

swisscom

Rapport de gestion 2020



Nous sommes  
**prêts**



# Compte rendu d'activité



Le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2020 en bref font partie du compte rendu d'activité 2020 de Swisscom. Les trois publications sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2020](https://www.swisscom.ch/rapport2020)

## Concept «prêts»

Par le biais de la plateforme «prêts», Swisscom souhaite stimuler sa marque en interne comme en externe et offrir à sa clientèle l'opportunité de profiter très simplement de l'avenir interconnecté.

Les photos du compte rendu d'activité 2020 montrent des collaborateurs de Swisscom qui cette année encore étaient prêts, et ce malgré les circonstances, à s'assurer que nos clients soient de leur côté «prêts pour la vie».

La page de titre du rapport de gestion et de 2020 en bref montre Dilan Mert, Shop Managerin Shopville dans la gare centrale de Zurich.

La page de titre du rapport de durabilité présente Saskia Günther, la nouvelle responsable de l'équipe du développement durable.

Un grand merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer aux séances photos et aux enregistrements vidéo: Lorenz Inglin, Florian Leibenzeder, Florian Badertscher, Sebnem Kaslack, Stefan Kuch, Reto Jost, Pascal Salina, Carmen Wäfler, Markus Gisi, Cloé Zähringer-Cela, Dilan Mert, Dany Kammacher, Patrick Weibel, Barbara Pytlik, Klaus Liechti, Luigi Chiofalo, Saskia Günther et Giulia Langhi.

# Table des matières

---

<b>Introduction</b>	1–11
<b>Rapport annuel</b>	12–67
<b>Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération</b>	68–109
<b>Comptes annuels consolidés</b>	110–179
<b>Informations complémentaires</b>	180–188

---

# L'année 2020 de Swisscom

Chiffre d'affaires

mrd CHF

**11,1**

▼ 3,1%

EBITDA

mrd CHF

**4,4**

▲ 0,6%

Investissements

mrd CHF

**2,2**

▼ 8,6%

Bénéfice net

mrd CHF

**1,5**

▼ 8,4%

Dette nette/ EBITDA  
après location

**1,5**

▼ 0,2

Quote-part de  
capitaux propres

%

**39,1**

▲ 2,5 PP

Collaborateurs  
à temps plein

**19 062**

▼ 1,3%

Dividende par action

CHF

**22**



Action Swisscom  
Rendement global

%

**-3,0**

▼ 17,3 PP





## Championne du monde en durabilité

Swisscom a été distinguée comme l'opérateur de télécommunications le plus durable à l'échelle mondiale.

## Entreprise neutre en carbone



Swisscom a économisé elle-même 80% des émissions et en a désormais compensé 20% grâce à myclimate.

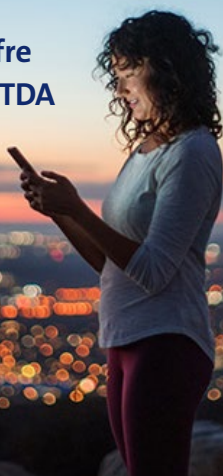
## Une première mondiale:

# 50 Gbit/s

Une performance atteinte pour la première fois par Swisscom dans un réseau fixe réel.

## Fastweb progresse!

Augmentation de la clientèle, du chiffre d'affaires et de l'EBITDA pour Fastweb.



# 1,6 milliard de francs:

telle est la somme investie par Swisscom dans l'extension et la maintenance de ses réseaux en Suisse.



Et tout devint

# «blue»

blue – la nouvelle expérience de divertissement: films, cinéma, TV et news.

## Vainqueur



# de tous les tests

relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse.

# Chiffres clés

En mio. CHF ou comme indiqué		2020	2019	Variation
<b>Chiffre d'affaires et résultats<sup>1</sup></b>				
Chiffre d'affaires net		11 100	11 453	-3,1%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 382	4 358	0,6%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	39,5	38,1	
EBITDA après charge de location (EBITDA AL)		4 082	4 064	0,4%
Résultat d'exploitation (EBIT)		1 947	1 910	1,9%
Bénéfice net		1 528	1 669	-8,4%
Bénéfice par action	CHF	29,54	32,28	-8,5%
<b>Etat de la situation financière et flux de trésorerie<sup>1</sup></b>				
Capitaux propres		9 491	8 875	6,9%
Quote-part de capitaux propres	%	39,1	36,6	
Operating free cash flow proxy		1 853	1 626	14,0%
Investissements		2 229	2 438	-8,6%
Dettes nettes		6 218	6 758	-8,0%
<b>Données opérationnelles</b>				
Raccordements téléphoniques réseau fixe en Suisse	En milliers	1 523	1 594	-4,5%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	2 043	2 058	-0,7%
Raccordements TV en Suisse	En milliers	1 554	1 555	-0,1%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 224	6 333	-1,7%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) en Suisse	En milliers	11 344	11 540	-1,7%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	555	515	7,8%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	2 747	2 637	4,2%
Raccordements réseau mobile en Italie	En milliers	1 961	1 746	12,3%
<b>Action Swisscom</b>				
Nombre d'actions émises	En milliers	51 802	51 802	-
Capitalisation boursière		24 715	26 554	-6,9%
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	477,10	512,60	-6,9%
Cours de l'action haut	CHF	577,80	523,40	
Cours de l'action bas	CHF	446,70	441,10	
Dividende par action	CHF	22,00 <sup>2</sup>	22,00	-
<b>Collaborateurs</b>				
Effectif en équivalents plein-temps	Nombre	19 062	19 317	-1,3%
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 095	19 561	-2,4%

1 Swisscom utilise divers indicateurs de performance alternatifs. Les définitions ainsi que le rapprochement avec les valeurs conformes aux IFRS sont présentés au chapitre Marche des affaires.

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

# Tour d'horizon des activités

## Swisscom Suisse

### Residential Customers

La division opérationnelle Residential Customers fournit des services de réseau mobiles et fixes en Suisse comme la téléphonie fixe, le haut débit, la TV et la communication mobile.

### Business Customers

Business Customers est axé sur les services de télécommunications et les solutions globales de communication pour les grandes entreprises et les clients PME en Suisse. L'offre comprend la palette complète, du produit individuel à la solution globale dans le domaine de l'infrastructure TIC d'entreprise.

### IT, Network & Infrastructure

La division IT, Network & Infrastructure planifie, assure l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure de réseau et de l'infrastructure IT en Suisse.

### Wholesale

Le segment Wholesale met à disposition d'opérateurs de télécommunications tiers l'utilisation des réseaux fixe et mobile de Swisscom.

## Fastweb

Fastweb fournit des services haut débit et des services de communication mobile pour les clients privés, les clients commerciaux et les clients Wholesale en Italie. La gamme comprend des offres de téléphonie, de haut débit et de communication mobile. Fastweb propose par ailleurs aux clients commerciaux des solutions TIC complètes.

## Autres secteurs opérationnels

Par ses participations dans le domaine de la construction et de la maintenance de réseaux (cablex) et des services de radiodiffusion (Swisscom Broadcast), Swisscom complète son activité de base dans des champs d'activité connexes. Le secteur Digital Business se concentre sur des domaines de croissance dans les services Internet et les modèles commerciaux numériques, et inclut, en outre, les activités liées aux annuaires en ligne et aux annuaires téléphoniques (localsearch).

Chiffre d'affaires

**8,3 mrd CHF**

EBITDA

**3,5 mrd CHF**

Chiffre d'affaires

**2,5 mrd CHF**

EBITDA

**0,8 mrd CHF**

Chiffre d'affaires

**1,0 mrd CHF**

EBITDA

**0,2 mrd CHF**



# Bonne performance – malgré une année particulière



De la gauche: Urs Schaeppi, CEO Swisscom SA, et Hansueli Loosli, Président du Conseil d'administration de Swisscom SA.

## Mesdames, Messieurs, chers actionnaires,

S'il fallait encore une preuve de l'importance de la numérisation pour notre société et notre économie, l'année particulière qu'a été 2020 l'a fournie de manière impressionnante. Le télétravail, l'enseignement à distance, les achats en ligne et les appels vidéo ont permis de compenser les inconvénients considérables du confinement. Chez Swisscom aussi: bien que plus de 80% de nos collaboratrices et collaborateurs aient travaillé à domicile, nous avons maintenu notre productivité à un niveau élevé et généré un résultat financier solide. Nous avons également préparé le terrain pour un avenir prospère grâce à de multiples innovations au sein de nos réseaux et au regroupement de notre offre de divertissement sous la marque «Swisscom blue». Nous avons été particulièrement ravis d'avoir été nommés l'opérateur de télécommunications le plus durable au monde et de voir notre filiale italienne Fastweb croître dans tous les segments.

### Un résultat financier solide...

Au cours de l'année sous revue, Swisscom a réussi à s'imposer face à une concurrence d'éviction intense exerçant une forte pression sur les prix. Le chiffre d'affaires net a baissé de 3,1% à CHF 11 100 mio., le résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA) a augmenté de 0,6%. Sur une base comparable et à taux de change constants, le chiffre d'affaires a reculé de 2,3% et l'EBITDA est resté stable. Le recul du chiffre d'affaires était en premier lieu dû à la pression persistante sur les prix, ainsi qu'aux conséquences de la pandémie de Covid-19, en particulier au manque à gagner en matière de recettes d'itinérance. Au niveau de l'EBITDA, le recul dû à la baisse du chiffre d'affaires a pu être compensé par une efficacité accrue. Le bénéfice net a diminué de 8,4% à CHF 1 528 mio. en raison de l'élimination d'effets non récurrents de la charge d'impôt sur le résultat au cours de l'exercice précédent.



## **Grâce à d'excellentes performances et à une gestion rigoureuse des coûts**

Nos excellents réseaux, nos produits et services novateurs ainsi que notre service dévoué à la clientèle sont le fondement de la satisfaction élevée de notre clientèle et, de ce fait, de notre succès sur le marché. Néanmoins, compte tenu de la dynamique de la numérisation et de la vive concurrence, une gestion rigoureuse des coûts s'impose. Comme déjà annoncé en 2016, Swisscom compte réduire sa base de coûts de CHF 100 mio. par an. Nous sommes même parvenus à dépasser cet objectif en 2020, avec une réduction de CHF 129 mio. Nous prévoyons de baisser encore les coûts à hauteur de CHF 100 mio. par an jusqu'à 2022.

## **Et grâce à Fastweb**

En 2020 encore, Fastweb a poursuivi sur la voie du succès en Italie: dans les activités réseaux fixes, elle a élargi sa clientèle à 2,75 mio. de clients à haut débit (+4,2%) et dans la communication mobile à 1,96 mio. de clients au total (+12,3%), en dépit d'une pression tarifaire considérable. Fastweb a ainsi atteint un chiffre d'affaires total d'EUR 2 304 mio. (+3,9%) et un résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) d'EUR 784 mio. (+4,5%).

Détenant quelque 16% des parts de marché chez les clients privés, 34% dans les grandes entreprises et 40% dans l'administration publique, Fastweb se classe actuellement en deuxième position sur le marché du haut débit italien. Ce marché, le quatrième plus grand d'Europe, continue d'offrir des opportunités de croissance intéressantes: Fastweb a signé en août un accord de co-investissement prévoyant une extension de la FTTH sur l'ensemble du territoire italien. Sur le marché de la communication mobile, Fastweb construit un réseau mobile 5G commun avec Wind Tre, de sorte à offrir une couverture de 30% d'ici 2023 et de 90% d'ici 2026.

## **Des exigences accrues envers les réseaux en raison de la pandémie de Covid-19**

Au cours de l'exercice sous revue, la pandémie de Covid-19 a fortement accru les exigences en matière de stabilité et de disponibilité des réseaux. Les pannes qui ont affecté le réseau en début d'année ont été pour nous des obstacles majeurs. Elles ne correspondaient aucunement à notre haut niveau d'exigences, mais nous avons réussi à les éliminer rapidement en prenant des mesures d'urgence efficaces. Rapidement remis en service, nos réseaux ont été entièrement disponibles pendant le confinement et ont pu faire face sans problème à l'énorme charge supplémentaire induite.

Swisscom se projette vers l'avenir et continue d'étendre son infrastructure du réseau. C'est ainsi qu'elle a aussi investi, durant l'exercice sous revue, CHF 2,2 mrd dans l'extension de l'informatique et de l'infrastructure, dont CHF 1,6 mrd environ en Suisse.

Avec plus de 4,4 millions de raccordements à très haut débit installés, Swisscom est en bonne voie pour atteindre son objectif de développement d'ici 2021, à savoir d'offrir un débit d'au moins 80 Mbit/s à 90% des commerces et logements de toutes les communes suisses. Et ce n'est pas tout: dans le cadre de sa stratégie de réseau présentée en 2020, Swisscom entend doubler d'ici 2025 la couverture du réseau de fibre optique (FTTH) pour les logements et commerces, ce qui permettra à 60% de ces derniers de profiter de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s.

## **Vainqueur de tous les tests relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse, mais...**

Swisscom met à la disposition de ses clientes et clients un excellent réseau de communication mobile qui est sorti vainqueur de tous les tests relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse durant l'année sous revue. Nous sommes également heureux de nous être classés troisième meilleur opérateur de communication mobile d'Europe.

Un bon résultat, mais le développement de la communication mobile ne permet plus de faire face à la forte augmentation du trafic de données. Tandis que ce trafic a augmenté de 29% en 2020, nous n'avons pu augmenter les capacités de nos réseaux que de 5%. La cinquième génération de communication mobile, allant de pair avec les adaptations nécessaires du matériel, pourrait être une solution, mais son développement est entravé par des résistances et des moratoires régionaux. Toutefois, les craintes liées à la 5G sont dépourvues de fondement rationnel: des organisations internationales spécialisées telles que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont à nouveau confirmé en 2020 que les recommandations en matière de valeurs limites garantissaient la protection de la santé, même avec la 5G.

## **L'offre combinée inOne – succès assuré**

Dans le marché de la clientèle privée, qui est largement saturé et fait l'objet d'une vive concurrence à forte dominante promotionnelle, l'offre combinée attrayante inOne jouit d'une grande popularité: Swisscom comptait 2,45 mio. de clientes et clients inOne (+4,8%) fin 2020. Au total, Swisscom a à son effectif 3,6 mio. de clients haut débit et TV (-0,4%) ainsi que 6,22 mio. de clients de communication mobile (-1,7%). Le réseau domestique (Smart Home) permettant de commander la lumière, la musique ou des dispositifs d'alarme au moyen de l'application Swisscom Home a enregistré une forte augmentation de sa clientèle (+39%).

### blue – la nouvelle plateforme de divertissement de Swisscom

En septembre 2020, Swisscom a regroupé son offre Entertainment, composée de Bluewin, Swisscom TV, Teleclub et Kitag, en la nouvelle famille de produits «Swisscom blue». Désormais, la plateforme de divertissement blue est également disponible sous forme d'application pour chaque smartphone et tablette, et accessible non seulement aux clientes et clients de Swisscom, mais aussi à celles et ceux de ses concurrents, ce qui permet à Swisscom d'en étendre sensiblement la portée.

L'offre la plus large de blue TV ne reste disponible qu'en combinaison avec la Swisscom Box, laquelle offre maintenant aussi un accès au service de streaming d'Amazon, ainsi qu'aux chaînes «MySports» qui diffusent les matchs de hockey sur glace de la Swiss League.

### Concurrence intensive dans le secteur des grandes entreprises

La pandémie de Covid-19 est un catalyseur supplémentaire pour la numérisation des entreprises. En tant qu'entreprise TIC intégrée, Swisscom bénéficie des meilleures conditions pour répondre à la demande croissante en matière de solutions cloud, de sécurité et Unified Communication & Collaboration (Conferencing Services par exemple). Le chiffre d'affaires du secteur des solutions est resté pratiquement stable à CHF 1058 mio. (+0,9%) en 2020.



« Nous avons été particulièrement ravis d'avoir été nommés l'opérateur de télécommunications le plus durable au monde et de voir Fastweb croître dans tous les segments. »

Standardisé mais individualisé: sous le nom d'«inOne PME», Swisscom propose aux petites entreprises un paquet combiné comprenant la téléphonie et Internet. Les PME plus grandes ou qui ont des besoins plus complexes opteront plutôt pour «Smart Business Connect», une solution de communication individuelle complétée par des fonctions de collaboration et des solutions réseau.

### «Prêts ensemble» – tout particulièrement en 2020, année exceptionnelle

Swisscom a lancé la plateforme «Prêts» afin de stimuler sa marque en interne comme en externe. Pendant le confinement, nous étions aux côtés de nos clientes et clients avec un train de mesures dénommé «prêts ensemble»: les clients privés disposant d'abonnements de communication mobile sans tarif forfaitaire ont bénéficié d'un volume de données supplémentaire et d'une augmentation du débit Internet à au moins 50 Mbit/s. Les clients bloqués à l'étranger se sont vu accorder un crédit d'itinérance additionnel. Les PME et les écoles ont profité de solutions de télétravail avec des débits Internet plus élevés. Swisscom a, par ailleurs, soutenu les PME pour la création d'offres en ligne.

### La durabilité comme partie intégrante de l'ADN de Swisscom

Notre distinction en tant qu'opérateur de télécommunications le plus durable au monde ne conforte pas seulement la stratégie de notre entreprise au cours des vingt dernières années. Ce titre est surtout une incitation à poursuivre résolument sur la voie empruntée. Les principales étapes de l'année 2020 ont été la transformation en une entreprise neutre sur le plan climatique, l'offre de compenser l'empreinte carbone lors de l'achat de nouveaux smartphones ainsi que le placement, en tant que première entreprise suisse cotée en Bourse, d'un Green Bond d'un montant de 500 millions d'euros.

## Des innovations dans le réseau et une nouvelle croissance

En 2020, Swisscom a présenté deux innovations importantes sur le réseau: sur le réseau fixe, elle a atteint dans le réseau de raccordement, en situation réelle, un débit de 50 Gbit/s – une première mondiale qui devrait être commercialisable dans deux ans. Dans la communication mobile, Swisscom est parvenue pour la première fois à atteindre des vitesses de téléchargement supérieures à 1,2 Gbit/s dans un train en marche – un avantage de poids pour les voyageurs, mais aussi pour les applications ferroviaires cruciales en matière de sécurité.

Swisscom entend développer encore son activité de base et des domaines proches de son activité de base: avec Fastweb en Italie, les services de divertissement numériques avec blue, Smart Life ainsi que l'intelligence artificielle et la sécurité pour les entreprises, les banques et le secteur de la santé.

## Rendement de l'action

Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Elle a versé un dividende ordinaire de 22 francs par action en 2020. L'indice suisse des actions (SMI) a gagné 0,8% par rapport à l'année précédente. Durant la même période, le cours de l'action Swisscom a baissé de 6,9% pour s'établir à CHF 477.10.



« L'an passé, Swisscom est sortie vainqueur de tous les tests relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse. Nous sommes également heureux de nous être classés troisième meilleur opérateur de communication mobile d'Europe. »

## Perspectives

Pour 2021, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de quelque CHF 11,1 mrd, un EBITDA de près de CHF 4,3 mrd et des investissements d'environ CHF 2,3 mrd, dont quelque CHF 1,6 mrd en Suisse. Si ces objectifs sont atteints, l'entreprise envisage de proposer à nouveau à l'Assemblée générale 2022 de verser un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2021.

## Un grand merci!

La devise de ce rapport de gestion est «Prêt». Cette année, nos collaborateurs ont prouvé qu'ils sont prêts à servir leurs clientes et clients même dans des situations extraordinaires et depuis leur bureau à domicile. Cet engagement et cette motivation méritent notre respect: merci beaucoup!

Mesdames, Messieurs, chers actionnaires, vous aussi pouvez compter sur cet état d'esprit propre à Swisscom, aussi bien pour affronter la crise actuelle que pour poursuivre notre route vers un avenir prospère. Nous tenons à vous remercier de votre fidélité et espérons que vous continuerez à nous accorder votre confiance.

Meilleures salutations

Hansueli Loosli  
Président du Conseil d'administration de  
Swisscom SA

Urs Schaeppi  
CEO Swisscom SA



Vers l'interview



# Votre sécurité est notre vocation.

**Lorenz Inglin et son équipe Cyber Defence**  
protègent vos données contre les piratages.

De gauche à droite: Stefan Kuch, Sebnem Kaslack, Lorenz Inglin, Florian Badertscher, Florian Leibenzeder





# Fibre optique – votre fenêtre sur le monde.

**Dany Kammacher, technicien,**  
apporte le réseau le plus rapide jusque chez vous.