète, quant à elle, les émissions provenant de sources délibérément choisies par les entreprises (ou l'absence de choix).

Elle déduit les facteurs d'émission à partir d'instruments contractuels, c'est-à-dire tout type de contrat d'achat ou de vente d'électricité, signés entre deux parties, comprenant des certificats d'attributs énergétiques ou tous certificats d'attributs énergétiques dégroupés»

Centrales solaires

Notre vision est d'utiliser l'énergie solaire produite en journée pour préserver les ressources hydrauliques et garantir une disponibilité renouvelable la nuit ou en cas de mauvais temps. L'eau des glaciers est précieuse : elle doit être utilisée exclusivement lorsque les autres sources d'énergie renouvelable sont indisponibles.

En 2024, deux centrales solaires totalisant 1 085 panneaux Meyer Burger (420 kWc) ont été mises en service, produisant jusqu'à 400 000 kWh/an dans les meilleures conditions (6-7% de la consommation 2024 annuelle). Ces panneaux, conçus en Suisse et fabriqués en Allemagne avec une électricité 100% renouvelable, affichent un impact carbone réduit de 36% par rapport à des équivalences asiatiques (478 kg CO₂eq/kWc contre 750 kg pour des modules asiatiques).

L'énergie produite est auto-consommée en temps réel, sans transiter par le réseau, contribuant directement à la Stratégie énergétique 2050 de la Confédération suisse.

Taux d'autoproduction des centrales solaire infomaniak en 2024



Suivi de notre efficacité énergétique (PUE & ERE)

Afin de mesurer l'efficacité énergétique de nos infrastructures de manière transparente et comparable, nous utilisons deux indicateurs reconnus : le PUE et l'ERE.

Le PUE (Power Usage Effectiveness)

C'est un indicateur qui mesure la performance énergétique globale d'un data center. Il indique la part d'énergie utilisée pour le refroidissement, l'éclairage et les autres équipements auxiliaires, par rapport à celle directement consommée par les serveurs.

Quantité totale d'énergie utilisée par le data center

Consommation électrique des équipements informatiques du data center

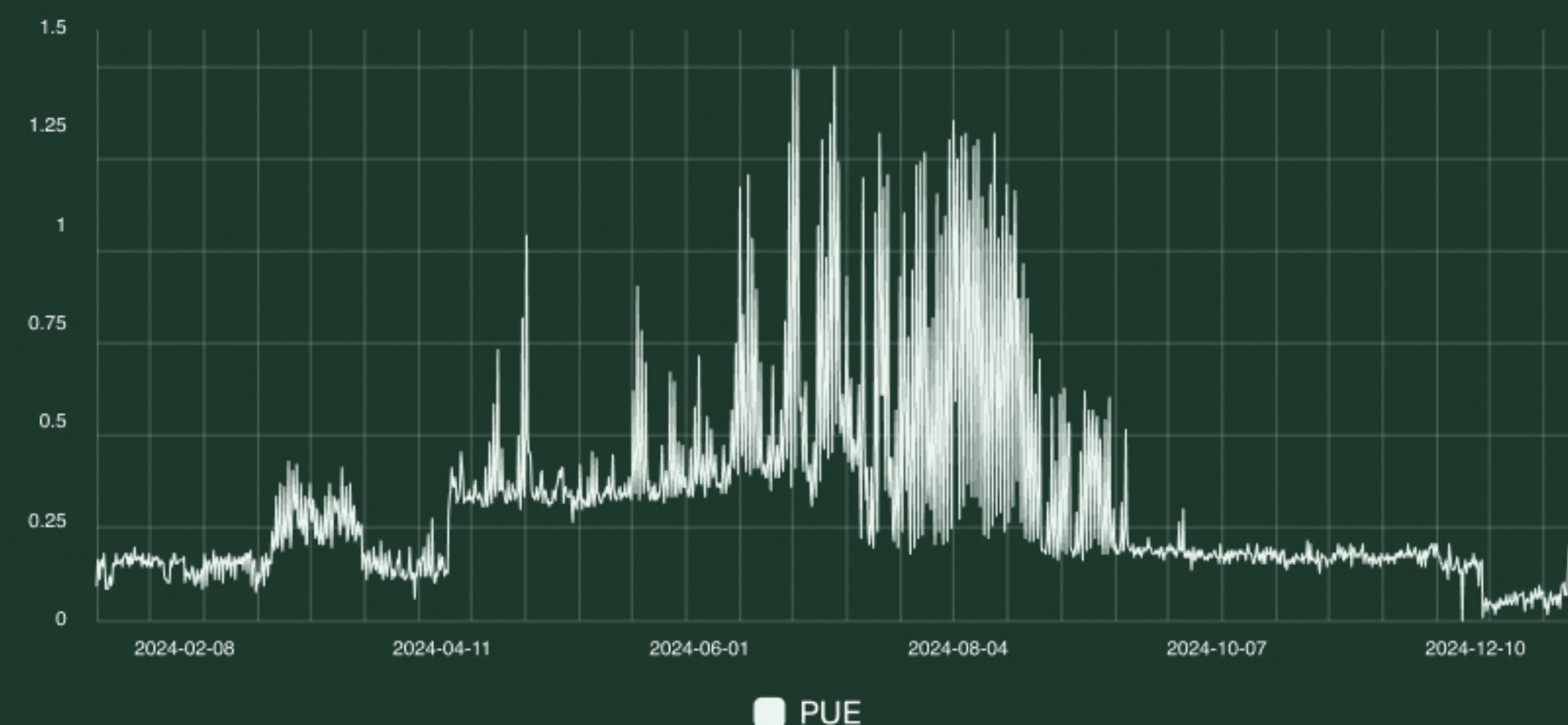
Plus le PUE est proche de 1, plus le data center est efficient.

En 2024, le PUE moyen des data centers d'Infomaniak est de 1,085, bien inférieur à la moyenne mondiale de 1,56 (source : Uptime Institute, 2022).

Graphique du PUE moyen Infomaniak à travers le temps

Les variations observées s'expliquent principalement par l'évolution de la charge IT et par la température extérieure. Elles sont plus marquées pour D3, dont le refroidissement repose exclusivement sur de l'air extérieur filtré.

PUE de l'ensemble des datacenters d'infomaniak en 2024



PUE annuel moyen 2024

1,085 🌟

L'ERE (Energy Reuse Effectiveness)

Notre vision est de valoriser 100% de la chaleur dégagée par nos data centers, afin de transformer une contrainte (évacuer le chaud produit par les serveurs) en ressource utile.

Il est important de comprendre que dans le monde virtuel, un data center n'est pas seulement une infrastructure invisible : il fournit une puissance de calcul et assure le stockage de données. Et dans le monde réel, chaque watt électrique consommé par ces infrastructures se traduit mécaniquement par un watt thermique, qui peut être exploité pour le chauffage estival ou hivernal d'habitations reliées à un chauffage à distance (CAD).

Notre objectif est donc à terme de valoriser 100% de cette chaleur « fatale » et de la réinjecter dans un chauffage urbain décarboné, au bénéfice de toute la collectivité.

L'ERE évalue donc la part de l'énergie consommée par un data center qui est réutilisée (par exemple pour le chauffage de bâtiments). Contrairement à d'autres indicateurs, l'ERE intègre le PUE dans son calcul, ce qui en fait un outil plus complet pour évaluer la performance énergétique d'un data center. Il est calculé selon la formule suivante:

Quantité totale d'énergie utilisée par le data center – Quantité totale d'énergie réutilisée

Consommation électrique des équipements informatiques du data center

Plus l'ERE est proche de 0, plus la part d'énergie réutilisée est élevée.

65% de l'énergie électrique consommée par le nouveau datacenter d'infomaniak été valorisé sous forme de chaleur en 2024.



Depuis sa mise en fonction pour des tests opérationnels, notre dernier data center affiche un ERE moyen de 0,231, ce qui veut dire qu'environ 65% de l'énergie totale consommée est récupérée et réutilisée pour le chauffage urbain. Cette performance s'explique principalement par le fait que le réseau de chaleur à distance opéré par SIG n'est pas encore pleinement opérationnel. À ce stade, la récupération de chaleur ne peut pas être activée en continu, ce qui limite mécaniquement le taux d'énergie valorisée. Il s'agit donc d'une phase de montée en puissance progressive, le temps que les infrastructures externes soient complètement fonctionnelles.

Les indicateurs de ce data center sont vérifiables en temps réel sur le site d4project.org qui documente aussi de manière open source son fonctionnement pour que sa R&D puisse être déployée à grande échelle dans notre industrie.

4

Social

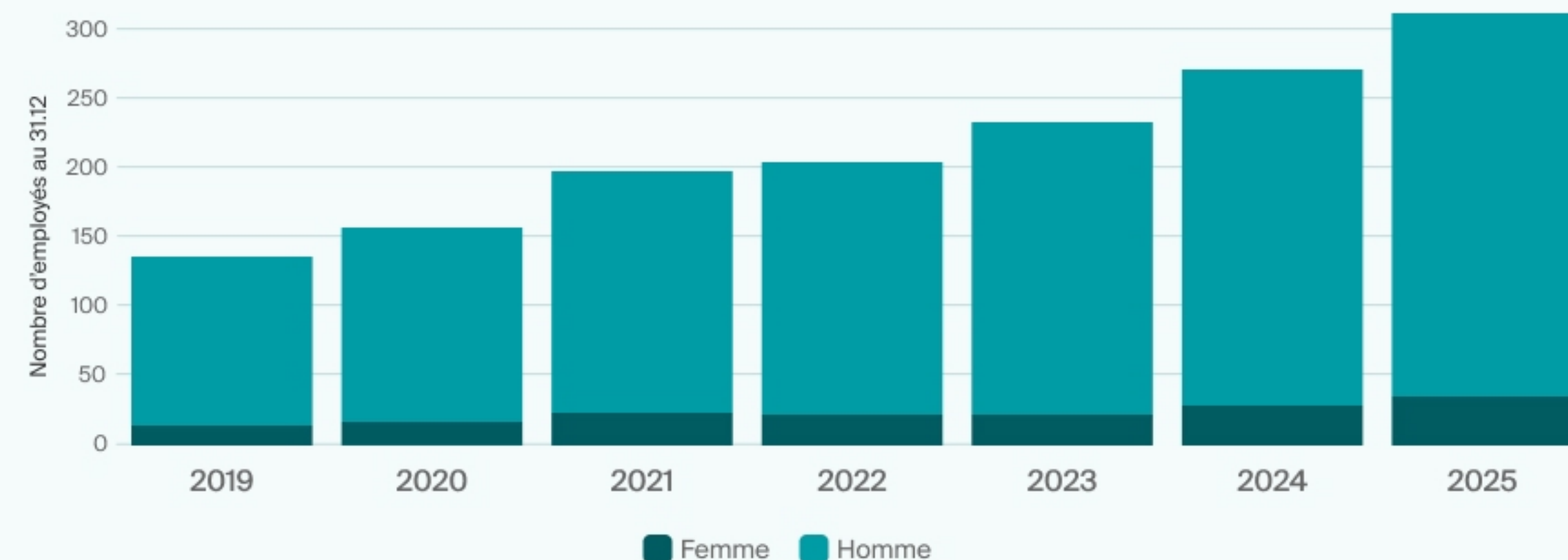
Dans le cadre de la certification B Corp, l'équité et l'inclusion sont évaluées au sein du pilier « Collectivité ». En 2024, Infomaniak a obtenu un score de **14,6/40**, supérieur au score national et à la moyenne du secteur.



Diversité, équité et inclusion

La diversité, l'équité et l'inclusion sont au cœur de la politique RH d'Infomaniak. Après avoir plus que doublé ses effectifs entre 2019 et 2024, l'entreprise a renforcé son engagement en mesurant et en suivant des indicateurs concrets.

Évolution du nombre d'employé chez Infomaniak (2019-2025)



Chez Infomaniak, nous sommes convaincus que toute personne doit avoir les mêmes opportunités pour s'épanouir professionnellement. La diversité des parcours, des talents et des perspectives est une véritable richesse, et chacun-e a une contribution unique à apporter.

Cet engagement se traduit d'abord par une vigilance constante en matière d'égalité salariale :

- En 2021, nous avons obtenu un score B Corp de **31/40** validant l'absence d'écarts significatifs
- Un audit externe mené selon la loi révisée sur l'égalité (LEg) a confirmé l'absence d'écart inexpliqué entre femmes et hommes
- Notre écart salarial H/F est de **12%**, contre **16,2%** en moyenne en Suisse.

Nous agissons également dès le recrutement avec un processus inclusif : les diplômes ne sont pas un prérequis, nos annonces sont rédigées de manière inclusive et chaque candidature est évaluée équitablement selon des critères objectifs.

Au-delà du recrutement, nous nous engageons à prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement et nous sommes fiers d'accueillir des personnes de tous horizons. Nous œuvrons ainsi à bâtir une culture d'entreprise qui reflète cette diversité et garantit un environnement de travail inclusif, respectueux et équitable, sans distinction d'âge, de genre, d'origine, de croyances, d'orientation affective ou sexuelle, d'identité ou de capacités.

En 2024, les femmes représentaient 12% de notre effectif (38 sur 310 salarié-e-s). Conscients que l'informatique reste un secteur historiquement déséquilibré en termes de genre, nous menons plusieurs actions concrètes pour encourager la présence des femmes :

- Soutien à l'école 42 Lausanne, qui propose un modèle d'apprentissage innovant et accessible à toutes et tous.
- Sponsoring de l'équipe féminine Infomaniak Genève Volley, pour mettre en valeur les métiers de la tech.
- Formation et intégration de femmes dans des rôles techniques, avec un accompagnement personnalisé.



Qualité de vie au travail

Chez Infomaniak, nous considérons la qualité de vie au travail comme un pilier essentiel de notre culture d'entreprise. Parce que chacun passe une grande partie de sa vie au travail, nous faisons tout pour que nos collaborateurs s'y sentent bien, puissent être pleinement eux-mêmes, tisser des liens et exprimer leurs passions et leurs talents.

Notre ambition est de créer un environnement où chaque personne dispose d'une autonomie réelle et de responsabilités stimulantes, afin de s'épanouir aussi bien sur le plan professionnel que personnel. C'est dans cet esprit que nous mettons en place des mesures concrètes, sur site comme à distance, pour renforcer le bien-être de nos équipes au quotidien.

Maison et famille

- **Récupération des heures supplémentaires** : semaine de 40h (contre 42h en moyenne en Suisse), pauses incluses, avec récupération effective des heures supplémentaires.
- **Congés adaptés** : une cinquième semaine de vacances est accordée après 5 ans d'ancienneté ou dès 35 ans révolus ; deux jours de pont sont ajoutés chaque année.
- **Épargne-temps** : les congés non pris peuvent être conservés (jusqu'à 5 jours/an) pour être utilisés plus tard.
- **Ancienneté préservée** : en cas de retour après une pause volontaire (sabbatique, autre emploi), l'ancienneté est reconnue dans le nouveau contrat.

Santé physique

- **Sport au travail** : des séances encadrées par un coach sont proposées (80% pris en charge par l'entreprise), une salle de fitness est accessible gratuitement 24/7, et un club de running se réunit chaque semaine.
- **Participation à des courses sponsorisées** comme la Course de l'Escalade, les 20 km de Genève, etc.
- **Offres bien-être** : accès au fitness EVO Acacias à tarif préférentiel, prime de mobilité douce, aide à l'achat de vélo, casque anti-bruit, etc.
- **Alimentation et salle de repos** : fruits bio, viennoiseries deux fois par semaine, service traiteur avec repas végétariens et carnés servis sur place, cuisines équipées avec des micro-ondes dans un cadre confortable avec plusieurs bornes d'arcade et des consoles de jeux.
- **Assurance accident étendue** : couverture mondiale en clinique privée.

Santé psychologique

- **Droit à la déconnexion** : une directive garantit des temps de repos respectés.
- **Suivi de la charge de travail** : évaluation annuelle individuelle et sondage global anonyme.
- **Soutien psychologique** : accès confidentiel et gratuit à une personne de confiance externe à l'entreprise pour lutter contre le mobbing, le harcèlement, l'épuisement, etc.
- **Espaces de travail pensés pour le bien-être** : décoration chaleureuse, salles de jeux, salle de sport, zones de détente.

Télétravail

- **2 jours de télétravail par semaine possibles**, avec des outils numériques facilitant la collaboration à distance.
- **Flexibilité dans l'organisation du travail** selon les besoins des équipes.

Autres avantages

- **Prestations de retraite renforcées** : Infomaniak prend en charge la part du salaire au-delà du seuil légal dans le cadre de la prévoyance professionnelle, offrant ainsi une meilleure sécurité financière à long terme.
- **Produits gratuits** : certains services Infomaniak sont offerts aux employés qui contribuent ainsi à leur amélioration.
- **Accueil et vie d'équipe** : repas d'intégration, repas produits et repas d'équipe annuels.
- **Moments de convivialité** : au minimum un événement d'entreprise par mois, avec afterworks, sorties culturelles ou sportives, et week-ends d'équipe.

Politique parentale

Infomaniak intègre la parentalité à sa culture d'entreprise. La politique parentale prévoit :

-
- Un congé maternité **payé à 100%**.
 - Un congé paternité de **3 semaines entièrement rémunérées**.
 - Un local calme pour l'allaitement avec **des horaires aménageables**.
 - **Une fête de fin d'année** organisée pour les enfants du personnel.
-

5

Gouvernance



Gouvernance éthique et transparente

Infomaniak est une entreprise indépendante, contrôlée par son personnel, et conçoit l'ensemble de ses services en Suisse, sans délocaliser. Cette gouvernance garantit transparence, souveraineté et alignement avec les intérêts de nos parties prenantes. La stratégie repose sur une croissance durable, alignée avec l'ADN de l'entreprise.

Certifications

Infomaniak a mis en place un **Système de Management Intégré (SMI)**, regroupant plusieurs certifications internationales et labels européens :

Ces certifications garantissent que les processus internes et les infrastructures d'Infomaniak sont conformes aux meilleures pratiques internationales.



ISO 9001

Amélioration continue et satisfaction client.



ISO 14001

Gestion responsable de nos impacts environnementaux.



ISO 27001

Protection rigoureuse des données et des systèmes.



ISO 50001

Efficacité énergétique et réduction de notre empreinte carbone.



B Corp

Responsabilité sociale et gestion de l'impact global.



Code de Conduite Européen (EUCoC)

Efficience énergétique des data centers.

Chartes et codes déontologiques

(anticorruption, alertes éthiques)

Les collaborateurs d'Infomaniak se réfèrent à un Code de déontologie, d'éthique et de pratiques anti-corruption interne. Ce code définit les comportements attendus dans le cadre professionnel et inclut :

- Des règles anticorruption strictes.
- Un dispositif d'alerte éthique permettant aux salariés de signaler toute violation de loi ou de règlement, toute menace pour l'intérêt général ou tout manquement au Code.

Cette approche contribue à instaurer une culture d'intégrité et de responsabilité.



Politique d'achats responsables

Notre [Politique SI, qualité, énergétique et environnementale](#) s'applique avec tous nos clients et fournisseurs, quelle que soit leur taille. L'objectif est de travailler avec un maximum de partenaires responsables, afin de réduire l'impact global de notre chaîne d'approvisionnement.

Depuis 2018, nous exigeons des bilans de production pour chaque composant acheté, afin d'analyser :

- L'impact environnemental
- Le cycle de vie des produits
- La conformité légale (RGPD, LPD, Loi sur les déchets, etc.).

Un questionnaire est régulièrement soumis aux fournisseurs pour suivre leurs engagements.

Exemples d'actions :

- Réduction des emballages et regroupement des envois.
- Recyclage du sagex utilisé via Swisspor pour protéger les serveurs lors du transport.
- Intégration de clauses de déontologie et de gestion des conflits d'intérêt dans les contrats fournisseurs.

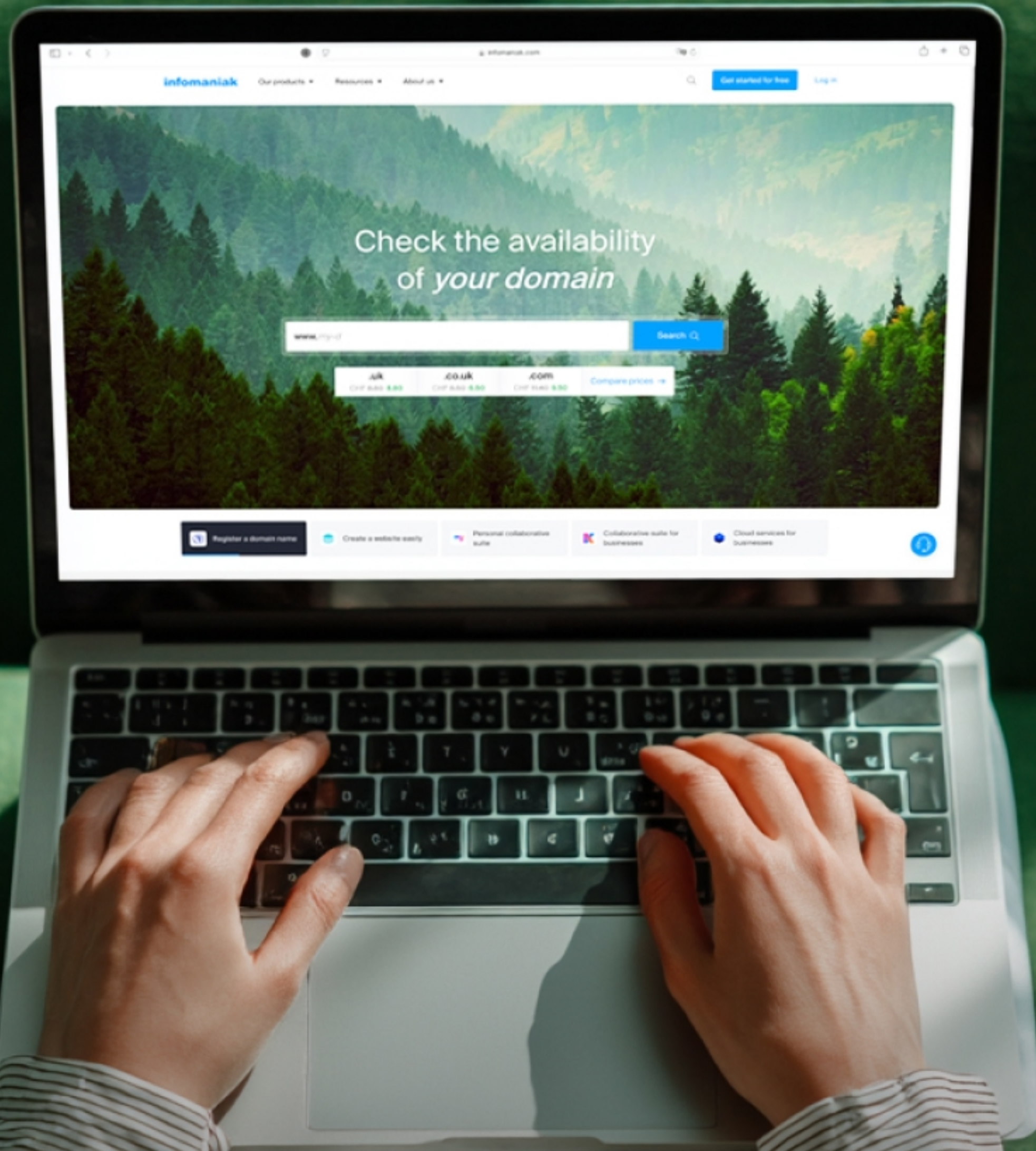
30 jours de délai moyen de paiement des fournisseurs

Pour les paiements de nos partenaires et fournisseurs, nous appliquons une politique stricte de respect des délais. Des procédures dédiées et un système de suivi garantissent que chaque facture est réglée dans un délai maximal de 30 jours, ou conformément aux conditions contractuelles convenues. Cette rigueur témoigne de notre volonté de bâtir des relations de confiance durables, fondées sur le respect et la fiabilité.



Clients et produits

Politique de prix



Infomaniak pratique une politique de prix durable et transparente. Tous les tarifs sont publiquement affichés, sans frais cachés ni coûts imprévus. L'entreprise ne facture aucun frais de sortie de données (egress fees). Ce modèle permet aux clients de rester maîtres de leurs choix technologiques, sans subir de dépendance économique ou contractuelle. Il reflète notre volonté de proposer des services pérennes, alignés sur nos coûts réels de développement, d'infrastructure et de support.

Confidentialité des données

La confidentialité des données est un principe non négociable. Les données ne sont jamais revendues ni exploitées à des fins commerciales ou pour entraîner des IA. Elles restent à tout moment sous le contrôle exclusif des clients.

Infomaniak favorise les standards ouverts et les technologies open source ou maîtrisées, garantissant une interopérabilité totale. Nous collectons le minimum d'informations personnelles pour fournir nos services et garantir la sécurité des comptes clients.



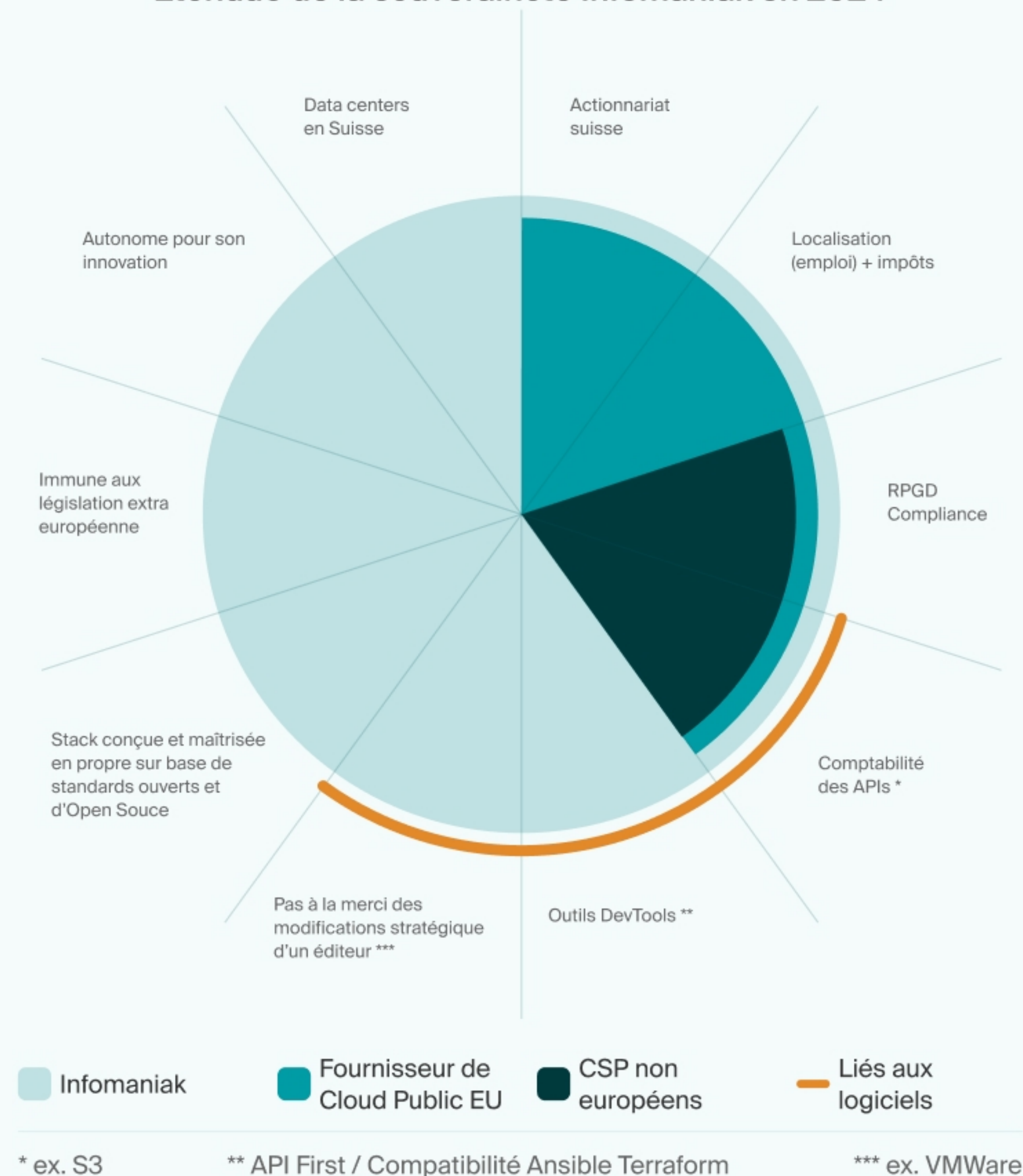
Souveraineté numérique et conformité légale

Infomaniak se positionne comme une solution concrète pour remplacer des services soumis à des lois extraterritoriales comme le Cloud Act :

- Entreprise suisse indépendante, sans filiale à l'étranger
- Conformité stricte au RGPD et à la LPD
- Localisation exclusive des données en Suisse
- Développement interne des logiciels en Suisse ou sur base open source auditables
- Interopérabilité et réversibilité totale via des formats ouverts et des API documentées

L'autonomie, la transparence, la durabilité et la confidentialité sont placées au cœur des innovations. Le support client, basé en Suisse, offre une expertise technique de haut niveau et une parfaite conformité avec les lois suisses et européennes.

Étendue de la souveraineté Infomaniak en 2024



Garanties opérationnelles et sécurité

La disponibilité des services est au cœur de notre métier. L'entreprise garantit une disponibilité minimale de 99% sur tous ses services, avec SLA personnalisés pour certains services.

Principaux engagements :

- Continuité des infrastructures (réplication en temps réel sur plusieurs sites).
- Protection des données.
- Sécurité physique et logique des installations.
- Résilience face aux attaques DDoS.

100% de taux de disponibilité des infrastructure 2024

Notre infrastructure est conçue de manière distribuée et redondante, avec une réplication en temps réel des données des services managés sur plusieurs sites. Cela garantit la continuité des services, même en cas de panne majeure ou de catastrophe régionale.

Les services managés (ex. : kSuite) incluent par défaut sauvegardes et engagements clairs de disponibilité. Les services non managés (ex. : Public Cloud) offrent un contrôle total de l'infrastructure, laissant aux clients la maîtrise de leur redondance et continuité.

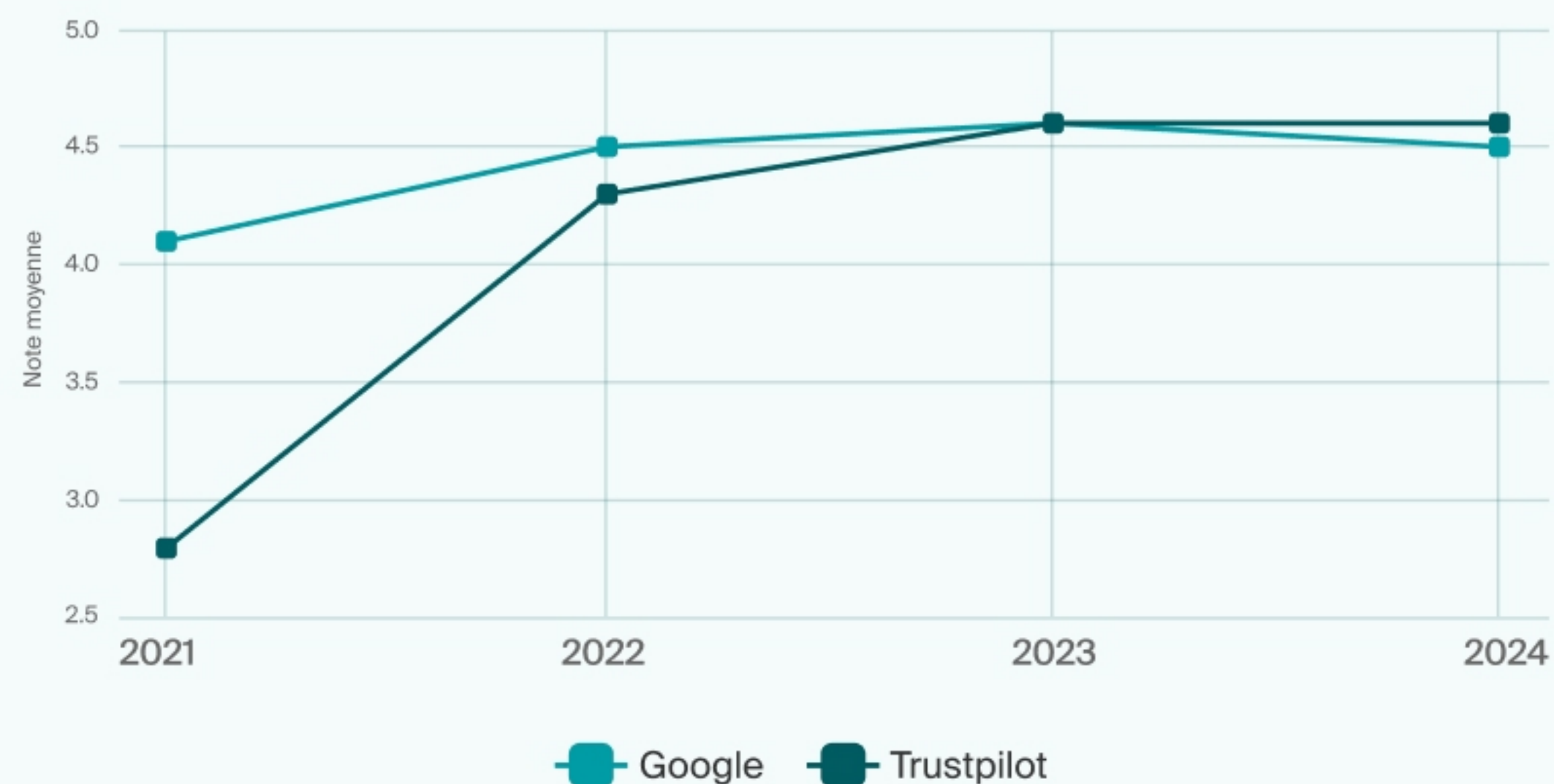
La sécurité des données et la fiabilité de nos services sont renforcées par :

- ✓ Un accès contrôlé à nos data centers, y compris à leurs compartiments sensibles.
- ✓ Une évaluation systématique des prestataires externes.
- ✓ Des indicateurs de performance et un monitoring permanent des services.
- ✓ Des systèmes de détection et de mitigation automatiques.
- ✓ L'effacement sécurisé des supports de stockage réutilisables et la destruction physique de ceux qui ne peuvent plus servir.
- ✓ Un programme de Bug Bounty (collaboration avec des hackers éthiques).
- ✓ Une gestion des risques selon la méthodologie EBIOS RM.
- ✓ Une transparence totale via les plateformes status.infomaniak.com et status.infomaniak.cloud, laquelle repose sur des processus formalisés de gestion d'incidents, de reporting, et de communication client.

Satisfaction clients

Chez Infomaniak, la satisfaction de nos clients est une priorité. Nous combinons des avis publics, des boucles de feedback intégrées à nos produits, une évaluation systématique des échanges avec le support et un accompagnement sur mesure.

Évolution de la satisfaction des clients de 2021 à 2024



- Sur Google Avis et Trustpilot, chacun peut évaluer nos services (notes de 0 à 5).
- Chaque client peut à tout moment envoyer un retour, une suggestion ou signaler un bug directement depuis ses produits. Ces retours orientent directement nos améliorations.
- Chaque échange écrit avec notre support est évalué par le client. En cas d'avis négatif, un responsable examine l'échange, corrige si nécessaire et fait évoluer nos processus ainsi que la formation de nos spécialistes.
- En cas d'incident ou de maintenance, nous informons proactivement nos clients et publions l'état des services sur nos pages de statut.
- Notre équipe Customer Success assure un suivi personnalisé et proactif des organisations, avec remontée des besoins et co-construction d'améliorations.
- Un support premium est activable pour projets critiques. Il offre un contact direct, une astreinte et accompagnement mensuel personnalisé avec une prise en charge prioritaire, y compris hors horaires standards.

Résultat : un taux de satisfaction de **4,6/5**, atteint en 2023 et maintenu en 2024.



Société et engagement externe

Soutien d'ONG et d'associations

Infomaniak consacre 1% de sa croissance annuelle au financement d'ONG qui œuvrent pour :

- La justice sociale
- La préservation de la biodiversité
- La régulation des industries nocives pour l'environnement
- La mise en place de politiques environnementales ambitieuses.

Parmi les bénéficiaires principaux figurent Amnesty International, Reclaim Finance, Kokopelli, Public Eye, Wikimedia Foundation et Agent Green.

En complément, Infomaniak met gratuitement à disposition ses solutions cloud et collaboratives à des organisations œuvrant pour l'environnement et le climat. Ce mécénat technologique contribue à réduire leurs coûts, renforcer leur autonomie numérique et optimiser leurs ressources pour leurs actions de terrain.



L'innovation au service d'un numérique éthique



Infomaniak valorise le savoir-faire local et crée des emplois qualifiés à Genève et Zurich. L'entreprise développe ses propres technologies en Suisse, sans délocalisation, ce qui garantit une maîtrise complète de la chaîne de valeur et une contribution directe à l'économie locale.

Nous travaillons dès que cela est possible avec des prestataires locaux pour l'ensemble de nos équipements : tableaux de bord électriques, pompes à chaleur, ventilateurs de nos data centers, panneaux solaires, etc.

Notre réseau de partenaires, composé de près de 1000 agences et intégrateurs, accompagne leurs clients avec nos solutions. Cette dynamique constitue une contribution locale indirecte, car elle génère de la valeur et des opportunités au sein même des communautés dans lesquelles nous opérons.



Nous soutenons aussi l'écosystème numérique local en sponsorisant des événements et rencontres professionnelles tels que les WordCamps en Suisse ou les DevOps Days. Ces initiatives permettent à nos partenaires et à la communauté technologique de se réunir, d'échanger et de renforcer leurs compétences dans un cadre collaboratif.

Nous investissons également dans la formation des experts cloud de demain : apprentis, alternants, stagiaires. En parallèle, nous contribuons financièrement au développement de filières éducatives et d'écoles comme 42 Lausanne, qui proposent des modèles d'apprentissage innovants et inclusifs pour élargir l'accès aux métiers du numérique.

Enfin, contrairement aux géants du web qui s'appuient sur des montages fiscaux via des antennes basées dans des juridictions optimisées, Infomaniak paie exclusivement ses impôts en Suisse, renforçant ainsi son rôle de contributeur durable à l'économie nationale.



Relations avec les parties prenantes

La démarche RSE d'Infomaniak implique l'ensemble des parties prenantes : clients, fournisseurs, partenaires, collaborateurs et ressources locales.

Infomaniak considère chaque acteur économique comme coresponsable de son impact sur la société et l'environnement. Cela implique une gouvernance éthique, des relations de confiance avec nos parties prenantes, et des engagements concrets vis-à-vis de nos clients, fournisseurs, partenaires et de nos collaborateurs qui sont formés en continu à la culture de durabilité.

Les engagements sociétaux se traduisent par :

- Une gouvernance éthique
- Des relations de confiance avec les clients et fournisseurs
- Un dialogue permanent avec les acteurs locaux.

Conclusion et perspectives

Objectifs futurs

Infomaniak s'engage à poursuivre et renforcer sa stratégie de durabilité avec des objectifs ambitieux :

-
- Validation de **notre trajectoire SBTi d'ici 2030**
 - **Valorisation de 100 % de la chaleur** produite par l'ensemble de nos data centers.
 - **Compensation carbone 100 %** immédiate, sans dépendre de mécanismes à long terme.
 - Développement continu de solutions cloud **éthiques et compétitives.**
 - Poursuite de la **réduction et de la tracabilité** des déchets électroniques.
 - **Contribution accrue** aux initiatives sociales, environnementales et locales.



Vision long terme

L'ambition d'Infomaniak est de bâtir **un modèle d'entreprise durable et indépendant, au service d'un numérique éthique, souverain et compétitif**. Cette vision repose sur l'équilibre entre performance technologique, responsabilité sociale et respect de l'environnement.

Infomaniak aspire à :

- Être un acteur majeur du cloud en Europe
- Créer des services numérique au service de l'humain qui préserve la vie privée, assure la sécurité des données et atténue l'empreinte carbone
- Démontrer qu'une entreprise indépendante peut concilier innovation, durabilité et prospérité collective

Ce rapport d'impact illustre la conviction profonde que chaque décision doit contribuer positivement à la société et à la planète.