

# Rapport annuel

<b>Stratégie et environnement</b>	Stratégie d'entreprise.....	<b>14</b>
	Objectifs et réalisation des objectifs.....	<b>18</b>
	Conditions-cadres.....	<b>18</b>
	Protection des données.....	<b>23</b>
<b>Infrastructure</b>	Infrastructure en Suisse.....	<b>26</b>
	Infrastructure en Italie.....	<b>30</b>
<b>Collaborateurs</b>	Collaborateurs en Suisse.....	<b>31</b>
	Collaborateurs en Italie.....	<b>33</b>
<b>Marques, produits et services</b>	Marques de Swisscom.....	<b>36</b>
	Produits et services en Suisse.....	<b>37</b>
	Produits et services en Italie.....	<b>39</b>
	Satisfaction de la clientèle.....	<b>39</b>
<b>Innovation et développement</b>	L'innovation, un moteur essentiel.....	<b>40</b>
	Orientation thématique de l'innovation.....	<b>41</b>
<b>Marché des affaires</b>	Indicateurs de performance alternatifs.....	<b>46</b>
	Résumé.....	<b>48</b>
	Développement des secteurs.....	<b>49</b>
	Amortissements et résultats non opérationnels.....	<b>54</b>
	Flux de trésorerie.....	<b>55</b>
	Investissements.....	<b>56</b>
	Patrimoine.....	<b>57</b>
	Perspectives financières.....	<b>59</b>
	Gestion de l'entreprise axée sur la valeur.....	<b>60</b>
	Compte de création de valeur.....	<b>61</b>
<b>Marché des capitaux</b>	Action Swisscom.....	<b>64</b>
	Politique de distribution.....	<b>65</b>
	Notation de crédit et financement.....	<b>65</b>
<b>Risques</b>	Situation en matière de risques.....	<b>66</b>
	Facteurs de risque.....	<b>66</b>

# Stratégie et environnement

La numérisation a des implications toujours plus importantes dans tous les domaines de la vie. L'augmentation de la mise en réseau, l'évolution des attentes de la clientèle ainsi que les progrès technologiques caractérisent notre environnement de marché. Leader du marché, de la technologie et de l'innovation, Swisscom entend défendre sa position dans son activité principale très disputée et conquérir de nouveaux secteurs de croissance. Afin de réaliser cette vision, elle a défini trois ambitions clés dans sa stratégie d'entreprise: la meilleure expérience client, l'excellence opérationnelle et une nouvelle croissance. Swisscom veut 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 le principal opérateur de télécommunications en Suisse. Elle opère également en Italie avec sa filiale Fastweb en qualité d'opérateur alternatif de services de télécommunications.

En Suisse, Swisscom est leader du marché dans les domaines de la communication mobile et fixe et de la télévision. Elle occupe en outre une position clé dans divers secteurs d'activités liés à l'informatique.

Swisscom opère dans un environnement très dynamique. Des tendances de fond, telles que l'évolution démographique, la personnalisation ou le changement de perception de la santé, marquent et modifient durablement notre société et notre économie, exerçant à long terme une influence sur les activités de Swisscom. Par ailleurs, l'introduction de la norme de communication mobile de cinquième génération (5G), la généralisation du cloud et de l'Edge Computing, l'importance croissante de la reconnaissance vocale ainsi que les progrès réalisés dans le domaine de l'intelligence artificielle sont autant de tendances qui, à court ou moyen terme, influencent elles aussi les activités de Swisscom. Enfin, la pandémie mondiale de Covid-19 a également eu un impact sur l'exercice sous revue. Non seulement elle a affecté directement la marche des affaires de Swisscom, mais elle a également des répercussions sur les tendances susmentionnées. Cette pandémie révèle à quel point le niveau de performance des réseaux est important pour les clients. Les attentes en matière de stabilité et de disponibilité des

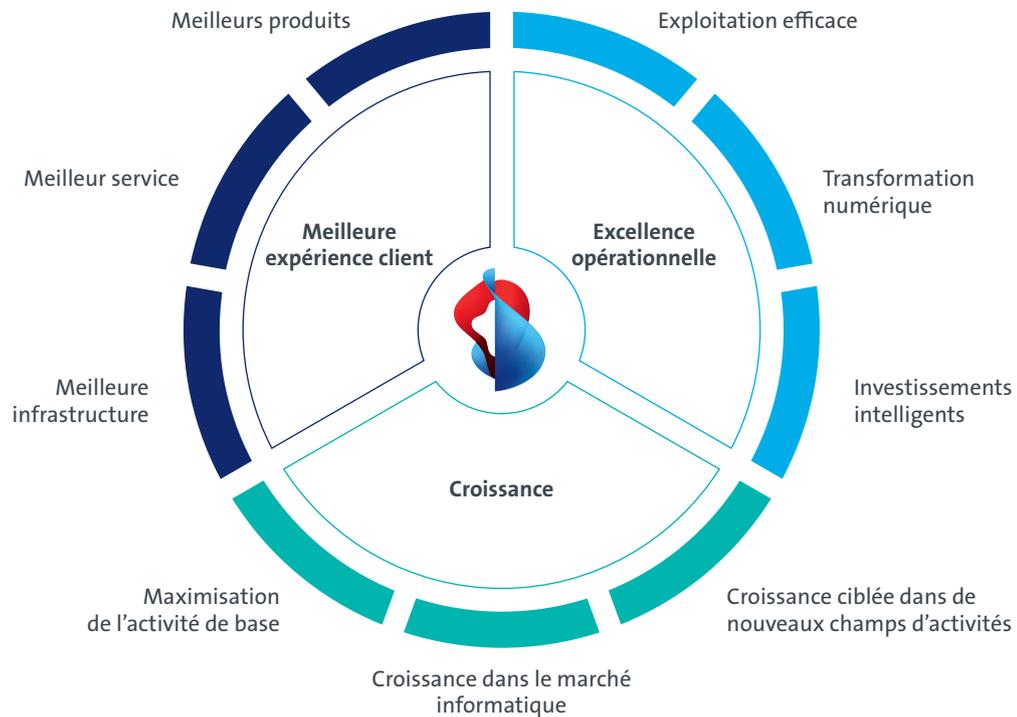
réseaux vont aller croissantes. Sous l'effet de la pandémie, la numérisation s'est accélérée, étendant son emprise dans tous les domaines de la vie. Cela renforce l'acceptation et la pratique du télétravail, développe la numérisation des chaînes d'approvisionnement et intensifie les efforts d'automatisation. En outre, la pandémie a modifié durablement les habitudes de consommation des clients, comme en témoignent notamment l'utilisation accrue des canaux en ligne pour faire ses achats et contacter autrui, ou la généralisation du paiement sans contact.

La numérisation donne naissance à de nouveaux modèles d'affaires qui évoluent à une vitesse fulgurante. L'activité principale de Swisscom est soumise à une concurrence d'éviction acharnée avec une forte pression sur les prix. Le marché global des services en lien avec la connectivité continue à se tasser en Suisse et en Italie. Les sociétés Internet mondiales exploitent leurs économies d'échelle et s'implantent sur les marchés locaux des TIC en ciblant la clientèle privée et commerciale.

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 et 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 témoigne ses clients est déterminante. Celle-ci est consolidée par la fiabilité et la durabilité des activités de Swisscom. En tant que numéro un sur le marché,

Swisscom entend forger l'avenir et susciter l'enthousiasme de tous dans un univers interconnecté. Pour réaliser cette vision, elle a défini trois ambitions clés qui concrétisent sa stratégie.



Stratégie de Swisscom

### Meilleure expérience client

Pour susciter l'enthousiasme de ses clients, Swisscom cherche à leur offrir systématiquement le meilleur, partout et à tout moment. L'expérience client s'appuie sur une infrastructure performante: Swisscom propose à ses clients une infrastructure informatique et de communication des plus modernes, qu'elle ne cesse de développer. 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 performants qui se distinguent par des normes de sécurité élevées, une faible latence et une couverture optimale. Au cours de l'exercice, le réseau de Swisscom a de nouveau passé avec succès de nombreux tests. De plus, comme en atteste l'expérience faite dans le cadre du confinement lié au Covid-19, l'infrastructure réseau de Swisscom a parfaitement bien supporté la hausse massive de l'intensité d'utilisation. Swisscom s'est fixé des objectifs ambitieux pour le déploiement du réseau à fibre optique. D'ici la fin de l'année 2025, la couverture en fibre optique des logements et des commerces (FTTH) devrait doubler par rapport à 2019 et s'élever ainsi à 60%. Après avoir lancé au printemps 2019 le premier réseau 5G en Europe avec des offres commerciales et des terminaux, Swisscom

poursuit le déploiement de la 5G. Des restrictions telles que les moratoires de certains cantons entravent actuellement la création de capacités urgemment requises pour la 4G et la 5G. Swisscom Cloud constitue la base sur laquelle viennent s'appuyer de nouvelles offres modulables, développées en Suisse. Swisscom complète son propre cloud par des solutions globales (telles que les Amazon Web Services ou Microsoft Azure). Elle agit comme un fournisseur de services qui intègre des solutions dans des environnements hybrides.

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. Ils bénéficient d'un service flexible, individuel et personnalisé ainsi que d'une expérience en ligne conviviale. Swisscom réduit la complexité et élabore des offres pertinentes et d'avant-garde. De conception modulaire et flexible, l'abonnement inOne rencontre un succès croissant auprès des clients privés et est considéré comme un moteur important de la convergence. Dans le domaine

des offres de divertissement, Swisscom a lancé la famille de produits «Swisscom blue»: une expérience de divertissement complète avec de nouvelles offres, de nouveaux contenus et la liberté d'y accéder partout. Blue TV est le socle de cette nouvelle offre. Elle est disponible d'une part, en combinaison avec la Swisscom Box et, d'autre part, via une application pour Smart TV et sur les box des opérateurs concurrents. Bluewin devient blue News, blue+ est le leader du streaming et de la TV payante en Suisse. Les cinémas Kitag rejoignent eux aussi ce nouvel univers sous le nom de «blue Cinema».

Les petites et moyennes entreprises (PME) bénéficient notamment d'un soutien compétent, personnalisé et local reposant sur un réseau national de spécialistes PME et de partenaires certifiés. Swisscom propose aux PME des solutions complètes d'outsourcing informatique avec Smart ICT. Dans cette optique, Swisscom a élargi son offre cloud globale pour les PME avec Microsoft Azure. Microsoft Azure est distribué par les partenaires Swisscom locaux et offre aux PME les capacités nécessaires en toute flexibilité et sans investissement IT préalable. Pendant le confinement national lié au Covid-19, Swisscom a soutenu ses clients commerciaux avec, entre autres, des solutions gratuites de télétravail pour répondre de façon rapide et pragmatique aux nouveaux besoins. Dans le segment de la clientèle commerciale, les besoins des clients évoluent vers des produits standardisés. La réorganisation en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, intégrant la création de la nouvelle unité d'organisation Business Customers, permet à Swisscom d'offrir aux clients commerciaux une expérience produit et client encore plus cohérente.

### **Excellence opérationnelle**

Conséquence directe de la concurrence d'éviction intense qui sévit, les chiffres d'affaires dans l'activité principale subissent une forte pression. Swisscom entend compenser autant que possible le recul de ces chiffres d'affaires par de la croissance dans de nouveaux secteurs, mais aussi par une gestion rigoureuse des coûts. Elle entend par ailleurs réduire encore sa base de coûts ces prochaines années afin d'assurer une rentabilité durable. Cette démarche devrait lui permettre de dégager des fonds pour le développement de nouvelles opportunités commerciales et de procéder aux investissements nécessaires à sa future prospérité. Pour optimiser les coûts, Swisscom mise en premier lieu sur une gestion encore plus rationnelle et une amélioration des procédures d'exploitation. Elle vise notamment la standardisation et la mise à jour du portefeuille de produits, la réduction des interfaces, le recours à des méthodes de développement agiles, l'abandon des anciennes technologies, 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 aussi essentielles pour Swisscom. Dans ce contexte, Swisscom entend notamment développer l'automatisation des processus, renforcer et développer le canal en ligne pour la vente et le conseil, et intensifier le recours à l'intelligence artificielle et aux analyses. Swisscom conçoit en outre ses activités d'investissement de manière plus efficace, par exemple en combinant judicieusement les technologies ou en orientant l'extension du réseau sur la valeur.

### **Nouvelle croissance**

Le marché des télécommunications en Suisse est saturé, notamment dans le domaine du haut débit et de la télévision. Swisscom s'attend néanmoins à une nouvelle croissance, modérée, des volumes dans le segment Post-paid de la communication mobile. La pression sur les prix reste élevée sur tous les marchés, si bien que Swisscom s'attend globalement à un léger recul du chiffre d'affaires sur le marché des télécommunications. Selon les experts, le marché des services informatiques devrait continuer à croître modérément ces prochaines années, alimenté par l'utilisation croissante des TIC dans de nombreux secteurs. En raison de la pandémie de Covid-19, les prévisions concernant l'évolution économique sont extrêmement floues, ce qui induit de fortes incertitudes, notamment en ce qui concerne le développement du marché des services informatiques.

Swisscom vise en particulier la croissance dans les trois sous-secteurs suivants: son activité principale, le marché informatique et les nouveaux secteurs d'activité. En poursuivant le développement de son activité principale, Swisscom entend exploiter les possibilités de croissance – par exemple, dans l'Internet des objets (tant dans le segment de la clientèle privée que commerciale), dans le secteur Wholesale ou dans les marques secondaires ou tierces. Dans le secteur informatique, l'accent est mis sur la sécurité, le cloud ou le conseil en TIC. La croissance dans les nouveaux secteurs d'activité provient des activités dans le secteur fintech, des services numériques pour PME de localsearch (Swisscom Directories SA), des Trust Services et des services basés sur la Blockchain. Swisscom gère activement les secteurs de croissance sur la base de critères de réussite clairement définis. 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 tournés vers l'avenir et porteurs de croissance, et s'emploie à conclure de nouveaux partenariats.

### **Fastweb**

La filiale Fastweb est un opérateur alternatif disposant de sa propre infrastructure, qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Outre ses services

de réseau fixe, son offre comprend des services de téléphonie mobile. Swisscom prévoit une nouvelle croissance du marché en Italie, particulièrement dans le secteur du haut débit, d'autant plus que la pénétration du haut débit reste relativement faible dans ce pays, alors que le marché de la communication mobile est en revanche fortement saturé.

Fastweb contribue de manière significative à la croissance en Italie, dans le segment du haut débit et de la communication mobile, aussi bien dans le segment de la clientèle privée que commerciale. Elle procède à des investissements ciblés, en particulier dans la communication mobile, pour renforcer la position de Fastweb sur le marché. Swisscom entend ainsi maintenir Fastweb sur la voie de la croissance et continuer à développer l'entreprise de manière rentable. Fastweb se positionne comme un fournisseur de services 5G convergents. Le partenariat stratégique conclu en 2019 avec Wind Tre joue un rôle majeur pour l'exploitation économique de la gamme de fréquences récemment acquise et l'accélération du lancement de la 5G. Les offres convergentes de Fastweb se caractérisent par la transparence, l'équité et la simplicité ainsi que par une qualité de service élevée et le recours aux partenariats. Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb étend stratégiquement son portefeuille à des solutions horizontales essentiellement axées sur le cloud et la sécurité numérique. Par ailleurs, le développement de ses offres Wholesale – que ce soit dans le domaine du très haut débit ou de la connexion des sites mobiles au réseau de fibre optique – constitue également un axe important des activités de Fastweb. Fastweb poursuit le déploiement de son propre réseau à très haut débit. Grâce à la technologie Fixed Wireless Access 5G, Fastweb peut atteindre beaucoup plus de ménages et d'entreprises avec son propre réseau qu'auparavant.

## Transformation

Afin de faire face aux changements permanents et de mettre en œuvre avec succès sa stratégie, Swisscom s'oriente systématiquement sur le client dans toutes les interactions avec celui-ci. Elle mise de plus sur des formes agiles d'organisation et de travail et réduit en permanence la complexité en encourageant la simplicité. Le changement d'attitude souhaité est favorisé, au sein de l'organisation, par des mesures de formation et de communication ciblées.

## Stratégie en matière de développement durable

La numérisation marque toujours plus de son empreinte l'économie et la société. Comptant parmi les leaders technologiques de Suisse, Swisscom porte une responsabilité particulière en la matière. Elle tient à identifier les

opportunités et les risques de la numérisation et à contribuer autant que possible à façonner l'avenir du pays. Elle a défini trois champs d'action dans lesquels elle entend apporter sa contribution. Il s'agit de la promotion des compétences numériques, de la contribution à la protection climatique et d'une infrastructure TIC fiable et sûre. Pour agir dans ces trois champs d'action, Swisscom a formulé trois orientations stratégiques avec les objectifs correspondants: Prêts pour les personnes, Prêts pour l'environnement et Prêts pour la Suisse. Ces objectifs représentent de plus une contribution aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU. Des informations complémentaires figurent dans le rapport sur le développement durable séparé.

© Voir sous [www.swisscom.ch/durabilite](http://www.swisscom.ch/durabilite)

## Promouvoir la culture numérique

Alors que la technologie progresse à un rythme effréné, il n'en va pas de même des capacités des utilisateurs. Dans tous les domaines de la vie, il est essentiel de savoir interagir intelligemment avec un outil numérique. Que ce soit à l'école ou au travail, en tant que parent, personnalité politique ou retraité, tous les domaines de la vie sont confrontés à l'univers interconnecté et chacun se doit de rester en phase avec les nouvelles exigences pour pouvoir saisir les opportunités qui en résultent.

### Prêts pour les personnes

Swisscom entend donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. D'ici à 2025 au plus tard, Swisscom aidera chaque année deux millions de personnes à élargir leurs compétences numériques. De nouvelles offres éducatives pour les écoles, les adultes, les PME et ses collaborateurs rapprochent Swisscom de cet objectif. Ses équipes dans les centres d'appel et les Shops sont à la disposition des clients pour répondre à leurs questions. Swisscom garantit des conditions de travail sûres et équitables dans la chaîne d'approvisionnement. Ce champ d'action englobe également l'engagement d'assurer un accès sans entraves à tous les services de l'entreprise.

### Contribuer à la protection du climat

Le changement climatique a des répercussions sur la vie en Suisse. Toutes les nations sont appelées à apporter leur contribution à la protection du climat. La numérisation offre de nombreuses pistes en la matière.

### Prêts pour l'environnement

Swisscom se préoccupe de l'environnement. Conjointement avec sa clientèle, elle va réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 500 000 tonnes net d'ici 2025. Ceci équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.

## Une infrastructure TIC stable et fiable

Une infrastructure TIC stable et fiable forme le socle sur lequel reposent la compétitivité, la prospérité et la qualité de vie dans notre pays.

## Prêts pour la Suisse

Swisscom crée une 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 aux entreprises et à la population suisse, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie dans le pays.

## Objectifs et réalisation des objectifs

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

Objectifs		Réalisation des objectifs 2020
<b>Objectifs financiers</b>		
Chiffre d'affaires net	Chiffre d'affaires du groupe pour 2020 <sup>1</sup> d'environ CHF 11,0 mrd	CHF 11 100 mio.
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	EBITDA 2020 d'environ CHF 4,3 mrd	CHF 4 382 mio.
Investissements	Investissements pour 2020 d'environ CHF 2,3 mrd	CHF 2 229 mio.
Operational Excellence	Baisse de CHF 100 mio. de la base de coûts des activités suisses	CHF 129 mio.
<b>Autres objectifs</b>		
Très haut débit Suisse <sup>2</sup>	Couverture 95% d'ici fin 2025 avec plus de 80 Mbit/s et avec jusqu'à 500 Mbit/s	82%
Très haut débit Suisse <sup>2</sup>	Couverture 50–60% d'ici fin 2025 avec jusqu'à 10 Gbit/s	32%

1. Comme déjà communiqué en 2020, les objectifs financiers de 2020 ont été ajustés comme suit, principalement en raison de Covid-19: chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,1 mrd à CHF 11,0 mrd.

2. 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 (en Suisse et en Italie), les taux d'intérêt et les taux de change (EUR et USD) peuvent avoir 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	2016	2017	2018	2019	2020
Changement PIB Suisse	en %	1,4	1,0	2,8	0,9	(3,3) <sup>1</sup>
Changement PIB Italie	en %	0,9	1,5	0,1	0,2	(8,9) <sup>2</sup>
Rendements d'obligations de la Confédération (10 ans)	en %	(0,14)	(0,07)	(0,24)	(0,46)	(0,53)
Taux de change CHF/EUR	en CHF	1,07	1,17	1,13	1,09	1,08
Taux de change CHF/USD	en CHF	1,02	0,98	0,99	0,97	0,88

1 Prévission SECO

2 Prévission Istat

## Conjoncture

En 2020, le développement économique en Suisse et dans le monde a été marqué par les mesures de lutte contre la pandémie de Covid-19. Après un important recul au premier semestre, l'économie s'est progressivement redressée le reste de l'année. Néanmoins, l'exercice 2020 enregistre une baisse du PIB en Suisse et en Italie et les risques économiques restent élevés pour 2021. La situation conjoncturelle varie selon les segments de clientèle de l'activité principale. 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 qu'à court terme, la répercussion des variations conjoncturelles du chiffre d'affaires reste faible. En revanche, un ralentissement économique peut renforcer la tendance en faveur des forfaits moins chers. Dans le segment de la clientèle commerciale, les activités de projet font apparaître une évolution plus cyclique. Les restrictions de voyage liées à la pandémie ont entraîné en 2020 une baisse du chiffre d'affaires et des coûts dans le segment de l'itinérance. Par ailleurs, la pandémie de Covid-19 a gravement entravé la marche des affaires dans le secteur du cinéma et de l'événementiel.

## 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 représentent une donnée clé pour la vérification du maintien de la valeur du goodwill et d'autres éléments des états financiers. Les rendements des obligations d'Etat à dix ans demeurent à un niveau historiquement bas. En 2020, Swisscom a contracté trois emprunts obligataires d'un montant nominal global de CHF 719 millions. Fin 2020, les charges d'intérêts moyennes sur les dettes financières (hors engagements de leasing) s'élèvent à 0,9%. 88% de ces passifs financiers sont assortis d'un taux fixe. La durée moyenne des emprunts est de 5,8 ans. Cette structure de financement offre une protection non négligeable contre une éventuelle hausse des taux d'intérêt.

## Monnaies

Les répercussions directes des fluctuations de change sur la performance et la situation financière de Swisscom sont minimales. Des risques de transaction pour le cash-flow opérationnel existent notamment lors de l'achat de terminaux et d'installations techniques ainsi que de l'acquisition de prestations d'exploitants de réseau à l'étranger (p. ex. pour l'itinérance). Dans les activités de base en Suisse, les paiements en devises étrangères sont supérieurs aux recettes dans les devises en question. La principale exposition au risque de change concerne l'USD. Les reflux nets d'argent en devises étrangères sont en partie

couverts par des contrats à terme sur devises et les comptes consolidés utilisent la comptabilité de couverture (hedge accounting). Swisscom se finance essentiellement en francs suisses et, dans une moindre mesure, en euros. La part des financements en euros a atteint progressivement 35% au cours des dernières années. Dans les comptes consolidés, il existe par ailleurs un risque de conversion de monnaies étrangères sur les actifs nets des filiales étrangères, notamment Fastweb en Italie. Fin 2020, les actifs nets de Fastweb s'élevaient à CHF 3,4 mrd (EUR 3,1 mrd). Les postes du bilan des 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. Une partie des dettes financières en EUR a été affectée comme couverture de change (hedging) des actifs nets 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, outre le droit des sociétés anonymes, c'est en première ligne la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) qui est déterminante. 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 juridiques qui régissent les activités commerciales de Swisscom découlent en premier lieu de la loi sur les télécommunications (LTC) et de la loi sur les cartels.

### 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 doit atteindre en tant qu'actionnaire principal. Ces objectifs portent sur la stratégie, les finances et la politique du personnel, mais aussi sur les directives en matière de coopérations et de participations. Par ailleurs, le Conseil fédéral attend de Swisscom qu'elle suive une stratégie d'entreprise durable et éthique dans la mesure de ses possibilités. En 2017, le Conseil fédéral a adopté les objectifs pour la période de 2018 à 2021.

© Voir sous [www.swisscom.ch/objectifs\\_2018-2021](http://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 et l'utilisation des fréquences de radiocommunication. La consultation

sur les ordonnances de la LTC révisée s'est terminée en mars 2020. La mise en œuvre des nouvelles dispositions entraîne de nombreux ajustements du système et, par conséquent, des charges d'exploitation supplémentaires. Le Conseil fédéral a fixé la mise en vigueur du nouveau cadre juridique au 1<sup>er</sup> janvier 2021 avec plusieurs phases de transition.

☉ Voir sous [www.admin.ch](http://www.admin.ch)

### Accès au réseau

Le législateur a confirmé que la réglementation de l'accès au réseau devait rester limitée aux raccordements en cuivre (pas d'accès au réseau technologiquement neutre). Il en ressort que Swisscom n'est tenue d'assurer aux autres opérateurs un accès physique à des prix alignés sur les coûts que pour les lignes de cuivre. L'accès aux lignes basées sur la fibre optique fait l'objet d'accords commerciaux, comme auparavant.

### 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 téléphonique multifonctionnel, un accès Internet et des services accessibles aux personnes handicapées, comme le service de transcription, de relais de SMS et d'annuaires. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le débit d'accès à Internet (largeur de bande minimale garantie) est de 10 Mbit/s (en mode de réception) et de 1 Mbit/s (en mode d'émission).

### Concession de radiocommunication mobile

La Commission fédérale de la communication (Com-Com) attribue généralement les concessions de radiocommunication mobile dans le cadre d'un appel d'offres public. En 2012, toutes les fréquences disponibles pour l'utilisation de la communication mobile ont été vendues par voie d'enchères et Swisscom en a acquis 44%. Les concessions, qui courent jusqu'à fin 2028, ne sont pas liées à la technologie. D'autres fréquences de téléphonie mobile pouvant servir pour la nouvelle technologie 5G ont été vendues par voie d'enchères à Swisscom et à d'autres opérateurs en février 2019. Avec la gamme de fréquences déjà acquise en 2012, Swisscom détient 45% de toutes les fréquences en service chez les opérateurs de communication mobile. La concession pour les fréquences mises aux enchères en 2019 est valable jusqu'en avril 2034.

### Loi sur les cartels (LCart)

Le droit de la concurrence (loi sur les cartels) revêt une grande importance pour différents produits et services

de Swisscom, notamment du fait de la position de cette dernière sur le marché. 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. L'autorité suisse compétente en matière de concurrence, notamment la Commission de la concurrence (Comco), estime que Swisscom occupe une position dominante dans divers segments de marché. Trois procédures sont actuellement en cours, dans le cadre desquelles la Comco, considérant que Swisscom abuse de sa position dominante, lui a infligé ou pourrait lui infliger des sanctions financières directes. Les procédures concernent la diffusion d'événements sportifs en direct par la télévision payante, le raccordement à haut débit de sites postaux et le raccordement à haut débit de clients commerciaux. En 2019, le Tribunal fédéral a statué en dernière instance dans une autre affaire concernant les services ADSL. Dans cette procédure, les prétentions de droit civil n'ont pas encore été tranchées. En décembre 2020, la Comco a ouvert une enquête sur l'extension du réseau à fibre optique de Swisscom et a pris des mesures préventives. L'avancement des procédures et les possibles répercussions financières sont décrits 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).

### 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 blue 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)

La loi fédérale suisse sur la protection des données régit le traitement des données personnelles et fait l'objet d'une révision depuis 2016. La version révisée a été approuvée par les Chambres fédérales lors de la session d'automne

2020. On ne sait pas encore quand elle entrera en vigueur. Swisscom estime que la nouvelle LPD entrera en vigueur soit le 1<sup>er</sup> janvier 2022, soit le 1<sup>er</sup> juillet 2022. Swisscom a commencé à mettre en œuvre la nouvelle LPD.

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

Le RGPD, en vigueur depuis mai 2018, régit le traitement des données à caractère personnel. Pour Swisscom, le RGPD est important, d'une part, dans le cadre de son offre de prestations aux clients privés dans l'EEE, et, d'autre part, pour la fourniture de prestations et de services informatiques aux clients commerciaux soumis à ce règlement. Dans les cas où le RGPD a une incidence sur l'activité de Swisscom, celle-ci a pris en temps utile les mesures nécessaires pour garantir le respect des exigences légales.

### Environnement légal et réglementaire en Italie

Le cadre légal dans lequel Fastweb mène ses activités commerciales est essentiellement déterminé par les législations italiennes et européennes relatives aux télécommunications. A la suite d'une analyse de marché, l'autorité nationale de régulation AGCOM a pris un arrêté en août 2019 concernant les services d'accès wholesale de Telecom Italia (TIM) pour les années 2018 à 2021. Cet arrêté prévoit notamment une baisse des prix pour l'accès dégroupé virtuel (VULA) sur la base de la FTTS pour la période de 2019 à 2021. En juillet 2020, l'AGCOM a également approuvé les offres de référence annuelles de TIM pour les services d'accès à partir du réseau fixe pour 2019 et 2020.

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

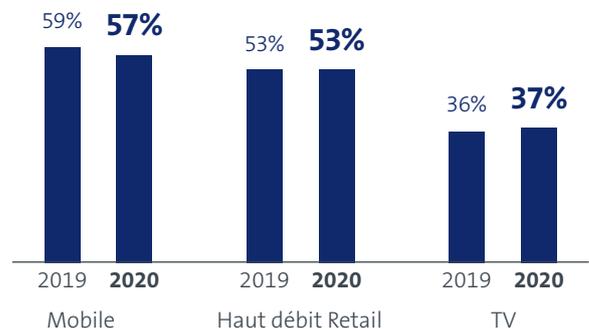
Le marché suisse des télécommunications se caractérise par la richesse de son offre de produits et services dédiés à la transmission de la voix et des données ainsi que par la progression de la numérisation et de la mise en réseau. Outre les entreprises de télécommunications régionales et nationales établies, des opérateurs d'envergure internationale se sont implantés sur ce marché. Ces entreprises proposent des services basés sur Internet, gratuits ou payants, incluant téléphonie, services de messagerie ou services de streaming. Globalement, cela entraîne une hausse continue 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 réseau modernes et performantes. C'est pourquoi Swisscom investit dans les réseaux de demain, tant fixes que mobiles. La dynamique de consolidation du marché s'est

encore renforcée en 2020. Mi-2020, Liberty Global, société mère d'UPC Suisse, a soumis une offre publique d'achat aux actionnaires de Sunrise. La transaction a été conclue fin 2020 avec l'approbation des autorités suisses compétentes. La fusion des deux concurrents UPC Suisse et Sunrise est prévue pour 2021. L'objectif est de créer un opérateur convergent unique doté de son propre réseau haut débit de l'ordre du gigabit et de son propre réseau mobile. La nouvelle entreprise sera ainsi en mesure de proposer des offres combinées convergentes basées sur ses propres réseaux. Par conséquent, la pression concurrentielle sur le marché restera élevée.

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. La pression sur les prix reste élevée sur tous les marchés, si bien que Swisscom s'attend globalement à un léger recul du chiffre d'affaires sur le marché des télécommunications. Sur tous les marchés, 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 et par une pression en conséquence sur les prix. L'heure est aux offres convergentes qui, outre un raccordement à haut débit filaire pour la téléphonie, Internet et la télévision, peuvent également inclure un ou plusieurs raccordements mobiles. Swisscom propose par ailleurs 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 de certains 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 millions. Le taux de pénétration des raccordements mobiles y est toujours d'environ 125%. Comme l'année précédente déjà, le nombre d'abonnements (formules Postpaid) a augmenté, et celui des formules Prepaid a diminué: la part des abonnements Postpaid atteint maintenant environ 77% (environ 75% l'an passé). La part de marché de Swisscom se situe à 57% (Postpaid 57%, Prepaid 59%). Par rapport à l'année précédente, cela représente une baisse de 1,5 point de pourcentage, qui est due à la pression persistante de la concurrence.

### 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 du marché afin qu'ils puissent à leur tour commercialiser leurs propres produits et services. Le raccordement à haut débit filaire constitue le socle sur lequel repose une offre de produits variés, proposés par des concurrents suisses ou d'envergure mondiale.

### Marché du haut débit

En Suisse, les infrastructures qui reposent 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 2020, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail s'élevait à 3,9 millions, soit environ 85% des ménages et des commerces. En raison de la saturation du marché, le nombre de raccordements à haut débit est resté quasiment inchangé, comme l'année précédente. Le marché reste soumis à une forte pression concurrentielle. Au cours de l'exercice sous revue, la croissance des raccordements à haut débit des opérateurs de télécommunication a eu pour corollaire une diminution des raccordements des câblo-opérateurs. La part de marché de Swisscom se maintient à 53%.

### 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 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 y sont implantées et commercialisent leurs offres. Elles proposent des services de télévision ou de streaming qui peuvent être utilisés via un raccordement à haut débit existant, indépendamment du fournisseur d'accès. Alimentée par la multitude de différentes offres, la dynamique concurrentielle reste très forte sur le marché saturé de la télévision. Au second semestre 2020, Swisscom a regroupé toutes ses offres Entertainment comprenant des services de télévision, de télévision payante, de cinéma et d'information dans la famille de produits «Swisscom blue». En vue d'accroître sa portée, Swisscom a également ajouté une nouvelle offre de télévision (OTT) à son offre de télévision existante. De ce fait, les clients d'autres fournisseurs peuvent désormais utiliser, parallèlement aux services de télévision, les abonnements Swisscom payants sur différents appareils et indépendamment de la plateforme. La grande majorité des raccordements TV est mise à disposition via le réseau câblé ou le réseau haut débit. Swisscom a régulièrement augmenté sa part de marché ces dernières années. Leader sur ce marché, elle a réussi à conforter sa position avec 37% de part de marché fin 2020 (exercice précédent: 36%).

### Marché de la téléphonie fixe

La téléphonie fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau fixe des opérateurs de télécommunication et des câblo-opérateurs. L'utilisation de la téléphonie fixe ne cesse de diminuer, car elle est progressivement remplacée par la téléphonie mobile, tendance qui ne s'est pas démentie en 2020. Ainsi, le nombre de raccordements fixes de Swisscom a chuté de 5% à 1,5 million.

### Marché suisse des services informatiques

En 2020, le marché informatique (services informatiques et logiciels) a atteint un chiffre d'affaires d'environ CHF 18 mrd. En raison de la pandémie de Covid-19, la tendance est légèrement à la baisse et les entreprises se sont montrées réticentes à investir dans l'informatique. Pour les années à venir, Swisscom s'attend à une reprise globale du marché en raison de la numérisation croissante. Toutefois, de grosses incertitudes subsistent et les scénarios actuels du marché prévoient une légère croissance pour 2021. Swisscom estime que la plus forte croissance proviendra des secteurs du cloud, de la sécurité, de l'Internet des objets (IdO) et des applications pour entreprises. Cette croissance est stimulée par la multiplication des projets TIC lancés à l'initiative des entreprises ainsi que par les besoins croissants en termes de modèles d'affaires numériques et de nouveaux modèles de travail. Swisscom constate une propension grandissante des entreprises à recourir à des prestations

externes pour faire face à la complexité accrue des processus et à la transition progressive vers un modèle cloud hybride. D'autres facteurs de croissance interviennent également, tels que la multiplication des menaces pesant sur la sécurité informatique et la percée des prestations liées à l'IdO (grâce notamment à de nouveaux capteurs et une meilleure connectivité). 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 un contexte de marché difficile, Swisscom a maintenu son chiffre d'affaires au niveau de l'année précédente. Il en résulte une légère augmentation de sa part de marché par rapport à 2019. Cela est dû essentiellement à l'évolution positive des domaines porteurs tels que le cloud, les centres de données et les services de sécurité, qui affichent des chiffres d'affaires en hausse.

### Développement du marché italien des services de télécommunication

#### Marché italien du haut débit

Le marché italien du réseau fixe, qui génère un chiffre d'affaires stable de EUR 15 mrd, services Wholesale inclus, est le quatrième plus important en Europe. La couverture haut débit des logements et des commerces n'a cessé de se développer au cours des dernières années. Le marché du haut débit compte plus de 16 millions de lignes de raccordement réparties entre quatre gros concurrents et plusieurs opérateurs plus petits. Fastweb, qui affiche une part de marché de 16% dans le segment de la clientèle privée et de 34% dans celui de la clientèle commerciale, est l'un des principaux fournisseurs de services à haut débit fixe.

#### Marché italien de la communication mobile

Le marché italien des communications mobiles représente un volume d'environ 78 millions de cartes SIM actives et un chiffre d'affaires total d'environ EUR 14 mrd. La pression concurrentielle et tarifaire est considérable. En dépit d'un environnement de marché difficile, le nombre de clients de Fastweb dans le domaine de la communication mobile a progressé de 12%, pour atteindre 2,0 mio. de clients. La part de marché de Fastweb s'élève à 3% environ.

## Protection des données

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. C'est pourquoi Swisscom a encore élargi ses mesures de protection des données à caractère personnel au cours de l'exercice sous revue et mis en place un dispositif garantissant l'éthique des données.

La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de Swisscom sont assurées par un service central de Data Governance qui travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et autres départements concernés. Pour assurer une Data Governance appropriée des données, le service compétent a publié plusieurs directives et fiches d'information au cours de l'exercice sous revue. En outre, les collaborateurs de Swisscom ayant une fonction de Data Governance ont reçu une formation approfondie spécifique en la matière. Des enseignements ciblés ont permis de développer et d'aiguiser la conscience du reste du personnel sur les questions de protection des données et de confidentialité. En outre, Swisscom a considérablement élargi le contrôle des systèmes et des applications afin de garantir le respect des exigences en matière de données et de confidentialité. Elle a également poursuivi le développement d'outils techniques de soutien à la Data Governance.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a commencé à mettre en œuvre la nouvelle loi sur la protection des données (LPD). La LPD réglemente le traitement des données à caractère personnel. Elle a fait l'objet d'une révision depuis 2016 et la nouvelle version a été adoptée par le Parlement à l'automne 2020. On ignore encore à quelle date la nouvelle LPD entrera en vigueur. Swisscom suppose qu'elle entrera en vigueur en 2022.

Afin de garantir l'éthique des données, un conseil d'éthique des données nouvellement créé et de composition diversifiée a examiné différents cas pour s'assurer qu'ils étaient conformes aux principes éthiques de Swisscom. Le dispositif en place pour garantir l'éthique des données a fait ses preuves et sera poursuivi.

© Voir sous [www.swisscom.ch/protection-des-donnees](http://www.swisscom.ch/protection-des-donnees)

Vers l'interview



# Nous œuvrons au quotidien pour votre avenir.

**Patrick Weibel**

et son équipe veillent à ce que vous  
disposiez toujours du meilleur réseau.

De gauche à droite: Barbara Pytlik, Klaus Liechti, Patrick Weibel



# Votre demande est ma priorité.

**Cloé Zähringer-Cela, responsable de Shop,**  
s'engage à conseiller au mieux ses clients  
et à trouver pour chacun la meilleure solution.

# Infrastructure

Les réseaux de télécommunication constituent le socle de la Suisse numérique. C'est apparu de façon manifeste dans la situation exceptionnelle de 2020, où la vie économique et sociale a pu être maintenue sans heurts. Swisscom continue d'investir massivement dans l'infrastructure afin de répondre aux attentes grandissantes en matière de débit, sur les réseaux fixe et mobile. D'ici fin 2021, toutes les communes suisses devraient bénéficier de bandes passantes plus élevées. De plus, d'ici fin 2025, Swisscom étendra la couverture fibre optique dans les logements et commerces à jusqu'à 60%. Dès fin 2019, Swisscom desservait 90% de la population suisse par avec une version 5G de base. Swisscom poursuit ainsi la même stratégie, qui vise à développer et à exploiter les meilleurs réseaux et réunir ainsi les conditions nécessaires à la transition numérique.

## Infrastructure en Suisse

### Infrastructure de réseau

Les réseaux de télécommunication constituent l'ossature de la société de l'information en Suisse. Swisscom est de loin le principal opérateur helvétique, tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile. Elle tient à fournir le meilleur réseau – fixe ou mobile – à ses clients suisses et mise sur une combinaison intelligente de différentes technologies de réseau pour que, dans toute la Suisse, ses clients puissent profiter de toutes les possibilités de l'univers numérique. Début 2020, Swisscom a connu plusieurs pannes de réseau. Elle a procédé à leur analyse approfondie et a immédiatement pris des mesures pour réduire au minimum les perturbations. A cet égard, Swisscom a donné la priorité absolue aux numéros d'urgence. En collaboration avec les services d'intervention d'urgence, un système de routage dynamique permet d'assurer que les numéros d'urgence restent joignables à tout moment. Parallèlement, Swisscom améliore en permanence la stabilité de ses réseaux et services. Le nombre de clients privés qui ont été affectés par des interruptions et des minutes de défaillance a ainsi diminué ces dernières années. La satisfaction des clients connaît en conséquence une évolution positive.

### Une nouvelle ère de la communication

Swisscom a remplacé la téléphonie fixe classique par le protocole Internet (IP) et prépare ainsi le réseau pour l'avenir. Toutes les communes de Suisse sont entretemps passées à la téléphonie IP. Les clients privés bénéficient d'une qualité de communication nettement améliorée, d'un affichage automatique du nom de l'appelant et de la possibilité de bloquer les appels publicitaires intempestifs.

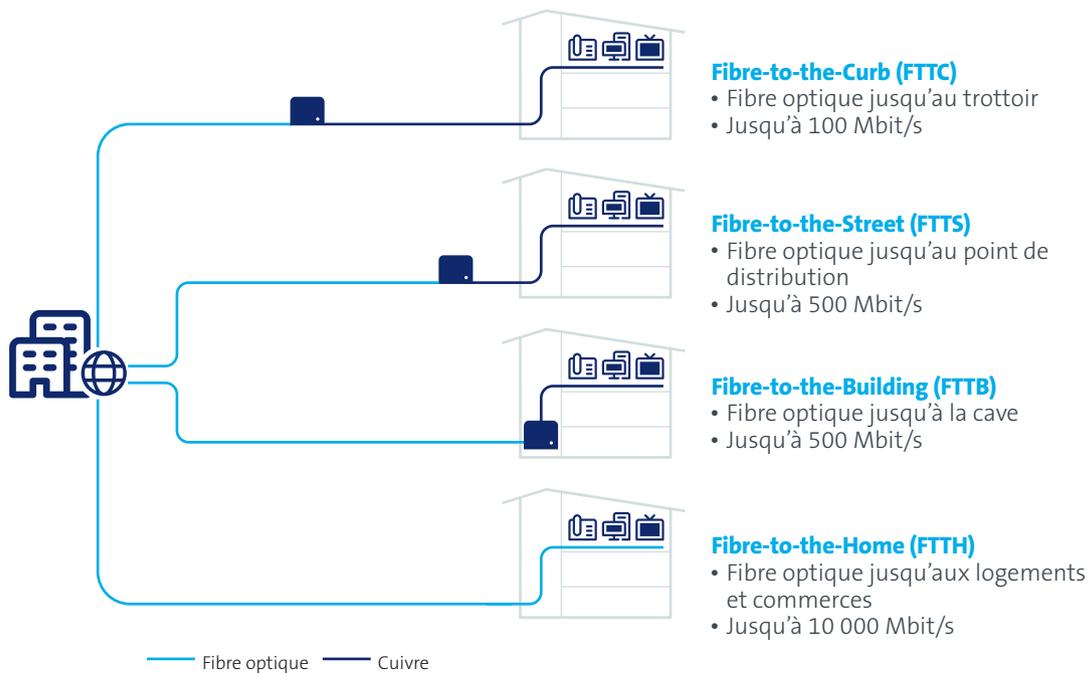
### Position de leader à l'échelon international grâce à un développement permanent

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Des études menées par l'OCDE ou l'institut IHS (Information Handling Services) l'attestent régulièrement. Les régions rurales profitent tout particulièrement des investissements massifs, pris en charge à près de deux tiers par Swisscom. Une étude de l'IHS (Broadband Coverage in Europe 2019) fait apparaître que la disponibilité du haut débit dans les régions rurales suisses y est nettement plus élevée que la moyenne européenne. Fin 2020, plus de 4,4 millions de logements et commerces, soit 82%, utilisaient des bandes passantes de plus de 80 Mbit/s. Plus de 3,1 millions d'entre eux (59%) bénéficient de connexions de plus de 200 Mbit/s. 32% sont couverts par un débit de 10 Gbit/s. Le réseau mobile de Swisscom compte parmi les plus performants en comparaison internationale, ainsi qu'en témoignent les tests indépendants de réseaux réalisés notamment par Connect, Ookla, PC Magazin ou CHIP. Il dessert aujourd'hui 99% de la population avec la 3G et la 4G. 99% de la population bénéficie également de la 4G+ jusqu'à 300 Mbit/s, 96% de la 4G+ à 500 Mbit/s et 55% de la 4G+ jusqu'à 700 Mbit/s.

## Développement du réseau

Les besoins en bande passante sur les réseaux fixe et mobile suisses ne cessent de croître. Pour se maintenir à ce niveau élevé, des investissements supplémentaires dans les réseaux sont nécessaires. Swisscom investit donc de quelque CHF 1,6 mrd par an dans l'informatique et les infrastructures en Suisse.

D'ici fin 2021, chaque commune suisse devrait bénéficier de bandes passantes plus élevées sur le réseau fixe: d'ici fin 2021, environ 90% des logements et commerces devraient disposer dans toute la Suisse d'un haut débit minimum de 80 Mbit/s et près de 85% d'un débit de 100 Mbit/s ou plus. Pour ce faire, Swisscom table sur un mix de technologies à fibre optique et sur des approches convergentes, qui combinent intelligemment différentes technologies de fibre optique.



De plus, d'ici la fin 2025, la couverture de la fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) devrait quasiment doubler par rapport à 2019. Ainsi, jusqu'à 60% des logements et commerces disposeront de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Dans le même temps, Swisscom poursuivra dans les années à venir la modernisation de son réseau existant, ce qui permettra à 90% des logements et commerces de bénéficier d'une bande passante de 300 à 500 Mbit/s. Dans certaines régions, la nouvelle technologie Bonding permet d'améliorer sans cesse la couverture haut débit, en combinant la performance du réseau fixe à celle du réseau mobile et en offrant ainsi une meilleure expérience client.

Les besoins des clients en matière de données vont croissant sur le réseau mobile et enregistrent au cours de l'exercice sous revue une hausse de 29% par rapport à l'année précédente. C'est pour cette raison, mais aussi

en raison des prescriptions légales strictes, qu'il est nécessaire d'étendre le réseau à de nouveaux sites de communication mobile. L'extension du réseau 4G+ se poursuit, et le déploiement de la cinquième génération de communication mobile (5G) sera un thème central pour Swisscom au cours des années à venir. En revanche, la technologie 2G n'était disponible que jusqu'à fin 2020; elle sera mise hors service en quelques semaines. Swisscom utilisera les capacités libérées pour des technologies plus efficaces.

© Voir sous [www.swisscom.ch/reseau](http://www.swisscom.ch/reseau)

La 5G est la norme de communication mobile de la numérisation et revêt à ce titre une importance capitale pour la place économique suisse. Elle permet en effet d'atteindre des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s, une réaction en temps réel et des capacités nettement supérieures.

## Des volumes de données 50 fois plus élevés en huit ans

en millions de téraoctets



Développement du volume de données sur les réseaux de Swisscom en mio. de téraoctets

Depuis 2015 déjà, Swisscom collabore avec Ericsson en vue du lancement de la 5G en Suisse. En 2019, Swisscom a été le premier opérateur en Europe à mettre en service le réseau 5G et depuis, elle ne cesse de l'étendre. Elle dessert actuellement 96% de la population suisse avec une version 5G de base et met d'ores et déjà à disposition dans 500 sites la version 5G+, qui offre tous les avantages de la 5G. Le déploiement de la 5G progresse avec certaines restrictions et étend progressivement le réseau avec les capacités supplémentaires nécessaires.

Cette extension se heurte aux réserves et aux résistances de la population. Les raisons avancées pour s'opposer à l'extension de la 5G sont très diverses et les suppositions et hypothèses qui les sous-tendent manquent souvent de fondement concret. Au cours de l'exercice sous revue, d'importantes organisations spécialisées telles que l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP) et la Food and Drug Administration (FDA) des Etats-Unis ont à nouveau confirmé que les valeurs limites applicables au niveau international garantissaient une protection fiable contre les effets néfastes des immissions liées à la communication mobile. Ce constat s'applique également à la nouvelle norme 5G. La résistance contre l'extension supplémentaire du réseau de communication mobile a donné lieu à de nombreuses initiatives politiques au niveau communal, cantonal et national, et à l'adoption – parfois illicite – de moratoires exigeant l'arrêt des permis de construire. De même, des initiatives populaires dont l'acceptation pourrait rendre impossible la communication mobile en Suisse sont également en cours de préparation. La controverse autour de la communication mobile a déjà considérablement retardé de nombreux projets d'extension du réseau, ce qui affecte également le déploiement du réseau 4G.

En outre, la nouvelle technologie 5G n'exploite pas tout son potentiel actuellement en raison des valeurs limites strictes en vigueur en Suisse. Pour que la Suisse puisse pleinement profiter des possibilités de la 5G, un ajustement des conditions-cadres juridiques en matière d'environnement s'avère nécessaire. Afin d'améliorer le niveau d'information, Swisscom communique sur ses canaux et soutient l'association professionnelle asut lors de ses campagnes d'information, notamment par la mise en place de la plateforme d'information CHANCE5G.

© Voir sous [www.chance5g.ch](http://www.chance5g.ch)

L'Internet des objets connecte d'innombrables objets et appareils entre eux et avec leurs utilisateurs. Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille IdO et déployé les technologies IdO dédiées Narrow Band IoT et LTE-M dans toute la Suisse. Le réseau Low Power Network offre une couverture de 97%. L'arrivée d'opérateurs internationaux du cloud sur le marché de l'IdO a donné un nouvel élan à la continuité et à l'extension de l'Internet des objets. Swisscom est bien positionnée à cet égard grâce à de solides partenariats avec Amazon et Microsoft. Elle est d'ores et déjà le premier fournisseur pour les solutions IdO requises pour les applications cloud et analytiques, et leur exploitation. «Data as a Service» vient compléter le portefeuille de Swisscom et, grâce à des applications IdO «plug-and-play», permet à de nombreux clients d'accéder encore plus facilement à l'Internet des objets.

Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre d'emplacements 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 9 000 emplacements d'antennes. Fin 2020, Swisscom disposait de quelque 6 100 installations extérieures et 2 900 antennes de communication mobile dans des bâtiments. Avec quelque 6 600 hotspots en

Suisse, elle se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil.

## 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 indépendamment de la technologie: chaque technologie peut donc 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, 1800 MHz, 2100 MHz et 2600 MHz. Swisscom les utilise actuellement pour offrir à ses clients des services basés sur les technologies 4G et 3G. En février 2019, de nouvelles fréquences ont été attribuées, essentiellement pour permettre la transmission de signaux au moyen de la 5G. Il s'agit des fréquences de 700 MHz, 1400 MHz, 2600 MHz et 3500 MHz que Swisscom utilise actuellement pour offrir à ses clients des services basés sur les technologies 5G, 4G et 3G, en se tenant toujours aux valeurs limites définies par la loi pour tous les lieux à utilisation sensible, tels que les habitations, les écoles, les hôpitaux ou les postes de travail permanents. Ces valeurs limites sont dix fois plus strictes en Suisse que ce que recommande l'Organisation mondiale de la santé.

## Infrastructure IT et plateformes

Swisscom exploite six grands centres de données en Suisse. L'infrastructure Informatique comprend environ 140 000 serveurs virtuels et physiques. Dans quatre des six centres de données, les fonctions centrales de télécommunications pour l'exploitation des réseaux fixes et mobiles sont convergentes. De même, quatre centres de données (deux centres ont une double fonction) sont également utilisés pour l'exploitation des applications informatiques. Il s'agit de toutes les applications commerciales en lien avec les services de Swisscom. 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 et à ses propres développements.

Swisscom s'est imposée comme un partenaire informatique fiable, commercialisant une vaste offre de services. Sur la base d'une stratégie cloud élargie, elle développe son offre dans le domaine du cloud avec des services TIC hybrides. Ces services aident les clients de Swisscom à mettre en place des environnements hybrides et multi-cloud et à les exploiter efficacement. Swisscom a mis en place un service client flexible de type «modulaire» pour répondre rapidement et individuellement aux nombreux besoins de ses clients. Dans le cadre de sa stratégie, elle renforce sa coopération avec les princi-

aux fournisseurs de cloud public (comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure). En outre, elle développe en permanence des plateformes établies sur le marché suisse, telles que l'Enterprise Service Cloud, avec de nouveaux services basés sur Container.

Le passage à un transfert exclusif de données par le protocole Internet (IP) et l'extension des services de connectivité accroissent les exigences envers les sites qui, par le passé, fournissaient seulement des services de téléphonie. Afin de répondre aux exigences supplémentaires, Swisscom a réparti la virtualisation des fonctions réseau sur quatre sites, ce qui permet de transférer d'importants volumes de données avec des temps de réaction rapides.

Swisscom utilise ses plateformes cloud de manière systématique pour fournir des services de communication internes et externes. Elle les exploite dans ses propres centres de données géographiquement redondants, permettant ainsi une utilisation automatisée et efficace, garante d'une expérience client améliorée. Swisscom élargit son offre Connectivity existante pour y inclure un Software-Defined Networking (SDN) moderne, Managed Security et Managed LAN, en accordant une attention particulière à la combinaison des services modernes et existants. Pendant la pandémie de Covid-19 et en réponse à l'évolution des besoins, Swisscom a, au cours de l'exercice sous revue, fourni à courte échéance à ses clients des services basés sur le cloud pour soutenir le travail à domicile. Les clients ont fait un usage intensif des services d'accès distant et des services cloud et Connectivity. 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. Plutôt que de développer des infrastructures en régie propre, Swisscom a de plus en plus 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, s'est révélée fructueuse. L'industrialisation de l'IT se poursuit et, dans son sillage, le développement d'applications modernes, qui profitent des possibilités offertes par les plateformes tout en contribuant à réduire les coûts et à garantir une sécurité maximale. En même temps, le démantèlement systématique des technologies obsolètes de réseau fixe comme le TDM (Time Division Multiplex) ou l'infrastructure classique des centres de données réduit la complexité et crée de l'espace pour de nouvelles infrastructures.

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 transfor-

mation 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

Le déploiement des connexions fixes à très haut débit (UWB) a considérablement progressé en Italie. Fastweb a largement contribué à cette progression en réalisant d'importants investissements dans son infrastructure réseau. Quelque 8 millions de logements et commerces, soit 30% de la population, sont actuellement desservis par l'infrastructure à très haut débit de Fastweb grâce aux technologies FTTH et FTTS. De plus, Fastweb fournit à 10 millions de logements et commerces supplémentaires des services à très haut débit par le biais de prestations en amont d'autres opérateurs réseau. Fastweb va continuer d'investir dans son infrastructure réseau pour atteindre, d'ici 2026, une couverture en très haut débit de 90% de la population. Cette extension se fera, d'une part, avec la technologie Fixed Wireless Access 5G (FWA) et, d'autre part, avec le déploiement d'un réseau mobile 5G conjointement avec un opérateur réseau existant. Pour atteindre ces objectifs, Fastweb a mis en place les partenariats stratégiques suivants:

- En novembre 2019, Fastweb et Linkem, un opérateur établi dans le domaine du Fixed Wireless Access (FWA), ont conclu un accord de collaboration à long terme. Ce partenariat est basé sur les ressources existantes (spectre 5G, capacités de planification radio, sites existants et nouveaux sites). Il est conçu pour permettre le déploiement rapide et rentable de deux réseaux de raccordement FWA 5G indépendants accessibles à 8 millions de logements et commerces dans les petites et moyennes agglomérations. Le déploiement devrait être terminé d'ici juin 2023. En

juillet 2020, les deux entreprises ont étendu leur collaboration à 4 millions d'unités d'utilisation supplémentaires dans les zones rurales. La commercialisation devrait être effectuée d'ici juin 2024. L'accord prévoit la fourniture mutuelle de services Wholesale. Toutefois, les actifs, les prestations de services et les offres commerciales resteront distincts.

- En août 2020, Fastweb, Telecom Italia (TIM) et la société financière KKR ont signé un accord portant la création de FiberCop S.p.A. TIM apporte son réseau d'accès secondaire (le réseau allant des sous-répártiteurs de câble jusqu'aux habitations des abonnés). Les partenaires intègrent également Flash Fiber, une société détenue conjointement par TIM (80%) et Fastweb (20%), dans la nouvelle société. FiberCop va progressivement équiper le réseau de raccordement avec la technologie FTTH. D'ici 2025, les partenaires entendent toucher 14 millions de logements et commerces avec la FTTH, soit 56% de la population. Flash Fiber a été fondée en 2016 par TIM et Fastweb pour investir conjointement dans la couverture FTTH des 29 plus grandes villes d'Italie. En échange de l'apport dans la nouvelle société de sa participation de 20% dans Flash Fiber, Fastweb recevra une participation de 4,5% dans FiberCop. Les autres parts sont détenues par TIM (58%) et KKR (37,5%). L'exécution de la transaction est soumise à la vérification des autorités compétentes en matière de concurrence, actuellement en cours.

### Infrastructure informatique

Fastweb exploite quatre grands centres de données en Italie. L'infrastructure Informatique comprend environ 6 000 serveurs virtuels et physiques pour les besoins propres. L'un des centres de données est géré par un partenaire technologique qui est responsable de la mise en place et du développement du centre ainsi que des aspects opérationnels de l'infrastructure informatique de Fastweb. Deux des centres sont utilisés principalement pour le segment de la clientèle commerciale, ce qui inclut les services housing, cloud et autres managed services TIC.

# Collaborateurs

Dans un environnement en pleine mutation, 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 aussi la compétitivité de l'entreprise. Fin 2020, Swisscom employait 19 062 collaborateurs en équivalent plein temps, dont 16 048, soit 84%, en Suisse. Swisscom forme en outre quelque 900 apprenants en Suisse.

## Collaborateurs en Suisse

La transformation numérique est désormais omniprésente; elle est à la fois porteuse de multiples opportunités et de défis majeurs pour les collaborateurs et l'entreprise. Pour saisir ces opportunités ou maîtriser ces défis, il faut des collaborateurs motivés, capables de jouer de leurs compétences et de leurs expériences pour enthousiasmer jour après jour pour notre univers interconnecté. Swisscom accompagne ses collaborateurs pour qu'ils développent et complètent leurs compétences afin de disposer à l'avenir des capacités et des ressources nécessaires. Pour les collaborateurs, il est aussi important de toujours se former et se perfectionner. C'est pourquoi Swisscom accorde à tous ses collaborateurs cinq jours de formation continue par an. Swisscom offre une large palette de possibilités de formations et de perfectionnements par le biais de la One Swisscom Academy. L'Academy mise essentiellement sur des méthodes d'apprentissage numériques, grâce auxquelles les collaborateurs peuvent acquérir des connaissances indépendamment du temps et du lieu. Ces offres sont axées sur le renforcement de l'employabilité des collaborateurs.

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 d'engagement vont au-delà du standard minimal requis par le Code des obligations. Lors de l'année sous revue, 98,1% de l'effectif en Suisse (exercice précédent: 98,7%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail à durée indéterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 21,4% (exercice précédent: 20,1%). Le taux de fluctuation du personnel était de 7,8%

en Suisse (exercice précédent: 6,8%). Des informations complémentaires sur les thèmes relatifs au personnel figurent dans le rapport sur le développement durable.

☺ Voir sous [www.swisscom.ch/durabilite](http://www.swisscom.ch/durabilite)

La pandémie de Covid-19 a posé de nombreux défis à l'entreprise et à ses collaborateurs. Swisscom a donc mis en place une task force Covid-19 pour prendre des décisions rapides en fonction de l'évolution de la situation, décider des mesures de protection des collaborateurs et fournir des informations transparentes. Après l'apparition du virus, plus de 80% des collaborateurs ont pu très rapidement travailler à domicile ponctuellement. Le changement de régime a bien fonctionné, car avant la pandémie de Covid-19, Swisscom avait déjà joué un rôle de pionnier dans toute la Suisse en matière de télétravail. Selon les résultats d'une enquête interne, les collaborateurs apprécient la possibilité de télétravailler. Swisscom continuera donc à promouvoir et à développer ce mode de travail à l'avenir. Les collaborateurs de Swisscom ont également reçu des informations et des offres actualisées pour les aider à faire face à la pandémie de Covid-19. Il s'agissait notamment d'informations constamment mises à jour sur l'Intranet ou du service interne d'orientation et de conseil Care Gate. Bien que le carnet de commandes ait reculé dans certaines divisions opérationnelles en raison de la pandémie de Covid-19, Swisscom a largement renoncé à recourir au chômage partiel, se fixant plutôt comme objectif de procéder à une nouvelle allocation des ressources en interne. Ce but a été atteint, à l'exception des cinémas Kitag qui ont dû rester fermés pendant une longue durée.

## 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 SA, sont négociés par Swisscom SA et les partenaires sociaux. Les filiales du groupe 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. Les filiales cablex SA et Swisscom Directories SA (localsearch) négocient leur propre CCT avec les partenaires sociaux. 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. Fin décembre 2020, 81% de l'effectif en Suisse étaient soumis à la CCT Swisscom (comme durant l'exercice précédent). La CCT prévoit des conditions de travail et des prestations progressistes telles que 5 jours de formation continue par an, 10 jours d'achat de congés, 18 semaines de congé de maternité et 3 semaines de congé de paternité. Elle 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 codécision, 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 par ailleurs 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 la filiale Worklink SA, 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. Swisscom soutient également des modèles de travail progressistes tels que la retraite partielle progressive. En 2020, 80% (exercice précédent: 83%) 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 également d'un règlement qui les soutient dans leur réorientation professionnelle en cas de restructuration.

### Rémunération des collaborateurs

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. Celui-ci 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 de Swisscom. Des informations détaillées sur la rémunération des membres de la Direction du groupe figurent dans le rapport de rémunération.

En 2020, 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 1,0% de la masse salariale ont été décidées pour les collaborateurs soumis à la CCT et ont pris effet en avril 2020. 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 0,3% 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 0,95% pour permettre des adaptations de salaire individuelles.

### Développement du personnel en interne et marché du travail externe

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 2020, chaque collaborateur de Swisscom a consacré 2,9 jours en moyenne à la formation et au perfectionnement. L'objectif déclaré est également de pourvoir le plus grand nombre possible de postes en interne. Lorsque cela n'est pas possible, on a recours au recrutement externe. Swisscom est en concurrence avec des entreprises nationales et internationales pour attirer les meilleurs talents, en particulier dans les métiers de l'informatique. Actuellement, la pénurie de travailleurs qualifiés sur le marché du travail suisse se manifeste en premier lieu dans le secteur professionnel des ingénieurs dits DevOps. Ces ingénieurs ont un profil de compétences qui est essentiel pour la compétitivité sur le marché des TIC et qui confère à Swisscom l'agilité

requis pour réagir rapidement aux changements du marché. Bien que le marché du travail suisse reste une priorité, Swisscom a décidé d'ouvrir un centre DevOps à Riga au cours de l'exercice sous revue – en plus du centre existant à Rotterdam. L'objectif principal est d'avoir accès, en cas de besoin, à des talents internationaux parallèlement au marché du travail suisse.

### Satisfaction des collaborateurs

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 à tous les collaborateurs, aux équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir rapidement au feedback et d'ébaucher des améliorations. Cette forme d'enquête favorise une culture du feedback 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 74% du personnel a pris part à l'enquête menée en 2020 (2019: 70%). Plus de 90% des collaborateurs ayant participé au sondage ont affirmé qu'ils recommanderaient très probablement Swisscom comme employeur.

### 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 notamment 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. Swisscom 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. Par rapport à l'année précédente, la part des postes de travail dans ce domaine est passée de 0,97% à 1,06%, l'objectif étant de réserver au moins 1% des postes de l'entreprise pour cette stratégie d'inclusion. Swisscom adopte aussi une approche inclusive 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 possible actifs dans les processus de travail. Swisscom forme près de 900 apprentis en Suisse.

Les diplômés des hautes écoles spécialisées et des universités acquièrent leur première expérience pratique en tant que stagiaires Step In ou Trainee chez Swisscom. Swisscom est représentée dans toutes les régions linguistiques de Suisse. Elle veille à ce que les différentes langues puissent être représentées de manière adéquate dans tous les domaines et propose par conséquent des programmes d'apprentissage, de stages et de talents pour toutes les régions linguistiques.

### Collaborateurs en Italie

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 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 les associe suffisamment tôt au processus lors de réorganisations importantes dans la société.

Le temps de travail des collaborateurs soumis au CCNL s'élève à 40 heures par semaine. Ce document fixe en outre 5 semaines de vacances, un congé de maternité de 20 semaines et 1 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. 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 dans le cadre d'une convention souscrite en 2001: horaires de bureau souples, Smart Working et télétravail, possibilité pour les mères de choisir leurs tours de service ou de travailler provisoirement à temps partiel.

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 modèle convenu séparément avec les syndicats. Fastweb respecte le salaire minimal légal défini par le CCNL.

Vers l'interview



# Pour des soirées de pur cinéma.

**Markus Gisi, responsable de programmes blue TV,**  
vous propose, à toute heure, le meilleur du divertissement.



# Pour notre avenir à tous.

**Saskia Günther, responsable de l'équipe  
du développement durable,** veille à ce que  
Swisscom reste championne du monde en durabilité.

# 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. Swisscom adapte en permanence son portefeuille d'offres aux attentes de la clientèle. La principale innovation de l'année a été la création de la famille de produits «Swisscom blue», qui regroupe les offres Entertainment précédemment disponibles sous différentes marques dans le même univers.

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

En Suisse, les produits et services relevant de l'activité principale de Swisscom sont proposés sous la marque centrale Swisscom. Mais elle exploite aussi la marque secondaire Wingo et les marques tierces Coop Mobile et M-Budget. Dans son portefeuille, elle possède encore d'autres marques qui illustrent d'autres thèmes et secteurs d'activité. 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.

Marque centrale



Nouvelle famille de produits



Marque secondaire



Marques tierces



Autres marques (extrait)



Portefeuille de marques de Swisscom

Société, technologie et environnement économique changent à un rythme toujours plus rapide. Une marque doit être capable de refléter ces changements tout en maintenant le cap sur son orientation en toute stabilité. La vision, les valeurs et la promesse de Swisscom définissent le positionnement de la marque Swisscom. Pour concrétiser sa marque en interne comme en externe, Swisscom a créé la plateforme thématique «Prêts». Swisscom attend de ses collaboratrices et collaborateurs qu'ils soient dignes de confiance, engagés et curieux dans toutes leurs activités. Sur cette base, 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 plus simplement de l'avenir interconnecté et les aide à s'y préparer.

L'exercice sous revue a été marqué par une décision stratégique de la marque: le regroupement de l'offre Entertainment dans la famille de produits «Swisscom blue». Auparavant, Cinetrade, Teleclub, Kitag Kinos et Bluewin intervenaient comme des marques distinctes. Pour les clients, le lien avec Swisscom n'était pas clair. Swisscom a donc dissous ces marques au cours de l'exercice sous revue et a regroupé toute son offre Entertainment dans la même famille de produits «Swisscom blue». «Swisscom blue» englobe blue TV (ex-Swisscom TV), blue Cinema (ex-Kitag Kinos) et blue News (ex-Bluewin). Les services Teleclub fonctionnent désormais sous l'appellation blue+. Ce regroupement clarifie le lien entre les différentes offres, permet de proposer de nouvelles offres et renforce l'attrait et le dynamisme de la marque Swisscom. Tout cela s'inscrit dans la stratégie One-Brand de Swisscom. Le design de «Swisscom blue» s'appuie fortement sur la couleur bleue la plus connue de la marque et transmet une impression de lumière, qui joue un rôle central dans le Corporate Design actuel.

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 neuvième 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 est d'environ CHF 5 mrd selon Brand Finance.

## Produits et services en Suisse

### Clientèle privée

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 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 propres besoins et d'y intégrer aussi très facilement d'autres terminaux mobiles, tels que montres connectées, traceurs GPS et tablettes.

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 ou des SMS; inOne s'adapte ainsi aisément aux besoins de chacun.

Swisscom développe également en continu son abonnement inOne mobile. Avec inOne mobile go, les clients bénéficient d'une utilisation illimitée du smartphone en Suisse. De plus, Swisscom a été le premier opérateur à inclure l'utilisation au sein de l'UE/Europe de l'Ouest dans l'abonnement. Désormais, les clients de Swisscom peuvent en toute liberté téléphoner, envoyer des SMS et surfer sur Internet, qu'ils soient en Suisse ou à l'étranger. Il est en outre possible d'intégrer aisément et à moindre coût d'autres terminaux tels que tablettes, laptops, montres connectées, traceurs GPS ou un deuxième smartphone au contrat existant. Ces terminaux connectés rencontrent un succès toujours plus vif auprès des clients.

Le réseau domestique (Smart Home) permettant de commander la lumière, la musique ou des dispositifs d'alarme a lui aussi fortement progressé en 2020. Fin 2020, 250 000 clients (+39%) utilisaient quelque 340 000 appareils via l'application Swisscom Home, ce qui représente le triple de l'année précédente.

Dans le domaine Entertainment, Swisscom a lancé «Swisscom blue» en septembre 2020. «Swisscom blue»

offre une expérience de divertissement complète avec de nouvelles offres, de nouveaux contenus et la liberté d'y accéder partout. blue TV, la télévision la plus appréciée en Suisse, constitue le socle de cette nouvelle offre. Elle est disponible, d'une part, en combinaison avec la Swisscom Box (ou les modèles antérieurs) et, d'autre part, via une application pour tous les smartphones et tablettes, un lecteur Web pour ordinateur portable sur blue.ch et via une application Smart TV pour les appareils de marque Samsung et, prochainement, d'autres marques telles que LG. L'application est également disponible avec l'offre complète de blue+ sur les box TV d'UPC TV, de sorte que blue TV est accessible non seulement aux clients de Swisscom, mais aussi aux clients d'autres câblo-opérateurs.

L'offre la plus large de blue TV n'est disponible pour l'instant qu'en combinaison avec la Swisscom Box. En effet, seule la Swisscom Box (ou son prédécesseur, la Box UHD) intègre, outre la télévision classique, les offres de streaming attractives de Netflix, Sky, OCS, Spotify, DAZN, YouTube et de nombreux autres fournisseurs. En outre, la Swisscom Box offre désormais un accès à Prime Video, le service de streaming d'Amazon, ainsi qu'aux chaînes MySports, qui diffusent notamment les matchs des plus grandes ligues suisses de hockey sur glace.

A travers les marques Wingo, Coop Mobile et M-Budget, Swisscom s'adresse aux clients qui ne demandent 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 simples et attrayantes. Coop Mobile 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. Swisscom élargit constamment son offre de services afin de répondre aux besoins des clients en perpétuelle évolution.

### Clientèle commerciale

La transition numérique continue d'être une priorité des entreprises; elle modifie leurs processus commerciaux, modèles commerciaux, expériences client et mondes du travail. Elle nécessite de solides réseaux de communication. Forte 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 IdO, mais aussi des solutions mobiles pour le travail et la communication mobiles, des solutions réseau, la mise en réseau de sites, l'optimisation des processus opérationnels, des solutions SAP, des solutions de sécurité et d'authentification ainsi qu'une gamme complète de services spécialement conçus pour les banques. 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, ainsi que la mise en œuvre du dossier électronique du patient.

Standardisé mais individualisé: sous le nom inOne PME, Swisscom propose aux petites entreprises un paquet combiné comprenant la téléphonie et Internet. Les PME de plus grande taille ou qui ont des besoins plus complexes obtiennent avec Smart Business Connect une solution de communication individuelle comprenant des fonctions de collaboration et des solutions réseau. Les deux offres combinées comportent des services intégrés, comme par exemple la sûreté de fonctionnement Internet, et peuvent être complétées par blue TV, blue TV Public ou par blue TV Host pour les hôtels et les foyers. Pour mener leurs activités, les PME dépendent également d'une infrastructure informatique fiable, car celle-ci joue un rôle de plus en plus crucial dans la réalité d'une entreprise. Les PME sont tributaires de la fiabilité absolue et de l'évolutivité des systèmes informatiques pour pouvoir à tout moment s'adapter facilement et en souplesse aux évolutions du marché et de l'entreprise. A cet égard, Smart ICT offre aux clients une solution complète et modulaire d'outsourcing informatique. 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. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a lancé de nouveaux services pour PME dans l'univers numérique, tels qu'ICT-Assessment et My Service Business, et complété son portefeuille cloud avec Microsoft Azure pour répondre de manière encore plus personnalisée aux besoins de la clientèle. Avec le canal d'information et Inhouse Channel, blue TV Host permet désormais aux hôtels et aux foyers de bénéficier de nouvelles offres d'infodivertissement. Les abonnements de communication mobile axés sur les besoins des clients commerciaux ainsi que des logiciels et des services web complètent le portefeuille d'offres destinées aux PME.

Enfin, Swisscom propose localsearch, des services d'information et d'annuaires permettant aux PME de rechercher rapidement des adresses, des numéros de télé-

phones et des informations détaillées sur les entreprises: sur Internet, sur l'application mobile et sur la version papier de l'annuaire téléphonique (Local Guide). Local-search exploite aussi les annuaires local.ch, qui dispose d'une plateforme de réservation auprès de 4 500 restaurants, et search.ch. Par l'intermédiaire de Swisscom Broadcast SA, Swisscom propose toute une gamme de services de radiodiffusion, depuis les services indépendants de toute plateforme pour les clients du secteur des médias jusqu'aux services de radiocommunication professionnelle et sécurisée. En outre, par l'intermédiaire de cablex SA, Swisscom offre également des services de télécommunications liés à la construction et à l'entretien de l'infrastructure du réseau.

## 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 télécommunication, selon leurs besoins, 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) et met à la disposition de ses clients des infrastructures permettant l'utilisation conjointe de canalisations de câbles ou du réseau de communication mobile. Enfin, Swisscom prospecte des champs d'activités d'avant-garde dans le domaine OTT.

## Produits et services en Italie

Dans le segment de la clientèle privée, Fastweb a encore renforcé son activité convergente fixe-mobile et son approche Go-to-Market en mettant l'accent sur la transparence et la simplicité. Fastweb confirme ainsi sa position de leader en matière de satisfaction de la clientèle dans les services de téléphonie fixe et se classe aussi parmi les meilleurs auprès des clients de la communication mobile.

Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb a défendu sa position de leader, notamment auprès des grandes entreprises (part de marché Fastweb supérieure à 34%) et dans l'administration publique (part de marché Fastweb de 40%), où elle a remporté d'importants contrats-cadres publics nationaux pour les services filaires et TIC. Pour élargir son offre sur le marché des TIC et de la sécurité, Fastweb a acquis 100% de Cutaway et 70% de 7Layers en 2020. Grâce à Cutaway, Fastweb élargit

son offre de solutions cloud de bout en bout et devient plus indépendante à l'égard des solutions de prestataires tiers. La reprise de 7Layers augmente ses capacités en termes de cybersécurité (services à forte valeur ajoutée). Fastweb développe ainsi sa clientèle et son portefeuille. Dans le domaine wholesale, Fastweb propose des services UWB à d'autres sociétés de télécommunications pour leur clientèle privée et commerciale.

## 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 secteur Wholesale quant à lui évalue la satisfaction de la clientèle une fois par an. L'indicateur le plus important, tous secteurs 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 Residential Customers** 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 Business 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.

Sur la base des résultats de ces études et de ces enquêtes, Swisscom prend les mesures appropriées pour améliorer encore ses produits et services. Les résultats ont une influence sur la part variable liée au résultat versée aux collaborateurs et au Management.

# Innovation et développement

La concurrence mondiale, les nouvelles technologies et l'évolution des besoins des clients entraînent des changements toujours plus rapides. Swisscom investit en permanence dans le développement de nouveaux produits et services pour ses clients, optimise leurs processus et assure ainsi sa position sur le marché à long terme.

## L'innovation, un moteur essentiel

L'innovation ne cesse de gagner en importance depuis plusieurs années. Outre l'optimisation continue de l'existant, Swisscom investit aussi dans des innovations disruptives. Elle crée ainsi de nouveaux marchés et préserve durablement sa valeur d'entreprise. 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 en vue d'élaborer des solutions qui créent de la valeur ajoutée et suscitent l'enthousiasme. Pour cela, elle travaille en partenariat étroit avec des hautes écoles, des start-up et des entreprises technologiques établies.

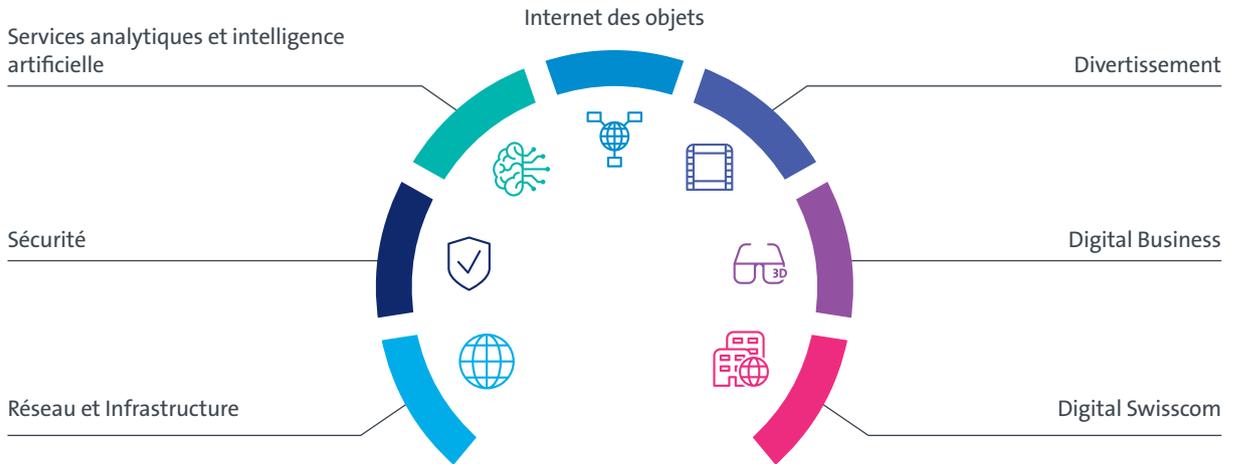
Dans la Silicon Valley et à Shanghai, des Swisscom Outposts se chargent du repérage et du transfert technologiques pour Swisscom. Swisscom Ventures met en réseau les start-ups avec les unités opérationnelles de Swisscom afin de stimuler l'innovation. Depuis 2007, les investissements réalisés dans plus de 65 jeunes pousses ont d'ores et déjà contribué à créer plus de 1 000 emplois en Suisse et à renforcer la place économique suisse. Au cours de

l'exercice sous revue, Swisscom Ventures a investi dans sept nouvelles entreprises et réalisé dix investissements de suivi dans des participations existantes. En 2018, Swisscom Ventures a également créé le Digital Transformation Fund. Swisscom StartUp soutient les start-up et les entrepreneurs en Suisse par le biais de conseils, de remises sur les services informatiques et de cloud, de savoir-faire d'experts, de programmes de coaching, de financements et d'événements de communauté. Le Swisscom StartUp Challenge 2020 est consacré au thème de la 5G. Des start-up ou des équipes de recherche ont pu bénéficier d'un partenariat avec Swisscom ou d'un financement par le biais de Swisscom Ventures, ainsi que d'un mentoring de la part de Swisscom, Venturelab, Ericsson et Qualcomm. Enfin, le programme interne d'intrapreneurship Kickbox soutient le processus d'innovation interne de l'entreprise en fournissant aux collaborateurs des outils, un processus clair et des ressources pour les projets d'innovation. D'autres grandes entreprises peuvent accéder au programme par l'intermédiaire de [getkickbox.com](https://getkickbox.com).

© Voir sous [www.swisscom.ch/innovation](https://www.swisscom.ch/innovation)

## Orientation thématique de l'innovation

Dans l'innovation, Swisscom se concentre sur sept domaines, qui soutiennent la réalisation immédiate des objectifs du groupe:



Dans le cadre de ces domaines d'innovation, Swisscom investit en permanence dans des solutions avancées pour atteindre ses objectifs stratégiques. Elle entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, en premier lieu dans le domaine des TIC, 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 toute la Suisse puisse profiter de la meilleure infrastructure. Grâce à une architecture innovante, elle renouvelle en outre tous les composants réseau, du noyau au raccordement. Ce faisant, elle réunit les conditions qui permettront à l'avenir de lancer rapidement de nouveaux services et de toujours être le premier opérateur à fournir des services inédits à ses clients.

### Communication mobile

En 2020, Swisscom a considérablement fait progresser l'implantation de la 5G. Elle a notamment développé une solution Inhouse 5G qui permet d'installer le réseau du futur directement dans les bâtiments pour faire bénéficier directement les utilisateurs des technologies modernes. En avril 2020, Swisscom a mis en service les premières installations Inhouse 5G suisses dans le Swisscom Shop de la gare de Lucerne et dans le hall de la gare. La technologie 4x4 MIMO (Multiple Input Multiple Output) utilisée augmente considérablement la vitesse et la capacité du réseau. Swisscom a également mené des études sur un tronçon test au lac de Walenstadt pour pouvoir améliorer de façon significative la couverture mobile 5G dans les trains au moyen d'un corridor d'antennes le long de la voie ferrée. Elle a

réalisé une percée à cet égard, en atteignant dans un train en marche des vitesses de téléchargement de plus de 1 Gbit/s avec des temps de réponse de seulement 8 millisecondes.

### Réseau fixe

La poursuite du développement des applications numériques entraînera au cours des prochaines années une croissance des besoins en bande passante similaire à celle des années précédentes. En dix ans, la demande a été multipliée par plus de dix. Swisscom investit donc en permanence dans l'extension de son réseau et s'appuie sur les technologies de pointe les plus récentes. Elle garantit ainsi que la compétitivité numérique de la Suisse reste à un haut niveau. A cet égard, Swisscom a franchi une nouvelle étape au cours de l'exercice sous revue: elle a été le premier opérateur de télécommunications au monde à atteindre une largeur de bande de 50 Gbit/s en réception et de 25 Gbit/s en émission sur le réseau de raccordement en situation réelle. Swisscom estime que la technologie correspondante sera prête pour le marché dans environ deux ans et pourra alors être utilisée au quotidien.

### Internet des objets (IdO)

#### Smart Life

Le potentiel d'innovation de l'IdO dope les modèles commerciaux lucratifs, les processus automatisés et la création de nouvelles interactions clients et de produits intelligents. Dans le cadre de différentes manifestations, Swisscom soutient les entreprises telles que les start-up afin qu'elles puissent maîtriser l'accès à l'IdO et développer ce dernier. Dans le même temps, l'IdO prend une importance croissante auprès de la clientèle privée, que

ce soit pour la maison connectée ou les déplacements. L'application Swisscom Home contrôle d'ores et déjà plus de 50 appareils de huit fabricants – notamment des appareils de grands fabricants internationaux tels que Philips Hue et Sonos, mais aussi de fabricants suisses comme myStrom. Swisscom a également élargi les fonctionnalités de l'application Home et introduit de nouveaux types de règles. Par exemple, la lumière s'éteint automatiquement dès que l'utilisateur quitte la maison et s'allume automatiquement juste avant le coucher du soleil. L'assistant vocal de Swisscom rend également la commande des appareils connectés encore plus facile et plus polyvalente. Les appareils ménagers connectés tels que le robot aspirateur iRobot peuvent désormais être commandés via l'application. Le nouveau Swisscom Smart Switch est un produit d'entrée de gamme idéal pour tous les utilisateurs qui s'intéressent aux applications de la maison connectée.

### Services analytiques et intelligence artificielle Recours à l'intelligence artificielle (IA)

Swisscom utilise l'intelligence artificielle de manière ciblée afin d'offrir à ses clients un meilleur service, notamment dans le service à la clientèle, pour la détection des dérangements sur le réseau ou pour améliorer l'efficacité des processus internes. A l'avenir, les clients commanderont le dialogue vocal automatisé sur la hotline Swisscom non plus avec la saisie numérique classique, mais au moyen d'une reconnaissance vocale s'appuyant sur l'intelligence artificielle. Cela permet d'identifier plus rapidement les besoins des clients et de les transmettre directement à l'agent approprié. En cas de rappel avec un ticket de dérangement ouvert, le routage vers un agent approprié se fera directement, ce qui évitera au client d'avoir à répéter quel est son problème avant de voir son appel transféré. Le chatbot supporté par l'IA et utilisé dans les canaux écrits est optimisé en permanence par Swisscom en termes d'expérience utilisateur et de taux d'automatisation. Désormais, le chatbot utilise un modèle de reconnaissance ciblé client pour les demandes.

### Sécurité

#### Extension de la plateforme Security

La sécurité fait partie intégrante des valeurs et de la culture de Swisscom. Les menaces provenant d'Internet prolifèrent et sont de plus en plus sophistiquées. De nombreux processus et modèles commerciaux des entreprises actuelles sont entièrement basés sur les technologies informatiques et deviennent donc des cibles attrayantes pour les pirates. En combinant des services de sécurité, des compétences, des processus et des outils professionnels, Swisscom offre une sécurité extrêmement efficace qui garantit une protection optimale pour ses clients, les parties prenantes et sa propre entreprise. Dans le cadre de Managed Security Services, elle

propose aux clients commerciaux des prestations de service dédiées de surveillance et de protection de l'infrastructure. Swisscom a encore renforcé sa division de cybersécurité en reprenant United Security Provider SA en 2019. L'extension de la plateforme de sécurité prévue pour 2021 permettra de garantir que les services de sécurité de Swisscom soient toujours basés sur les technologies les plus récentes et offrent aux clients une protection à 360 degrés. Le nouveau tableau de bord intégrant des services Selfcare améliorés permet aux clients d'utiliser la plateforme de sécurité pour traiter rapidement et facilement des opérations simples, comme le blocage de certains sites Internet pour leurs collaborateurs ou la vérification de leur propre charge de ligne. Swisscom améliore ainsi son service à la clientèle et dispose de plus de temps pour traiter les demandes complexes des clients.

### Divertissement

#### Lancement de «Swisscom blue»

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a regroupé toutes ses offres Entertainment dans la nouvelle famille de produits «Swisscom blue». Les offres sont désormais disponibles sur tous les appareils. Ainsi, blue TV peut désormais être visionnée non seulement via la Swisscom Box, les applications pour smartphones et tablettes ou un lecteur web, mais aussi via une application smart TV pour les appareils Samsung. Des applications pour d'autres fabricants tels que LG suivront. De plus, blue TV est disponible sur les appareils des concurrents, par exemple sur les Box TV d'UPC. Outre les offres de streaming de Netflix, Sky, OCS, Spotify, DAZN et YouTube, la Swisscom Box offre désormais l'accès à Amazon Prime. «Swisscom blue» mise également sur les jeux vidéo et l'eSport et optimise progressivement la Swisscom Box pour en faire une plateforme de jeu. Twitch, la plus grande plateforme de streaming pour les jeux en direct et l'eSport, est disponible pour la première fois sur une plateforme TV suisse.

### Digital Swisscom

#### Application My Swisscom

En 2020, Swisscom a pris de nouvelles mesures pour numériser son réseau, ses emplois et ses processus et consolider son rôle de premier prestataire de services parmi les opérateurs suisses de télécommunications. Depuis avril 2020, la nouvelle application My Swisscom est disponible en téléchargement sur le Play Store de Google et l'App Store d'Apple. Avec son nouveau look, sa connexion simplifiée grâce à la reconnaissance d'empreintes digitales ou de visages et la personnalisation du contenu de la page d'accueil, l'application constitue le moyen le plus simple d'accéder à Swisscom. Elle affiche un aperçu des frais courants, des factures et des commandes, permet de gérer et d'ajuster les abonnements et les produits, fournit des informations sur les pannes

et la maintenance, et permet aux utilisateurs de contacter Swisscom directement – par chat, message ou fonction de rappel. D'autres innovations vont suivre: Swisscom prévoit d'intégrer un chatbot dans l'application My Swisscom et de rendre encore plus transparente la communication sur l'avancement des travaux en cas de signalement d'un dysfonctionnement.

## Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a soutenu en 2020 des innovations au sein et en dehors de sa propre entreprise, notamment par la création et le développement de co-entreprises avec des partenaires stratégiques et par la promotion de l'intrapreneurship. Les priorités de Swisscom Digital Business Unit (DBU) portent sur les services numériques pour PME via localsearch (Swisscom Directories SA), les activités dans le secteur fintech et les services basés sur la Blockchain. De plus, elle cherche continuellement de nouveaux segments qui pourraient devenir pertinents pour ses activités.

### Swisscom Directories SA (localsearch)

Aujourd'hui, même les petites PME doivent être compétitives dans l'univers en ligne. C'est pourquoi Swisscom Directories SA (localsearch), une filiale de Swisscom, propose des produits de marketing efficaces et adaptés aux besoins du segment des PME. L'accent est mis sur des solutions simples, peu coûteuses et permettant de gagner du temps pour assurer le succès des entreprises suisses dans le monde numérique. Grâce aux produits de localsearch, les PME peuvent être trouvées en ligne, acquérir de nouveaux clients et conserver leurs clients existants. C'est pourquoi localsearch met les cinq principes du marketing numérique à la portée des PME suisses: vu, trouvé, réservé, acheté, liké. En outre, localsearch gère les répertoires populaires et à fort taux de pénétration local.ch et search.ch.

### FinTech

La division FinTech de l'unité Digital Business se concentre sur les actifs numériques (Digital Assets) et les services de confiance (Trust Services). Dans le secteur des actifs numériques, Swisscom collabore avec daura SA, dans laquelle elle détient une participation minoritaire, et avec sa filiale Custodigit SA pour contribuer à l'avenir de l'infrastructure financière suisse. Grâce à la plateforme numérique de daura SA, le registre des actions existant peut être facilement numérisé et les augmentations de capital peuvent être traitées rapidement et à moindre

coût en appuyant sur un bouton. En outre, depuis l'exercice de référence, les entreprises peuvent également tenir des assemblées générales numériques via daura SA. Custodigit SA offre aux prestataires de services financiers réglementés une plateforme facile à intégrer et sécurisée pour l'archivage et la gestion des actifs numériques. Par le biais des Trust Services, Swisscom, en tant que premier prestataire de services de confiance, vise à émettre, vérifier, transférer et archiver numériquement des documents de valeur tels que des contrats, des certificats et des extraits de registre. En reprenant la majorité des parts d'Ajila SA en décembre 2019, Swisscom a fait un premier pas vers la numérisation complète de tous les processus et conclusions de contrats. Swisscom apporte ainsi aux entreprises et aux administrations un soutien majeur dans la numérisation complète de leurs processus commerciaux. En 2020, Ajila SA a lancé la plateforme «Digital Deals». Cette plateforme est une solution cloud qui vise à traiter numériquement l'ensemble des processus et des conclusions de contrats. Il n'est plus nécessaire d'imprimer, de signer et de scanner les documents pour les renvoyer.

### Mise en réseau intelligente de véhicules

Fondée par Swisscom, AMAG et Zurich Assurance, la société autoSense SA se concentre sur le développement de services automobiles de pointe et s'est rapidement imposée comme l'un des premiers acteurs du segment. autoSense offre des services liés à la mise en réseau intelligente de voitures pour les particuliers et les entreprises, ainsi que des services partenaires qui sont constamment développés. Il s'agit notamment d'un journal des trajets, d'un diagnostic à distance et d'alertes en cas de problème de moteur, d'une application pour faire le plein sans numéraire, d'une assurance au kilomètre, ainsi qu'un accompagnement numérique pour les moniteurs de conduite et les apprentis conducteurs.

### Identité numérique

Swisscom détient une participation dans SwissSign Group SA. SwissSign est parrainée par de nombreuses entreprises proches de la Confédération ainsi que par des sociétés financières et des compagnies d'assurance. Ses actionnaires souhaitent établir avec SwissID un système d'identité numérique simple et ouvert. SwissID peut dès à présent être utilisé facilement et en toute sécurité sur de nombreux portails en ligne, dont La Poste, la Banque Cantonale de Saint-Gall, Raiffeisen et les cantons d'Argovie, de Berne, des Grisons et de Zoug.

Vers l'interview



# Les clients sont au cœur de nos préoccupations.

**Reto Jost, designer en ligne**, incite son équipe  
à proposer la meilleure expérience client en ligne.



# Connectés partout et à tout moment.

Luigi Chiofalo, designer du réseau fibre optique,  
met en réseau les villes et le pays.

# Marche des affaires

## Indicateurs de performance alternatifs

Tout au long du rapport financier, Swisscom utilise non seulement des indicateurs définis dans les normes internationales d'information financière (IFRS), mais aussi certains indicateurs de performance alternatifs (IPA). Ces indicateurs alternatifs donnent des informations utiles sur la situation économique du groupe et servent

à la gestion et au pilotage financiers. Ces indicateurs n'étant pas définis d'après les IFRS, leur calcul peut différer de celui des IPA publiés par d'autres entreprises. En conséquence, la comparabilité au-delà de l'entreprise peut se trouver limitée.

Les indicateurs de performance alternatifs clés utilisés par Swisscom pour le compte rendu d'activités 2020 sont définis comme suit:

Indicateur	Définition pour Swisscom
<b>Ajustements</b>	Positions significatives qui, en raison de leur caractère exceptionnel, ne peuvent pas être considérées comme faisant partie des performances courantes du groupe Swisscom, par exemple les charges de réduction de postes et les positions importantes en rapport avec des litiges ou d'autres effets exceptionnels. En outre, l'application des modifications aux normes comptables IFRS peut nuire à la comparabilité avec l'année précédente si elles ne sont pas appliquées rétrospectivement.
<b>À taux de change constants</b>	Indicateur de performance compte tenu des effets de change (les chiffres 2020 sont convertis sur la base du cours du change 2019 afin de calculer l'effet de change).
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations d'immobilisations corporelles, immobilisations incorporelles et droits d'utilisation, charges et produits financiers, résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et charge d'impôt sur le résultat.
<b>Résultat d'exploitation (EBIT)</b>	Résultat d'exploitation avant charges et produits financiers, résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et charge d'impôt sur le résultat.
<b>Investissements</b>	Investissements en immobilisations corporelles, immobilisations incorporelles et paiements pour droits d'usage inaliénables (Indefeasible Rights of Use, IRU) inscrits au bilan selon IFRS 16. En règle générale, les IRU sont intégralement versés au début de l'utilisation.
<b>Operating free cash flow proxy</b>	Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) déduction faite des investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles et les paiements pour droits d'usage inaliénables (IRU) ainsi que charges de location. Les charges de location-financement englobent les charges d'intérêts sur les engagements de leasing et les amortissements des droits d'utilisation hors amortissements de droits d'usage inaliénables (IRU) et dépréciations des droits d'utilisation.
<b>Free cash flow</b>	Flux de trésorerie provenant de l'activité et de l'investissement hors flux de trésorerie provenant de l'achat et de la vente de filiales ainsi que recettes et dépenses liées aux participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et autres actifs financiers.
<b>Dette nette</b>	Passif financier, déduction faite des liquidités des instruments de dette cotés, des certificats de dépôt, des instruments financiers dérivés détenus pour la couverture de change du passif financier ainsi que des autres passifs financiers à court terme.
<b>Dette nette y compris engagements de leasing</b>	Dette nette plus engagements de leasing.

## Rapprochement des indicateurs de performance alternatifs

En millions de CHF	2020	2019	Variation présentée	Variation à taux de change constants
<b>Chiffre d'affaires net</b>				
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>11 100</b>	<b>11 453</b>	<b>-3,1%</b>	<b>-2,3%</b>
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>				
EBITDA	4 382	4 358	0,6%	1,3%
Charges de réduction de postes	-	56	-	-
<b>EBITDA ajusté</b>	<b>4 382</b>	<b>4 414</b>	<b>-0,7%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Investissements</b>				
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	2 188	2 390	-8,5%	-7,9%
Paiements de droits d'usage inaliénables (IRU)	41	48	-14,6%	-
<b>Investissements</b>	<b>2 229</b>	<b>2 438</b>	<b>-8,6%</b>	<b>-8,0%</b>

En mio. CHF	2020	2019	Variation
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 069	3 981	88
Investissements	(2 229)	(2 438)	209
Amortissement des droits d'utilisation	(286)	(282)	(4)
Amortissements de droits d'usage inaliénables (IRU)	24	30	(6)
Dépréciations des droits d'utilisation	7	-	7
Variation du bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	16	12	4
Variation des actifs et passifs opérationnels	(178)	(112)	(66)
Variation des provisions	22	(46)	68
Variation d'engagements de prévoyance professionnelle	(65)	(48)	(17)
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	10	13	(3)
Charges pour paiements fondés sur des actions	(1)	(1)	-
Chiffre d'affaires résultant de contrats de location-financement	101	101	-
Paiements d'intérêts perçus	(24)	(25)	1
Paiements d'intérêts sur passifs financiers	93	88	5
Dividendes perçus	(15)	(18)	3
Paiements d'impôts sur le résultat	309	371	(62)
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 853</b>	<b>1 626</b>	<b>227</b>
<b>Free cash flow</b>			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 069	3 981	88
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement	(2 231)	(2 733)	502
Remboursement d'engagements de leasing	(287)	(276)	(11)
Acquisition de filiales nette de liquidités acquises	39	394	(355)
Cession de filiales, nette des soldes de liquidités	-	3	(3)
Dépense liée aux participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	15	15	-
Dépenses pour autres actifs financiers	121	13	108
Recettes provenant d'autres actifs financiers	(20)	(52)	32
<b>Free cash flow</b>	<b>1 706</b>	<b>1 345</b>	<b>361</b>

## Résumé

En mio. CHF ou comme indiqué	2020	2019	Variation
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	
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 947	1 910	1,9%
Bénéfice net	1 528	1 669	-8,4%
Bénéfice par action (en CHF)	29,54	32,28	-8,5%
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%
Quote-part de capitaux propres	39,1	36,6	
Effectif en équivalents plein-temps	19 062	19 317	-1,3%

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a diminué de 3,1%, soit CHF 353 mio., pour atteindre CHF 11 100 mio., tandis que le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a augmenté de 0,6%, soit CHF 24 mio., pour atteindre CHF 4 382 mio. 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. Les retombées de la pandémie de Covid-19 sur le résultat opérationnel sont, dans l'ensemble, demeurées faibles. Les restrictions imposées aux voyages ont entraîné un net recul aussi bien des chiffres d'affaires que des coûts au niveau de l'itinérance. Le bénéfice avant impôts a augmenté de 4,4%, soit CHF 75 mio. Du fait d'effets exceptionnels de la charge d'impôt sur le résultat de l'exercice précédent, le bénéfice net a toutefois fléchi de 8,4%, soit CHF 141 mio. pour s'établir à CHF 1 528 mio. L'entreprise proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2020.

Pour Swisscom Suisse, le recul du chiffre d'affaires des services de télécommunication (service revenue) s'est poursuivi. Le recul du chiffre d'affaires net de 3,5%, soit CHF 298 mio. à CHF 8 275 a été imputable, avant tout, à la pression constante sur les prix et à l'itinérance. CHF 89 mio. sont dus à l'itinérance, soit environ un tiers du repli du chiffre d'affaires. Par contre, le chiffre d'affaires de la filiale italienne Fastweb a augmenté de EUR 86 mio., soit 3,9%, pour ressortir à EUR 2 304 mio., stimulé par une croissance du chiffre d'affaires dans les trois segments de clientèle (clientèle privée, clientèle commerciale, wholesale). Dans le domaine du haut débit, le nombre des clients de Fastweb a augmenté de 4,2% à 2,75 mio., contre une progression de 12,3%, à 1,96 mio. dans la communication mobile.

Dans l'activité principale en Suisse, l'EBITDA a connu une augmentation de 1,2%, soit CHF 43 mio., pour atteindre CHF 3 527 mio.; sur une base ajustée (charges de réduction

de postes), le recul représente 0,5%. Le recul du chiffre d'affaires a pu être largement compensé par les mesures en cours de réduction des coûts. Pour Fastweb, l'EBITDA en monnaie locale a progressé de 4,5% à EUR 784 mio. en raison de la croissance du chiffre d'affaires.

Les investissements de Swisscom à hauteur de CHF 2 229 mio. ont diminué de 8,6% (CHF 209 mio.). Les investissements de l'exercice précédent comprennent les dépenses pour les fréquences de communication mobile en Suisse à hauteur de CHF 196 mio. Déduction faite de ces dépenses, les investissements en Suisse ont augmenté de 1,3% (CHF 22 mio.) pour atteindre CHF 1 596 mio. Cette augmentation s'intègre dans le cadre du développement continu de l'infrastructure du réseau. Pour Fastweb, les investissements ont fléchi de 2,0%, soit EUR 12 mio., pour passer à EUR 587 mio. Ils restent donc à un niveau élevé.

L'operating free cash flow proxy a augmenté de CHF 227 mio. (+14,0%) pour passer à CHF 1 853 mio. Lors de l'exercice précédent, les dépenses en faveur des fréquences de communication mobile en Suisse représentaient une charge de CHF 196 mio. pour le free cash flow. L'endettement net a diminué de 8,0% pour atteindre CHF 6 218 mio. et le ratio dette nette/EBITDA après charge de location a diminué à 1,5.

Le nombre des collaborateurs a baissé de 1,3% par rapport à l'exercice précédent et s'élève désormais à 19 062 équivalents plein temps. En Suisse, les effectifs ont diminué de 580 équivalents plein temps (-3,5%) suite au recul de l'activité de base et représentent 16 048 postes à plein temps. Plus de la moitié de cette réduction de postes a eu lieu par le biais des fluctuations naturelles, des départs à la retraite ainsi qu'au moyen d'autres solutions.

Pour 2021, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,1 mrd, un EBITDA d'environ CHF 4,3 mrd et des investissements de quelque CHF 2,3 mrd. Si les objectifs sont atteints, l'entreprise entend à nouveau

proposer à l'Assemblée générale 2022 le versement d'un dividende intéressant inchangé attractif, de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2021.

## Développement des secteurs

En mio. CHF ou comme indiqué

	2020	2019	Variation
<b>Chiffre d'affaires net</b>			
Residential Customers	4 564	4 736	-3,6%
Business Customers	3 100	3 240	-4,3%
Wholesale <sup>1</sup>	976	968	0,8%
IT, Network & Infrastructure	85	85	0,0%
Elimination inter-secteurs	(450)	(456)	-1,3%
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>8 275</b>	<b>8 573</b>	<b>-3,5%</b>
Fastweb	2 470	2 468	0,1%
Autres secteurs opérationnels	1 020	1 079	-5,5%
Group Headquarters	-	1	-100,0%
Elimination inter-secteurs	(665)	(668)	-0,4%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>11 100</b>	<b>11 453</b>	<b>-3,1%</b>
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>			
Residential Customers	2 701	2 770	-2,5%
Business Customers	1 344	1 394	-3,6%
Wholesale	524	511	2,5%
IT, Network & Infrastructure	(1 042)	(1 191)	-12,5%
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>3 527</b>	<b>3 484</b>	<b>1,2%</b>
Fastweb	840	834	0,7%
Autres secteurs opérationnels	185	189	-2,1%
Group Headquarters	(62)	(66)	-6,1%
Réconciliation charges de prévoyance <sup>2</sup>	(65)	(47)	38,3%
Elimination inter-secteurs	(43)	(36)	19,4%
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>4 382</b>	<b>4 358</b>	<b>0,6%</b>

1 Facturations entre segments de prestations d'autres opérateurs de réseau incluses.

2 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 divisions opérationnelles Swisscom Suisse et Fastweb. Les autres secteurs opérationnels sont regroupés sous Autres secteurs opérationnels. En outre, Group Headquarters, qui contient des coûts non attribués, est présenté séparément dans le rapport. Swisscom Suisse se compose des segments de clientèle Residential Customers, Business Customers et Wholesale ainsi que du secteur 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, Swisscom Broadcast SA (installations de radiodiffusion) et calex SA (construction et entretien du réseau).

Pour la conduite financière, le secteur 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 opérationnelle IT, Network & Infrastructure planifie, surveille et pilote les coûts du réseau en Suisse. Elle 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 Residential Customers, Business Customers ainsi que Wholesale correspondent à une marge de couverture avant frais de réseau.

## Swisscom Suisse

En mio. CHF ou comme indiqué	2020	2019	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Services de télécommunications	5 667	5 952	-4,8%
Services de solutions	1 058	1 049	0,9%
Marchandises	759	807	-5,9%
Wholesale	661	643	2,8%
Autres chiffres d'affaires	48	33	45,5%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>8 193</b>	<b>8 484</b>	<b>-3,4%</b>
Chiffre d'affaires inter-secteurs	82	89	-7,9%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>8 275</b>	<b>8 573</b>	<b>-3,5%</b>
Charges directes	(1 747)	(1 897)	-7,9%
Charges indirectes	(3 001)	(3 192)	-6,0%
<b>Charges sectorielles</b>	<b>(4 748)</b>	<b>(5 089)</b>	<b>-6,7%</b>
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>3 527</b>	<b>3 484</b>	<b>1,2%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	42,6	40,6	
Charge de location	(230)	(224)	2,7%
Amortissements	(1 509)	(1 515)	-0,4%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>1 788</b>	<b>1 745</b>	<b>2,5%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	3 527	3 484	1,2%
Charge de location	(230)	(224)	2,7%
<b>EBITDA après charge de location (EBITDA AL)</b>	<b>3 297</b>	<b>3 260</b>	<b>1,1%</b>
Investissements	(1 599)	(1 761)	-9,2%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 698</b>	<b>1 499</b>	<b>13,3%</b>
<b>Données opérationnelles en milliers et Effectif en équivalents plein-temps</b>			
Raccordements téléphoniques réseau fixe	1 523	1 594	-4,5%
Raccordements à haut débit Retail	2 043	2 058	-0,7%
Raccordements TV	1 554	1 555	-0,1%
Raccordements mobiles	6 224	6 333	-1,7%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)	11 344	11 540	-1,7%
Raccordements à haut débit Wholesale	555	515	7,8%
Effectif	12 591	13 055	-3,6%

En raison de la forte pression concurrentielle et de la pression sur les prix, et à cause d'une contraction du chiffre d'affaires de l'itinérance, le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse a diminué de CHF 298 mio. (-3,5%) pour atteindre CHF 8 275 mio. Afin de combattre la pandémie de Covid-19, les voyages à l'étranger ont été fortement limités. Il s'en est suivi un recul du chiffre d'affaires de CHF 89 mio. au total aussi bien en ce qui concerne le chiffre d'affaires des services de télécommunications que celui de l'activité wholesale. Le chiffre d'affaires réalisé avec les services de télécommunication a fléchi de CHF 285 mio. (-4,8%) pour atteindre CHF 5 667 mio. Cette baisse est imputable pour CHF 164 mio. (-4,0%) au segment Residential Customers et pour CHF 121 mio. (-6,6%) au segment Business Customers. Le chiffre d'affaires du secteur des solutions avec les clients commer-

ciaux est resté plus ou moins stable à CHF 1 058 mio. (+0,9%). L'évolution du chiffre d'affaires a été marquée également par la forte intensité des promotions. En ce qui concerne les marchandises, les importants volumes réalisés lors de l'exercice précédent n'ont pas été atteints et le chiffre d'affaires a reculé de 5,9% pour s'établir à CHF 759 mio. Au sein de Wholesale, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de 2,8%. La demande plus forte de raccordements à haut débit et les clients supplémentaires sur le réseau mobile ont entraîné une hausse, tandis que le chiffre d'affaires de l'Inbound Roaming a diminué.

Le nombre de clients inOne continue de croître. Fin 2020, Swisscom recensait 2,45 mio. de clients inOne dans le segment Residential Customers. Dans ce segment,

inOne représente 68% des abonnements de communication mobile Postpaid et 76% des raccordements à haut débit. En ce qui concerne la communication mobile et le service de téléphonie fixe, la saturation du marché se fait sentir. Le nombre d'utilisateurs de la communication mobile a diminué de 109 000 (-1,7%) pour atteindre 6,22 mio. Simultanément, le nombre de raccordements Postpaid a augmenté de 81 000. Le nombre de raccordements Prepaid, pour sa part, a diminué de 190 000. Le nombre de raccordements à haut débit a reculé de 15 000 (-0,7%) pour atteindre 2,04 mio. De plus, une évolution a été observée vers les marques secondaires ou tierces. Le nombre de raccordements TV est resté stable à 1,55 mio. En ce qui concerne la téléphonie fixe, la tendance au recul ralentit, car la transition vers la technologie IP est accomplie. Le nombre de raccordements à la téléphonie fixe a diminué de 71 000 (-4,5%) pour atteindre 1,52 mio.

Les charges sectorielles se sont tassées de CHF 341 mio. (-6,7%) pour s'établir à CHF 4 748 mio. Les charges directes ont diminué de CHF 150 mio. (-7,9%) à CHF 1 747 mio. Outre les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle, les coûts relatifs à l'itinérance et à l'acquisition de marchandises ont, eux aussi, diminué. En outre, les frais liés à la retransmission d'événements sportifs ont reculé, car ces derniers ont été soit annulés, soit reportés en 2021 au plus tôt en raison de la pandémie. Les charges indirectes ont diminué de CHF 191 mio. (-6,0%) à CHF 3001 mio. Compte non tenu des charges de réduction de postes, la baisse des coûts ressort à CHF 129 mio. (-4,1%). Cela s'explique principalement par des effectifs réduits et des charges publicitaires réduites.

En outre, la stabilité des réseaux et plateformes, qui a permis de réduire le nombre d'interventions du service après-vente, a mené à une réduction des charges. Les gains d'efficacité ont permis de diminuer les effectifs de 464 équivalents plein temps (-3,6%). Ils s'élèvent désormais à 12 591. Le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de CHF 43 mio. (+1,2%), pour s'établir à CHF 3 527 mio. Sur une base ajustée, on enregistre un recul de CHF 19 mio. (-0,5%). Ce recul du chiffre d'affaires a pu être largement compensé par les mesures en cours de compression des coûts.

Les investissements ont diminué de 9,2% pour atteindre CHF 1 599 mio. En ce qui concerne l'exercice précédent, les dépenses pour les fréquences de communication mobile à hauteur de CHF 196 mio. sont comprises dans les investissements. Après correction à hauteur de ces dépenses, les investissements ont augmenté de CHF 34 mio. (+2,2%) suite à des investissements plus importants dans le cadre du développement du réseau mobile et pour le déploiement du haut débit du réseau fixe à fibre optique. Fin 2020, environ 82% des logements et commerces de Suisse étaient raccordés au très haut débit (plus de 80 Mbit/s). 59% de tous les logements et commerces bénéficient de connexions rapides de plus de 200 Mbit/s, dont environ 1,7 mio. disposent de FTTH. Swisscom entend équiper toutes les communes suisses du très haut débit d'ici fin 2021 et, partant, d'en faire bénéficier même les localités les plus reculées. En outre, Swisscom entend doubler la couverture fibre optique dans les ménages et les commerces (FTTH) par rapport à 2019 pour atteindre 60% d'ici fin 2025.

## Fastweb

En mio. EUR ou comme indiqué	2020	2019	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Clients privés	1 133	1 104	2,6%
Grandes entreprises	907	862	5,2%
Wholesale	257	245	4,9%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>2 297</b>	<b>2 211</b>	<b>3,9%</b>
Chiffre d'affaires inter-secteurs	7	7	0,0%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>2 304</b>	<b>2 218</b>	<b>3,9%</b>
Charges sectorielles	(1 520)	(1 468)	3,5%
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>784</b>	<b>750</b>	<b>4,5%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	34,0	33,8	
Charge de location	(52)	(50)	4,0%
Amortissements	(577)	(560)	3,0%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>155</b>	<b>140</b>	<b>10,7%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	784	750	4,5%
Charge de location	(52)	(50)	4,0%
<b>EBITDA après charge de location (EBITDA AL)</b>	<b>732</b>	<b>700</b>	<b>4,6%</b>
Investissements	(587)	(599)	-2,0%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>145</b>	<b>101</b>	<b>43,6%</b>
<b>Données opérationnelles en milliers et Effectif en équivalents plein-temps</b>			
Raccordements à haut débit	2 747	2 637	4,2%
Raccordements mobiles	1 961	1 746	12,3%
Effectif	2 703	2 456	10,1%

Le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé d'EUR 86 mio. (+3,9%) par rapport à l'exercice précédent et a atteint EUR 2 304 mio. En dépit d'un environnement de marché difficile, le nombre de clients dans l'activité haut débit a augmenté de 110 000 en un an (+4,2%) pour s'établir à 2,75 mio. La croissance de Fastweb se poursuit également sur le marché disputé de la communication mobile. Le nombre de raccordements mobiles a augmenté de 215 000 (+12,3%) et est passé à 1,96 mio. malgré la saturation du marché et une forte concurrence. L'accent est toujours mis sur les offres combinées. Les clients sont près de 34% à utiliser une offre combinant téléphonie fixe et communication mobile. En raison de la croissance de la clientèle, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés s'est accru d'EUR 29 mio. (+2,6%) par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre EUR 1 133 mio. Sur le marché des clients commerciaux, Fastweb a défendu sa solide position. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux a augmenté

de EUR 45 mio. (+5,2%) pour s'établir à EUR 907 mio. grâce à la hausse des chiffres d'affaires réalisés tant auprès des entreprises privées qu'auprès des administrations publiques. Le chiffre d'affaires de l'activité wholesale a progressé de EUR 12 mio. (+4,9%) pour atteindre EUR 257 mio.

Sur fond de croissance du chiffre d'affaires, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de EUR 34 mio. (+4,5%) à EUR 784 mio. Les investissements ont reculé de EUR 12 mio. (-2,0%) et ont atteint EUR 587 mio. Globalement, le volume d'investissements est resté à un haut niveau en raison du développement continu des réseaux à très haut débit. En un an, les effectifs de Fastweb ont augmenté de 247 équivalents temps plein (+10,1%) pour atteindre 2 703 équivalents temps plein en raison d'acquisitions d'entreprises et de l'engagement de collaborateurs externes.

## Autres secteurs opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué	2020	2019	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Chiffre d'affaires avec clients externes	445	509	-12,6%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	575	570	0,9%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>1 020</b>	<b>1 079</b>	<b>-5,5%</b>
Charges sectorielles	(835)	(890)	-6,2%
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>185</b>	<b>189</b>	<b>-2,1%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	18,1	17,5	
Charge de location	(12)	(13)	-7,7%
Amortissements	(62)	(63)	-1,6%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>111</b>	<b>113</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	185	189	-2,1%
Charge de location	(12)	(13)	-7,7%
<b>EBITDA après charge de location (EBITDA AL)</b>	<b>173</b>	<b>176</b>	<b>-1,7%</b>
Investissements	(44)	(47)	-6,4%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>0,0%</b>
<b>Effectif en équivalents plein-temps</b>			
Effectif	3 558	3 605	-1,3%

Le chiffre d'affaires net des autres secteurs opérationnels s'est contracté de CHF 59 mio. (-5,5%) par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre CHF 1 020 mio. Le recul du chiffre d'affaires généré avec des clients externes est imputable à un recul du chiffre d'affaires chez cablex et Swisscom Broadcast ainsi qu'à la perte du mandat de collecte de la redevance radio et télévision par Billag. Le résultat sectoriel avant amortissements

a diminué de CHF 4 mio. (-2,1%) pour atteindre CHF 185 mio. La marge de résultat a progressé à 18,1% (exercice précédent: 17,5%). Les effectifs ont diminué de 47 équivalents plein temps (-1,3%), passant ainsi à 3 558 équivalents plein temps du fait des moindres effectifs chez cablex ainsi que chez Swisscom Directories SA (localsearch).

## Group Headquarters et réconciliation

En mio. CHF ou comme indiqué	2020	2019	Variation
Group Headquarters	(62)	(66)	-6,1%
Réconciliation charges de prévoyance	(65)	(47)	38,3%
Elimination	(43)	(36)	19,4%
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>(170)</b>	<b>(149)</b>	<b>14,1%</b>

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 augmenté au total de CHF 21 mio. par rapport à l'année précédente pour atteindre CHF 170 mio. 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. L'augmentation des coûts de CHF 18 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	2020	2019	Variation
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>4 382</b>	<b>4 358</b>	<b>0,6%</b>
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	(2 149)	(2 166)	-0,8%
Amortissement des droits d'utilisation	(286)	(282)	1,4%
<b>Résultat d'exploitation (EBIT)</b>	<b>1 947</b>	<b>1 910</b>	<b>1,9%</b>
Charges nettes d'intérêts sur les actifs et passifs financiers	(69)	(62)	11,3%
Charges d'intérêts sur les obligations au titre de la location	(45)	(42)	7,1%
Autre résultat financier	(38)	(54)	-29,6%
Résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	4	(28)	
<b>Bénéfice avant impôts sur le résultat</b>	<b>1 799</b>	<b>1 724</b>	<b>4,4%</b>
Charge d'impôt sur le résultat	(271)	(55)	392,7%
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 528</b>	<b>1 669</b>	<b>-8,4%</b>
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 530	1 672	-8,5%
Bénéfice net attribuable aux intérêts minoritaires	(2)	(3)	-33,3%
Bénéfice par action (en CHF)	29,54	32,28	-8,5%

Le bénéfice net de Swisscom a diminué de CHF 141 mio. (-8,4%) pour atteindre CHF 1 528 mio., principalement en raison d'une charge d'impôt sur le résultat plus importante. En conséquence, le bénéfice par action a diminué de CHF 32,28 à CHF 29,54. Le bénéfice avant impôts sur le résultat a augmenté de 4,4%. Les amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles se sont rétractés par rapport à l'exercice précédent à hauteur de CHF 17 mio., soit 0,8%, pour passer à CHF 2 149 mio., ce qui s'explique surtout par des amortissements plus bas chez Swisscom Suisse et les autres secteurs opérationnels. En monnaie locale, les amortissements plus élevés chez Fastweb ont été compensés par les effets de change. Les coûts financiers plus importants ont été compensés par un meilleur résultat finan-

cier. L'autre résultat financier comprend un revenu unique à hauteur de CHF 31 mio. dû à une différence d'évaluation d'immobilisations financières qui ont été échangées. La charge fiscale significativement plus faible lors de l'exercice précédent est due à des effets positifs de la fiscalité dans le cadre de la réforme fiscale suisse. La charge d'impôt sur le résultat de CHF 271 mio. (exercice précédent: CHF 55 mio.) correspond à un taux effectif d'imposition sur le résultat de 15,1%. Cela comprend les effets fiscaux positifs de CHF 29 mio. en conséquence de la réévaluation de postes d'impôt différé dans le cadre de la réforme fiscale suisse (exercice précédent: CHF 269 mio.). Swisscom table sur un futur taux d'imposition effectif du groupe de 19,0%.

## Flux de trésorerie

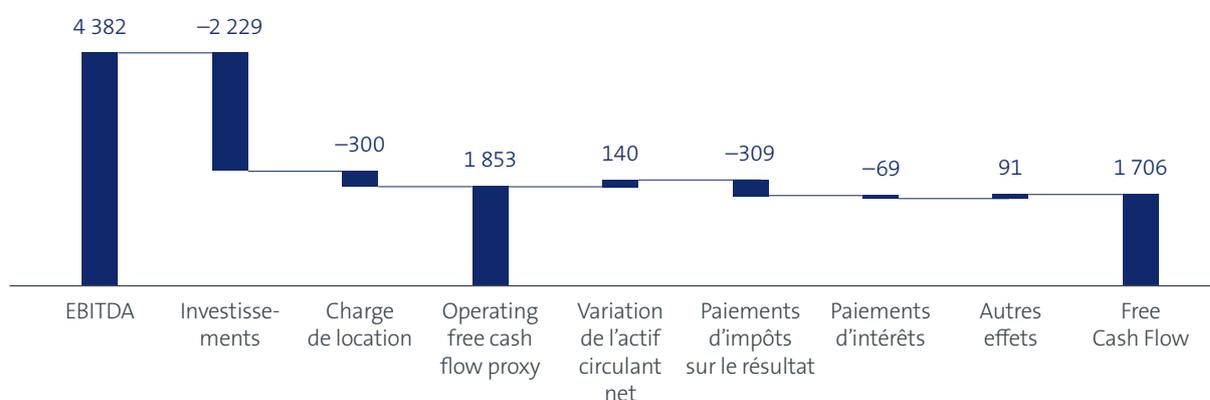
En mio. CHF	2020	2019	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 382	4 358	24
Charge de location	(300)	(294)	(6)
<b>EBITDA après charge de location (EBITDA AL)</b>	<b>4 082</b>	<b>4 064</b>	<b>18</b>
Investissements	(2 229)	(2 438)	209
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 853</b>	<b>1 626</b>	<b>227</b>
Variation de l'actif circulant net	140	83	57
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	65	48	17
Paiements d'intérêts nets de actifs et passifs financiers	(69)	(63)	(6)
Paiements d'impôts sur le résultat	(309)	(371)	62
Autres flux opérationnels de trésorerie	26	22	4
<b>Free cash flow</b>	<b>1 706</b>	<b>1 345</b>	<b>361</b>
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 140)	-
Dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises	(29)	(53)	24
Conversion de monnaies étrangères	8	107	(99)
Autres variations	(5)	(8)	3
<b>Diminution dette nette</b>	<b>540</b>	<b>251</b>	<b>289</b>

L'operating free cash flow proxy a augmenté de CHF 227 mio. par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 1 853 mio., principalement en raison des investissements plus faibles. Lors de l'exercice précédent, les investissements comprenaient les dépenses pour les fréquences de communication mobile en Suisse à hauteur de CHF 196 mio. En omettant ces dépenses, l'operating free cash flow proxy augmente de CHF 31 mio. (+1,7%) en raison de la progression du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA).

Le free cash flow a augmenté de CHF 361 mio. par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 1 706 mio. Corrigé du montant des dépenses liées aux fréquences de communication mobile, le free cash flow a augmenté de CHF 165 mio. Cette hausse s'explique entre autres par la réduction des paiements d'impôts sur le résultat, qui se sont élevés à CHF 309 mio. (exercice précédent: CHF 371 mio.). L'actif circulant net a reculé de CHF 140 mio. par rapport à la fin 2019 (exercice précédent: diminution de CHF 83 mio.). En 2020, un dividende inchangé de CHF 22 par action sera versé. Cela correspond à une distribution totale de CHF 1 140 mio. Au total, l'endettement net a diminué de CHF 540 mio. pour s'établir à CHF 6 218 mio.

## Développement free cash flow

En mio. CHF



## Investissements

En mio. CHF ou comme indiqué	2020	2019	Variation
Réseau fixe et Infrastructure	439	456	-3,7%
Extension du réseau de fibre optique	519	494	5,1%
Réseau de téléphonie mobile	306	272	12,5%
Fréquences mobiles	-	196	
A la demande des clients	76	81	-6,2%
Projets, autre	259	262	-1,1%
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>1 599</b>	<b>1 761</b>	<b>-9,2%</b>
Fastweb	629	667	-5,7%
Autres secteurs opérationnels	44	47	-6,4%
Group Headquarters et élimination	(43)	(37)	16,2%
<b>Total des investissements</b>	<b>2 229</b>	<b>2 438</b>	<b>-8,6%</b>
Dont Suisse	1 596	1 770	-9,8%
Dont à l'étranger	633	668	-5,2%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	20,1	21,3	

Les investissements ont baissé de CHF 209 mio. (-8,6%) par rapport à l'exercice précédent et s'élèvent à CHF 2 229 mio., soit 20,1% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 21,3%). Pour l'exercice précédent, les dépenses pour les fréquences de communication mobile en Suisse à hauteur de CHF 196 mio. ont été intégrées aux investissements. Une fois le montant des investissements corrigé à hauteur de ces dépenses, les investissements se trouvent presque au niveau de l'exercice précédent. CHF 1 596 mio. (72%) des investissements ont été consacrés à la Suisse. Par rapport à l'exercice précédent, les investissements ont augmenté de CHF 22 mio. (+1,4%) compte non tenu des fréquences de téléphonie mobile.

Les investissements réalisés par Swisscom Suisse ont diminué de CHF 162 mio. (-9,2%) par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 1 599 mio., soit 19,3% du

chiffre d'affaires net (exercice précédent: 20,5%). Pour l'exercice précédent, les dépenses pour les fréquences de communication mobile à hauteur de CHF 196 mio. ont été intégrées aux investissements. Les investissements pour le développement du réseau mobile ainsi que pour l'extension des réseaux à large bande du réseau fixe à l'aide de fibre optique ont augmenté.

Les investissements de Fastweb ont baissé de CHF 38 mio. (-5,7%), à CHF 629 mio. En monnaie locale, ils se sont accrus d'EUR 12 mio. (+2,0%) pour atteindre EUR 587 mio. Les investissements consentis pour le développement des réseaux à très haut débit sont restés à un niveau élevé. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net a chuté de 25,5% (exercice précédent: 27,0%).

## Patrimoine

En mio. CHF	31.12.2020	31.12.2019	Variation
Immobilisations corporelles	10 725	10 529	196
Immobilisations incorporelles	1 745	1 842	(97)
Goodwill	5 162	5 163	(1)
Droits d'utilisation	2 138	2 177	(39)
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	2 132	2 183	(51)
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	(1 525)	(1 614)	89
Provisions	(1 216)	(1 134)	(82)
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	(106)	(122)	16
Autres actifs et passifs opérationnels, net	(240)	(38)	(202)
<b>Actifs opérationnels, net</b>	<b>18 815</b>	<b>18 986</b>	<b>(171)</b>
Dettes nettes	(6 218)	(6 758)	540
Engagements de leasing	(1 988)	(2 027)	39
Engagements de prévoyance professionnelle	(795)	(1 058)	263
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	(643)	(607)	(36)
Participations mises en équivalence et autres placements à long terme	320	339	(19)
<b>Capitaux propres</b>	<b>9 491</b>	<b>8 875</b>	<b>616</b>
Quote-part des capitaux propres	39,1	36,6	

### Actifs opérationnels

Les actifs opérationnels nets ont diminué de CHF 0,2 mrd à CHF 18,8 mrd. La valeur comptable nette du poste goodwill s'élève à CHF 5,2 mrd et revient pour l'essentiel à Swisscom Suisse (CHF 4,2 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 0,5 mrd). La valeur comptable de Fastweb s'élève à EUR 3,1 mrd (CHF 3,4 mrd).

### 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 0,8 mrd. Par rapport à l'exercice précédent, ils ont diminué de CHF 0,3 mrd. Cette situation s'explique principalement par le rendement positif 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 1,2 mrd, ce qui correspond, pour une fortune de CHF 12,0 mrd, à un degré de couverture de 112%. Les principales raisons de l'écart de CHF 2,0 mrd par rapport à l'évaluation selon les IFRS sont, d'une part, l'utilisation de différentes hypothèses, notamment du taux d'intérêt pour l'actualisation des futures prestations de retraite, déduction faite de la part de financement du collaborateur (Risk Sharing), avec un effet net de CHF 1,4 mrd, et de l'autre, de la méthode d'évaluation qui considère différemment les futures augmentations des salaires, les taux de cotisation différenciés selon les classes d'âge et les départs à la retraite anticipés, avec un effet net de CHF 0,6 mrd. Les charges de prévoyance comptabilisées dans les charges de personnel selon les IFRS sont nettement supérieures aux cotisations effectivement versées. Dans l'exercice sous revue, la différence se monte à CHF 65 mio. (exercice précédent: CHF 47 mio.) et n'est pas comptabilisée dans le résultat sectoriel, mais dans le rapprochement avec l'EBITDA selon les comptes consolidés.

## Dettes nettes

L'endettement net et le ratio dette nette/EBITDA sont présentés tant avec les contrats de location sans classification qu'en passifs financiers. Pour établir la notation de crédit, les agences de notation intègrent les obliga-

tions au titre de la location dans le calcul de l'endettement net. Conformément à l'objectif financier du Conseil fédéral pour la structure de financement, les contrats de location ne sont à l'inverse pas classés en passifs financiers et élément de l'endettement net.

En mio. CHF	31.12.2020	31.12.2019
<b>Ratio dette nette/EBITDA après charge de location</b>		
Emprunts obligataires	6 110	5 915
Prêts bancaires	484	1 080
Placements privés	151	151
Autres passifs financiers	297	314
<b>Total des passifs financiers</b>	<b>7 042</b>	<b>7 460</b>
Liquidités	(340)	(328)
Instruments d'emprunt cotés	(271)	(139)
Certificats de dépôt	–	(142)
Instruments financiers dérivés pour le financement	(79)	(84)
Placements à court terme	(134)	(9)
<b>Dettes nettes</b>	<b>6 218</b>	<b>6 758</b>
EBITDA après charge de location (EBITDA AL)	4 082	4 064
<b>Ratio dette nette/EBITDA après charge de location</b>	<b>1,5</b>	<b>1,7</b>
<b>Ratio dette nette y compris engagements de leasing/EBITDA</b>		
Dettes nettes	6 218	6 758
Engagements de leasing	1 988	2 027
<b>Dettes nettes y compris engagements de leasing</b>	<b>8 206</b>	<b>8 785</b>
EBITDA	4 382	4 358
<b>Ratio dette nette y compris engagements de leasing/EBITDA</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>

Fin 2020, le ratio dette nette y c. engagements de leasing/EBITDA était de 1,9 (exercice précédent: 2,0). A défaut de classification des contrats de location en passif financier, le ratio dette nette/EBITDA après charge de location s'élève à 1,5 (exercice précédent: 1,7). Les deux ratios révèlent un endettement stable par rapport à l'exercice précédent. L'objectif que s'est fixé Swisscom, de conserver une notation de crédit Single A, a été réalisé. De la même façon, la limitation de l'endettement net à 2,1 x l'EBITDA (après charge de location) fixé dans les objectifs financiers du Conseil fédéral a été respectée.

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 12%. Fin 2020, les charges d'intérêt moyennes de toutes les dettes financières se montaient à 0,9% et la durée résiduelle moyenne s'établissait à 5,8 ans. Au 31 décembre 2020, les engagements financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 0,8 mrd.

## Capitaux propres

Le capital propre s'élève à CHF 9,5 mrd (exercice précédent: CHF 8,9 mrd) et la part de capital propre à 39,1% (exercice précédent: 36,6%). L'augmentation du capital propre de CHF 0,6 mrd est principalement due au fait que le bénéfice net (CHF 1,5 mrd) est supérieur au dividende (CHF 1,1 mrd). Les différences de change résultant de la conversion des filiales étrangères sont comptabilisées dans le capital propre. Au 31 décembre 2020, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères dans les fonds propres s'élevaient à CHF 1,8 mrd (après impôts), soit un niveau inchangé. 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 5,7 mrd dans les comptes annuels 2020, la différence de CHF 3,8 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 règles de comptabilisation 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 2020, le montant des réserves distribuables de Swisscom SA, en vertu du droit des sociétés anonymes, s'élève à CHF 5,6 mrd.

## Perspectives financières

En mio. CHF ou selon indication	2020 rapporté	Variation Swisscom hors Fastweb	Variation Fastweb	2021 Perspectives <sup>1</sup>
<b>Chiffre d'affaires net</b>				
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>11 100</b>	<b>&lt; 0</b>	<b>&gt; 0</b>	<b>~ CHF 11,1 mrd</b>
Swisscom hors Fastweb				~ CHF 8,5 mrd
Fastweb				~ EUR 2,4 mrd
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>				
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>4 382</b>	<b>&lt; 0</b>	<b>&gt; 0</b>	<b>~ CHF 4,3 mrd <sup>2</sup></b>
Swisscom hors Fastweb				~ CHF 3,4 mrd
Fastweb				~ EUR 0,8 mrd
<b>Investissements</b>				
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>2 229</b>	<b>&gt; 0</b>	<b>0</b>	<b>~ CHF 2,3 mrd</b>
Swisscom hors Fastweb				> CHF 1,6 mrd
Fastweb				~ EUR 0,6 mrd

1 Taux de conversion CHF/EUR 1.07 (2020: CHF/EUR 1.07).

2 Perspectives 2021 pour l'EBITDA après charges de location ~ CHF 4,0 mrd.

Pour 2021, Swisscom s'attend à un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,1 mrd, un EBITDA d'environ 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. Le chiffre d'affaires de Fastweb devrait progresser légèrement par rapport à 2020. 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. Les investissements réalisés en Suisse seront légèrement supérieurs à ceux consentis en 2020. Chez Fastweb, on s'attend à un niveau d'investissement de l'ordre de celui de 2020. Si ces objectifs sont atteints, l'entreprise entend à nouveau proposer à l'Assemblée générale 2022 le versement d'un dividende inchangé attractif de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2021.

## 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	31.12.2020	31.12.2019
<b>Valeur globale de l'entreprise</b>		
Capitalisation boursière	24 715	26 554
Dette nette y compris engagements de leasing	8 206	8 785
Engagements de prévoyance professionnelle	795	1 058
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	643	607
Participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et autres actifs financiers à long terme	(320)	(339)
Participations ne donnant pas le contrôle	1	3
<b>Valeur globale de l'entreprise (EV)</b>	<b>34 040</b>	<b>36 668</b>
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 382	4 358
<b>Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA</b>	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>

La valeur globale de l'entreprise Swisscom a diminué de CHF 2,7 mrd (-7,3%) à CHF 34,0 mrd en 2020. La raison principale en est le recul de la capitalisation boursière de CHF 2,4 mrd à CHF 24,7 mrd. L'EBITDA étant resté stable, le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA a diminué à 7,8 (exercice précédent: 8,4). 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. L'évaluation relative plus élevée résulte de la solide position sur le marché de Swisscom et de son dividende attrayant. Les taux d'intérêt et taux d'imposition plus bas en Suisse que dans les autres pays européens ont, par ailleurs, eu un effet positif.

## 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

En mio. CHF	2020			2019		
	Suisse	Autres pays	Total	Suisse	Autres pays	Total
<b>Origine de la création de valeur</b>						
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>8 614</b>	<b>2 486</b>	<b>11 100</b>	<b>8 969</b>	<b>2 484</b>	<b>11 453</b>
Propres prestations activées et autres produits	362	104	466	378	131	509
Charges directes	(1 784)	(885)	(2 669)	(1 925)	(890)	(2 815)
Autres charges d'exploitation <sup>1</sup>	(1 147)	(641)	(1 788)	(1 314)	(662)	(1 976)
Charge de location	(244)	(56)	(300)	(238)	(56)	(294)
Amortissements <sup>2</sup>	(1 531)	(618)	(2 149)	(1 542)	(624)	(2 166)
<b>Prestations de services fournies par des tiers</b>	<b>(4 344)</b>	<b>(2 096)</b>	<b>(6 440)</b>	<b>(4 641)</b>	<b>(2 101)</b>	<b>(6 742)</b>
<b>Création de valeur opérationnelle</b>	<b>4 270</b>	<b>390</b>	<b>4 660</b>	<b>4 328</b>	<b>383</b>	<b>4 711</b>
Autre résultat pas opérationnel <sup>3</sup>			(110)			(154)
<b>Total création de valeur</b>			<b>4 550</b>			<b>4 557</b>
<b>Répartition de la création de valeur</b>						
Collaborateurs <sup>4</sup>	2 428	224	2 652	2 522	231	2 753
Secteur public <sup>5</sup>	317	14	331	317	11	328
Actionnaires (dividendes)			1 141			1 141
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			69			62
Entreprise (bénéfice non distribué) <sup>6</sup>			357			273
<b>Total création de valeur</b>			<b>4 550</b>			<b>4 557</b>

1 Autres charges d'exploitation: sans impôts sur le capital ni 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 exigibles sur le résultat, impôts sur le capital et autres impôts ne dépendant pas du résultat. Hormis paiements pour la taxe sur la valeur ajoutée et les fréquences de téléphonie mobile.

6 Entreprise: y compris les variations des impôts différés et les engagements de prévoyance.

Sur la création de valeur opérationnelle consolidée de CHF 4,7 mrd, CHF 4,3 mrd soit 92% sont réalisés en Suisse. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une baisse de 1,3%. La création de valeur par équivalent-plein temps s'élevait à CHF 263 000 (exercice précédent: CHF 257 000). 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 4,4 mrd pour 2020, montant sur lequel les achats auprès des fournisseurs réalisent une création de valeur d'environ 60% ou CHF 2,6 mrd en Suisse.

Vers l'interview



# Exploiter les opportunités et façonner son avenir.

**Giulia Langhi** est passée, en une année,  
du statut d'apprentie à celui de responsable  
de l'équipe photo et graphique.



# La durabilité est possible.

**Carmen Wäfler, spécialiste en finances, et  
Pascal Salina, responsable environnement,**  
développent l'attrait de la durabilité auprès des investisseurs.

# Marché des capitaux

Grâce à une mise en œuvre systématique de la stratégie, Swisscom a satisfait aux ambitions financières 2020 qui lui permettent, cette année encore, de créer de la valeur ajoutée pour les actionnaires. Avec les notes A (stable) de Standard & Poor's et A2 (stable) de Moody's, Swisscom compte parmi les entreprises de télécommunications les mieux notées d'Europe.

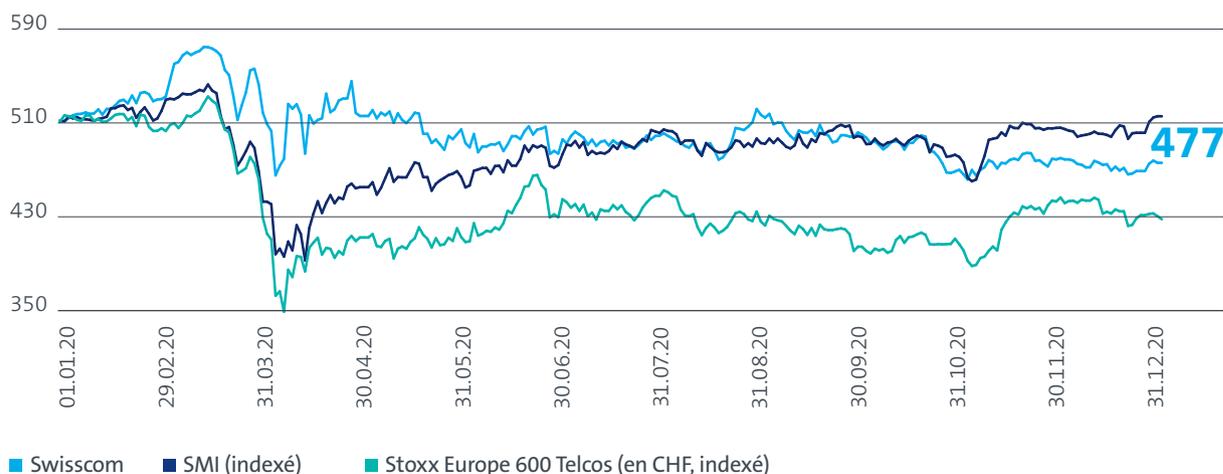
## Action Swisscom

Au 31 décembre 2020, la capitalisation boursière de Swisscom s'élevait à CHF 24,7 mrd (exercice précédent: CHF 26,6 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 chaque action donne droit à une voix. 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 en 2020

en CHF



L'indice suisse des actions (SMI) a enregistré une hausse de 0,8% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, l'action Swisscom a chuté de 6,9% pour s'établir à CHF 477,10. Elle a ainsi réalisé une performance supérieure à celle de l'indice européen des valeurs du secteur, le Stoxx Europe 600 Telecommunications

(-16,0% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a augmenté de 21,4% pour s'établir à 180 751 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2020 a atteint CHF 23,0 mrd.

© Voir sous [www.swisscom.ch/cours](http://www.swisscom.ch/cours)

## Rendement de l'action

Le 14 avril 2020, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action, ce qui correspond à un rendement de +4,3% sur la base du cours de l'action fin 2019. Compte tenu de la baisse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint -3,0% en 2020. Le TSR du SMI s'est inscrit à +4,3% et celui de l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications à -12,0% en EUR.

## Structure de l'actionnariat

	31.12.2020			31.12.2019		
	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	69 308	4 817 812	9,3%	68 008	4 718 542	9,1%
Institutions	2 833	20 590 131	39,7%	2 733	20 689 401	39,9%
<b>Total</b>	<b>72 142</b>	<b>51 801 943</b>	<b>100,0%</b>	<b>70 742</b>	<b>51 801 943</b>	<b>100,0%</b>

L'actionnaire majoritaire de Swisscom SA au 31 décembre 2020 est la Confédération suisse (Confédération) qui, conformément à la loi en vigueur, doit détenir la majorité du capital et des voix. Le flottant se subdivise entre quelque 40% d'investisseurs institutionnels et quelque 9% de personnes physiques. Au 31 décembre 2020, quelque 19% 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 23 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2020, 16% d'entre eux recommandaient d'acheter l'action Swisscom, 48% recommandaient de conserver le titre et 36% suggéraient de le vendre. Les analystes estimaient à CHF 490 le cours cible moyen de l'action Swisscom au 31 décembre 2020.

## Politique de distribution

Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Pour l'exercice 2020, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 31 mars 2021 d'approuver le versement d'un dividende

## 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).

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 34 mrd. Ce montant inclut le paiement de dividendes de CHF 22 mrd ainsi que les réductions de valeur nominale et les programmes de rachat d'actions qui représentent ensemble CHF 12 mrd. Depuis son entrée en Bourse, Swisscom a distribué au total CHF 433 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 137 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'efforce de 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 2020, sa solide assise financière lui a encore valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux.

# Risques

L'évolution de la concurrence, du comportement de la clientèle, des technologies et des conditions-cadres réglementaires constitue un facteur de risque. Les ajustements du modèle commercial, les innovations et la transformation permettent à Swisscom d'exploiter les opportunités et de minimiser les risques. Son système de gestion des risques vise à préserver la valeur de l'entreprise avec des mesures introduites en amont.

## Situation en matière de risques

Les chiffres d'affaires dans les activités de base subissent la forte pression de la concurrence. La performance de nouveaux services dans les domaines de la numérisation et des services informatiques tels que les services cloud, la sécurité informatique et les solutions IoT est appelée à compenser les pertes de chiffre d'affaires dans les activités de base. Les évolutions du marché entraînent des ajustements du modèle d'affaires et nécessitent une transformation profonde. Les principaux facteurs de risque sont listés ci-après. Les facteurs de risque liés à la chaîne d'approvisionnement sont quant à eux présentés dans le rapport sur le développement durable.

© Voir sous [www.swisscom.ch/durabilite](http://www.swisscom.ch/durabilite)

## Facteurs de risque

### Dynamique concurrentielle sur le marché des télécommunications

La dynamique concurrentielle est actuellement exacerbée par les fournisseurs d'infrastructure ainsi que les prestataires de services sans infrastructure de réseau propre. Confrontée à cette dynamique et au recul du chiffre d'affaires des activités de télécommunication classiques, Swisscom mise sur la transformation de l'entreprise et l'innovation continue. Des tendances de fond telles que l'augmentation de 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. Pour identifier à temps les éventuelles perturbations, exploiter les opportunités qui en découlent et anticiper les risques, Swisscom conduit au moins une fois par an une analyse complète de son environnement. Elle utilise cette étude des tendances et évolutions à venir pour, par exemple, répertoire de nouveaux développements potentiellement disruptifs et en déduire rapidement des scénarios possibles. Swisscom établit par ailleurs régulièrement des analyses sur l'environnement économique et réglementaire. Elle contrôle aussi de façon approfondie les activités des grands groupes d'Internet afin d'identifier les changements pertinents et de réagir

avec des mesures adéquates. Pour faire face à la mutation du marché, Swisscom réorganise avec cohérence ses activités en se fondant sur les besoins de sa clientèle et optimise/ajuste ses processus et son organisation.

### Politique, réglementation et conformité

La révision de la réglementation 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 (concernant par exemple le service universel) pourraient remettre en question le système de concurrence actuel. La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de la conformité (CMS) efficace. Le CMS central de Swisscom s'applique à l'ensemble du groupe. Il supervise, à l'échelle du groupe, le respect des lois relatives aux domaines juridiques suivants: anti-corruption, loi sur le blanchiment d'argent, droit bancaire, protection des données et de la confidentialité, droit des cartels, droit des télécommunications, droit boursier et loi sur la sécurité des produits.

### Accroissement du débit du réseau d'accès

Les besoins du client en matière d'accès à haut débit ne cessent de croître, de même que l'attractivité des appareils et services basés sur le protocole Internet (IP) tels que smartphones, IPTV, OTT, etc. 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. Les risques pourraient en effet être considérables si les coûts se révélaient plus élevés que prévu ou si les recettes escomptées à long terme venaient à manquer. Pour réduire ces risques, Swisscom adapte progressivement le réseau d'accès, en tenant compte des nouvelles conditions-cadres et des possibilités techniques.

## Dynamique concurrentielle et réglementation en Italie

La dynamique concurrentielle régnant en Italie présente des risques qui pourraient se répercuter de manière défavorable sur la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Ces risques peuvent notamment être liés à l'arrivée de nouveaux concurrents sur le marché. Pour faire face à cette situation, Fastweb ajuste ses services, son organisation, ses processus et ses partenariats en continu. L'évolution de l'environnement juridique et réglementaire peut se répercuter négativement sur les activités et donc sur la valeur de l'entreprise.

## Interruption des activités

L'utilisation des services de Swisscom Suisse et de Fastweb dépend dans une large mesure des infrastructures techniques telles que les réseaux de communication ou les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente un risque financier et 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 activités de 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. Les redondances, plans d'urgence, réglementations en matière de suppléance, sites de repli, sélections minutieuses des fournisseurs, notamment, doivent permettre à Swisscom de fournir en tout temps les prestations souhaitées.

## Technologies de l'information et de la sécurité

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 constantes et les perspectives inhérentes qui se dessinent recèlent des opportunités, mais aussi de nouvelles menaces. Alors que la diversité croissante des possibilités d'attaques 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.

## Pandémie

Dans le cadre de la pandémie actuelle, des incertitudes demeurent quant au comportement futur de la clientèle et aux pertes de recettes des clients privés et commer-

ciaux (découlant notamment d'une baisse des produits d'itinérance, de l'évolution des activités dans le secteur du divertissement et de l'événementiel ainsi que de la faillite de clients commerciaux). Une très forte augmentation du nombre de cas pourrait par ailleurs porter préjudice aux chaînes d'approvisionnement et aux mises à disposition des services de Swisscom. Des mesures appropriées ont été adoptées par Swisscom afin de parer à d'éventuelles répercussions négatives.

## Santé et environnement

Au cours de l'exercice sous revue, un lien a de nouveau été établi entre le rayonnement électromagnétique (p. ex. celui des antennes ou des appareils de communication mobile) et d'éventuelles atteintes à la santé. La Suisse applique le principe de précaution, en vertu de l'Ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). Elle a même fixé des valeurs limites dix fois plus strictes que celles en vigueur dans l'Union européenne pour les stations de base, et ces valeurs s'appliquent à l'ensemble des fréquences pour la communication mobile (y compris la 5G). Il n'en demeure pas moins que Swisscom se heurte aux réticences de la population vis-à-vis de la 5G et l'entreprise est confrontée 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 la santé et à l'environnement par le rayonnement électromagnétique pourraient à l'avenir 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: le changement des paramètres climatiques physiques (températures moyennes plus élevées ou températures extrêmes, précipitations plus intenses, fonte du permafrost), la modification des conditions-cadres réglementaires 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, ce qui entraverait le fonctionnement de l'infrastructure de télécommunication de Swisscom. L'analyse des risques qui découlent des changements climatiques se réfère à de potentiels scénarios d'émissions et s'appuie principalement sur les rapports officiels de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) au sujet des changements climatiques (Scénarios climatiques CH2018). En outre, Swisscom publie tous les ans un rapport climatique et tient compte des recommandations de la Task Force pour les Climate-related Financial Disclosures (TCFD) dans les domaines du gouvernement d'entreprise et de la stratégie. La mise en œuvre complète des recommandations de la TCFD est prévue pour l'exercice 2021.

© Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2020](http://www.swisscom.ch/climatereport2020)