Rapport annuel

Stratégie et environnement

Stratégie d'entreprise 14
Objectifs et réalisation des objectifs 17
Conditions-cadres 17
Protection des données 22

Infrastructure

Infrastructure en Suisse 24
Infrastructure en Italie 27

Collaborateurs

Collaborateurs en Suisse 28
Collaborateurs en Italie 30

Marques, produits et services

Marques de Swisscom 34
Produits et services en Suisse 35
Produits et services en Italie 37
Satisfaction de la clientèle 37

Innovation et développement

L'innovation, un moteur essentiel 40
Orientation thématique de l'innovation 40

Marche des affaires

Résumé 47
Développement des secteurs 48
Amortissements et résultats non opérationnels 52
Flux de trésorerie 53
Investissements 54
Patrimoine 55
Gestion de l'entreprise axée sur la valeur 57
Compte de création de valeur 58
Perspectives financières 59

Marché des capitaux

Action Swisscom 60
Politique de distribution 61
Notation de crédit et financement 61

Risques

Situation en matière de risques 62
Facteurs de risque 62

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

..... 65

Stratégie et environnement

La mise en réseau croissante, l'évolution des attentes de la clientèle, l'importance grandissante de la sécurité et de la protection des données ainsi que le progrès technologique caractérisent notre environnement de marché. Leader du marché, de la technologie et de l'innovation, Swisscom entend défendre sa position dans son activité principale, où règne une vive concurrence. Afin de réaliser cette vision, elle a défini trois ambitions stratégiques dans sa stratégie d'entreprise. Elle entend ainsi conforter sa position sur le marché et permettre à ses clients de profiter en toute facilité des opportunités que leur offre le monde interconnecté.

Stratégie d'entreprise

Swisscom est leader du marché dans les domaines de la communication mobile et fixe et de la télévision en Suisse. Elle occupe en outre une position clé dans divers champs d'activités liés à l'informatique. Sur le marché du réseau fixe, en Italie, Fastweb est un fournisseur alternatif de premier plan, tant dans le segment de la clientèle privée que dans celui de la clientèle commerciale.

Des tendances de fond, telles que la numérisation et la mise en réseau, la personnalisation ou l'évolution démographique marquent et modifient durablement notre société et notre économie, exerçant à long terme une influence sur les activités de Swisscom. La diffusion croissante de l'Internet des objets, l'aboutissement de la norme de communication mobile 5G ou les progrès réalisés dans le domaine de l'intelligence artificielle sont autant de tendances qui, à court et moyen termes, influenceront elles aussi les activités de Swisscom.

L'environnement de marché dans lequel évolue Swisscom s'est modifié ces dernières années. On assiste notamment à une mise en réseau croissante, à une évolution des besoins de la clientèle, à une importance grandissante de la sécurité et de la protection des données, ainsi qu'à une progression de la technologie. Le rythme de ces bouleversements s'est accéléré. Les sociétés Internet mondiales exploitent leurs économies d'échelle et s'implantent sur les marchés locaux des TIC. Sur le marché principal saturé, on assiste à une concurrence d'éviction exerçant une forte pression sur les prix, ce qui pèse à son tour sur le chiffre d'affaires de Swisscom. L'entreprise entend compenser le recul du chiffre d'affaires et du résultat qui en découle.

En tant que numéro 1, nous façonnons l'avenir.
Ensemble, nous suscitons l'enthousiasme des personnes dans un univers interconnecté.

Meilleure expérience client

Excellence opérationnelle

Nouvelle croissance

Leader suisse du marché, de la technologie et de l'innovation visant une qualité élevée, Swisscom relie tant les clients privés que les clients commerciaux. Elle joue un rôle central dans la numérisation et offre

à ses clients la possibilité de profiter aisément des opportunités que recèle le monde interconnecté. Swisscom oriente toutes ses activités sur les besoins de la clientèle. Ses collaborateurs s'emploient à proposer des expériences qui suscitent l'enthousiasme. Digne de confiance et engagée, Swisscom se développe continuellement en faisant preuve de curiosité et poursuit ses objectifs en se concentrant sur l'essentiel. Pour elle, la confiance que lui témoignent ses clients est déterminante. Elle est consolidée par une fiabilité et une durabilité élevées de ses activités. En tant que numéro un sur le marché, Swisscom entend forger l'avenir et susciter l'enthousiasme de tous dans un univers interconnecté. Pour concrétiser cette vision, elle a défini trois ambitions stratégiques.

Meilleure expérience client

Pour susciter l'enthousiasme de ses clients, Swisscom cherche à leur offrir systématiquement le meilleur, partout et à tout moment. Or, l'expérience client s'appuie sur une infrastructure performante: Swisscom entend proposer une infrastructure informatique et de communication des plus modernes et imposer ainsi son leadership technologique. Les attentes de la clientèle concernant la capacité des réseaux ne cessent de croître. C'est la raison pour laquelle Swisscom construit et exploite des réseaux qui se distinguent par leur sécurité, leur disponibilité et leurs performances élevées. Elle étend son infrastructure de réseau, tant fixe que mobile, donnant ainsi la possibilité à ses clients de vivre les meilleures expériences possibles lorsqu'ils utilisent ses offres. Elle accélère notamment le déploiement du réseau mobile de 5e génération en Suisse, en dépit de conditions-cadres réglementaires difficiles. Elle a ainsi construit à Berthoud le premier réseau du pays entièrement basé sur la norme 5G. Swisscom Cloud est la plateforme centrale servant à la fourniture de prestations, en interne comme en externe. Elle constitue la base sur laquelle viennent s'appuyer de nouvelles offres modulables, développées en Suisse. Swisscom complète son propre cloud par des solutions globales (tels que les Amazon Web Services). Elle se présente sur le marché comme un prestataire de services intégrant ses solutions dans des environnements hybrides (combinaison d'une infrastructure locale [cloud privé] avec les ressources d'un prestataire cloud [cloud public]).

Le succès de Swisscom repose sur la relation qu'elle entretient avec ses clients. Proposer le meilleur service et offrir des expériences suscitant l'enthousiasme, telles sont les priorités que s'est fixées l'opérateur. Les clients de Swisscom sont accompagnés avec compétence et bénéficient d'un service flexible, individuel et personnalisé à tous les points de contact. Ils ont par exemple la possibilité de faire réparer dans les meilleurs délais leurs téléphones mobiles endommagés dans l'un des neuf Repair Centers, ce qui répond à l'une de leurs principales attentes. Swisscom réduit la complexité et élabore des offres pertinentes et novatrices. Elle donne la possibilité à ses clients mobiles d'ajouter facilement d'autres appareils, tels que tablettes ou montres connectées à leur abonnement existant («Multi Device»). Ainsi, ils n'ont pas besoin de conclure un abonnement séparé pour les nouveaux appareils qu'ils achètent et qu'ils souhaitent relier au réseau. Sur le marché de la clientèle commerciale, Swisscom commercialise des postes de travail informatiques dans le cloud, qui sont enrichis de fonctionnalités s'appuyant sur l'intelligence artificielle. Au cœur de ce système se trouve l'assistant numérique, qui permet aux utilisateurs de configurer facilement et rapidement leurs outils de travail, en toute autonomie, de poser des questions au service d'assistance ou de consulter des bases de connaissances. Lors de la création de services numériques offrant des expériences inédites, Swisscom s'inspire systématiquement des attentes de ses clients. Ce faisant, elle renforce la confiance et l'attachement de ces derniers envers sa marque, tout en améliorant son efficacité et son agilité.

Excellence opérationnelle

Conséquence directe de la concurrence d'éviction intense qui sévit, les chiffres d'affaires dans l'activité principale demeurent sous pression, ce qui a pour effet d'exercer une pression sur les coûts. Dans les années à venir, il sera essentiel pour Swisscom de réduire ses coûts, afin de pérenniser ses acquis économiques. Elle sera alors en mesure également de dégager des fonds pour le développement de nouvelles affaires et consentir les investissements nécessaires au succès futur. L'optimisation des coûts passe essentiellement par une gestion plus rationnelle et une amélioration des procédures d'exploitation: elle vise une simplification et une mise à jour du portefeuille de produits, une réduction des interfaces, le recours à des méthodes de développement agiles, la modernisation et la consolidation des plateformes informatiques, une affectation plus judicieuse du personnel et l'optimisation des processus, favorisée notamment par la migration vers le tout IP. La transformation numérique interne et l'augmentation du degré de numérisation sont également essentielles pour Swisscom. Ces objectifs englobent notamment la virtualisation des fonctions de réseau, le renforcement du canal en ligne, l'automatisation croissante des processus et l'utilisation accrue de l'intelligence artificielle et des analyses. Swisscom compte aussi accroître l'efficacité de ses activités d'investissement, par exemple, en combinant judicieusement les technologies et en réduisant le nombre de ses partenaires actifs dans l'extension du réseau.

Nouvelle croissance

Swisscom estime que le volume sur certains marchés importants (p. ex. la communication mobile en abonnement, les services à large bande ou le marché des services informatiques) en Suisse et en Italie va poursuivre sa croissance modérée, en dépit d'une saturation progressive. La légère croissance démographique, l'utilisation accrue des TIC dans de nombreux secteurs et le taux de pénétration du haut débit, encore relativement faible en Italie, sont autant de moteurs de croissance. La pression sur les prix reste toutefois élevée, si bien que Swisscom s'attend globalement à un léger recul du chiffre d'affaires, en particulier sur le marché des télécommunications.

Swisscom entend profiter des opportunités de croissance qui se présentent dans son activité principale – par exemple en étoffant son offre de TV et divertissement, en développant le secteur wholesale, en élargissant son portefeuille numérique et en commercialisant avec succès des produits TIC pour le segment des PME. Les activités liées aux solutions dans le domaine de la sécurité numérique, les applications commerciales et le cloud pour la clientèle commerciale offrent elles aussi des possibilités de croissance. Dans quelques domaines, Swisscom commercialise des services numériques dont certains reposent sur des modèles commerciaux inédits. Les services numériques pour les PME (p. ex. localsearch) et les activités de Swisscom dans le domaine des technologies financières (Fintech) ou de la technologie blockchain en sont des exemples. Pour sélectionner les secteurs de croissance, l'entreprise tient compte des besoins futurs de la clientèle; elle s'appuie en outre sur des modèles commerciaux porteurs d'avenir, gages d'une croissance substantielle, et s'emploie à conclure de nouveaux partenariats. Outre les activités susmentionnées, sa filiale italienne Fastweb joue un rôle essentiel dans la concrétisation des opportunités de croissance. Swisscom consolide la position de Fastweb sur le marché. L'acquisition des fréquences et le lancement de la 5G vont permettre à Fastweb d'étendre son réseau à très haut débit (Fixed Wireless Access et infrastructure 5G propre dans des hotspots choisis) et, ainsi, renforcer encore la convergence de l'offre. Parmi les autres piliers de croissance, il faut citer le portefeuille de produits de convergence, qui se distingue par sa transparence, son équité et sa simplicité, le développement des activités de communication mobile, l'élargissement du portefeuille de la clientèle commerciale à des solutions horizontales basées sur le cloud et à la sécurité numérique, ainsi qu'une qualité de service élevée et le recours aux partenariats.

Transformation

Pour être en mesure de suivre le changement permanent et de mettre en œuvre la stratégie avec succès, les collaborateurs de Swisscom ne cessent de se former et de se perfectionner (attitude, méthodes de travail, formes de collaboration et structures). L'entreprise table notamment sur des formes de travail et d'organisation agiles et centrées sur le client, sur l'amélioration et la simplification continues, sur l'acquisition de compétences clés et sur la transformation technologique. Le changement d'attitude souhaité est favorisé, au sein de l'organisation, par des mesures de formation et de communication ciblées.

Corporate Responsibility (CR)

La numérisation présente de nombreuses opportunités, mais elle comporte également des risques. Swisscom est consciente de la responsabilité qui lui incombe en sa qualité de leader technologique sur le marché suisse. Suivant son approche éthique et intègre, elle s'emploie à rendre les développements techniques accessibles au plus grand nombre. Des thèmes tels que les Smart Data, l'intelligence artificielle, industrie 4.0, Smart City, Smart Home ou encore les eSports stimulent Swisscom. Elle les aborde en adaptant et poursuivant le développement de sa stratégie Corporate Responsibility (CR). Elle articule sa stratégie CR 2025 autour de trois exigences fondamentales de la société de l'information numérique à laquelle elle entend contribuer:

- Swisscom entend favoriser les compétences numériques dans un monde interconnecté. Si le changement technologique avance à un rythme accéléré, il n'en va pas de même des capacités des utilisateurs. Dans presque tous les domaines de la vie, il devient essentiel de savoir interagir intelligemment avec un outil numérique, que l'on soit élève, parent, personnalité politique ou senior. Mais lorsque l'on est un maillon de la chaîne de création de valeur, on est impérativement tenu de rester en phase avec les exigences de l'univers connecté.
- Swisscom entend apporter une contribution concrète à la protection du climat. Le changement climatique est un enjeu mondial de tout premier plan, avec des répercussions sur la vie en Suisse. Tous les pays sont appelés à apporter leur contribution à la protection du climat. Or, la numérisation recèle en la matière des possibilités prometteuses.
- Swisscom veut déployer et développer l'infrastructure TIC la plus sûre et la plus fiable sur l'ensemble du territoire. Car celle-ci forme le socle sur lequel reposent la compétitivité, la prospérité et la qualité de vie dans notre pays.

S'appuyant sur cette infrastructure, Swisscom poursuit trois objectifs dont la réalisation bénéficie à la population, à l'environnement et à l'ensemble de la Suisse:

- **Davantage pour la population:** Swisscom va donner les moyens aux habitants de Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. D'ici 2025, elle va ainsi aider annuellement deux millions de personnes, en leur facilitant l'acquisition de compétences numériques et en améliorant les conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement. Ajoutons que Swisscom forme quelque 960 apprenants dans toute la Suisse.
- **Davantage pour l'environnement:** Swisscom se préoccupe de l'environnement. Conjointement avec ses clients, elle va réduire de 450 000 t ses émissions de CO_2, ce qui équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.
- **Davantage pour la Suisse:** Swisscom crée de la valeur ajoutée pour ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Elle propose un réseau à très haut débit fiable à toutes les entreprises et à toute la population suisse, ce qui renforce également la compétitivité et la qualité de vie en Suisse.

Ces trois objectifs concordent non seulement avec les objectifs de l'entreprise mais aussi avec les 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU. Les anciens objectifs, qui concernaient les compétences médias, la protection du climat, l'employeur responsable, la chaîne d'approvisionnement équitable et la Suisse interconnectée, ont été intégrés dans la nouvelle stratégie. Le thème Work Smart est lui aussi soutenu dans le cadre du nouvel objectif environnemental. Des informations complémentaires figurent dans le rapport sur le développement durable séparé.

Objectifs et réalisation des objectifs

Se fondant sur sa stratégie, Swisscom s'est fixé divers objectifs à court et à long termes qui prennent en compte les aspects économiques, écologiques et sociaux.

	Objectifs	**Réalisation des objectifs 2018**
Objectifs financiers		
Chiffre d'affaires net	Chiffre d'affaires du groupe 2018 de quelque CHF 11,6 mrd	CHF 11 714 mio.
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	EBITDA de quelque CHF 4,2 mrd pour 2018	CHF 4 213 mio.
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	Investitions de moins de CHF 2,4 mrd pour 2018	CHF 2 404 mio.
Operational Excellence	Reduction base des coûts 2018 en Suisse de CHF 100 mio.	CHF 121 mio.
Autres objectifs		
Très haut débit Suisse [1]	Couverture 90% d'ici fin 2021 avec plus de 80 Mbit/s	64%
Très haut débit Suisse [1]	Couverture 75% d'ici fin 2021 avec plus de 200 Mbit/s	35%

1 Base: 4,3 mio. de logements et 0,7 mio. de commerces (Office fédéral de la statistique – OFS).

Conditions-cadres

Environnement économique

Les trois facteurs macroéconomiques que sont la conjoncture (Suisse et Italie), les taux d'intérêt et les taux de change (EUR et USD) ont une influence considérable sur la situation de Swisscom en matière de patrimoine, de finances et de performances et, par conséquent, sur le rapport financier.

	Unité	2014	2015	2016	2017	**2018**
Changement PIB Suisse	en %	2,4	1,2	1,4	1,0	2,6 [1]
Changement PIB Italie	en %	0,1	0,8	0,9	1,5	0,1 [2]
Rendements d'obligations de la Confédération (10 ans)	en %	0,38	(0,04)	(0,14)	(0,07)	(0,24)
Taux de change CHF/EUR	en CHF	1,20	1,08	1,07	1,17	1,13
Taux de change CHF/USD	en CHF	0,99	1,00	1,02	0,98	0,99

1 Prévision SECO

2 Prévision Istat

Conjoncture

En 2018, la Suisse a connu une croissance économique supérieure à celle des années précédentes avec une hausse attendue du PIB atteignant 2,6% en termes réels. L'inflation a légèrement augmenté mais elle reste toujours très faible. La situation conjoncturelle varie d'un segment de clientèle à l'autre. Dans le segment de la clientèle privée, la part du chiffre d'affaires générée par des produits assortis d'une taxe mensuelle fixe est élevée, de sorte que l'ampleur des variations conjoncturelles du chiffre d'affaires est très faible. En revanche, le chiffre d'affaires généré par les frais d'itinérance (roaming) peut être sujet à des fluctuations plus importantes, car il dépend du nombre de voyages effectué à l'étranger (appels entrants et sortants). Précisons toutefois pour ce qui est des appels sortants qu'une partie importante, toujours en progression, des services d'itinérance est incluse dans les frais d'abonnement fixes. Dans le segment de la clientèle commerciale, les activités de projet font apparaître une marche des affaires plus cyclique. Pour la filiale italienne Fastweb, les variations conjoncturelles ont tendance à se répercuter plus fortement sur les ventes et sur le chiffre d'affaires et ce, tant dans le segment de la clientèle privée que dans celui de la clientèle commerciale.

Taux d'intérêt

Le niveau des taux d'intérêt exerce une influence sur le montant des coûts de financement et sur le calcul des provisions à long terme et des engagements de prévoyance dans les états financiers du groupe. Par ailleurs, les taux d'intérêt sont une donnée clé pour la vérification du maintien de la valeur du goodwill et d'autres éléments des états financiers. Les rendements des obligations de la Confédération à dix ans ont baissé en 2018, mais demeurent à un niveau historiquement bas. Swisscom a tiré profit de cette situation au cours de l'exercice 2018 et a ramené les charges d'intérêts moyennes à 1,0% (exercice précédent: 1,7%) en contractant des emprunts pour un montant global de CHF 885 mio. 74% des engagements financiers sont assortis d'un taux fixe. Leur durée moyenne, qui s'élève à 5,4 ans, présente une protection non négligeable contre une éventuelle hausse des taux d'intérêt.

Monnaies

Les répercussions directes de l'évolution des cours de devises étrangères sur la performance de Swisscom sont minimes. Des risques liés aux transactions existent notamment pour l'achat de terminaux et d'installations techniques et l'acquisition de prestations d'exploitants de réseau à l'étranger. Dans les activités de base en Suisse, les paiements en devises étrangères sont supérieurs aux recettes. Les afflux nets d'argent en devises étrangères sont en partie couverts par des contrats à terme sur devises. Swisscom opère ses financements essentiellement en francs suisses et, dans une moindre mesure, en euros. La part des financements en euros a atteint progressivement 40% environ au cours des trois dernières années. Outre les risques de transaction en monnaie étrangère sur le cashflow opérationnel, il existe un risque de conversion de monnaies étrangères au bilan. Dans les comptes consolidés, les actifs nets de Fastweb, qui s'élèvent à EUR 2,9 mrd fin 2018, et ceux des autres filiales étrangères sont convertis en francs suisses au cours effectif à la date de clôture. Les différences de change résultant de la conversion sont comptabilisées sans incidence sur le résultat dans le capital propre. Fin 2018, les écarts de change cumulés des filiales étrangères s'élevaient à CHF 1,7 mrd. Une partie des dettes financières en EUR a été affectée comme couverture de change (hedging) de la valeur nette comptable de Fastweb.

Environnement juridique

Cadre juridique pour Swisscom

Swisscom est une société anonyme de droit public soumise au droit suisse. Pour le gouvernement d'entreprise, le droit des sociétés anonymes et la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) sont déterminants. En tant que société cotée en Bourse, Swisscom se conforme en outre au droit du marché des capitaux et aux dispositions en vigueur en matière de rémunération du management. Les conditions-cadres légales qui régissent les activités commerciales de Swisscom sont en premier lieu la loi sur les télécommunications (LTC), la loi sur les cartels (LCart) et la loi sur le droit d'auteur (LDA).

Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) et lien avec la Confédération suisse (Confédération)

Conformément à la LET, la Confédération détient la majorité du capital et des voix de Swisscom. Si la Confédération voulait renoncer à sa position majoritaire, il faudrait procéder à une modification de la loi, modification qui serait soumise à un référendum facultatif. Le Conseil fédéral définit, pour une durée de quatre ans, les objectifs que la Confédération souhaite atteindre en tant qu'actionnaire principal. Ces objectifs portent sur la stratégie, les finances et la politique du personnel, mais aussi sur les coopérations et les participations. En 2017, le Conseil fédéral a adopté les objectifs pour la période de 2018 à 2021.

Voir sous **www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021**

Loi sur les télécommunications (LTC)

La LTC et les ordonnances afférentes règlent en premier lieu l'accès au réseau, le service universel, l'utilisation des fréquences de radiocommunication et

la neutralité des réseaux. Au cours de la période sous revue, le Parlement a débattu d'une révision de la LTC.

Voir sous **www.admin.ch**

Accès au réseau

Selon la volonté du législateur, la réglementation de l'accès au réseau ne doit être étendue ni aux nouveaux réseaux fixes basés sur la fibre optique ni aux technologies hybrides (neutralité technologique de l'accès au réseau). Il en ressort que Swisscom n'est tenue d'assurer aux autres opérateurs que l'accès physique aux lignes de cuivre à des prix alignés sur les coûts. L'accès aux lignes basées sur la fibre optique fait l'objet d'accords commerciaux, comme jusqu'ici.

Service universel

Le service universel doit garantir une fourniture sûre des services de télécommunication à toutes les catégories de la population et dans tout le pays à un prix abordable. Le Conseil fédéral définit périodiquement l'étendue des prestations et les directives en matière de qualité et de prix. La concession en cours (2018 à 2022) inclut un raccordement multifonctionnel, un accès Internet présentant un débit minimal de 3 Mbit/s (téléchargement) ainsi que divers services pour les personnes handicapées. En 2017, le Parlement a décidé de porter à 10 Mbit/s (téléchargement) la largeur de bande minimale prévue dans le cadre du service universel. Cette adaptation prendra effet lors de la prochaine révision de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST).

Concession de radiocommunication mobile

Les concessions de radiocommunication mobile sont attribuées par la Commission fédérale de la communication (ComCom), généralement au moyen d'un appel d'offres public. En février 2012, toutes les fréquences disponibles pour la communication mobile ont été vendues par voie d'enchères et Swisscom a en acquis 44%. Les concessions, qui courent jusqu'à fin 2028, ne sont pas liées à la technologie. D'autres fréquences de téléphonie mobile (fréquences de 700 MHz, 1 400 MHz, 2 600 MHz et 3 600 MHz) devraient être utilisables à partir du deuxième trimestre 2019. L'attribution de ces fréquences aura probablement lieu par voie d'enchères en 2019. La durée de la concession relative à la gamme de fréquences mise aux enchères s'étend sur 15 ans, à l'exception de la bande de fréquences de 2 600 MHz, qui ne pourra être utilisée que jusqu'en 2028.

Loi sur les cartels (LCart)

Compte tenu de la position de Swisscom sur le marché, le droit de la concurrence (loi sur les cartels) qui s'applique à divers produits et services de Swisscom revêt une grande importance pour elle. La loi sur les cartels prévoit la possibilité d'infliger des sanctions directes lorsqu'une entreprise occupant une position dominante sur le marché adopte un comportement illicite. Les autorités suisses compétentes en matière de concurrence estiment que Swisscom occupe une position dominante dans divers segments de marché. Trois procédures sont actuellement en cours, dans le cadre desquelles la Commission de la concurrence (COMCO), considérant que Swisscom abuse de sa position dominante, lui a infligé des sanctions financières directes. Les procédures concernent la fourniture des services Wholesale ADSL, la diffusion d'événements sportifs en direct par la télévision payante et le raccordement à haut débit de sites postaux. L'avancement des procédures et les possibles répercussions financières sont décrites en détail dans les notes aux comptes consolidés du groupe (note 3.5).

Loi sur le droit d'auteur (LDA)

La loi sur le droit d'auteur protège les droits des auteurs tout en permettant une utilisation équitable des œuvres protégées. Ces dernières ne doivent être utilisées qu'avec l'accord du détenteur des droits et contre une indemnisation. L'utilisation privée et la copie d'une œuvre à des fins privées font exception. Les droits d'auteur négociés collectivement fixent l'indemnité versée pour certaines modalités d'utilisation protégées par le droit d'auteur (utilisation collective). Ces droits s'appliquent notamment à la diffusion des programmes ainsi qu'à l'offre et à l'utilisation des programmes de télévision en différé (Replay TV). Les chaînes de télévision estiment que la fonction Replay TV leur fait perdre des recettes publicitaires. Dans le cadre de la révision de la LDA, actuellement débattue au Parlement, elles cherchent donc à exclure la fonction Replay TV de l'utilisation collective. La télévision en différé (Replay TV) correspond à une attente manifeste des clients et, à ce titre, ne peut être exclue d'une offre télévisuelle attrayante et moderne. Swisscom s'oppose donc clairement à un durcissement de la réglementation actuelle, qui est favorable aux clients.

Loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV)

La loi fédérale sur la radio et la télévision régit la diffusion, le conditionnement technique, la transmission et la réception des programmes de radio et de télévision. Avec Swisscom TV, Swisscom est directement concernée par la réglementation visant la transmission et la diffusion de contenus médias. Pour elle, ce sont les privilèges dont bénéficient certaines chaînes (les dispositions must-carry) qui posent problème.

Loi sur la protection des données (LPD)

Le projet de révision de la loi sur la protection des données (LPD), qui a été publié le 15 septembre 2017, est actuellement débattu au Parlement dans le cadre

de la procédure législative. La date d'entrée en vigueur de la nouvelle LPD n'est pas encore définie. Swisscom part du principe que les dispositions de la LPD seront proches des exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. Les détails ne sont toutefois pas encore connus. L'évolution de la situation est suivie attentivement, afin que les mesures nécessaires puissent être prises à temps.

Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD)

Le RGPD, en vigueur depuis le 25 mai 2018, régit le traitement des données à caractère personnel. Pour Swisscom, le RGPD est important notamment dans le cadre de son offre de prestations aux clients privés dans l'EEE et à la fourniture de prestations et de services informatiques aux clients commerciaux soumis à ce règlement. Dans les cas où le RGPD avait une incidence sur l'activité de Swisscom, les mesures nécessaires pour garantir le respect des exigences légales ont été prises à temps. Swisscom suit attentivement l'évolution de la réglementation sur la protection des données dans l'UE, afin d'adapter ses activités à la situation du moment.

Environnement légal et réglementaire en Italie

Le cadre légal dans lequel Fastweb mène ses activités commerciales est déterminé tant par le droit italien que par le droit européen. Dans le cadre du processus de réglementation ordinaire, les nouvelles prescriptions doivent être présentées au préalable à la Commission européenne ainsi qu'aux autorités italiennes chargées de la concurrence et des cartels afin qu'elles puissent prendre position.

En sa qualité d'autorité de régulation, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) réalise régulièrement des analyses de marché afin de vérifier le respect des obligations réglementaires. En 2018, l'AGCOM avait pour activité prioritaire la vérification des prix de vente en gros pratiqués en 2017. Cette vérification a abouti à une baisse des tarifs appliqués à l'accès à haut débit (bitstream access). Comme d'autres concurrents, Fastweb pratiquait une facturation mensuelle (quatre semaines) pour la clientèle privée. En outre, l'AGCOM a exempté Fastweb de la règle RLAH (Roam like at home), conformément à laquelle les services d'itinérance au sein de l'UE ne doivent pas faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Compte tenu de cette exception, Fastweb est autorisée à facturer des frais d'itinérance jusqu'en juillet 2019. L'AGCOM a en outre démarré en 2018 une analyse de marché portant sur les services wholesale sur le réseau fixe. Durant le second semestre 2018, les fréquences de téléphonie mobile ont été attribuées par voie d'enchères. Fastweb a pris part aux enchères et acquis des fréquences dans la bande des 26 GHz pour une durée de 19 ans au prix de EUR 33 mio.

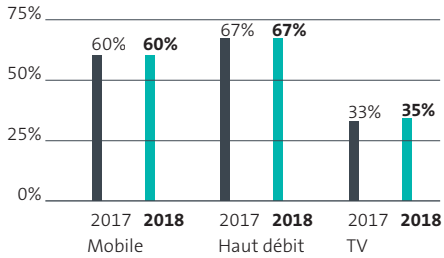
Développement du marché suisse des services de télécommunication et des services informatiques

Le marché suisse des télécommunications figure parmi les plus développés en comparaison internationale. Il se caractérise par une grande innovation, par la diversité de son offre de services ayant trait à la transmission de la voix et des données, ainsi que par la progression de la numérisation et de la mise en réseau. Outre les entreprises de télécommunications régionales et nationales établies, des opérateurs d'envergure internationale se sont implantés sur ce marché. Ces acteurs proposent des services basés sur Internet, gratuits ou payants, incluant téléphonie, services de messagerie ou services de streaming. Les solutions cloud jouent par ailleurs un rôle toujours plus important, engendrant un phénomène de migration vers Internet des espaces de stockage, de la puissance de calcul, des logiciels et des services. Ces développements entraînent une hausse continuelle de la demande de bandes passantes élevées, en mesure d'offrir un accès à haut débit de qualité aux données et applications. La disponibilité permanente des données et des services ainsi que la sécurité des unes et des autres revêtent une importance cruciale et requièrent des infrastructures modernes et performantes. C'est pourquoi Swisscom investit dans les réseaux de demain, tant fixes que mobiles.

Le marché suisse des télécommunications s'articule autour des segments d'importance pour Swisscom que sont la communication mobile et le réseau fixe. Il génère globalement un chiffre d'affaires estimé à CHF 11 mrd, mais il est de plus en plus sous pression. Dans tous les segments de marché, la saturation entraîne une intensification de la concurrence d'éviction qui se traduit par un regain d'activité promotionnelle de la part des différents acteurs. Dans ce contexte, les offres combinées gagnent en importance car elles lient plus sûrement les clients à l'opérateur concerné. L'heure est aux offres convergentes qui, outre un raccordement fixe à haut débit pour la téléphonie, Internet et la télévision, peuvent également inclure un ou plusieurs raccordements mobiles. A celles-ci s'ajoutent enfin des offres combinées associant plusieurs technologies, de même que des produits et services provenant des activités de base, commercialisés sous des marques secondaires et tierces.

Parts de marché Swisscom

au marché de télécommunication en Suisse



Marché de la communication mobile

En Suisse, il existe trois réseaux de communication mobile indépendants qui couvrent une vaste partie du pays et sur lesquels leurs exploitants respectifs commercialisent leurs propres produits et services. De plus, d'autres acteurs du marché proposent leurs offres de communication mobile en tant que mobile virtual network operator (MVNO). Swisscom met elle aussi son réseau de communication mobile à la disposition d'opérateurs tiers, qui peuvent ainsi proposer leurs propres produits et services à leurs clients. En raison de sa forte pénétration, le marché de la communication mobile en Suisse arrive à saturation. En conséquence, le nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) en Suisse stagne à environ 11 mio. Le taux de pénétration des raccordements mobiles y est toujours d'environ 130%. Comme l'année précédente déjà, le nombre d'abonnements (formules Postpaid) a augmenté, tandis que celui des formules Prepaid s'inscrivait en recul: la part des abonnements Postpaid atteint maintenant environ 71% (environ 68% l'an passé). La part de marché de Swisscom se maintient à 60% (Postpaid 61%, Prepaid 59%).

Marché du réseau fixe

La Suisse est presque entièrement équipée de réseaux haut débit filaires. Les réseaux fixes des opérateurs de télécommunication y côtoient les réseaux de câblo-opérateurs. De plus, au niveau régional, des acteurs du marché, notamment les services industriels de certaines villes et communes, construisent et gèrent eux-mêmes leurs propres réseaux à fibre optique. Ces infrastructures de réseau sont pour la plupart mises à la disposition d'autres acteurs afin qu'ils puissent à leur tour commercialiser leurs propres produits et services. Le raccordement à haut débit filaire est progressivement devenu le raccordement principal du client. Il constitue le socle sur lequel repose une offre de produits variés, proposés par des concurrents suisses ou d'envergure mondiale. Au cours de l'exercice 2018, la concurrence dans le domaine du réseau fixe a été dynamisée par le lancement d'une nouvelle offre combinée basée sur la fibre, commercialisée par un autre acteur du marché suisse, précédemment actif uniquement dans la communication mobile.

Marché du haut débit

En Suisse, les infrastructures qui s'appuient sur les réseaux des opérateurs de télécommunication et sur ceux des câblo-opérateurs sont les technologies d'accès les plus répandues pour les raccordements à haut débit. Fin 2018, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail s'élevait à environ 3,8 mio., ce qui correspond à environ 85% des ménages et des commerces. En 2018, le nombre de raccordements à haut débit s'est accru de 1% (exercice précédent: 3%), principalement en raison de la progression des raccordements à haut débit des opérateurs de télécommunication. Mesurée au nombre de raccordements à haut débit, la part de marché de ces derniers a atteint 68% en 2018 (année précédente: 67%).

Marché de la télévision

La transmission des signaux TV en Suisse passe par le raccordement au réseau câblé, le raccordement à haut débit, la réception par satellite et par antennes (terrestres) ainsi que par le raccordement mobile. Les consommateurs ont donc la possibilité de regarder la télévision sur une grande diversité de terminaux. Le marché suisse de la télévision se caractérise en outre par la variété des offres proposées par les acteurs nationaux établis. Plusieurs sociétés nationales et internationales cherchent à s'y implanter en commercialisant de nouvelles offres. Elles proposent des services de télévision et de streaming qui peuvent être utilisés via un raccordement à haut débit existant, indépendamment du fournisseur d'accès. Sur ce marché pratiquement saturé, la dynamique concurrentielle est très vive. C'est notamment le cas en matière de contenu télévisuel, ce qui s'explique par l'éparpillement entre de nombreux acteurs des droits de retransmission de sports très appréciés, comme le football et le hockey sur glace. Environ 90% des raccordements TV sont mis à disposition via le réseau câblé ou le réseau haut débit. Swisscom a régulièrement augmenté sa part de marché ces dernières années grâce à son offre de télévision Swisscom TV. Leader sur ce marché, Swisscom a réussi à conforter sa position avec 35% de part de marché fin 2018 (33% l'année précédente).

Marché de la téléphonie fixe

La téléphonie fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau fixe des fournisseurs de télécommunication et des câblo-opérateurs. Or, le nombre de ces raccordements ne cesse de diminuer, tendance qui ne s'est pas démentie en 2018. Ainsi, le nombre de raccordements fixes de Swisscom a chuté de 13% à 1,8 mio, principalement en raison de la

substitution de la téléphonie fixe par la communication mobile.

Marché suisse des services informatiques

En 2018, le marché informatique a atteint un chiffre d'affaires stable d'environ CHF 10 mrd, et devrait continuer de croître au cours des prochaines années. Swisscom estime que la plus forte croissance viendra des secteurs du cloud, de la sécurité, de l'Internet des objets et des applications pour entreprises. Cette croissance se nourrit des projets commerciaux TIC toujours plus nombreux, de la propension grandissante à acquérir des prestations externes, de la multiplication des menaces pesant sur la sécurité informatique et de la percée des prestations liées à l'IoT (p. ex. nouveaux capteurs, connectivité améliorée). En l'occurrence, les clients s'attendent en général à pouvoir disposer de services spécifiques à leur branche ou à leurs processus, assortis d'un conseil approprié.

Dans le domaine des services informatiques, Swisscom n'est pas parvenue à maintenir le rythme de croissance affiché les années précédentes. Le repli du chiffre d'affaires a abouti à un léger recul de la part de marché au cours de l'exercice. Cette situation s'explique notamment par le contexte difficile dans le domaine bancaire (volatilité des projets, changements d'exigences des clients); en revanche, l'évolution est réjouissante dans les domaines porteurs comme le cloud, les centres de données et les services de sécurité, qui affichent des chiffres d'affaires en nette hausse.

Développement du marché italien des services de télécommunications

Marché italien du haut débit

Le marché italien du haut débit fixe, qui génère un chiffre d'affaires de EUR 15 mrd (services wholesale inclus), est le quatrième plus important en Europe. Le taux de pénétration du haut débit dans les logements et commerces a progressé pour atteindre 60%, mais reste nettement inférieur à la moyenne européenne. Ce taux relativement bas s'explique par le fait qu'auparavant, la télévision était diffusée essentiellement par voie terrestre ou satellitaire et ce, en raison d'une législation restrictive concernant la diffusion de contenus et de l'absence de câblo-opérateurs. A cela s'ajoute que le taux de pénétration des services de communication mobile à haut débit est sensiblement supérieur à la moyenne européenne en raison de l'existence de réseaux mobiles performants et de tarifs relativement bas. Le marché du haut débit basé sur le réseau fixe compte environ 16 mio. de raccordements. La concurrence s'est nettement intensifiée au cours des dernières années.

Fastweb, qui affiche une part de marché de 15% dans le segment de la clientèle privée et de 31% dans celui de la clientèle commerciale, est le deuxième fournisseur de services à haut débit.

Marché italien de la communication mobile

En Italie, quatre opérateurs de communication mobile se partagent le marché de la communication mobile, qui recense actuellement 83 mio. de cartes SIM. Il y règne une forte pression sur les prix, exercée notamment par les offres promotionnelles agressives des opérateurs et par l'arrivée de deux opérateurs de communication mobile virtuels. Dans cet environnement très compétitif, Fastweb a lancé avec succès sa nouvelle offre de communication mobile.

Le chiffre d'affaires total du marché italien de la communication mobile avoisine EUR 16 mrd, mais on estime qu'il devrait diminuer malgré les prix relativement bas en comparaison européenne, en raison de la pression sur les prix et de la très forte concurrence.

Protection des données

Swisscom traite des données à caractère personnel dans presque tous ses domaines d'activité. Ce traitement vise notamment la fourniture de prestations de services et l'entretien des relations commerciales. La numérisation croissante offre à cet égard une multitude de possibilités d'optimisation et de développement des prestations de service pour la clientèle, et un gain d'efficacité pour les processus métiers. Swisscom s'engage pour une gestion transparente et responsable des données personnelles des clients et des collaborateurs, dans le respect de la loi.

L'entreprise s'emploie à étendre encore les mesures de protection des données. Par exemple, des méthodes et processus nouveaux permettent d'assurer une prise en compte encore plus en amont des intérêts pour la protection des données lors de la planification des projets. La formation des collaborateurs en la matière a en outre été renforcée, de manière à rendre ceux-ci plus attentifs aux impératifs liés à la gestion des données personnelles.

Depuis un certain temps déjà, Swisscom offre la possibilité à ses clients de décider eux-mêmes de la marge de manœuvre qu'ils lui accordent dans le traitement de leurs données: ainsi, dans l'Espace clients Swisscom et aux points de contact, ils ont la possibilité d'exclure l'utilisation de leurs données pour des applications Smart Data (opting-out).

La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de Swisscom sont assurées par un service central de Data Governance. Ce dernier a été

étendu, afin que toutes les divisions opérationnelles puissent être soutenues avec les moyens et les connaissances nécessaires pour garantir le respect des prescriptions légales et de la promesse de confidentialité de Swisscom.

Voir sous **www.swisscom.ch/protection-des-donnees**

Infrastructure

Les réseaux de télécommunications constituent l'ossature de la société de l'information en Suisse. Swisscom continue d'investir massivement dans l'infrastructure afin de répondre aux attentes en matière de débit, sur les réseaux fixe et mobile. D'ici 2021, la majorité des habitants de chaque commune suisse vont bénéficier de bandes passantes plus élevées. Dans le réseau mobile, Swisscom a équipé ponctuellement sept villes avec la nouvelle technologie 5G en 2018. Swisscom poursuit ainsi la même stratégie, qui vise à mettre à disposition le meilleur réseau et ainsi réunir les conditions nécessaires à la transformation numérique.

Infrastructure en Suisse

Infrastructure de réseau

Les réseaux de télécommunication constituent l'ossature de la société de l'information en Suisse. Qu'il s'agisse de réseaux fixes ou mobiles, Swisscom poursuit la même stratégie, à savoir mettre à disposition le meilleur réseau et ainsi réunir les conditions nécessaires à la transformation numérique. Aujourd'hui, Swisscom exploite trois réseaux qui illustrent cette ambition: le réseau fixe, le réseau mobile et le Low Power Network.

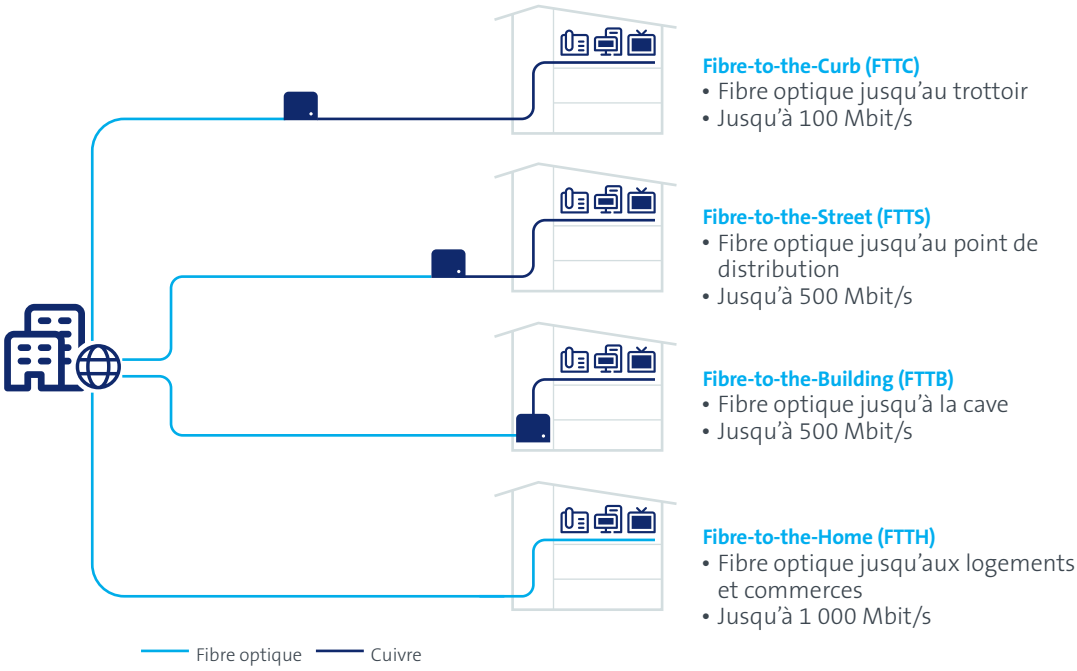
Un socle homogène pour une demande en hausse

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile suisses ne cessent de croître. Car les clients utilisent aujourd'hui différents appareils pour accéder à Internet. La technologie IP (technologie du protocole Internet) forme la base du réseau de Swisscom et de son infrastructure. Elle peut être utilisée via les raccordements à fibre optique ou les raccordements de cuivre. Fin 2017 déjà, Swisscom avait migré vers IP les services et produits de la quasi-totalité des clients privés et d'une grande partie des grands clients: autrement dit, environ 2 millions de clients de Swisscom bénéficient maintenant des avantages de la technologie IP. Au cours de l'année 2018, Swisscom a démarré le transfert vers IP de l'ensemble de ses sites. Le tout IP accélère et flexibilise les processus et l'exploitation, renforçant la compétitivité de Swisscom, celle de ses clients commerciaux et celle de la place économique Suisse. L'initiative All IP de Swisscom construit ainsi le socle sur lequel s'appuie la numérisation de l'économie suisse.

Position de leader à l'échelon international grâce à un développement permanent

Des études menées par l'OCDE, l'institut IHS (Information Handling Services) ou Akamai attestent régulièrement que la Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Les régions rurales profitent tout particulièrement des investissements massifs, pris en charge à près de deux tiers par Swisscom. Une étude d'IHS (Broadband Coverage in Europe 2017) fait apparaître que la disponibilité du haut débit dans les régions rurales suisses y est deux fois plus élevée qu'en moyenne européenne.

Pour ce qui est du réseau mobile, la technologie à haut débit LTE dessert actuellement 99% de la population. 95% de la population bénéficie de la 4G+ jusqu'à 300 Mbit/s, 72% de la 4G+ à 500 Mbit/s et 27% de la 4G+ jusqu'à 700 Mbit/s. Swisscom est de loin le principal opérateur helvétique, tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile. Dans le domaine du réseau fixe, elle accélère la progression du très haut débit, qui offrent des bandes passantes minimales de 80 Mbit/s. Pour ce faire, elle table sur une combinaison de technologies à fibre optique ainsi que sur des approches convergentes, combinant réseau fixe et réseau mobile. Par technologies de fibre optique, Swisscom comprend, outre la fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH), les architectures réseau pour lesquelles des câbles de cuivre sont utilisés sur les derniers mètres, par exemple la fibre jusqu'au trottoir (FTTC), jusqu'au point de distribution (FTTS) ou jusqu'à la cave (FTTB). La fibre optique se rapproche ainsi toujours plus du client final.



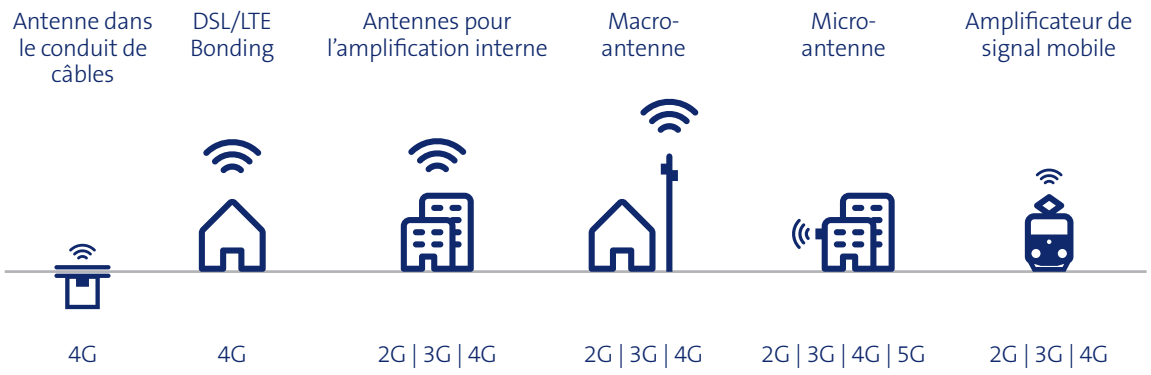
Pour le développement du réseau, Swisscom s'est fixée des objectifs élevés: d'ici 2021, la majorité des habitants de chaque commune suisse vont bénéficier de bandes passantes plus élevées. A cette date, environ 90% des logements et commerces disposeront d'un haut débit minimum de 80 Mbit/s et près de 85% d'un débit de 100 Mbit/s ou plus. Dans les régions périphériques, Swisscom assume les responsabilités que lui assigne la concession de service universel. Dans d'autres régions, la nouvelle technologie DSL+LTE Bonding lui permet d'améliorer sensiblement la couverture haut débit, en combinant la performance du réseau fixe à celle du réseau mobile, offrant ainsi une meilleure expérience client. Fin 2018, Swisscom avait déjà installé quelque 4,2 mio. de raccordements à très haut débit à plus de 50 Mbit/s dont plus de 3,6 mio. en recourant aux toutes nouvelles technologies à fibre optique.

Innovations technologiques: toujours en phase avec l'époque

Sur le plan technologique, Swisscom défend sa position de leader à l'échelle internationale. Elle a ainsi été le premier opérateur de télécommunications européen à introduire la technologie G.fast, qui permet d'atteindre des débits allant jusqu'à 500 Mbit/s sur des lignes de cuivre courtes (n'excédant pas 200 m). Pour avoir un ordre d'idée, 500 Mbit/s garantissent pendant des années l'utilisation des services les plus modernes comme la TV numérique en qualité HD, qui nécessite environ 10 Mbit/s, ou Netflix et YouTube en HD avec environ 6 Mbit/s.

Le réseau mobile de Swisscom compte parmi les plus performants en comparaison internationale. Il dessert aujourd'hui 99% de la population suisse au moyen de la 2G, 3G et 4G. Tout en poursuivant le déploiement du réseau 4G+, Swisscom a commencé en 2018 à tester la technologie 5G ponctuellement dans sept villes suisses. Le volume de données qui transitent sur le réseau mobile augmente en permanence. Pour cette raison, mais aussi en raison des prescriptions légales strictes, il est nécessaire d'étendre le réseau à de nouveaux sites de communication mobile. Les microcellules peuvent compléter les sites existants. Grâce à une innovation de Swisscom, elles peuvent être enterrées dans le sol. Des antennes peuvent également être installées dans les bâtiments commerciaux et les espaces publics couverts.

Voir sous **www.swisscom.ch/reseau**



mais la mise en service à l'échelle nationale prend du retard en raison des valeurs limites restrictives de l'ORNI. La 5G est la norme de communication mobile de la numérisation et revêt à ce titre une importance capitale pour la place économique suisse, car elle permet d'atteindre des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s, une réaction en temps réel et des capacités nettement supérieures. En déployant la première infrastructure 5G, Swisscom souligne son leadership technologique et pose la pierre angulaire sur laquelle s'appuiera le développement de nouvelles applications 5G. Depuis 2016 déjà, l'entreprise collabore avec Ericsson, l'EPFL et Ypsomed au sein du programme «5G for Switzerland», un projet de recherches sur le nouveau standard. Elle estime que la technologie 5G accélérera la mise en réseau liée à l'Internet des objets.

Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre de ses sites d'antennes. Elle coordonne dans la mesure du possible les extensions de sites avec d'autres opérateurs, partageant avec différents fournisseurs près d'un quart de ses quelque 8 400 sites d'antennes. Fin 2018, Swisscom disposait de quelque 5 800 installations extérieures et 2 600 antennes de communication mobile dans des bâtiments. Avec quelque 5 500 hotspots en Suisse, elle se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil.

L'Internet des objets connecte d'innombrables objets et appareils entre eux et avec leurs utilisateurs. Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille IoT: parallèlement aux technologies d'accès LTE-M et Narrow Band IoT, elle a étendu ses plateformes d'accès à d'autres plateformes. Son Low Power Network (LPN) dessert désormais plus de 96% de la population. L'IoT a le vent en poupe, comme en témoignent les nombreuses applications prisées par les clients. Le large portefeuille IoT de Swisscom propose tous les composants nécessaires pour réaliser des applications à l'échelle nationale et internationale.

Fréquences de téléphonie mobile

Pour transmettre des signaux de téléphonie mobile, il est nécessaire de disposer de fréquences appropriées. En Suisse, ces fréquences sont attribuées abstraction faite de la technologie: autrement dit, chaque technologie peut être transmise sur les fréquences mises à disposition. En 2012, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a attribué les fréquences de 800 MHz, 900 MHz, 1 800 MHz, 2 100 MHz et 2 600 MHz, fréquences que Swisscom utilise actuellement pour offrir à ses clients des services basés sur les technologies 2G, 3G et 4G. Début 2019, de nouvelles fréquences seront attribuées, essentiellement pour permettre la transmission de signaux au moyen de la 5G. Il s'agit des fréquences de 700 MHz, 1 400 MHz, 2 600 MHz et 3 500 MHz, dont l'adjudication se fera par voie d'enchères.

Infrastructure IT et plateformes

Comme le débit dans les réseaux mobiles, le recours aux services cloud ne cesse d'augmenter. Swisscom se positionne comme un solide prestataire de services cloud privés, publics et hybrides, et élargit son portefeuille grâce à des partenaires internationaux de renom.

L'entreprise, qui a récemment revu sa stratégie cloud, s'impose comme un partenaire informatique fiable, commercialisant une vaste offre de services: ses nouvelles solutions, comme l'Enterprise Service Cloud, sont de plus en plus appréciées sur le marché suisse; de plus, elle étoffe ses prestations avec des services clouds publics (comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure) pour répondre de manière plus personnalisée aux besoins des clients.

Le passage à la transmission des données par le protocole Internet (All IP) et l'extension des services de connectivité augmentent les exigences envers les sites qui, par le passé, fournissaient seulement des services de téléphonie. La virtualisation des fonctions réseau a nécessité la mise en place de nouvelles plateformes informatiques, géographiquement redondantes, qui sont venues s'ajouter à celles des

sites de Zurich et Lausanne et qui sont capables de traiter des volumes de données élevés avec des temps de réaction très rapides.

Swisscom utilise les plateformes cloud de manière judicieuse, afin de mettre à disposition des services de communication internes et externes. Elle les exploite dans ses propres centres de données géographiquement redondants, permettant ainsi une utilisation automatisée et efficiente, garante d'une expérience client améliorée.

L'évolution perpétuelle sur le marché conforte Swisscom dans ses efforts visant à utiliser une technologie ultramoderne, en interne comme en externe, au profit des clients. Toutefois, plutôt que de développer elle-même l'infrastructure nécessaire, l'entreprise a recours à des systèmes standardisés de partenaires. L'orientation sur le développement de services à valeur ajoutée spécifiques au marché, qui reposent sur de telles infrastructures, commence à porter ses fruits. L'industrialisation de l'IT se poursuit et, dans son sillage, le développement d'applications modernes, qui profitent des possibilités offertes par les plateformes et contribuent à réduire les coûts et à permettre une sécurité maximale.

Cependant, les deux univers technologiques – ancien et nouveau – vont devoir cohabiter pendant plusieurs années encore. Swisscom se profile, dans ce contexte, en proposant des services spécifiques facilitant la transformation numérique, tels que le portefeuille «Journey to the Cloud». En réunissant diverses générations de technologies pour ses propres besoins, l'entreprise approfondit en permanence son expérience et son savoir-faire afin d'accompagner ses clients de manière optimale dans l'univers numérique.

Infrastructure en Italie

Infrastructure de réseau

En Italie, la technologie haut débit a été déployée tardivement, mais le retard pris dans la couverture par les réseaux d'accès de dernière génération est désormais presque comblé. Fin 2018, 87% des logements et commerces étaient raccordés au très haut débit. Fastweb, dont l'infrastructure de réseau consiste en un réseau à fibre optique, a largement contribué à cette progression en réalisant d'importants investissements dans son infrastructure. Actuellement, environ 12 mio. de logements et de commerces, soit 45% de la population, disposent de raccordements très haut débit (FTTH, FTTS et Fixed Wireless Access). Pour les 10 mio. de logements et commerces restants, Fastweb peut proposer une offre équivalente en s'appuyant sur les services wholesale de TIM.

Dans le secteur de la communication mobile, Fastweb a repris en 2018 les activités Fixed Wireless Access de Tiscali et la propriété intégrale du spectre de fréquences 3,5 GHz. En outre, elle a acquis lors des enchères réalisées en 2018 des fréquences de communication mobile dans le spectre des 26 GHz, ce qui lui permettra d'accélérer le développement de services 5G et d'offres convergentes.

Infrastructure informatique

Fastweb exploite quatre centres de calcul en Italie sur une surface totale de 8 000 mètres carrés. L'infrastructure informatique se compose de quelque 6 000 serveurs (4 500 serveurs virtuels et 1 500 serveurs physiques), 900 bases de données et une capacité de stockage de 5 pétaoctets. Un centre de calcul est géré par un partenaire technologique qui est responsable de la mise en place, de la conception et de l'adaptation du centre y compris pour les aspects opérationnels de l'infrastructure IT de Fastweb. Deux centres de calcul sont utilisés principalement pour les services destinés aux clients commerciaux, ce qui inclut housing, services cloud et autres managed services TIC.

Collaborateurs

Dans un environnement en mutation rapide, Swisscom est attentive aux nouvelles formes de travail. Elle investit de manière ciblée dans le développement professionnel de ses collaborateurs, afin de maintenir et d'accroître durablement non seulement leur employabilité mais encore la compétitivité de l'entreprise. Swisscom accorde désormais à ses collaborateurs cinq jours de formation continue par an. Pour souligner son statut d'entreprise favorable à la famille, elle offre la possibilité à ses collaboratrices et collaborateurs de travailler en mode mobile et a étendu la durée de ses congés maternité et de paternité. Fin 2018, Swisscom employait 19 845 collaborateurs en équivalent plein temps, dont 17 147 ou 86% en Suisse. Swisscom forme en outre quelque 960 apprenants en Suisse.

Collaborateurs en Suisse

Introduction

En sa qualité de leader dans le domaine des technologies de l'information et de la communication en Suisse, Swisscom est l'un des moteurs de la numérisation. Elle entend saisir cette opportunité pour asseoir encore sa position sur le marché. Pour ce faire, il est essentiel qu'elle dispose de collaborateurs satisfaits, dont les compétences, les expériences et la personnalité enthousiasment jour après jour les clients dans notre univers interconnecté. Swisscom opère sur un marché dynamique, marqué par des mutations rapides. Des connaissances qui étaient encore pertinentes hier seront dépassées demain. Ce qui signifie aussi que des emplois doivent être supprimés dans des domaines dans lesquels l'activité principale est en recul, alors que d'autres sont créés dans des secteurs de croissance. L'essentiel des suppressions de postes se fait par le biais des fluctuations naturelles et de départs (anticipés) à la retraite. Planification visionnaire, gestion prudente des postes vacants et reconversions professionnelles permettent de réduire au minimum les licenciements. C'est aussi la raison pour laquelle Swisscom investit dans l'employabilité de ses collaboratrices et collaborateurs en leur accordant cinq jours de perfectionnement par année. L'éventail des possibilités de développement personnel, à l'extérieur de l'entreprise ou «on-the-job», est large: il peut s'agir d'une participation à des projets dans d'autres domaines de l'entreprise ou dans d'autres orientations professionnelles, pour lesquelles les collaborateurs postulent sur le marché en ligne, mais aussi d'ateliers sur les nouvelles technologies et les formes de travail agiles, de bilans de situation, de programmes destinés aux talents ainsi que d'une multitude de cours. Swisscom se positionne sur le marché des TIC comme un employeur de choix. Elle offre la possibilité à chacun d'assumer des responsabilités, d'exploiter son potentiel et de se perfectionner.

Les collaboratrices et collaborateurs de Swisscom sont liés à l'entreprise par un contrat de droit privé fondé sur le Code des obligations. Des conditions générales d'engagement s'appliquent aux cadres de Swisscom, tandis que les autres membres du personnel sont soumis à une convention collective de travail (CCT). Les conditions que ces deux règlements fixent en matière de temps de travail, de modèles de travail, de salaire et de droit au salaire en cas de maladie et d'accident, d'évolution professionnelle ainsi que vacances et d'absences vont bien au-delà du standard minimal requis par le Code des obligations. En 2018, 99,7% de l'effectif en Suisse (exercice précédent: 99,6%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée indéterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 20,2% (exercice précédent: 19,6%). Le taux de fluctuation du personnel a atteint 6,8% en Suisse (exercice précédent: 6,3%). Des informations complémentaires sur les thèmes relatifs au personnel figurent dans le rapport sur le développement durable.

Convention collective de travail (CCT)

Swisscom entretient un dialogue constructif tant avec les partenaires sociaux (syndicat syndicom et association du personnel transfair) qu'avec les représentations du personnel (représentants du personnel des différentes divisions). La convention collective de travail (CCT) et le plan social, dont les dispositions équitables et élaborées en commun s'appliquent à tous les collaborateurs de Swisscom, sont négociés par Swisscom et les partenaires sociaux. Les filiales du groupe, comme Swisscom

(Suisse) SA, s'associent à la CCT par des conventions d'affiliation et reprennent celle-ci dans sa forme originale ou dans une forme modifiée, adaptée à la branche ou à l'activité. Cablex SA, qui négocie sa propre CCT avec les partenaires sociaux, a élaboré en mai 2018 une nouvelle CCT qui entrera en vigueur le 1er janvier 2019.

Conformément à la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), Swisscom a l'obligation de négocier la conclusion d'une convention collective de travail avec les associations du personnel. Pour toutes les questions litigieuses, une commission d'arbitrage qui soumettra des propositions de solutions aux partenaires sociaux doit être saisie. L'actuelle convention collective de travail (CCT) est entrée en vigueur le 1er juillet 2018. Fin décembre 2018, 82% de l'effectif de Swisscom en Suisse étaient soumis à la CCT (exercice précédent: 83%).

Lors des négociations relatives à la CCT 2018, les partenaires contractuels ont mis un accent particulier sur le développement professionnel: à compter du 1er janvier 2019, les collaboratrices et collaborateurs de Swisscom ont ainsi droit à cinq jours de perfectionnement par année. Le «Règlement relatif au travail mobile», qui a été remanié, tient largement compte du juste équilibre entre travail et vie privée. Enfin, le congé de maternité a été porté à 18 semaines et le congé de paternité à trois semaines. De plus, les pères ont la possibilité, durant la première année de vie de leur enfant, de prendre un congé non payé supplémentaire d'un mois. Swisscom souligne ainsi sa volonté d'offrir des conditions de travail favorables aux familles. La CCT accorde par ailleurs aux partenaires sociaux et aux représentations du personnel un droit de participation échelonné, sous la forme d'information, de participation et de co-décision, sur différents thèmes.

Plan social

Le plan social vise à prendre en compte les aspects sociaux lors de mesures de restructuration et à éviter les licenciements. Il règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT qui sont touchés par des mesures de suppression de postes. Il met également en œuvre des instruments afin de renforcer l'employabilité des collaborateurs et prévoit des programmes de reconversion lorsque les restructurations sont planifiées à long terme. La responsabilité de son application a été confiée à Worklink AG, filiale de Swisscom, qui conseille et aide les collaborateurs dans leur recherche d'emploi ou leur propose des affectations en externe ou en interne, pour une durée limitée. Son offre aux collaborateurs comprend en outre des bilans de compétences, des conseils relatifs à la planification de carrière et du coaching, destinés à améliorer la compétitivité des collaborateurs. Swisscom privilégie en outre les solutions équitables en mettant sur pied des programmes d'occupation spécifiques comme la retraite partielle progressive ou les engagements temporaires dans des domaines d'activité similaires pour les collaborateurs plus âgés touchés par une adaptation du profil d'exigences professionnel ou par des suppressions de postes. En 2018, 88% (exercice précédent: 77%) des collaborateurs concernés par les suppressions de postes ont retrouvé un emploi avant la fin des mesures prévues par le plan social. Les cadres bénéficient d'un règlement comparable au plan social qui, tout en tenant compte de leurs conditions d'engagement, les soutient dans leur réorientation professionnelle.

Rémunération des collaborateurs

Système salarial

Un système de rémunération compétitif permet d'attirer des spécialistes et des cadres motivés et hautement qualifiés et de s'attacher leurs services à long terme. Le système salarial de Swisscom comprend le salaire de base, une part variable liée au résultat et des primes. Le salaire de base est calculé selon la fonction, les prestations individuelles et le marché du travail. La part variable liée au résultat dépend du résultat de l'entreprise et, pour les fonctions d'encadrement, de la prestation individuelle. Le succès de l'entreprise est mesuré à l'aune de l'atteinte de certains objectifs supérieurs, tels que des indicateurs financiers, la fidélité de la clientèle et la mise en œuvre de la stratégie du Groupe Swisscom. La prestation individuelle se mesure à l'aune des contributions fournies liées au résultat et au comportement. Des informations détaillées sur la rémunération des membres de la Direction du groupe figurent dans le rapport de rémunération.

Voir rapport **page 94**

Revue des salaires et évolution salariale

En 2018, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un accord portant sur la revue des salaires au cours de l'exercice. Des augmentations de salaire équivalant à 1,1% de la masse salariale ont été décidées pour les collaborateurs soumis à la CCT et ont pris effet en avril 2018. Les salaires ont été adaptés en fonction des prestations: les collaboratrices et collaborateurs dont le salaire se situait dans la partie inférieure de la fourchette ou au niveau du marché ont obtenu une hausse salariale de 0,5% en cas de prestation conforme aux attentes, tandis que ceux dont le salaire se situait dans la partie supérieure ont bénéficié d'un versement unique. En l'occurrence, les salaires qui ont été adaptés sont ceux qui devaient être réajustés par rapport au marché. La masse salariale destinée aux cadres s'est accrue au total de 1,1% pour permettre des adaptations de salaire

individuelles. En comparaison annuelle, la masse salariale en Suisse a diminué de 3,3% à CHF 2,0 mrd.

Développement du personnel

L'environnement de marché dans lequel Swisscom déploie ses activités évolue en permanence. Aussi l'entreprise investit-elle de manière ciblée dans le développement professionnel de ses collaborateurs et de ses cadres, afin d'accroître durablement leur employabilité et la compétitivité de l'entreprise. Les collaborateurs ont la possibilité de se former en interne ou en externe. Dans son rôle de pionnière de la numérisation en Suisse, Swisscom s'intéresse de très près aux formes de travail de demain. Elle offre ainsi à ses collaborateurs et à ses cadres un terrain d'apprentissage qui leur permet de développer de nouvelles aptitudes et de concevoir leur propre évolution professionnelle. En 2018, chaque collaborateur de Swisscom a consacré 3,0 jours (exercice précédent: 3,1) à la formation et au perfectionnement.

Satisfaction des collaborateurs

Deux fois dans l'année, les collaborateurs Swisscom sont invités à donner leur avis sur différentes questions relatives à leur situation de travail dans le cadre d'un sondage Pulse. Les résultats et les commentaires qui accompagnent l'évaluation sont mis à la disposition de tous en temps réel. Ils permettent aux collaborateurs, aux équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir rapidement au feed-back et d'ébaucher des améliorations. Cette forme d'enquête favorise une culture du feed-back et de la transparence, qui constitue la base du développement commun de l'entreprise. Le taux de retour de l'enquête de satisfaction augmente continuellement: au total 83% des collaborateurs (2017: 62%) ont pris part aux deux enquêtes menées en 2018. Quelque 78%, soit plus des deux tiers des collaborateurs ayant participé au sondage, ont affirmé qu'ils recommanderaient très probablement Swisscom comme employeur. Les valeurs obtenues par Swisscom dans les dimensions étudiées sont généralement supérieures à celles du benchmark.

Diversity

La multiplicité des opinions, des expériences, des idées et des compétences qui sont partagées chaque jour entre les collaborateurs contribue au succès et à la force d'innovation de Swisscom. Afin de promouvoir la diversité, Swisscom accorde une grande attention aux notions telles que le genre, l'inclusion, les générations et les régions linguistiques dans l'exercice de ses activités. En ce qui concerne le genre, Swisscom s'engage par exemple en faveur de la conciliation entre vie professionnelle et vie de famille. Les modèles de travail flexibles et la possibilité de réduire son temps de travail à titre d'essai augmentent le taux d'acceptation du travail à temps partiel. Ils contribuent à offrir aux femmes des conditions de travail attrayantes dans un environnement à caractère plutôt technique. Swisscom veille donc tout particulièrement à la promotion des talents. Elle s'engage en outre à mettre des postes de travail à la disposition de personnes présentant un handicap physique ou psychique (inclusion), afin de les intégrer ou de les réintégrer au marché du travail.
Depuis 2014, la part des postes de travail dans ce domaine est passée de 0,64% à 0,93%, l'objectif étant de réserver au moins 1% des postes de l'entreprise pour cette stratégie d'inclusion. Swisscom adopte une approche intégrative également lorsqu'il s'agit de la gestion générationnelle: les modèles de travail flexibles et la diversité des offres de développement aident les collaborateurs plus âgés à rester le plus longtemps possibles actifs dans les processus de travail.

Collaborateurs en Italie

Convention de travail au sein du secteur des télécommunications

En Italie, les conditions de travail prévues par la loi reposent sur le Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL), une convention collective étatique. Le CCNL définit les conditions de travail entre la filiale italienne Fastweb et ses collaborateurs. Il contient également des clauses régissant les relations entre Fastweb et les syndicats. Fastweb entretient le dialogue avec les syndicats et les représentants du personnel et, lors de réorganisations importantes dans la société, les associe suffisamment tôt au processus.

Convention-cadre collective pour les collaborateurs

Le temps de travail des collaborateurs soumis au CCNL s'élève à 40 heures par semaine. Ce document fixe en outre cinq semaines de vacances, un congé de maternité de 20 semaines et un jour de congé de paternité. En cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou à un accident, Fastweb garantit le versement intégral du salaire pendant 180 jours, puis la moitié du salaire pendant 185 jours.

Modèle de temps de travail

Les conditions de travail qu'applique Fastweb permettent à ses collaborateurs de trouver un bon équilibre entre exigences professionnelles et besoins privés. Y contribuent en particulier les mesures suivantes, convenues avec les syndicats et consignées dans la Conciliazione famiglia e lavoro de 2001: horaires de bureau souples, possibilité pour les mères de choisir leurs tours de service ou de travailler provisoirement à temps partiel.

Rémunération des collaborateurs

L'octroi de salaires compétitifs fidélise les cadres et les spécialistes hautement qualifiés. Le système de rémunération englobe un salaire de base, une part variable collective liée au résultat pour les collaborateurs et, pour les cadres, une composante variable liée à la prestation, qui dépend de la réalisation d'objectifs individuels et des objectifs de l'entreprise. Le salaire de base est fixé d'après la fonction, la prestation individuelle et la situation sur le marché de l'emploi. La part variable liée au résultat est déterminée sur la base du Premio di risultato convenu séparément avec les syndicats. Fastweb respecte le salaire minimal légal défini par le CCNL.

La 5G live

Les premières transmissions de données basées sur la technologie 5G ont été réalisées sur un réseau 5G entièrement standardisé, à Berthoud.

Chez Ypsomed, la 5G et l'usine numérique ne relèvent plus de la science-fiction. Swisscom et le fabricant de matériel médical ont en effet testé l'utilisation de la 5G dans le contexte industriel. La ligne de production entièrement automatisée et numérisée avec la 5G contribuera ainsi à rapatrier progressivement des emplois en Suisse et à renforcer la place économique suisse.

Marques, produits et services

La marque Swisscom crée un lien entre le connu et l'inédit. Elle réunit sous un même nom tous les produits et services relevant de l'activité principale. Conçus il y a dix ans déjà, la Corporate Identity et le Corporate Design ont subi quelques retouches au cours de l'exercice. Vision, valeurs et promesse de Swisscom ont été analysées, affinées et simplifiées. De même, Swisscom adapte en permanence son portefeuille d'offres aux attentes de la clientèle. Les clients privés et commerciaux ont ainsi pris connaissance d'améliorations et d'innovations, apportées notamment à inOne et à Swisscom TV, au cours de l'exercice. Fastweb intensifie, quant à elle, la convergence fixe et mobile pour suivre la tendance qui s'impose en Italie.

Marques de Swisscom

Actif incorporel et élément capital de la gestion du risque de réputation, la marque Swisscom fait l'objet d'une gestion stratégique. Elle soutient les activités commerciales de Swisscom de manière optimale et donne une orientation à ses clients comme à ses partenaires. Elle est en outre un pôle d'attraction et une motivation pour ses collaborateurs actuels et potentiels.

La marque est mise en valeur de manière cohérente dans tous les domaines. Elle doit simultanément disposer également d'une grande flexibilité: établissant un lien entre le connu et l'inédit, elle symbolise aussi bien le réseau et l'infrastructure que les meilleures expériences et le divertissement ou encore les TIC et la numérisation.

Les produits et services relevant de l'activité principale sont proposés sous le label Swisscom. L'entreprise s'appuie aussi sur les marques Wingo et SimplyMobile (Coop Mobile depuis le 9 janvier 2019) et M-Budget. Dans son portefeuille, elle possède encore d'autres marques qui illustrent d'autres thèmes et secteurs d'activité. Ainsi, les marques Teleclub, Kitag et Cinetrade exploitées par Swisscom contribuent à profiler le groupe dans le secteur du divertissement. A l'étranger, le groupe est essentiellement représenté en Italie par la marque Fastweb. Le développement stratégique et la gestion de l'ensemble du portefeuille de marques font partie intégrante de la communication d'entreprise.

Extrait du portefeuille de marques

Société, technologie et environnement économique changent à un rythme toujours plus rapide. Une marque doit être capable de refléter ces changements, voire de les anticiper. C'est la raison pour laquelle Swisscom a rafraîchi cette année sa Corporate Identity et son Corporate Design, conçus il y a dix ans déjà. La vision, les valeurs et la promesse de Swisscom ont été analysées, affinées et simplifiées en tenant compte de leur pertinence pour le client. Swisscom attend de ses collaboratrices et collaborateurs qu'ils soient dignes de confiance, engagés et curieux dans toutes leurs activités. Avec leur concours, elle se présente sur le marché comme un fournisseur fiable, assied sa position de leader et prospecte de nouveaux champs d'activité. Swisscom offre à ses clients l'opportunité de profiter très simplement de l'avenir interconnecté.

Concrètement, l'entreprise a opté pour un Corporate Design plus flexible et a intensifié l'orientation vers les applications numériques. Le design vise à mettre davantage en avant les clients et les possibilités qui s'offrent à eux. Le design et la promesse de Swisscom sont visibles dans toutes ses offres et tous ses produits ainsi que dans toutes ses mesures de communication.

La confiance et le service demeurent des éléments essentiels pour conforter les clients existants dans leur décision de rester fidèles à Swisscom, mais aussi pour en gagner de nouveaux et pour souligner l'importance de Swisscom pour la Suisse: partie prenante d'une Suisse moderne, le groupe est immédiatement identifiable comme une entreprise suisse et se positionne de manière crédible au travers de la thématique de la responsabilité. Tous ces éléments confèrent une image positive à la marque Swisscom et enrichissent ses nombreuses relations avec les clients. C'est notamment pour cette raison que la marque atteint, en matière de réputation, des valeurs exceptionnellement élevées au niveau mondial pour une entreprise du secteur des télécommunications.

Des classements externes viennent confirmer cette image. Swisscom occupe désormais la huitième place dans l'étude «Switzerland 50» réalisée par Brand Finance et, à ce titre, fait partie des marques suisses les mieux cotées. Sa valeur de marque dépasse CHF 6 mrd selon Brand Finance.

Produits et services en Suisse

Clients privés

Pour pouvoir offrir à sa clientèle une expérience optimale, Swisscom adapte en permanence son portefeuille d'offres aux besoins de la clientèle. Elle a poursuivi le développement de ses abonnements inOne, lancés en 2017, pour les rendre encore plus attrayants: de conception modulaire, ils offrent la possibilité aux clients de choisir la performance de chacune des composantes en fonction de leurs besoins et d'y intégrer aussi très facilement d'autres terminaux mobiles, tels que montres connectées, traceurs GPS et tablettes.

Offres pour les particuliers

Avec inOne, Swisscom propose une offre combinée adaptée aux besoins des clients, qui inclut au choix la télévision et/ou la téléphonie fixe en plus du raccordement à haut débit. Pour chaque composante de l'offre, le client a le choix entre des profils présentant différents niveaux de performance et de prix. Les différences résident essentiellement dans le débit de la connexion Internet, le nombre de chaînes TV proposées, la disponibilité ou non de la fonction d'enregistrement et de Replay et le décompte des minutes de communication/SMS. inOne s'adapte ainsi aisément aux besoins de chacun.

En 2018, Swisscom a poursuivi l'extension de son abonnement inOne mobile: les clients profitent non seulement de vitesses de navigation plus élevées, mais ils peuvent encore intégrer aisément et à moindre coût d'autres terminaux tels que tablettes, laptops, montres connectées, traceurs GPS ou un autre smartphone au contrat existant. Ces terminaux connectés rencontrent un succès toujours plus vif auprès des clients.

De même, Swisscom TV a renforcé son attractivité pour les clients au cours de l'exercice: l'offre de chaînes disponibles s'est accrue et l'interface utilisateur a été simplifiée afin que les utilisateurs trouvent facilement les émissions intéressantes pour eux dans la multiplicité des contenus. De plus, Swisscom TV s'articule désormais en univers thématiques qui regroupent de manière claire différents contenus relevant du même thème. Durant l'été 2018, les clients de Swisscom ont eu le privilège exclusif de suivre la Coupe du monde de football en qualité UHD, autrement dit dans la meilleure qualité TV. Pour la saison footballistique 2018/2019, Swisscom a acquis les droits de retransmission des matches de la UEFA Champions League et de l'UEFA Europa League. Elle est ainsi le seul prestataire suisse à diffuser tous les matches en direct.

A travers les marques Wingo, SimplyMobile (Coop Mobile depuis le 9 janvier 2019) et M-Budget, Swisscom s'adresse aux clients qui ne souhaitent pas la qualité de service et l'offre complète des produits Swisscom. Avec M-Budget et Wingo, ces utilisateurs profitent néanmoins d'offres mobiles, fixes et Internet attrayantes. SimplyMobile est un simple abonnement de communication mobile, qui se distingue par le fait que le crédit de données n'expire pas à la fin du mois.

Les clients de Swisscom peuvent faire réparer leurs téléphones portables endommagés dans les Repair Centers des Swisscom Shops. Avec myCloud, Swisscom propose une solution suisse permettant aux utilisateurs de gérer et de partager leurs données personnelles (photos, vidéos et documents) en toute sécurité. Docsafe est adapté pour l'enregistrement de documents importants, de mots de passe et de notes en toute sécurité. Swisscom élargit son offre de services constamment, afin de répondre aux besoins des clients en perpétuel changement.

Offres pour PME

Sous le nom inOne PME, Swisscom propose aux petites entreprises un paquet combiné comprenant la téléphonie et Internet. Les PME qui ont des besoins plus complexes obtiennent avec Smart Business Connect une solution individuelle pour l'Internet, la téléphonie, la collaboration, la sécurité et la mise en réseau. Tant inOne PME que Smart Business Connect comportent des services intégrés, comme par exemple la sûreté de fonctionnement Internet, et peuvent être complétées par Swisscom TV ou Swisscom TV Public. Parmi les PME, des thèmes informatiques tels que le cloud et les services gérés gagnent en popularité. Les clients qui s'intéressent à un outsourcing informatique profitent, depuis le printemps 2018, de solutions complètes avec Smart ICT. Avec le concours de partenaires informatiques dans les régions, Swisscom se charge de l'exploitation de l'infrastructure TIC du client et veille avec professionnalisme à la sécurité des données. L'offre IT comprend notamment les Computing Services, les logiciels basés sur le cloud ou les solutions Managed Workplace. Les abonnements de communication mobile axés sur les besoins des clients commerciaux compètent le portefeuille d'offres destinées aux PME. Avec ses offres modernes, Swisscom prépare les PME à relever les défis d'un monde interconnecté et met en évidence les possibilités que recèle un environnement de travail flexible et mobile. Enfin, Swisscom propose localsearch, des services d'information et d'annuaires permettant aux PME de rechercher rapidement des adresses, des numéros de téléphones et des informations détaillées sur les entreprises: sur Internet, sur l'application mobile et sur la version papier de l'annuaire téléphonique (Local Guide).

Enterprise Customers

La numérisation, qui modifie considérablement les processus et modèles commerciaux, les expériences clients et l'environnement de travail des entreprises, nécessite de solides réseaux de communication. Au bénéfice d'une expérience de longue date en tant qu'entreprise TIC intégrée, Swisscom accompagne ses clients dans leur processus de numérisation. Avec leur concours, elle développe des solutions d'avenir basées sur l'un des portefeuilles TIC les plus complets de Suisse. Ce dernier inclut les solutions cloud, outsourcing et workplace, des solutions UCC, mais aussi des solutions mobiles pour le travail mobile et la communication, des solutions réseau, la mise en réseau de sites, l'optimisation des processus opérationnels, des solutions SAP, des solutions de sécurité et d'authentification (Mobile ID) ainsi qu'une gamme complète de services spécialement conçus pour les banques, tels que l'externalisation des services informatiques et des opérations ou encore les études de marché. Swisscom a poursuivi en 2018 le développement de son offre cloud, de la sécurité informatique, du Digital Consulting et de la conception de logiciels. L'entreprise propose en outre des solutions innovantes en lien avec l'Internet des objets: nouvelles technologies d'accès, plateformes de gestion ou accès à un écosystème international pour développer des solutions nationales et internationales. Swisscom accompagne les hôpitaux dans la numérisation des processus et les aide ainsi à gagner en efficacité. Par ailleurs, elle prend en charge la gestion des systèmes informatiques pour les assureurs-maladie. Swisscom accélère la numérisation du secteur de la santé, grâce à des solutions de mise en réseau pour les prestataires de santé et la mise en œuvre du dossier électronique du patient.

Wholesale

Pour répondre aux besoins de ses clients, Swisscom met à leur disposition un large éventail de types de raccordements en cuivre et par fibre optique. Avec ses services Carrier Ethernet Service, Carrier Line Service et Lignes louées LTC, Swisscom Wholesale commercialise auprès d'autres opérateurs de télécommunications des liaisons point à point transparentes et de haute qualité offrant une grande diversité de bandes passantes et d'interfaces ainsi qu'un service Ethernet souple permettant des bandes passantes et des qualités de service sur mesure. Swisscom propose également des offres de base wholesale pour la connexion d'installations et de services de télécommunication (interconnexion) ainsi que des infrastructures permettant l'utilisation conjointe de canalisations de câbles. Enfin, elle prospecte des champs d'activités d'avant-garde dans le domaine OTT.

Produits et services en Italie

S'adressant aux clients tant privés que commerciaux, Fastweb commercialise des services de téléphonie vocale et des services à haut débit par le biais de son propre réseau à très haut débit ainsi que par l'intermédiaire d'accès dégroupés et de produits de gros de l'opérateur TIM. En 2017, Fastweb a renforcé ses offres de convergence en commercialisant un système de communication mobile 4G, obtenant ainsi une portée et une puissance d'un très haut niveau en Italie. Les offres de Fastweb se caractérisent par leur simplicité (forfaits), leur transparence (sans promotions ni coûts dissimulés) et leur convergence (réseaux fixe et mobile regroupés dans une seule offre). Fastweb a défendu sa position de leader dans le segment des grands clients, notamment auprès de l'administration publique. Enfin, la filiale italienne de Swisscom a revalorisé sa WiFi-Sharing Solution (WoW-Fi), qui permet à chaque routeur domestique d'un client de devenir un point d'accès wifi potentiel accessible à toute la communauté Fastweb. Le modem client appelé FastGate propose un wifi parmi les plus performants du marché, et la nouvelle application mobile renforce encore l'expérience client.

Satisfaction de la clientèle

Swisscom Suisse réalise des enquêtes et des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Elle se livre à cet exercice deux fois par an, aux deuxième et quatrième trimestres. Le segment Wholesale quant à lui évalue la satisfaction de la clientèle une fois par an. L'indicateur le plus important, tous segments confondus, est la propension des clients à recommander Swisscom, c'est à dire le taux de recommandation ou Net Promoter Score (NPS). Le NPS reflète l'attachement émotionnel des clients et éclaire sur l'attitude de ces derniers à l'égard de Swisscom. Il résulte de la différence entre les promoteurs (clients qui recommanderaient fortement Swisscom) et les critiques (clients qui ne recommanderaient Swisscom que sous réserve ou pas du tout). De plus, l'entreprise mène les enquêtes sectorielles suivantes:

- Le **secteur Clients privés** procède à des enquêtes représentatives pour mesurer la satisfaction et la propension des clients à recommander Swisscom. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, acheteurs et utilisateurs font en outre fréquemment l'objet de sondages portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.
- Le **secteur Enterprise Customers** réalise une enquête de satisfaction portant sur la chaîne des expériences clients. Des instruments de feed-back sont mis en place aux points de contact importants afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle. Ainsi, les utilisateurs informatiques peuvent formuler un retour après chaque interaction avec le Service Desk ou à la suite d'une commande. Enfin, une fois un projet terminé, les donneurs d'ordre évaluent la qualité et le succès du projet.
- Le **secteur Wholesale** mesure la satisfaction des clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

Les résultats de ces études et de ces enquêtes aident Swisscom à améliorer ses produits et services. Ils ont une influence sur la part variable liée au résultat versée aux collaborateurs et au management.

C'était l'événement sportif de l'année – les clientes et les clients de Swisscom TV ont pu suivre la Coupe du monde de football dans une qualité encore plus cristalline (UHD, Ultra High Definition). Les fans de foot ne ratent plus aucune rencontre sur Teleclub, puisque tous les matches de l'UEFA Champions League et de l'UEFA Europa League y sont retransmis. Grâce à Swisscom TV, les passionnés de foot vibrent comme s'ils étaient eux-mêmes dans les gradins.

Vibrer comme dans les gradins

Au stade ou dans son salon, le football séduit, fascine et fait battre les cœurs.

Innovation et développement

L'innovation intervient à tous les échelons de Swisscom, mais aussi en dehors du groupe. Moteur principal de la pérennité économique, l'innovation est aussi pour elle un levier important pour rester performante dans l'activité de base, pour générer de la croissance dans de nouveaux marchés et pour numériser les processus de travail internes. Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur les sept domaines suivants, qui soutiennent directement la réalisation des objectifs du groupe.

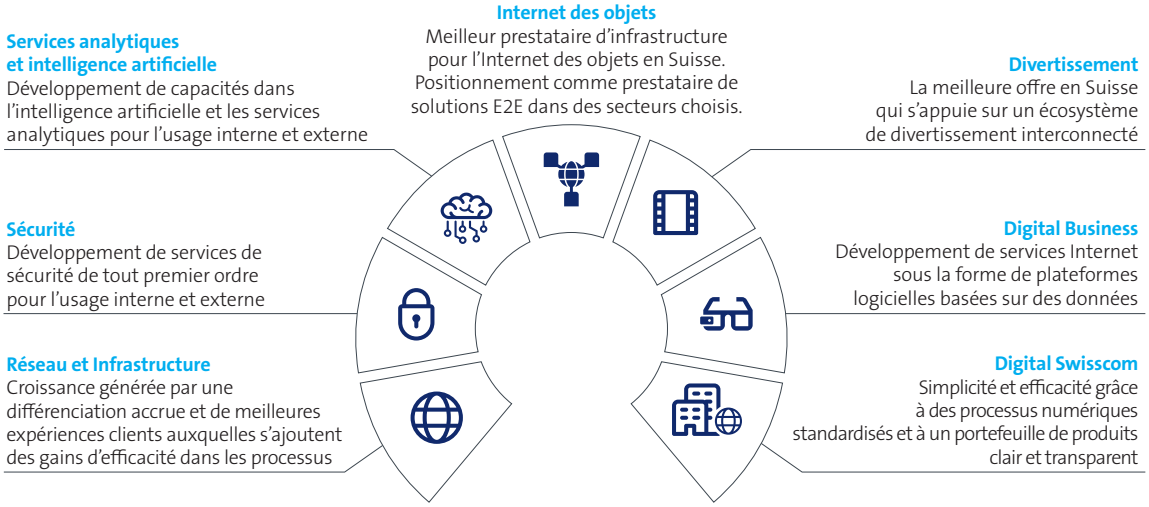
L'innovation, un moteur essentiel

L'innovation et le développement, c'est-à-dire la mise en œuvre commerciale réussie d'idées nouvelles, sont d'autant plus importants que l'environnement économique évolue à une vitesse fulgurante. L'innovation est un moteur essentiel de la pérennité économique. Swisscom réalise une grande partie de son chiffre d'affaires avec des produits qui n'ont que quelques années. L'innovation est pour elle un levier important afin de rester performante dans son secteur d'activité, pour générer de la croissance dans de nouveaux marchés et pour numériser les processus de travail internes. Swisscom s'est fixé pour objectif d'anticiper les défis stratégiques et d'identifier en amont les futurs besoins de la clientèle et les nouveaux secteurs de croissance. Des approches telles que «Open Innovation», «Cooperations», «Ventures» et «Enabling Services» accélèrent les innovations. Les innovations naissent donc dans toutes les divisions de Swisscom et au-delà de l'entreprise, à la faveur de partenariats avec les hautes écoles, les start-ups et les entreprises technologiques établies. Il s'agit de facteurs de succès importants pour façonner l'avenir des TIC en Suisse.

Voir sous **www.swisscom.ch/innovation**

Orientation thématique de l'innovation

Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur sept domaines d'innovation, qui soutiennent la réalisation immédiate des objectifs du groupe:



Swisscom investit en permanence dans des solutions d'avant-garde dans ces domaines. En ce qui concerne les TIC, elle entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, exploiter de nouveaux leviers de croissance et offrir à ses clients les meilleurs produits et services:

Réseau et Infrastructure

Swisscom mise sur une combinaison de technologies pour que, dans toute la Suisse, ses clients puissent profiter de toutes les possibilités de l'univers numérique – dans les villes comme dans les régions de montagne. Avec le passage au tout IP, elle accélère la stricte séparation entre les technologies d'accès et les services sur le réseau fixe. Grâce à une architecture innovante, elle renouvelle en outre tous les composants réseau, du noyau au raccordement. Elle poursuit ce développement de manière systématique, comme peu d'autres fournisseurs dans le monde. Ce faisant, elle réunit les conditions qui permettront à l'avenir de commercialiser rapidement de nouveaux services et de fournir la première à ses clients des services inédits.

Dans le domaine de la communication mobile, Swisscom a fortement accéléré le passage à la nouvelle norme de communication mobile 5G. Au printemps 2018, elle a présenté avec l'entreprise médicale Ypsomed les premières applications de la 5G basées sur une chaîne de processus entièrement numérisés, de l'acquisition des matières premières à la livraison des produits en passant par leur fabrication. Pour la première fois, tous les composants matériels et logiciels ont été commandés directement via une antenne 5G. Au second semestre 2018, les premiers réseaux tests 5G ont été mis en service à Berthoud, Guttannen et Lucerne.

En 2018, Swisscom a nettement étendu son offre cloud en optant pour une approche multicloud. Les clients peuvent en effet choisir entre des clouds publics mondiaux et l'Enterprise Service Cloud de Swisscom, qui présente l'avantage de maintenir les données en Suisse. Swisscom assiste les entreprises qui souhaitent transférer leur informatique dans le cloud et, ce faisant, profiter de davantage d'agilité, de processus plus rapides et de coûts plus avantageux. Swisscom utilise ses propres clouds pour ses services tels que MyCloud. La nouvelle norme de communication mobile 5G rapproche davantage le réseau et le cloud, offrant à Swisscom et à ses clients de nouvelles possibilités.

Internet des objets

- **Réseau suisse pour l'Internet des objets (Internet of Things, IoT):** Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille de services IoT. En plus de ses technologies d'accès LTE M et Narrow Band IoT, l'entreprise a étendu ses plateformes Connectivity Management aux plateformes de services Vodafone Global Data. LTE M et Narrow Band IoT sont des technologies réservées aux applications IoT et constituent une variante de la norme 4G/LTE. Son Low Power Network (LPN) dessert désormais plus de 96% de la population. En 2018, Swisscom s'est associée aux CFF, partenaire de coopération, qui met notamment à disposition ses sites pour densifier le réseau. L'IoT a le vent en poupe, comme l'attestent les nombreuses applications inédites des clients. Le vaste portefeuille IoT de Swisscom propose tous les composants nécessaires pour réaliser des applications tant nationales qu'internationales. Dans le cadre de différentes manifestations, comme le Techie Tuesday (une discussion technique sur l'IoT) ou les LPN Bootcamps, Swisscom soutient en outre les entreprises et les start-up afin de leur faciliter le passage à l'IoT et à développer ce dernier.

☺ Voir sous **www.swisscom.ch/lpn**

- **Smart City:** en 2018, Swisscom a regroupé les diverses initiatives lancées dans l'entreprise sur le thème Smart City au sein d'une seule équipe, qu'elle va renforcer suivant les besoins du marché. A l'occasion du projet IoT Carbosense, elle a démontré de manière exemplaire avec l'EMPA, le Swiss Data Science Center (SDSC) et Decentlab comment l'IoT peut servir aux villes et aux régions dans leurs prises de décisions basées sur des informations factuelles. Par ailleurs, afin de canaliser les différentes initiatives menées en Suisse sur le thème Smart City, Swisscom a participé activement à la création du Smart City Hub.

Services analytiques et intelligence artificielle

- **Intelligence artificielle (AI):** Swisscom a recours, de manière ciblée, à l'intelligence artificielle afin d'offrir à ses clients un meilleur service. C'est le cas notamment dans le service à la clientèle, pour la détection des dérangements sur le réseau ou pour améliorer l'efficience des processus internes. Au moyen de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données, elle aide en outre les clients à évaluer de manière ciblée les données reçues.

Sécurité

- **Sécurité grâce à l'intelligence artificielle:** les menaces provenant d'Internet prolifèrent et sont de plus en plus sophistiquées. Swisscom se sert d'ores et déjà de l'intelligence artificielle pour lutter contre les actes de piratage, afin de détecter attaques et menaces de manière automatique et de prendre immédiatement les contre-mesures nécessaires – pour protéger l'entreprise, son infrastructure et ses clients. Ce faisant, Swisscom améliore et accélère les processus au quotidien,

allégeant du même coup le travail des spécialistes de la sécurité. Le processus reposant sur l'intelligence artificielle prend notamment la forme d'un service proposé aux clients commerciaux dans le Security Operation Center de Swisscom, opérationnel 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Par ailleurs, le service Internet Guard bloque chaque mois en moyenne 8 millions d'attaques provenant de sites web douteux et protège ainsi activement les clients de Swisscom. En 2018, Swisscom a ratifié le Cybersecurity Tech Accord et s'engage ainsi publiquement à protéger le mieux possible clients et utilisateurs contre les cyberattaques et à renforcer la prise de conscience en matière de sécurité sur le réseau ainsi que les capacités d'autoprotection de chacun.

Divertissement

- **eSports:** sous le nom «Swisscom Hero League powered by ESL», Swisscom a créé sa propre ligue suisse d'eSport avec le concours d'ESL. Cette ligue réunit tant des professionnels que le grand public. Parallèlement à la ligue d'eSport, un univers de gaming propre a été créé et plusieurs chaînes de gaming ont été ajoutées à l'offre Swisscom TV. Cet univers regroupe sur Swisscom TV les meilleurs émissions, vidéos et applications de gaming, tous éditeurs confondus. Swisscom adapte en permanence les composants de réseau pour répondre aux besoins spécifiques des gamers: couverture haut débit, temps de réactions très courts (ping) et vitesses de chargement élevées. Pour tenir pleinement compte de sa responsabilité sociale, Swisscom intègre dans son engagement eSports des offres relevant du programme de compétence médias. Ainsi, une édition du guide numérique «enter» s'est intéressée au thème du gaming et des eSports, et un nouveau module de cours pour parents et enseignants a été élaboré. Pour Swisscom, le gaming et les développements dans ce domaine ne constituent pas seulement une tendance de notre société, mais servent de moteurs pour le lancement de nouvelles technologies et un atout économique non négligeable pour la Suisse.
- **Swisscom TV:** la Coupe du monde de football, qui a constitué en 2018 l'événement sportif de l'année, a été diffusée en Suisse dans une qualité encore inégalée. Pour la première fois, les clients Swisscom TV ont pu suivre cette manifestation sur les chaînes SRG (SRF, RTS et RSI) en ultra-haute définition et en HDR. La combinaison du HDR, qui désigne une imagerie à grande gamme dynamique («High Dynamic Range») et de la définition UHD permet de produire une qualité d'image exceptionnelle. La norme UHD quadruple le nombre de pixels par rapport aux normes HD, et la norme HDR assure un contraste nettement supérieur et offre un spectre de couleurs nettement plus large. Les images n'en sont pas seulement plus nettes, elles y gagnent une profondeur jamais vue.

Digital Swisscom

Pour avancer dans un monde numérique, Swisscom doit numériser ses propres processus et devenir une entreprise exemplaire en la matière. C'est la raison pour laquelle, en 2018, elle a de nouveau posé des jalons importants en vue de numériser son réseau, ses postes de travail et ses processus. Les modèles de collaboration agiles et la production basée sur le cloud augmentent les cycles d'innovation, les points de rapprochement et la proximité avec le client. Les nouveaux modèles de coopération qui se mettent en place avec les partenaires constituent une conséquence importante de la numérisation, voire un changement de paradigme. Dans le domaine de l'IoT, Swisscom a conclu des coopérations avec les CFF, La Poste et NeoVac, afin de densifier rapidement le réseau grâce aux sites de ces partenaires. Par ailleurs, Swisscom travaille étroitement sur différentes thématiques liées au réseau avec des partenaires choisis.

Attachée à mettre en œuvre d'une culture de la collaboration intelligente, Swisscom poursuit le développement de ses propres postes de travail. L'environnement de poste de travail hybride – combinaison de services du Microsoft Office 365 Cloud et de son propre centre de calcul – récemment introduit simplifie l'accès aux données depuis n'importe quel terminal mobile enregistré. De plus, l'environnement intelligent accroît les possibilités d'utilisation et la sécurité des données. Swisscom prend de l'avance sur la voie vers le monde de travail de demain, participe activement au changement de paradigme et collecte des expériences clés dont les clients sont finalement aussi les bénéficiaires.

Swisscom a renforcé encore l'introduction de modèles agiles, parmi lesquels SAFe Frameworks ou BizDevOps. Ils permettent d'accélérer les développements au sein de Swisscom et en collaboration avec les clients à la faveur de cycles d'innovation plus rapides. Ces modèles de collaboration offrent par ailleurs d'intéressantes possibilités de perfectionnement aux collaborateurs; ils augmentent l'attrait de certaines fonctions au sein de l'entreprise et permettent de tirer profit de toutes les opportunités d'un développement basé sur le cloud. La condition essentielle à ces modèles est la numérisation des réseaux, notamment avec le tout IP.

Au sein du service à la clientèle, Swisscom a intensifié, en 2018, l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA). Des algorithmes présentant des capacités d'apprentissage assistent les conseillers à la clientèle, en

analysant et en classant les e-mails de manière automatique. Dans l'exploitation du réseau, l'IA contribue à l'analyse de facteurs de perturbation possibles ou à la suppression automatique de certains problèmes.

Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a encouragé en 2018 des innovations au sein et en dehors de sa propre entreprise, notamment en soutenant l'intrapreneurship et via la création de joint-ventures avec des partenaires stratégiques.

- **Kickbox:** création et développement d'un programme d'intrapreneurship mettant à la disposition des collaborateurs des ressources (p. ex. temps et budget) pour la réalisation de projets d'innovation.
- **Fintech:** lancement de trois co-entreprises FinTech, avec le concours de partenaires. Credit Exchange, une plateforme spécialisée dans l'octroi d'hypothèques, crée un lien entre les fournisseurs de prêts hypothécaires – banques, assurances et caisses de pensions – et le client final, permettant à ce dernier de choisir l'hypothèque la plus avantageuse pour lui. Daura offre la possibilité aux entreprises non cotées en Bourse d'enregistrer ou d'émettre des titres de participation sur la blockchain et de les transmettre de manière sécurisée dans le monde entier. Grâce à ces actions numériques, ces entreprises sont en mesure de s'adresser à un cercle d'investisseurs nettement plus large. Les valeurs scripturales, comme les actions par exemple, sont de plus en plus fréquemment numérisées. Daura est une première étape de la stratégie de Swisscom, qui entend devenir un fournisseur leader pour l'enregistrement, la conservation et le transfert de propriété numérique. Avec Custodigit SA, elle veut créer dans un premier temps une plateforme réservée aux prestataires de services financiers réglementés, qui pourront offrir la possibilité à leurs clients finaux de conserver leurs actifs numériques.
- **IoT – création d'autoSense avec AMAG:** l'entreprise qui connecte les véhicules à Internet. Avec l'appli autoSense et un adaptateur compact, les utilisateurs obtiennent un accès direct à de précieuses informations sur le trajet qu'ils empruntent et leur véhicule. Actuellement, le service inclut notamment un journal des trajets, un diagnostic à distance et des avertissements en cas de problème de moteur. Il est prévu d'y ajouter des services numériques liés au parcage et au réservoir d'essence ainsi que des assurances véhicules sur mesure.
- **Identité numérique:** au printemps 2018 a été fondée la société SwissSign Group SA, en tant que dépositaire de l'identité numérique suisse (SwissID). Cette société est parrainée par de nombreuses entreprises proches de la Confédération ainsi que par des sociétés financières et des assurances. Ses actionnaires souhaitent imposer avec SwissID un système d'identité numérique simple et ouvert. Swisscom s'est associée à SwissSign Group.

En complément aux activités dans les domaines d'innovation, Swisscom étudie continuellement les possibilités offertes par les nouvelles technologies, notamment les technologies disruptives que sont la blockchain, les drones et la robotique. Swisscom entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, exploiter de nouveaux leviers de croissance et offrir à ses clients les meilleurs produits et services.

Bon nombre de PME suisses ne profitent pas encore vraiment de la numérisation. La filiale de Swisscom, Swisscom Directories SA (localsearch), les aide à franchir le pas: être trouvé sur le web, acquérir de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante – localsearch permet aux PME de s'affirmer sur le marché grâce au marketing numérique. Ainsi, grâce à MyPresence de localsearch, il leur suffit d'une seule inscription centrale pour être visibles sur plus de 25 services en ligne. Lancée en novembre 2017, MyPresence compte actuellement plus de 5 000 clients. En outre, les sites local.ch et search.ch exploités par localsearch sont les plateformes d'annuaires au plus fort taux de pénétration en Suisse.

☺ Voir sous **www.localsearch.ch**
☺ Voir sous **www.local.ch**

Musarder et découvrir

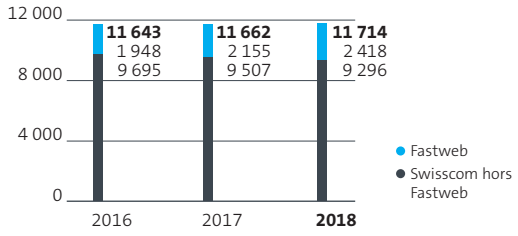
Conseil, suivi et achat réunis dans une seule et même boutique.

Dans la House of Swisscom, récemment ouverte à Bâle, les visiteurs vivent une toute nouvelle expérience d'achat. Clients privés et commerciaux bénéficient d'un conseil compétent, peuvent confier leurs appareils à réparer, découvrir les dernières nouveautés ou simplement musarder dans le Swisscom Lounge.

Marche des affaires

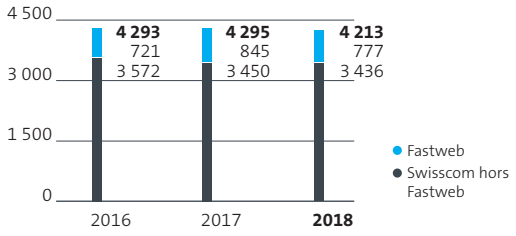
Chiffre d'affaires net

en mio. CHF



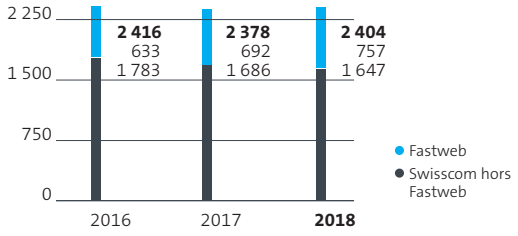
EBITDA

en mio. CHF



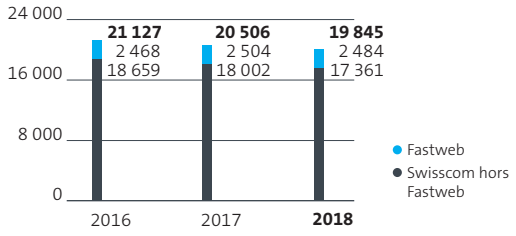
Investissements

en mio. CHF



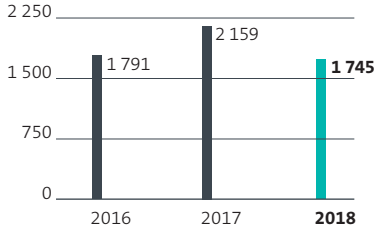
Effectif

en équivalents plein temps



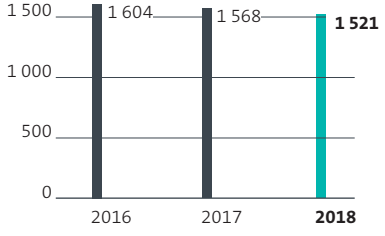
Operating free cash flow

en mio. CHF



Bénéfice net

en mio. CHF



Résumé

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Chiffre d'affaires net [1]	11 714	11 662	0,4%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) [1]	4 213	4 295	–1,9%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	36,0	36,8	
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 069	2 131	–2,9%
Bénéfice net	1 521	1 568	–3,0%
Bénéfice par action (en CHF)	29,48	30,31	–2,7%
Operating free cash flow	1 745	2 159	–19,2%
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	2 404	2 378	1,1%
Dette nette à la clôture de l'exercice	7 393	7 447	–0,7%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	19 845	20 506	–3,2%

1 Depuis le 1er janvier 2018, Swisscom applique la norme IFRS 15 «Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients». Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été adaptés. Sans l'application de cette norme IFRS 15, le chiffre d'affaires net pour 2018 afficherait une baisse de CHF 5 mio. et l'EBITDA une hausse de CHF 43 mio.

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a progressé de 0,4% à CHF 11 714 mio., mais affiche un recul de 0,3% à taux de change constants. Dans l'activité principale en Suisse, le chiffre d'affaires a diminué de 2,7%, soit de CHF 241 mio. à CHF 8 817 mio., en raison de la vive concurrence et de la saturation progressive du marché. Le chiffre d'affaires provenant des services de télécommunication s'est tassé de 3,7%, soit de CHF 242 mio., ce qui s'explique par la pression exercée sur les prix et par la baisse du chiffre d'affaires généré par la téléphonie fixe. Le nombre d'unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) a diminué de 2,3% à 11,9 mio. par rapport à l'exercice précédent. Fastweb, la filiale italienne de Swisscom, a réalisé un chiffre d'affaires élevé et voit sa clientèle progresser. Le chiffre d'affaires de Fastweb s'est accru d'EUR 160 mio. (+8,2%) à EUR 2 104 mio. Le nombre des clients haut débit s'est étoffé de 96 000 (+3,9%) pour atteindre 2,55 mio., et celui des raccordements mobiles a bondi de 367 000, soit de 34,5% à 1,43 mio.

Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) s'est replié de 1,9% à CHF 4 213 mio. Lors de l'exercice précédent, le résultat avait été influencé par des effets exceptionnels. En 2017, l'EBITDA incluait, pour Fastweb, des revenus uniques issus de litiges, d'un montant de CHF 102 mio. et, pour les activités suisses, des charges nettes pour la réduction de postes, à hauteur de CHF 61 mio. En 2018, l'évolution de l'EBITDA par rapport à l'exercice précédent reflète en outre l'adoption de nouvelles prescriptions comptables applicables aux contrats de clients (IFRS 15). Sur une base comparable, l'EBITDA généré par l'activité principale en Suisse a diminué de CHF 137 mio. (–3,9%). Le recul du chiffre d'affaires a pu toutefois être partiellement compensé par les économies réalisées sur les coûts indirects. En monnaie locale et sur une base comparable, l'EBITDA de Fastweb s'est accru de 5,6% en raison de la progression du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel consolidé (EBIT) s'est contracté de CHF 62 mio. (–2,9%) à CHF 2 069 mio. et le bénéfice net a fléchi de CHF 47 mio. (–3,0%) pour s'établir à CHF 1 521 mio. L'entreprise proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2018.

Les investissements ont augmenté de CHF 26 mio. (+1,1%) pour atteindre CHF 2 404 mio. L'extension du réseau haut débit se poursuit. En Suisse, les investissements consacrés à l'extension des réseaux haut débit sont restés soutenus. Toutefois, en raison de la baisse des autres investissements, les investissements en Suisse ont diminué dans l'ensemble de CHF 33 mio. (–2,0%) à CHF 1 645 mio. Côté Fastweb, les investissements ont augmenté d'EUR 35 mio. (+5,6%) à EUR 657 mio., augmentation principalement imputable à l'acquisition de fréquences de téléphonie mobile.

L'operating free cash flow a chuté de CHF 414 mio. (–19,2%) pour s'établir à CHF 1 745 mio. Un recul essentiellement dû à l'actif circulant net, qui a connu une évolution négative, contrairement à l'exercice précédent. L'endettement net s'établit à CHF 7 393 mio., ce qui correspond à une diminution de CHF 54 mio. par rapport à fin 2017. Le rapport endettement net/EBITDA s'est néanmoins accru, passant de 1,7 à 1,8.

Le nombre de collaborateurs a baissé de 661 équivalents plein temps (–3,2%) par rapport à l'exercice précédent et s'élève désormais à 19 845 équivalents plein temps. En Suisse, les effectifs ont diminué de 541 équivalents plein temps (–3,1%) suite au recul de l'activité de base et atteignent 17 147 postes à plein

temps. Plus de la moitié de cette réduction de postes a pu être absorbée par la fluctuation naturelle et une gestion des postes vacants.

Pour 2019, Swisscom prévoit un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,4 mrd, un EBITDA de plus de CHF 4,3 mrd et des investissements de quelque CHF 2,3 mrd. Si ces objectifs sont atteints, l'entreprise envisage de proposer à nouveau à l'Assemblée générale 2020 de verser un dividende inchangé, de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2019.

Développement des secteurs

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Chiffre d'affaires net			
Clients privés	5 924	6 053	–2,1%
Enterprise Customers	2 410	2 510	–4,0%
Wholesale [1]	894	944	–5,3%
IT, Network & Infrastructure	159	167	–4,8%
Elimination inter-secteurs	(570)	(616)	–7,5%
Swisscom Suisse	**8 817**	**9 058**	**–2,7%**
Fastweb	2 426	2 164	12,1%
Autres secteurs opérationnels	907	850	6,7%
Group Headquarters	2	1	100,0%
Elimination inter-secteurs	(438)	(411)	6,6%
Chiffre d'affaires avec clients externes [2]	**11 714**	**11 662**	**0,4%**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)			
Clients privés	3 373	3 482	–3,1%
Enterprise Customers	755	822	–8,2%
Wholesale	446	446	0,0%
IT, Network & Infrastructure	(1 166)	(1 250)	–6,7%
Swisscom Suisse	**3 408**	**3 500**	**–2,6%**
Fastweb	777	845	–8,0%
Autres secteurs opérationnels	186	180	3,3%
Group Headquarters	(78)	(111)	–29,7%
Réconciliation charges de prévoyance [3]	(60)	(92)	–34,8%
Elimination inter-secteurs	(20)	(27)	–25,9%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) [2]	**4 213**	**4 295**	**–1,9%**

1 Facturations entre segments de prestations d'autres opérateurs de réseau incluses.
2 Depuis le 1er janvier 2018, Swisscom applique la norme IFRS 15 «Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients». Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été adaptés. Sans l'application de cette norme IFRS 15, le chiffre d'affaires net pour 2018 afficherait une baisse de CHF 5 mio. (Swisscom Suisse CHF –9 mio.; Fastweb CHF +4 mio.) et l'EBITDA une hausse de CHF 43 mio. (Swisscom Suisse CHF +12 mio.; Fastweb CHF +31 mio.).
3 Dans le résultat d'exploitation des secteurs, les cotisations versées par l'employeur sont incluses comme charges de prévoyance. La différence aux charges de prévoyance selon IAS 19 est affichée comme position de réconciliation.

Le rapport s'articule autour des trois divisions opérationnelles Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels. «Group Headquarters», qui affiche des coûts non attribués, est présenté séparément. Swisscom Suisse englobe les secteurs Clients privés, Enterprise Customers et Wholesale ainsi que la division IT, Network & Infrastructure. Fastweb est un opérateur de télécommunications, qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Les Autres secteurs opérationnels comprennent notamment Digital Business ainsi que Swisscom Broadcast SA (installations de radiodiffusion) et cablex SA (construction et entretien du réseau).

Pour la conduite financière, la division IT, Network & Infrastructure ne facture pas de frais de réseau et Group Headquarters ne facture pas de commissions de gestion à d'autres secteurs. Les autres prestations entre les secteurs sont facturées aux prix du marché. La division IT, Network & Infrastructure, qui planifie, surveille et pilote les coûts du réseau en Suisse est gérée comme un centre de coûts. C'est pourquoi le secteur IT, Network & Infrastructure n'affiche aucun chiffre d'affaires dans les informations sectorielles, à l'exception des revenus de la location et de la gestion d'immeubles et de véhicules. Les résultats des secteurs «Clients privés», «Enterprise Customers» ainsi que

«Wholesale» correspondent à une marge de couverture avant frais de réseau.

Les charges sectorielles englobent les coûts directs, les charges de personnel et les autres charges d'exploitation après déduction des propres prestations activées et autres produits. De plus, les charges sectorielles incluent les cotisations ordinaires de l'employeur au titre de charges de prévoyance. La différence entre les cotisations ordinaires de l'employeur et les coûts des services selon la norme IAS 19 est comptabilisée en position de réconciliation entre les résultats opérationnels des secteurs et celui du groupe.

Swisscom Suisse

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Chiffre d'affaires net et résultats			
Services de télécommunications	6 222	6 464	–3,7%
Services de solutions	1 042	1 084	–3,9%
Marchandises	705	648	8,8%
Wholesale	566	578	–2,1%
Autres chiffres d'affaires	202	203	–0,5%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**8 737**	**8 977**	**–2,7%**
Chiffre d'affaires inter-secteurs	80	81	–1,2%
Chiffre d'affaires net [1]	**8 817**	**9 058**	**–2,7%**
Charges directes	(1 972)	(1 943)	1,5%
Charges indirectes	(3 437)	(3 615)	–4,9%
Charges sectorielles	**(5 409)**	**(5 558)**	**–2,7%**
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA) [1]	**3 408**	**3 500**	**–2,6%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	38,7	38,6	
Amortissements et dépréciations	(1 502)	(1 485)	1,1%
Résultat sectoriel	**1 906**	**2 015**	**–5,4%**
Données opérationnelles à la date de clôture en milliers			
Raccordements téléphoniques réseau fixe	1 788	2 047	–12,7%
Raccordements à haut débit Retail	2 033	2 014	0,9%
Raccordements Swisscom TV	1 519	1 467	3,5%
Raccordements mobiles	6 551	6 637	–1,3%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)	11 891	12 165	–2,3%
Contrats combinés	1 970	1 898	3,8%
Raccordements d'abonnés dégroupés	87	107	–18,7%
Raccordements à haut débit Wholesale	481	435	10,6%
Investissements et l'effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	1 620	1 654	–2,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	14 478	15 157	–4,5%

1 Depuis le 1er janvier 2018, Swisscom applique la norme IFRS 15 «Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients». Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été adaptés. Sans l'application de cette norme IFRS 15, le chiffre d'affaires net pour 2018 afficherait une baisse de CHF 9 mio. et l'EBITDA une hausse de CHF 12 mio.

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse s'est tassé de CHF 241 mio. (–2,7%) pour s'établir à CHF 8 817 mio., en raison de la concurrence intense et du recul de la téléphonie fixe. Le chiffre d'affaires réalisé avec les services de télécommunication a fléchi de CHF 242 mio. (–3,7%) à CHF 6 222 mio. Cette baisse est imputable pour CHF 173 mio. (–3,2%) au secteur Clients privés et pour CHF 69 mio. (–6,3%) au secteur Enterprise Customers. Dans le secteur Clients privés, elle résulte de la pression sur les prix et de la baisse du nombre d'utilisateurs de la téléphonie fixe, en recul de 199 000 ou 10,8% à 1,64 mio. Dans le secteur Enterprise Customers, la concurrence s'est traduite par une forte pression sur les prix; en outre, les clients ont profité de revoir leurs besoins lors du passage au tout IP. Le chiffre d'affaires net dans le secteur des solutions a diminué sous l'effet de la forte concurrence et de la baisse des volumes dans le secteur Banking, qui a atteint CHF 42 mio. (–3,9%), pour s'établir à CHF 1 042 mio. Le secteur Enterprise Customers a affiché des entrées de commandes pour un montant d'environ CHF 2,5 mrd (exercice précé-

dent: CHF 2,7 mrd). Dans le secteur Wholesale, la hausse de la demande de raccordements à haut débit a compensé, dans une large mesure, le recul du chiffre d'affaires généré par l'itinérance entrante (Inbound Roaming). La demande d'offres groupées reste importante.

Le nombre de clients inOne ne cesse de croître. A fin 2018, Swisscom Suisse comptait au total 2,33 millions de clients inOne, soit une augmentation de 988 000. Ainsi, inOne représente 54% de tous les raccordements de communication mobile et 57% des raccordements à haut débit sur le réseau fixe. Le nombre d'unités génératrices de chiffre d'affaires a diminué de 274 000 (–2,3%) à 11,9 mio., principalement en raison de la baisse de la téléphonie fixe: le nombre de raccordements fixes a chuté de 259 000 (–12,7%) à 1,79 mio. en l'espace d'une année. Dans un marché saturé, le nombre d'usagers des télécommunications mobiles a fléchi de 86 000 par rapport à l'année précédente (–1,3%) pour s'établir à 6,55 mio. Si Swisscom est parvenue à augmenter de 34 000 (+0,7%) à 4,68 mio. le nombre de raccordements Postpaid, celui des raccordements Prepaid, en revanche, a diminué de 120 000 (–6,9%) à 1,87 mio. Les marchés du haut débit et de la télévision sont eux aussi saturés, de sorte que la croissance de la clientèle tend à ralentir. Le nombre de raccordements à haut débit s'est accru de 19 000 (+0,9%) à 2,03 mio. et celui des raccordements TV a augmenté de 52 000 (+3,5%) à 1,52 mio.

Les charges sectorielles se sont tassées de CHF 149 mio. (–2,7%) pour s'établir à CHF 5 409 mio. Hors effets exceptionnels, comme la constitution de provisions pour les réductions de postes ou la première application en 2018 de nouvelles normes comptables IFRS, la diminution atteint 2,0% sur une base comparable. Les coûts directs se sont accrus de CHF 29 mio. (+1,5%) à CHF 1 972 mio.: les coûts liés aux achats de marchandises ont augmenté, tandis que les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle ont fléchi. Les coûts indirects ont, quant à eux, diminué de CHF 178 mio. (–4,9%) à CHF 3 437 mio. Sur une base comparable la diminution atteint CHF 121 mio. (–3,4%) grâce aux économies réalisées. En l'espace d'un an, les effectifs ont baissé de 679 équivalents plein temps (–4,5%) à 14 478. Les économies de coûts réalisées ont permis de compenser près de la moitié du recul du chiffre d'affaires. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est tassé de CHF 92 mio. (–2,6%) à CHF 3 408 mio.; sur une base comparable, la baisse atteint 3,9%. Les investissements ont fléchi de CHF 34 mio. (–2,1%) à CHF 1 620 mio.: les investissements consentis pour le développement des réseaux haut débit sont restés à un niveau élevé, alors que les autres investissements ont diminué.

Fastweb

En mio. EUR ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Clients privés	1 050	986	6,5%
Grandes entreprises	780	710	9,9%
Wholesale	267	240	11,3%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**2 097**	**1 936**	**8,3%**
Chiffre d'affaires inter-secteurs	7	8	–12,5%
Chiffre d'affaires net [1]	**2 104**	**1 944**	**8,2%**
Charges sectorielles	(1 430)	(1 185)	20,7%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA) [1]	**674**	**759**	**–11,2%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	32,0	39,0	
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	657	622	5,6%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 484	2 504	–0,8%
Raccordements à haut débit à la date de clôture en milliers	2 547	2 451	3,9%
Raccordements mobiles à la date de clôture en milliers	1 432	1 065	34,5%

1 Depuis le 1er janvier 2018, Swisscom applique la norme IFRS 15 «Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients». Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été adaptés. Sans l'application de cette norme IFRS 15, le chiffre d'affaires net pour 2018 afficherait une hausse de EUR 4 mio. et l'EBITDA une hausse de EUR 27 mio.

Grâce à la croissance de la clientèle, le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé d'EUR 160 mio. (+8,2%) par rapport à l'exercice précédent et atteint EUR 2 104 mio. En dépit d'un environnement de marché difficile, le nombre de clients dans le domaine du haut débit a augmenté de 96 000 en un an (+3,9%) pour s'établir à près de 2,55 mio. La croissance de Fastweb se poursuit également sur le marché très disputé de la communication mobile. Le nombre de raccordements mobiles a bondi de 367 000 (+34,5%) à

1,43 mio. en l'espace de douze mois. Grâce à la croissance de la clientèle, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés s'est accru d'EUR 64 mio. (+6,5%) par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre EUR 1 050 mio. Sur le marché des clients commerciaux, Fastweb a défendu sa solide position, en dépit de la forte pression concurrentielle. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux a augmenté d'EUR 70 mio. (+9,9%), à EUR 780 mio., tandis que le chiffre d'affaires des activités wholesale a progressé d'EUR 27 mio. (+11,3%) pour atteindre EUR 267 mio. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié d'EUR 85 mio. (–11,2%) à EUR 674 mio. Il convient de noter que le résultat de l'exercice précédent incluait des revenus uniques issus de litiges pour un montant d'EUR 95 mio. Sur une base comparable, l'EBITDA a progressé de 5,6% en raison de la croissance du chiffre d'affaires. Les investissements ont augmenté d'EUR 35 mio., soit de 5,6% par rapport à l'année précédente, pour atteindre EUR 657 mio., dont des coûts d'EUR 64 mio. pour l'acquisition de fréquences de téléphonie mobile. Avec 2 484 équivalents plein temps, les effectifs de Fastweb sont restés pratiquement au niveau de l'exercice précédent.

Autres secteurs opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	558	529	5,5%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	349	321	8,7%
Chiffre d'affaires net	**907**	**850**	**6,7%**
Charges sectorielles	(721)	(670)	7,6%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	**186**	**180**	**3,3%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	20,5	21,2	
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	46	58	–20,7%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 649	2 580	2,7%

Le chiffre d'affaires net des Autres secteurs opérationnels s'est accru de CHF 57 mio. (+6,7%) par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 907 mio. Cette augmentation s'explique principalement par les chiffres d'affaires plus élevés générés par les activités de construction de cablex. Le résultat sectoriel avant amortissements a progressé de CHF 6 mio. (+3,3%) par rapport à l'année précédente pour atteindre CHF 186 mio., ce qui correspond à une marge de résultat de 20,5%. Les effectifs ont augmenté de 69 équivalents plein temps (+2,7%) à 2 649 sous l'effet de l'embauche de nouveaux collaborateurs par cablex.

Group Headquarters et réconciliation

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Group Headquarters	(78)	(111)	–29,7%
Réconciliation charges de prévoyance	(60)	(92)	–34,8%
Elimination inter-secteurs	(20)	(27)	–25,9%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**(158)**	**(230)**	**–31,3%**

Les charges nettes non allouées aux secteurs opérationnels, comprenant le Group Headquarter ainsi que la réconciliation des charges de prévoyance et des éliminations intersectorielles, ont diminué au total de CHF 72 mio. par rapport à l'année précédente. La baisse des coûts nets au Group Headquarter, d'un montant de CHF 33 mio., résulte notamment d'effets spéciaux. D'une part, l'exercice précédent incluait les coûts liés à la constitution de diverses provisions. D'autre part, des revenus proviennent du remboursement de certaines taxes en 2018. Les mesures visant à réduire la base de coûts ont également eu un impact. La position de réconciliation des charges de prévoyance correspond à la différence entre le montant total des cotisations de l'employeur et les charges selon les normes IFRS. La baisse des coûts de CHF 32 mio. est principalement due à des changements d'hypothèses (concernant en particulier le taux d'escompte). La position des éliminations intersectorielles concerne les bénéfices intermédiaires sur les prestations activées d'autres sociétés du groupe.

Amortissements et résultats non opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**4 213**	**4 295**	**–1,9%**
Amortissements et dépréciations	(2 144)	(2 164)	–0,9%
Résultat d'exploitation (EBIT)	**2 069**	**2 131**	**–2,9%**
Charges d'intérêts nettes	(128)	(149)	–14,1%
Autre résultat financier	(30)	(11)	172,7%
Résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	5	(11)	
Bénéfice avant impôts sur le résultat	**1 916**	**1 960**	**–2,2%**
Charge d'impôt sur le résultat	(395)	(392)	0,8%
Bénéfice net	**1 521**	**1 568**	**–3,0%**
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 527	1 570	–2,7%
Bénéfice net attribuable aux intérêts minoritaires	(6)	(2)	200,0%
Bénéfice par action (en CHF)	29,48	30,31	–2,7%

Les amortissements ont baissé de CHF 20 mio. (–0,9%) par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 2 144 mio. Les amortissements des immobilisations incorporelles provenant des acquisitions d'entreprises ont diminué et se chiffraient à CHF 37 mio. (exercice précédent: CHF 50 mio.). Les charges d'intérêts nettes ont baissé de CHF 21 mio. en raison de coûts d'intérêts moyens plus bas et s'élèvent à CHF 128 mio. La charge d'impôt sur le résultat se monte à CHF 395 mio. (exercice précédent: CHF 392 mio.), ce qui correspond à un taux effectif d'imposition sur le résultat de 20,6% (exercice précédent: 20,0%).

Le bénéfice net a reculé de CHF 47 mio. (–3%) à CHF 1 521 mio., principalement en raison des effets exceptionnels évoqués dans le résumé. Le bénéfice par action a diminué de CHF 30,31 à CHF 29,48.

Flux de trésorerie

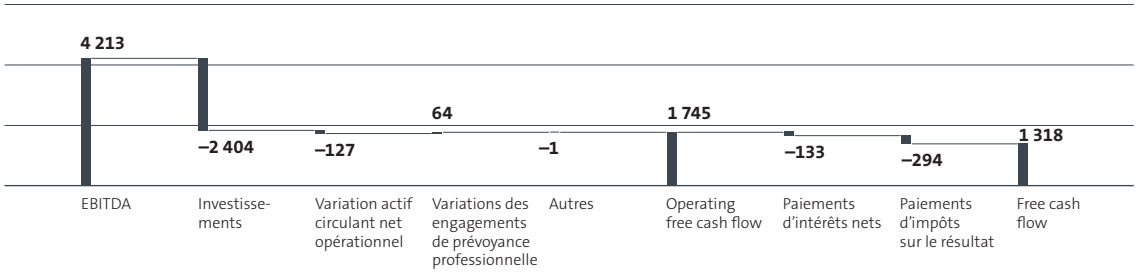
En mio. CHF	2018	2017	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 213	4 295	(82)
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	(2 404)	(2 378)	(26)
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	64	36	28
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	(127)	214	(341)
Versements de dividendes aux propriétaires de participations ne donnant pas le contrôle	(1)	(8)	7
Operating free cash flow	**1 745**	**2 159**	**(414)**
Paiements d'intérêts nets	(133)	(155)	22
Paiements d'impôts sur le résultat	(294)	(289)	(5)
Free cash flow	**1 318**	**1 715**	**(397)**
Dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises	(113)	(106)	(7)
Autres flux de trésorerie nets d'investissement financiers	19	120	(101)
Constitution de passifs financiers	1 451	757	694
Remboursement de passifs financiers	(1 571)	(1 158)	(413)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 140)	–
Autres flux de trésorerie	(9)	(9)	–
(Diminutions nettes) entrées nettes de trésorerie	**(45)**	**179**	**(224)**

Le free cash flow a diminué de CHF 397 mio. à CHF 1 318 mio. par rapport à l'exercice précédent, essentiellement en raison de la baisse de l'operating free cash flow. L'operating free cash flow s'est replié de CHF 414 mio. pour atteindre CHF 1 745 mio., un repli dû à la contraction du résultat d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et à l'évolution de l'actif circulant net. L'évolution positive de l'exercice précédent s'explique principalement par une augmentation des dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services. En 2018, l'évolution de l'encours des dettes a été exactement inverse, ce qui a eu un impact négatif sur la variation de l'actif circulant net. L'exercice précédent comprenait en outre la constitution de provisions, dont l'utilisation a entraîné une sortie de fonds en 2018.

Les dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises ont totalisé CHF 113 mio. (exercice précédent: CHF 106 mio.). Ce montant comprend principalement les paiements liés à l'acquisition par Fastweb de l'activité Fixed-Wireless et des fréquences mobiles de Tiscali ainsi que les investissements dans la participation Flash Fiber, comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, dans le cadre du développement du réseau en Italie (exercice précédent: rachat d'un secteur d'activité de Tiscali par Fastweb et acquisition du solde des actions Cinetrade). En 2018, Swisscom a contracté des obligations d'emprunt pour des montants de CHF 300 mio. et d'EUR 500 mio. En outre, des prêts bancaires à court terme ont été contractés pour rembourser à l'échéance un emprunt obligataire rémunéré à 3,25%, d'un montant de CHF 1 385 millions.

Développement free cash flow

en mio. CHF



Investissements

En mio. CHF ou comme indiqué	**2018**	2017	Variation
Réseau fixe et Infrastructure	496	486	2,1%
Extension du réseau de fibre optique	490	469	4,5%
Réseau de téléphonie mobile	307	271	13,3%
A la demande des clients	77	81	–4,9%
Projets, autre [1]	250	347	–28,0%
Swisscom Suisse	**1 620**	**1 654**	**–2,1%**
Fastweb	757	692	9,4%
Autres secteurs opérationnels	46	58	–20,7%
Group Headquarters et élimination	(19)	(26)	–26,9%
Total des investissements	**2 404**	**2 378**	**1,1%**
Dont Suisse	1 645	1 678	–2,0%
Dont à l'étranger	759	700	8,4%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	20,5	20,4	

1 Migration All IP inclus.

Les investissements se sont accrus de CHF 26 mio. (+1,1%) par rapport à l'exercice précédent à CHF 2 404 mio., ce qui correspond à 20,5% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 20,4%). En 2018, 67% des investissements ont été consacrés à Swisscom Suisse, 32% à Fastweb et 1% aux Autres secteurs opérationnels.

Les investissements réalisés par Swisscom Suisse ont baissé de CHF 34 mio. (–2,1%) par rapport à l'exercice précédent à CHF 1 620 mio., ce qui correspond à 18,4% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 18,3%). Les investissements consacrés au développement des réseaux haut débit avec les toutes dernières technologies sont restés à un niveau élevé. En revanche, les autres investissements ont diminué.

Les investissements de Fastweb ont augmenté de CHF 65 mio. (+9,4%) à CHF 757 mio. En monnaie locale, ils atteignent EUR 657 mio., soit un niveau équivalent à celui de l'exercice précédent. La hausse des investissements d'EUR 35 mio. (+5,6%) résulte de l'acquisition de fréquences de téléphonie mobile et de la prolongation de concessions existantes à hauteur d'EUR 64 mio. Fastweb poursuit comme prévu le développement des réseaux haut débit en Italie. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires atteignait 31,2% (exercice précédent: 32,0%).

Patrimoine

En mio. CHF	31.12.2018	01.01.2018	Variation
Immobilisations corporelles	10 894	10 697	197
Goodwill	5 164	5 186	(22)
Immobilisations incorporelles	1 858	1 758	100
Créances clients	2 189	2 359	(170)
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	(1 658)	(1 753)	95
Provisions	(1 032)	(1 077)	45
Autres actifs et passifs opérationnels, net	(18)	(183)	165
Actifs opérationnels, net	**17 397**	**16 987**	**410**
Dette nette	(7 393)	(7 447)	54
Engagements de prévoyance professionnelle	(1 196)	(1 048)	(148)
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	(895)	(804)	(91)
Participations mises en équivalence et autres placements à long terme	295	253	42
Capitaux propres	**8 208**	**7 941**	**267**
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	36,3	35,3	
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	1,7	

Actifs opérationnels

Les actifs opérationnels nets ont augmenté de CHF 0,4 mrd (+2,4%) à CHF 17,4 mrd. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des immobilisations corporelles et des actifs incorporels, qui se sont accrus en raison du niveau élevé des activités d'investissement. La valeur comptable nette du poste goodwill s'élève à CHF 5,2 mrd et revient pour l'essentiel à Swisscom Suisse (CHF 4,3 mrd). Ce goodwill résulte principalement du rachat, en 2007, de la participation de 25% dans Swisscom Mobile SA qui avait été cédée à Vodafone en 2001. Après le rachat, les activités liées au réseau mobile, au réseau fixe et aux solutions ont été regroupées sur le plan organisationnel pour donner naissance à la nouvelle société Swisscom (Suisse) SA. Le risque d'évaluation de ce goodwill est très faible. La valeur comptable nette du goodwill de Fastweb se monte à EUR 0,5 mrd (CHF 0,6 mrd). Dans les comptes consolidés, la valeur comptable de Fastweb s'élève au total à EUR 2,9 mrd (CHF 3,3 mrd).

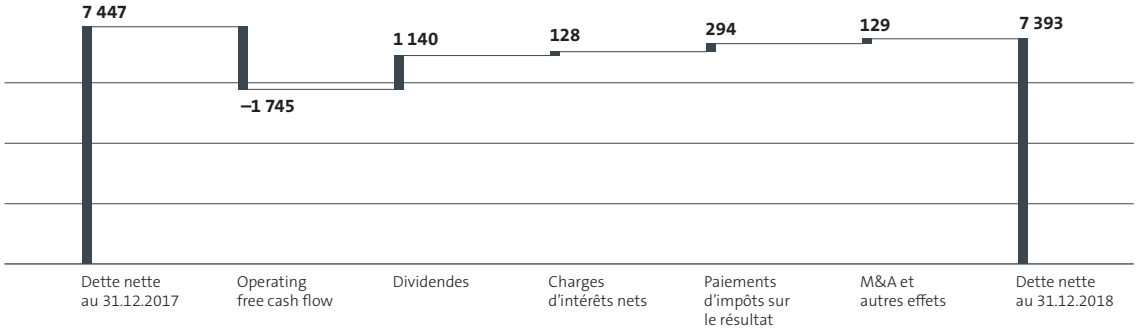
Dette nette

Swisscom s'emploie à conserver une notation de crédit Single A. La dette nette comprend les passifs financiers après déduction des liquidités, des placements à court terme ainsi que des certificats de dépôt à long terme et des instruments financiers dérivés pour les financements.

En mio. CHF	31.12.2018	31.12.2017
Emprunts obligataires	5 554	6 137
Prêts bancaires	1 233	760
Placements privés	426	493
Passifs résultant de contrats de location-financement	384	461
Autres passifs financiers	570	435
Total des passifs financiers	**8 167**	**8 286**
Liquidités	(474)	(525)
Certificats de dépôt à long terme	(145)	(145)
Instruments financiers dérivés à long terme pour les financements	(81)	(99)
Placements à court terme	(74)	(70)
Dette nette	**7 393**	**7 447**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 213	4 295
Ratio dette nette/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	1,7

Evolution de la dette nette

en mio. CHF



Fin 2018, le ratio dette nette/résultat d'exploitation EBITDA était de 1,8 (exercice précédent: 1,7). Les années précédentes, tirant profit des conditions avantageuses du marché des capitaux, Swisscom a poursuivi l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relative aux passifs financiers. La part des passifs financiers portant intérêt variable se monte à 26%.

Au 31 décembre 2018, les passifs financiers de Swisscom s'élevaient à CHF 8,2 mrd. Environ 85% de ces passifs ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2018, les engagements financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 1,3 mrd. En 2018, les charges d'intérêt moyennes de toutes les dettes financières se montaient à 1,0% (exercice précédent: 1,7%) et la durée résiduelle moyenne s'établissait à 5,4 ans. Une large part des passifs financiers seraient exigibles si un autre actionnaire que la Confédération venait à détenir la majorité du capital.

En mio. CHF	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance 6 à 10 ans	Echéance plus de 10 ans	**Total**
Prêts bancaires	564	361	–	269	–	1 194
Emprunts obligataires	–	564	1 314	2 727	909	5 514
Placements privés	278	–	–	–	150	428
Passifs résultant de contrats de location-financement	21	16	30	48	269	384
Autres passifs financiers	394	90	32	–	–	516
Total des passifs financiers portant intérêt	**1 257**	**1 031**	**1 376**	**3 044**	**1 328**	**8 036**

Prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance, qui figurent dans les états financiers consolidés, sont évalués conformément aux IFRS. Les engagements nets inscrits au bilan s'élèvent à CHF 1,2 mrd. Par rapport à l'exercice précédent, ils ont augmenté de CHF 0,2 mrd. Cette situation s'explique principalement par le rendement négatif des actifs du plan de prévoyance. Selon les principes comptables suisses (Swiss GAAP RPC) pertinents pour la caisse de pensions, il existe un excédent de couverture de CHF 0,3 mrd, ce qui correspond, pour une fortune de CHF 10,5 mrd, à un degré de couverture de 103%. Les causes principales de la différence de CHF 1,5 mrd par rapport à l'évaluation selon les IFRS résident dans l'utilisation de différentes hypothèses actuarielles, telles que le taux d'escompte, l'espérance de vie ou le Risk Sharing (CHF 0,9 mrd), ainsi qu'une autre méthode d'évaluation actuarielle (CHF 0,6 mrd). Conformément aux IFRS, les futures augmentations de salaires, de cotisations et de rentes ainsi que le départ anticipé à la retraite sont pris en compte pour l'évaluation.

Capitaux propres

Dans le bilan consolidé 2018, les fonds propres s'élèvent à CHF 8,2 mrd (exercice précédent: CHF 7,6 mrd) et la part des fonds propres à 36,3% (exercice précédent: 34,7%). L'augmentation des fonds propres de CHF 0,6 mrd s'explique d'une part par le fait que la totalité du bénéfice net n'a pas été distribuée sous forme de dividende. D'autre part, un changement de méthode comptable (IFRS 15) a eu un effet net positif sur les fonds propres. Les différences de change résultant de la conversion des filiales étrangères sont comptabilisées dans les fonds propres. Au 31 décembre 2018, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères dans les fonds propres s'élevaient à CHF 1,7 mrd (après impôts).

Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des fonds propres figurant dans les comptes annuels de Swisscom SA (états financiers individuels) et non des fonds propres dans le compte de groupe. Les fonds propres de Swisscom SA s'élèvent à CHF 6,5 mrd dans

les comptes annuels 2018, la différence de CHF 1,7 mrd entre ce montant et les fonds propres du bilan consolidé s'expliquant principalement par les bénéfices non distribués des filiales et par des différences dans les méthodes comptables. En vertu des principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est possible de distribuer ni le capital-actions, ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Le 31 décembre 2018, le montant des réserves distribuables de Swisscom SA, en vertu du droit des sociétés anonymes, s'élevait à CHF 6,4 mrd.

Gestion de l'entreprise axée sur la valeur

Les chiffres clés financiers utilisés pour planifier et gérer les activités opérationnelles sont le chiffre d'affaires, le résultat opérationnel avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et les investissements. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA permet en outre d'établir une comparaison de la valeur de l'entreprise tirée du cours de l'action le jour de la clôture avec celle d'autres entreprises de télécommunication (entreprises européennes) d'une part, et avec l'exercice précédent de l'autre. Une partie de la rémunération des membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe est versée sous forme d'actions Swisscom, bloquées pendant trois ans. Ceux-ci sont en outre obligés de détenir un nombre minimal d'actions. La rémunération variable basée sur des objectifs financiers et non-financiers, le versement partiel de la rémunération en actions et le nombre minimal d'actions à détenir représentent les leviers employés pour faire concorder les intérêts financiers du Management avec ceux des actionnaires.

En mio. CHF ou comme indiqué	**31.12.2018**	31.12.2017
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière	24 331	26 859
Dette nette	7 393	7 447
Engagements de prévoyance professionnelle	1 196	1 048
Participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et autres actifs financiers à long terme	(295)	(253)
Participations ne donnant pas le contrôle	(15)	(11)
Valeur globale de l'entreprise (EV)	**32 610**	**35 090**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 213	4 295
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	**7,7**	**8,2**

La valeur globale de l'entreprise Swisscom a diminué de CHF 2,5 mrd (–7,1%) à CHF 32,6 mrd. La raison en est le recul de la capitalisation boursière de 9,4%, soit CHF 2,6 mrd. Cette valeur plus basse de l'entreprise se traduit par une diminution du rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA à 7,7 (exercice précédent: 8,2). Avec un tel rapport, la valeur boursière relative de Swisscom est nettement supérieure à la valeur moyenne des entreprises européennes comparables évoluant dans le secteur des télécommunications. Cette évaluation plus élevée résulte, d'une part, de la forte position occupée sur le marché par Swisscom grâce à d'importants investissements et à une politique attrayante en matière de dividendes et, d'autre part, d'un niveau des taux d'intérêt plus bas que dans d'autres pays européens et des taux d'imposition du bénéfice moins élevés en Suisse.

Compte de création de valeur

Swisscom contribue de manière significative à la compétitivité et la prospérité de la Suisse, réalise une création de valeur directe, le tout grâce à une infrastructure de réseau moderne et performante, et une gamme de prestations moderne bien adaptée aux besoins. La création de valeur opérationnelle réalisée résulte du chiffre d'affaires obtenu diminué des prestations préalables pour le matériel et les services, des autres charges indirectes et des amortissements. Dans le compte de création de valeur, les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables, mais comme une utilisation de la création de valeur.

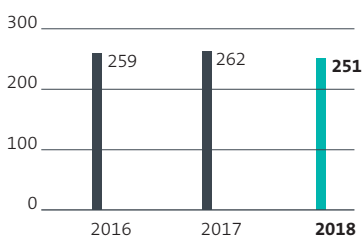
			2018			2017
En mio. CHF	Suisse	A l'étranger	**Total**	Suisse	A l'étranger	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	**9 274**	**2 440**	**11 714**	**9 476**	**2 186**	**11 662**
Propres prestations activées et autres produits	347	114	461	325	183	508
Charges directes	(2 001)	(953)	(2 954)	(1 946)	(775)	(2 721)
Autres charges d'exploitation [1]	(1 571)	(601)	(2 172)	(1 594)	(549)	(2 143)
Amortissements [2]	(1 521)	(586)	(2 107)	(1 528)	(586)	(2 114)
Prestations de services fournies par des tiers	**(4 746)**	**(2 026)**	**(6 772)**	**(4 743)**	**(1 727)**	**(6 470)**
Création de valeur opérationnelle	**4 528**	**414**	**4 942**	**4 733**	**459**	**5 192**
Autre résultat pas opérationnel [3]			(62)			(72)
Total création de valeur			**4 880**			**5 120**
Répartition de la création de valeur						
Collaborateurs [4]	2 531	224	2 755	2 666	244	2 910
Secteur public [5]	335	25	360	376	18	394
Actionnaires (dividendes)			1 141			1 148
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			128			149
Entreprise (bénéfice non distribué) [6]			496			519
Total création de valeur			**4 880**			**5 120**

1 Autres charges d'exploitation: sans l'impôt sur le capital ni les autres impôts ne dépendant pas du résultat.
2 Amortissements: sans les amortissements sur les immobilisations incorporelles liées aux acquisitions comme les marques ou les relations avec la clientèle.
3 Autres résultats pas opérationnels: résultat financier sans charges d'intérêt nettes, résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et amortissements sur les immobilisations corporelles liées aux acquisitions.
4 Collaborateurs: le paiement des cotisations de l'employeur est comptabilisé dans les charges de prévoyance et non comme charges conformément aux IFRS.
5 Secteur public: impôts courants sur le résultat, impôts sur le capital et autres impôts ne dépendant pas du résultat.
6 Entreprise: y compris les variations des impôts différés et les engagements de prévoyance.

Sur la création de valeur opérationnelle consolidée de CHF 4,9 mrd, CHF 4,5 mrd soit 92% sont réalisés en Suisse. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une baisse de 4,3%. Parallèlement, la création de valeur par équivalent-plein temps a reculé de 3,8%, pour atteindre CHF 251 000. En plus de la création de valeur directement réalisée, les achats auprès des fournisseurs génèrent une création de valeur indirecte significative pour le développement économique de la Suisse. En tenant compte des investissements plutôt que des amortissements, le volume d'achat pour les activités suisses se monte à environ CHF 4,9 mrd pour 2018, montant sur lequel les achats auprès des fournisseurs réalisent une création de valeur d'environ 60% ou CHF 2,9 mrd en Suisse.

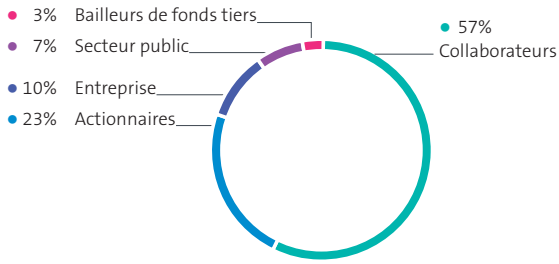
Swisscom création de valeur par collaborateur en Suisse

en milliers CHF



Répartition de la création de valeur

en %



Perspectives financières

En mio. CHF ou selon indication	2018 Rapporté	Effet IFRS 16	Variation sans IFRS 16	**2019 Prévision**
Chiffre d'affaires net				
Groupe Swisscom	**11 714**	**–**	**(300)**	**~ CHF 11,4 mrd**
Swisscom hors Fastweb		–	(300)	~ CHF 9,0 mrd
Fastweb		–	> 0	> EUR 2,1 mrd
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)				
Groupe Swisscom	**4 213**	**~200**	**< 0**	**> CHF 4,3 mrd**
Swisscom hors Fastweb		~180	< 0	< CHF 3,6 mrd
Fastweb		~20	> 0	> EUR 0,7 mrd
Investissements				
Groupe Swisscom	**2 404**	**–**	**< 0**	**~ CHF 2,3 mrd**
Swisscom hors Fastweb		–	< 0	~ CHF 1,6 mrd
Fastweb		–	< 0	~ EUR 0,6 mrd

Pour 2019, Swisscom s'attend à un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,4 mrd, un EBITDA de plus de CHF 4,3 mrd et des investissements de quelque CHF 2,3 mrd. Le chiffre d'affaires de Swisscom, hors Fastweb, devrait s'inscrire en baisse en raison de la forte pression concurrentielle et sur les prix et du recul continu du nombre de lignes téléphoniques fixes. Le chiffre d'affaires de Fastweb devrait progresser légèrement par rapport à 2018. La prévision de l'EBITDA pour 2019 tient compte de l'effet d'une nouvelle norme comptable applicable pour le leasing (IFRS 16) à partir de 2019. Selon cette norme, les coûts de location et de leasing des immobilisations corporelles ne seront plus comptabilisés comme charges d'exploitation, mais inscrits à l'actif en tant que droit d'utilisation, d'une part, et au passif en tant qu'engagement de leasing, d'autre part. Les coûts de location et de leasing seront désormais enregistrés dans le compte de résultat en tant qu'amortissements des droits d'utilisation et de rémunération des engagements de leasing, sous l'EBITDA. L'EBITDA comptabilisé augmente de quelque CHF 200 mio. sous cet effet. Sur une base comparable et en excluant les effets de la norme IFRS 16, l'EBITDA du groupe sera toutefois inférieur en 2019 à celui de 2018. Les répercussions sur le bénéfice net sont minimes. Pour Swisscom sans Fastweb, la baisse du chiffre d'affaires ne peut être entièrement compensée par des économies de coûts. En revanche, on s'attend à une augmentation de l'EBITDA de Fastweb sur une base comparable. Les investissements en Suisse seront légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente, si l'on en exclut les dépenses liées à l'adjudication de fréquences de téléphonie mobile supplémentaires. Pour Fastweb, on prévoit une baisse des investissements, après les dépenses à hauteur d'EUR 64 mio, consenties en 2018 pour les fréquences mobiles. Si les objectifs sont atteints, Swisscom a l'intention de proposer à l'Assemblée générale 2020 le versement d'un dividende attrayant, d'un montant inchangé de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2019.

Marché des capitaux

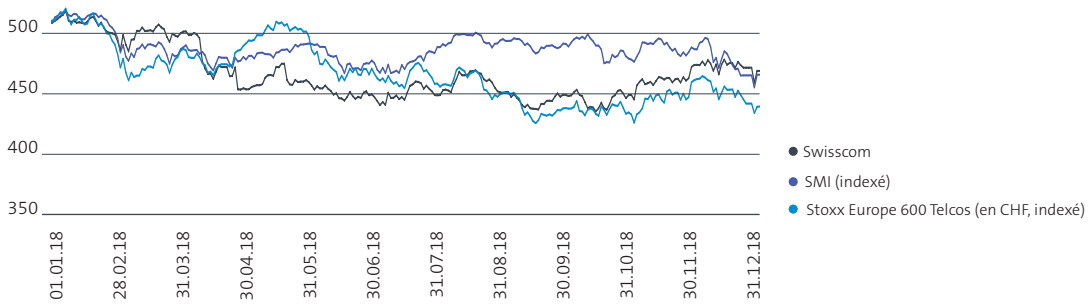
Les actions de Swisscom sont cotées à la SIX Swiss Exchange. Les agences de notation internationales vérifient régulièrement la solvabilité du groupe.

Action Swisscom

Au 31 décembre 2018, la capitalisation boursière de Swisscom s'élevait à CHF 24,3 mrd (exercice précédent: CHF 26,9 mrd). Le nombre d'actions en circulation est resté inchangé à 51,8 mio. Toutes les actions nominatives ont une valeur nominale de CHF 1 et donnent droit à une voix chacune. Le droit de vote ne peut être exercé que si l'actionnaire est inscrit au registre des actions de Swisscom SA comme actionnaire avec droit de vote. Le Conseil d'administration peut toutefois refuser l'inscription d'un actionnaire lorsque les droits de vote de celui-ci dépassent 5% du capital-actions.

Evolution du cours de l'action 2018

en CHF



L'indice suisse des actions (SMI) a enregistré une baisse de 10,2% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, le cours de l'action Swisscom a baissé de 9,4% pour s'établir à CHF 469,70. Elle a ainsi réalisé une performance supérieure à celle de l'indice européen des valeurs du secteur, le Stoxx Europe 600 Telecommunications (–16,4% en CHF; –13,2% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a baissé de 3% à 151 185 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2018 a atteint CHF 17,6 mrd.

Voir sous **www.swisscom.ch/cours**

Rendement de l'action

Le 10 avril 2018, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action, ce qui correspond à un rendement de 4,2% sur la base du cours de l'action fin 2017. Compte tenu de la baisse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint –5,2% en 2018. Le TSR du SMI s'est inscrit à –7,1% et celui de l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications à –11,8% en CHF ou –8,3% en EUR.

Lieux de négoce

Les actions Swisscom sont négociées en Suisse à la SIX Swiss Exchange sous le symbole SCMN (numéro de valeur 874251) et aux Etats-Unis (marché de gré à gré, programme de niveau 1) sous forme d'American Depositary Receipts (ADR) dans un rapport 1:10 sous le symbole SCMWY (numéro Pink-Sheet 69769).

Structure de l'actionnariat

	31.12.2018			31.12.2017		
	Nombre d'actionnaires	**Nombre d'actions**	**Part en %**	Nombre d'actionnaires	Nombre d'actions	Part en %
Confédération	1	26 394 000	51,0%	1	26 394 000	51,0%
Personnes physiques	70 206	4 995 716	9,6%	69 837	5 042 232	9,7%
Institutions	2 904	20 412 227	39,4%	2 938	20 365 711	39,3%
Total	**73 111**	**51 801 943**	**100,0%**	**72 776**	**51 801 943**	**100,0%**

L'actionnaire majoritaire de Swisscom SA au 31 décembre 2018 est la Confédération helvétique (Confédération) qui, conformément à la loi en vigueur, doit détenir la majorité du capital et des voix. Au 31 décembre 2018, quelque 20% des actions comptaient parmi les «actions dispo».

Recommandations des analystes

Les spécialistes en placement analysent en permanence la situation de Swisscom en termes de marche des affaires, de résultats et de position sur le marché. Les conclusions et recommandations qui en découlent livrent de précieuses indications aux investisseurs. Pas moins de 24 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2018, 16% d'entre eux recommandaient d'acheter l'action Swisscom, 42% recommandaient de conserver le titre et 42% suggéraient de le vendre. Les analystes estimaient à CHF 470 le cours cible moyen de l'action Swisscom au 31 décembre 2018.

Politique de distribution

Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Pour l'exercice 2018, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 2 avril 2019 d'approuver le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action, soit une distribution totale de CHF 1 140 mio.

Depuis son introduction en Bourse en 1998, Swisscom a ainsi versé à ses actionnaires un montant total de CHF 31,9 mrd. Ce montant inclut le paiement de dividendes de CHF 19,9 mrd, les réductions de valeur nominale de CHF 1,6 mrd et les programmes de rachat d'actions de CHF 10,4 mrd. Depuis son entrée en Bourse, Swisscom a distribué au total CHF 389 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 130 par action, le rendement global annuel moyen s'élève à 5,0%.

Notation de crédit et financement

Swisscom est bien notée par les agences de notation Standard & Poor's et Moody's, qui lui attribuent respectivement un A (stable) et un A2 (stable). Swisscom s'emploie à conserver la notation de crédit Single A. Afin d'éviter toute postériorité de rang d'ordre structurel, Swisscom s'attache à lever des financements à l'échelon de Swisscom SA. L'entreprise cherche à diversifier largement son portefeuille de dettes. Elle veille notamment à un lissage des échéances ainsi qu'à une répartition des différents instruments financiers, marchés financiers et monnaies. En 2018 également, sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux.

Risques

Les changements relatifs au marché, à la concurrence, au comportement de la clientèle, à la technologie, à la réglementation et la politique constituent des facteurs de risque. La gestion des risques mise en œuvre par Swisscom vise à préserver la valeur de l'entreprise. Ainsi, les nouveaux services dans les domaines de la numérisation et des prestations informatiques doivent compenser les pertes de chiffre d'affaires dans les activités de base traditionnelles. A long terme, les développements des TIC vont entraîner des changements fondamentaux qui s'accompagneront de risques en matière de modèle commercial, de technologie et de capital humain.

Situation en matière de risques

Les changements relatifs aux marchés, à la concurrence, au comportement de la clientèle, à la technologie, à la réglementation et à la politique représentent autant de facteurs de risque potentiels. Alors que les service de télécommunication classiques ne cessent de perdre du terrain, de nouveaux services dans les domaines de la numérisation et des prestations informatiques, par exemple les Cloud Services, les produits liés à la sécurité ou la communication entre machines, sont appelés à compenser les pertes de chiffre d'affaires dans les activités de base traditionnelles. A long terme, le développement des TIC va entraîner des changements profonds qui s'accompagnent de risques en matière de modèle commercial, de technologie et de capital humain. Les décisions qui seront prises prochainement sur le plan réglementaire constituent elles aussi un risque latent susceptible d'avoir des répercussions sur la santé financière de Swisscom. La liste ci-après mentionne les principaux facteurs de risques. Les facteurs de risques inhérents à la chaîne d'approvisionnement sont présentés séparément, dans le rapport sur le développement durable.

Facteurs de risque

Marché des télécommunications

La concurrence exercée par les fournisseurs nationaux d'infrastructure et les prestataires de services ne disposant pas de leur propre infrastructure de télécommunication ne cesse de s'intensifier, si bien qu'un changement est plus que jamais d'actualité. Concrètement, il s'agit de réduire la complexité résultant de l'exploitation parallèle de technologies anciennes et nouvelles, afin de mettre à disposition de nouveaux services attrayants. Il se peut toutefois que certains chiffres d'affaires provenant des activités classiques de télécommunication ne puissent pas être maintenus durablement et que la complexité technique ne puisse pas être réduite. Par ailleurs, une tendance aux coopérations nationales ou transnationales entre opérateurs de télécommunication s'esquisse. De telles coopérations visent à proposer des services avantageux à l'échelle internationale ainsi qu'à dégager des synergies et économies d'échelle importantes. Swisscom risque toutefois de ne pas être à même d'ajuster sa structure de coûts sur celle de ses concurrents, actuels ou futurs, ce qui limiterait sa marge financière disponible pour les investissements, les innovations et les baisses de prix. Si ces risques venaient à se concrétiser, ils pourraient entraîner un retard dans la mise en œuvre de la stratégie et entamer la satisfaction de la clientèle. Dans différents domaines, Swisscom a d'ores et déjà pris des mesures pour maîtriser ces risques.

Politique et réglementation

Le remaniement de la réglementation (p. ex. s'agissant du droit des télécommunications, du droit des cartels et du droit d'auteur) recèle des risques susceptibles de se répercuter de manière négative sur la situation financière et patrimoniale de Swisscom. En outre, des sanctions prononcées par la Commission de la concurrence pourraient peser sur les résultats de l'entreprise et ternir sa bonne réputation. Enfin, des revendications politiques excessives (p. ex. à l'encontre du service universel) pourraient remettre en question le système de concurrence actuel.

Accroissement du débit du réseau d'accès

Les besoins en matière d'accès à haut débit augmentent à un rythme soutenu et l'attractivité des appareils et services basés sur IP (smartphones, IPTV, OTT, etc.) ne cesse de croître. Dans ses efforts pour satisfaire les attentes de ses clients et maintenir ses parts de marché, Swisscom se heurte à la vive

concurrence des câblo-opérateurs et d'autres exploitants de réseau. L'extension du réseau, devenue indispensable, nécessite des investissements élevés. Afin d'optimiser la couverture tout en limitant les risques, Swisscom accroît les capacités de son réseau en tenant compte de la densité de population et des besoins de sa clientèle. Car les risques pourraient être considérables si les coûts se révélaient plus élevés que prévu ou si les recettes escomptées à long terme venaient à manquer. Afin de réduire ces risques, Swisscom met donc régulièrement à niveau le réseau d'accès, en tenant compte des nouvelles conditions-cadres et des possibilités techniques.

Collaborateurs

L'évolution constante des conditions-cadres et des marchés nécessite un changement culturel au sein de l'entreprise. En dépit de la pression sur les coûts, il s'agit de stimuler la motivation, de préserver leur attachement à l'entreprise et d'accroître leur faculté d'adaptation tout en exploitant par ailleurs les potentiels de croissance et d'efficience et en préservant l'attractivité de Swisscom sur le marché du travail.

Dynamique concurrentielle, réglementation et maintien de la valeur des actifs de Fastweb

La dynamique concurrentielle présente des risques qui pourraient faire obstacle à la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Le test de dépréciation réalisé en 2018 a abouti au maintien de la valeur des actifs de la filiale italienne. Mais le maintien de la valeur des actifs nets de Fastweb comptabilisés dans les comptes consolidés dépend principalement de la réalisation des objectifs financiers figurant dans le plan d'affaires (croissance du chiffre d'affaires, amélioration de la marge EBITDA et réduction du taux d'investissement). Si, à l'avenir, la croissance devait être plus modeste que prévu, Swisscom pourrait courir le risque de devoir procéder à une nouvelle dépréciation. Une grande incertitude plane en outre sur l'évolution des taux d'intérêt et la prime de risque-pays. Or, une hausse des taux ou de la prime peut aboutir à une correction de valeur. De plus, le droit européen et le droit italien régissant les télécommunications influencent également la marche des affaires de Fastweb. Les risques liés à la réglementation pourraient entraver la réalisation des objectifs et diminuer la valeur de l'entreprise.

Interruption des activités

L'utilisation des services de Swisscom dépend dans une large mesure des infrastructures techniques telles que les réseaux de communication ou les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente aussi bien un risque financier qu'un important risque de réputation. Cas de force majeure, phénomènes naturels, défaillances humaines, pannes matérielles et logicielles, actes criminels imputables à des tiers (p. ex. virus informatiques ou piratage), mais aussi complexité et interdépendance accrues des technologies modernes sont autant de facteurs qui pourraient causer des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. Redondances, plans d'urgence, réglementation en matière de suppléance, sites de repli, sélection minutieuse des fournisseurs, notamment, doivent permettre à Swisscom de fournir en tout temps les prestations souhaitées.

Technologies de l'information et de la sécurité

Swisscom migre la téléphonie fixe analogique vers le protocole Internet (IP). Cette évolution doit lui permettre de gagner en rapidité et en efficacité. Les expériences réalisées jusqu'ici avec la technologie IP sont positives. Compte tenu de la complexité de l'architecture informatique en place chez Swisscom, les phases de mise en œuvre et d'exploitation sont assorties de risques. Si ceux-ci venaient à se réaliser, ils pourraient retarder le lancement de nouveaux services, entraîner des surcoûts et entraver la compétitivité de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle cette transformation est suivie de près par la Direction du groupe. Le domaine de la sécurité Internet connaît une évolution fulgurante, qui s'accompagne d'une transformation de la technologie, de l'économie et de la société ainsi que de leurs interdépendances. Les innovations et les perspectives qui se dessinent recèlent des opportunités, mais aussi de nouvelles menaces. Alors que la diversité croissante des possibilités d'attaque rend la prévention de plus en plus difficile, il s'agit d'identifier en amont les menaces potentielles, de les répertorier de manière systématique et de les écarter en temps utile.

Santé et environnement

Par le passé, un lien a souvent été établi entre le rayonnement électromagnétique (p. ex. celui des antennes ou des appareils de communication mobile) et les éventuelles nuisances causées à l'environnement et à la santé. En vertu de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse applique un principe de précaution. Elle a même fixé, pour les installations des stations de base, des valeurs limites dix fois plus strictes que celles en vigueur dans l'Union européenne. Il n'en demeure pas moins que Swisscom se heurte aux réticences de la population et à des conditions difficiles pour construire son réseau, notamment lors du choix des sites d'implantation de nouvelles antennes de communication mobile. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions légales existantes, les inquiétudes de l'opinion publique

concernant les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourraient entraver la construction de réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts.

Le changement climatique comporte lui aussi des risques pour Swisscom. En cause: la modification du cadre légal ou réglementaire, le changement des paramètres climatiques physiques (précipitations plus intenses, températures moyennes plus élevées, températures extrêmes ou fonte du permafrost), ou encore d'autres facteurs économiques ou liés à la réputation. Les phénomènes correspondants pourraient affecter en premier lieu les stations de base, les stations d'émission et les centraux de raccordement et gêner le fonctionnement de l'infrastructure de télécommunication de Swisscom. L'analyse des risques qui découlent des changements climatiques s'appuie principalement sur les rapports officiels de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) au sujet des changements climatiques (CH2014-Impacts et Scénarios climatiques CH2018). De plus, Swisscom publie tous les ans un rapport climatique indépendant.

Voir sous **www.cdp.net**

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En mio. CHF ou comme indiqué		2014	2015	2016	2017	**2018**
Chiffre d'affaires et résultats						
Chiffre d'affaires net		11 703	11 678	11 643	11 662	11 714
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 413	4 098	4 293	4 295	4 213
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	37,7	35,1	36,9	36,8	36,0
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 322	2 012	2 148	2 131	2 069
Bénéfice net		1 706	1 362	1 604	1 568	1 521
Bénéfice par action	CHF	32,70	26,27	30,97	30,31	29,48
Etat de la situation financière et flux de trésorerie						
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		5 486	5 242	6 522	7 645	8 208
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	26,2	24,8	30,4	34,7	36,3
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		3 565	3 702	3 722	4 091	3 720
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles		2 436	2 409	2 416	2 378	2 404
Dette nette à la clôture de l'exercice		8 120	8 042	7 846	7 447	7 393
Collaborateurs						
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	21 125	21 637	21 127	20 506	19 845
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	20 433	21 546	21 543	20 836	20 083
Informations opérationnelles à la clôture de l'exercice						
Raccordements téléphoniques réseau fixe en Suisse	En milliers	2 778	2 629	2 367	2 047	1 788
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 890	1 958	1 992	2 014	2 033
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers	6 540	6 625	6 612	6 637	6 551
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	1 165	1 331	1 418	1 467	1 519
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) en Suisse	En milliers	12 373	12 543	12 389	12 165	11 891
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	180	128	128	107	87
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	262	315	364	435	481
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	2 072	2 201	2 355	2 451	2 547
Action Swisscom						
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	Mio. d'unités	51,802	51,802	51,802	51,802	51,802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		27 067	26 056	23 627	26 859	24 331
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	522,50	503,00	456,10	518,50	469,70
Cours de l'action haut	CHF	587,50	580,50	528,50	527,00	530,60
Cours de l'action bas	CHF	467,50	471,10	426,80	429,80	427,00
Dividende ordinaire par action	CHF	22,00	22,00	22,00	22,00	22,00 [1]
Ratio distribution/bénéfice par action	%	67,27	83,75	71,04	72,59	74,63
Informations Suisse						
Chiffre d'affaires net		9 586	9 764	9 665	9 476	9 274
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		3 788	3 461	3 572	3 451	3 419
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles		1 751	1 822	1 774	1 678	1 645
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	18 272	18 965	18 372	17 688	17 147

1 Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.