

swisscom

2020 en bref



Nous sommes **prêts**

# Table des matières

Notre fierté 2020 .....	3
Version succincte de la lettre aux actionnaires .....	4
Des chiffres stables – malgré une année particulière .....	6
Le meilleur réseau – notre atout majeur .....	10
Les meilleures expériences – désormais aussi en blue .....	13
Un avenir numérique responsable .....	15
Gouvernance d'entreprise .....	16
Valeur ajoutée pour les actionnaires .....	18
Perspectives financières   Dates importantes .....	19

«2020 en bref» offre une synthèse du rapport de gestion. Le contenu intégral peut être consulté en cliquant sur les liens mis en évidence dans les chapitres correspondants.



 [swisscom.ch/rapport2020](https://swisscom.ch/rapport2020)

La page de titre montre Dilan Mert, responsable de Shop Swisscom au Shopville dans la gare centrale de Zurich.

## Impressum

**Editeur**  
Swisscom SA, Berne

**Réalisation**  
Swisscom SA,  
Corporate Communications  
Agentur Nordjungs, Zurich

**Production**  
MDD Management Digital Data AG,  
Lenzbourg

**Photographies**  
Manuel Rickenbacher, Zurich

**Traduction**  
Lionbridge Switzerland AG, Bâle

**Impression**  
Stämpfli Publikationen SA, Berne

**Informations générales**  
Swisscom SA  
Corporate Communications  
CH-3050 Berne  
Téléphone + 41 58 221 99 11

**Informations financières**  
Swisscom SA  
Investor Relations  
CH-3050 Berne  
Téléphone + 41 58 221 99 11

  
**myclimate**  
neutral  
Imprimé  
[myclimate.org/01-21-881192](https://myclimate.org/01-21-881192)





## Championne du monde en durabilité

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

## Entreprise neutre en carbone



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

## Une première mondiale:

# 50

Gbit/s

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

## Fastweb progresse!

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



# 1,6 milliard de francs:

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

Et tout devint

# «blue»

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

## Vainqueur



# de tous les tests

relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse.



De gauche à droite: Urs Schaeppi, CEO Swisscom SA, Hansueli Loosli, président du Conseil d'administration de Swisscom SA.

# Bonne performance – malgré une année particulière

## Mesdames, Messieurs, chers actionnaires,

Le Covid-19 a posé des défis inédits à notre société et à notre économie. Swisscom a réussi à maîtriser cette année particulière, générant même des chiffres réjouissants dans des conditions difficiles. Bien que plus de 80% de ses collaboratrices et collaborateurs aient travaillé à domicile, l'entreprise a pu maintenir une productivité élevée.

Malgré la généralisation du télétravail, l'enseignement à distance, la diffusion de films en streaming ou les appels en visiophonie, les capacités de nos réseaux ont toujours été suffisantes et nos clients ont pu en tout temps utiliser leurs outils numériques sans aucune restriction.

## Des investissements élevés pour une numérisation croissante

Le coronavirus va accélérer le développement de la numérisation. C'est la raison pour laquelle nous avons investi dans notre infrastructure: en 2020 CHF 2,2 mrd, dont 1,6 mrd en Suisse.

## Résultat solide malgré un environnement difficile

Malgré la pression sur les prix et la baisse des activités pendant le confinement, Swisscom a réussi à dégager un résultat d'exploitation stable: le chiffre d'affaires net de CHF 11 100 mio. était seulement inférieur de 3,1% à celui de l'année précédente. Le résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA) a augmenté de 0,6%. Sur une base comparable et à taux de change constants, le chiffre d'affaires a reculé de 2,3%. L'EBITDA est resté stable. Le bénéfice net a diminué de 8,4% à 1528 mio. de francs.

# «Nos collaborateurs ont brillamment prouvé en 2020 qu'ils sont prêts à servir leurs clients, même dans des situations extraordinaires et depuis leur bureau à domicile.»

Hansueli Loosli | Président du Conseil d'administration de Swisscom SA

## Fastweb fait plaisir

Fastweb a considérablement contribué au bon résultat de Swisscom. Malgré la saturation du marché et une forte concurrence, la filiale italienne a pu se développer dans toutes les divisions: le chiffre d'affaires a augmenté de 3,9% pour atteindre EUR 2304 mio. et le résultat d'exploitation de 4,5% pour s'établir à EUR 784 mio.

## Prêt pour les nouveautés et innovations

Au cours de l'exercice 2020, nous avons continué de préparer l'avenir de Swisscom: nos offres de divertissement ont été réunies sous une nouvelle marque, intitulée «Swisscom blue», disponible également sous forme d'application pour chaque smartphone et tablette. Lors d'essais sur le terrain, nous avons atteint des taux de transfert de 50 Gbit/s sur le réseau fixe et plus de 1 Gbit/s sur le réseau de communication mobile dans un train en marche. Par ailleurs, nous investissons de manière ciblée dans les meilleurs éléments de demain en formant plus de 900 apprenants.

Nous sommes particulièrement fiers également de deux distinctions reçues au cours de



[swisscom.ch/lettre-aux-actionnaires2020](https://www.swisscom.ch/lettre-aux-actionnaires2020)

l'année sous revue: Swisscom a été classée troisième meilleur opérateur de communication mobile en Europe et opérateur de télécommunications le plus durable au monde.

## Merci beaucoup!

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

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

## Meilleures salutations



Hansueli Loosli  
Président du Conseil d'administration de  
Swisscom SA



Urs Schaeppi  
CEO Swisscom SA

# Des chiffres stables – malgré une année particulière

Résultat financier solide – recul du chiffre d'affaires et de l'EBITDA en Suisse – chiffre d'affaires et EBITDA en hausse pour Fastweb – investissements toujours élevés.

## Groupe

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a diminué de 3,1% pour atteindre CHF 11 100 mio, tandis que le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a augmenté de 0,6% pour atteindre CHF 4 382 mio. La pandémie de Covid-19 a surtout eu une influence négative sur les chiffres d'affaires

associés à l'itinérance, mais les effets nets sur le résultat d'exploitation sont restés globalement minimes. Par contre, le chiffre d'affaires de la filiale italienne Fastweb a augmenté de EUR 86 mio., soit 3,9%, stimulé par une croissance du chiffre d'affaires avec les clients privés et commerciaux.

11,1

Chiffre d'affaires net  
en milliards de CHF

4,4

EBITDA en milliards de CHF

2,2

Investissements en milliards de CHF

1,5

Bénéfice net  
en milliards de CHF

39,1

Quote-part de capitaux  
propres en pourcentage

19 062

Collaborateurs à plein temps (FTE)



## Swisscom Suisse

Swisscom Suisse se compose des segments de clientèle Residential Customers, Business Customers et Wholesale ainsi que du secteur IT, Network & Infrastructure.

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse a diminué de CHF 298 mio. ou 3,5% pour atteindre CHF 8 275 mio. en raison de la forte concurrence et de la pression sur les prix, mais aussi du fait du repli du chiffre d'affaires de l'itinérance.

8,3

Chiffre d'affaires net  
en milliards de CHF

3,5

EBITDA en milliards de CHF

1,6

Investissements en milliards de CHF

2,0

Raccordements à haut débit  
en millions

6,2

Raccordements mobiles  
en millions

12 591

Collaborateurs à plein temps (FTE)

## Fastweb

Fastweb est un opérateur de télécommunications qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Son portefeuille de produits englobe les services voix, données, haut débit, TV et vidéo à la demande pour les clients privés et commerciaux. Fastweb propose, en outre, des services de communication mobile.

Le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé de 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 le domaine du haut débit a augmenté de 110 000 en un an (4,2%) pour s'établir à 2,7 mio.

2,3

Chiffre d'affaires net  
en milliards d'EUR

0,8

EBITDA en milliards d'EUR

0,6

Investissements en milliards d'EUR

2,7

Raccordements à haut débit  
en millions

2,0

Raccordements mobiles  
en millions

2 703

Collaborateurs à plein temps (FTE)

Vers l'interview



# Fibre optique – votre fenêtre sur le monde.

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

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

# Le meilleur réseau – notre atout majeur

Au total CHF 2,2 mrd investis dans les réseaux – vainqueur de tous les tests relatifs aux réseaux de communication mobile en Suisse – troisième opérateur de communication mobile en Europe – doublement de la FTTH d’ici 2025 – première mondiale avec 50 Gbit/s sur le réseau fixe – plus de 1 Gbit/s dans un train en marche.

Le confinement a clairement montré l’importance de réseaux performants et sécurisés, offrant une couverture nationale, pour l’économie et la société en général. En comparaison internationale, la Suisse dispose d’excellentes infrastructures de réseau – notamment dans les régions rurales.

## Investissements à hauteur de CHF 1,6 milliard en Suisse

Swisscom entend offrir à ses clients le meilleur réseau. Pour y parvenir, elle a une nouvelle fois investi CHF 1,6 mrd dans l’extension et l’entretien de ses réseaux en Suisse au cours de l’exercice.

Cet investissement a porté ses fruits: l’année dernière, Swisscom a de nouveau remporté tous les tests relatifs aux réseaux de communication mobile et s’est classée troisième meilleur opérateur de communication mobile en Europe.

Les dérangements qui ont affecté le réseau en début d’année ont été difficiles à accepter car ils ne correspondaient pas à nos exigences élevées. Grâce à des mesures immédiates, les réseaux ont toutefois été rapidement remis en service et ont pu faire face sans problème à l’importante charge supplémentaire induite pendant le confinement.

## Top of Europe

Troisième sur 94 opérateurs de communication mobile de 28 pays européens

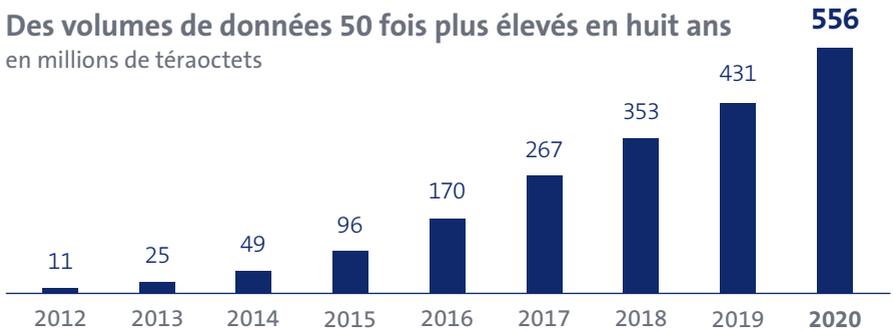
## Le déploiement de la 5G ne parvient pas à suivre l’explosion du trafic de données

Aujourd’hui Swisscom propose déjà la technologie 5G à 96% de la population suisse, majoritairement sur des antennes 4G. Toutefois, pour que la cinquième génération de communication mobile atteigne sa pleine puissance d’émission, il est indispensable d’édifier des antennes 5G modernes.

Ce déploiement est urgent car le trafic de données a augmenté de 29%, alors que seulement 5% de capacité supplémentaire a été mise à disposition. Malgré des valeurs limites beaucoup plus strictes en Suisse, les préoccupations sanitaires ont conduit à une résistance, alors même que l’Organisation mondiale de la santé (OMS) a confirmé une fois de plus que les valeurs limites en vigueur à l’échelle internationale garantissent la protection de la santé, même avec la 5G.

## 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

### Les lignes de fibre optique doivent être doublées d'ici 2025

Swisscom entend offrir un débit 80 Mbit/s à 90% des entreprises et des foyers de toutes les communes suisses d'ici 2021. Et elle est en bonne voie pour atteindre cet objectif: en 2020, Swisscom desservait déjà 82% avec 80 Mbit/s au moins.

D'ici 2025, Swisscom se propose également de doubler sa couverture fibre optique, ce qui permettra à 60% des foyers et des entreprises d'utiliser des largeurs de bande allant jusqu'à 10 Gbit/s.

### Innovations de réseau à la maison, au travail et en déplacement

Swisscom mise sur une combinaison de technologies innovantes sur son réseau. En 2020, elle a présenté une première mondiale sur le réseau fixe: pour la première fois, il a été possible d'atteindre 50 Gbit/s en conditions réelles sur le réseau de raccordement. Cette technologie devrait être prête pour le marché dans deux ans.

Dans la communication mobile, Swisscom a mis en service la première installation Inhouse 5G dans son Shop et à la gare de Lucerne. Et pour offrir une connexion opti-

male non seulement à la gare, mais aussi dans le train, Swisscom a atteint pour la première fois des débits supérieurs à 1 Gbit/s sur un tronçon test dans un train en marche. Une telle performance est non seulement utile pour les voyageurs, mais elle est aussi très importante pour les applications ferroviaires cruciales en matière de sécurité.

### Fastweb – Numéro deux avec des ambitions

Numéro deux du quatrième marché européen du haut débit, Fastweb offre des possibilités de croissance intéressantes: en août, la filiale italienne a signé un accord de co-investissement afin de desservir 56% de l'Italie avec la FTTH d'ici 2025.

Sur le marché de la communication mobile, Fastweb construit un réseau mobile 5G avec Wind Tre.



 [swisscom.ch/infrastructure2020](https://www.swisscom.ch/infrastructure2020)

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.

# Les meilleures expériences – désormais aussi en blue

Valeur de marque de 5 milliards – «Prêts, tous ensemble» pendant le confinement – Notre divertissement vire au blue – «inOne» pour les particuliers et les PME.

En 2020, Swisscom a créé la plateforme «Prêts» afin de stimuler sa marque de cinq milliards en interne et en externe.

## «Prêts, tous ensemble»

Avec cette campagne, Swisscom a soutenu les particuliers et les entreprises de diverses manières et en toute simplicité pendant le confinement. Pour les abonnements de communication mobile sans tarif forfaitaire et les clients détenteurs de formules à prépaiement, le volume de données ou le débit Internet ont été augmentés à 50 Mbit/s. Les personnes bloquées à l'étranger ont quant à elles bénéficié de crédits d'itinérance allant jusqu'à CHF 200. Les PME ont pu profiter de solutions de télétravail gratuites ou d'un soutien pour la création de boutiques en ligne.

## blue – Prêts pour de grandes émotions

Là où figurait déjà le label Swisscom, figure désormais «Swisscom blue»: les produits de divertissement de Swisscom avec Swisscom TV, Teleclub, Bluewin et Kitag ont été regroupés sous le nouveau nom de famille «blue». blue TV propose ses contenus également sur les plateformes concurrentes, ce qui permet à Swisscom d'étendre la portée de blue. L'offre la plus large de blue TV ne reste disponible qu'en combinaison avec la Swisscom Box: désormais aussi avec un ac-

cès à Prime Video d'Amazon et aux matchs de la ligue de hockey sur glace.

## inOne – standard et individuel

Sur le marché saturé des clients privés, l'offre combinée modulaire et flexible inOne qui s'adapte aux besoins individuels de nos clientes et clients continue de jouir d'une grande popularité. Le réseau domestique (Smart Home) permettant de commander la lumière, la musique ou des dispositifs d'alarme a lui aussi fortement progressé en 2020.

## inOne également pour clients commerciaux

Pour les petites entreprises, Swisscom a lancé «inOne PME», un produit standardisé qui peut toutefois être assemblé individuellement. Avec «Smart Business Connect», les plus grandes PME disposent d'une solution de communication individuelle complétée par des fonctions de collaboration et des solutions de réseau.

# 9<sup>e</sup> place

des marques suisses les plus fortes  
selon le Brand Finance Report 2020

Vers l'interview



# 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.

# Un avenir numérique responsable

Championne du monde en durabilité – entreprise neutre en carbone – Swisscom recommandée par 90% de ses collaborateurs – 5G pour plus de durabilité – 57 422 personnes formées en compétence médias.

L'avenir exige une stratégie durable. Cette année, Swisscom a reçu la confirmation de ses efforts de longue date puisqu'elle a été nommée l'opérateur de télécommunications le plus durable au monde. Mais surtout, ce titre est une incitation à poursuivre résolument sur la voie empruntée.

## Neutralité climatique dans l'exploitation et dans la vente de smartphones

En 2020, Swisscom a atteint la neutralité carbone dans ses activités et offre par ailleurs à ses clientes et clients la possibilité de compenser l'empreinte carbone des smartphones et tablettes. La durabilité est également intéressante pour les investisseurs: au cours de l'année sous revue, Swisscom est devenue la première société cotée en Bourse en Suisse à lancer un Green Bond de EUR 500 mio.

## Employeur recommandé

La loyauté des collaborateurs envers leur entreprise a été à nouveau mise en évidence au cours de l'exercice: 90% d'entre eux recommanderaient très probablement Swisscom.

Cette loyauté s'est également confirmée de manière impressionnante pendant le confinement: bien qu'à certains moments, plus de 80% des plus de 16 000 collaborateurs en Suisse se trouvaient en télétravail, Swisscom

a continué de fonctionner «normalement» et formé, cette année également, environ 900 apprenants dans huit métiers.

## Durabilité grâce à la numérisation

Les innovations techniques sont une condition préalable importante pour un avenir plus durable: le potentiel de la 5G a été démontré lors du Swisscom Start up Challenge, qui a reçu 125 candidatures de 30 pays. L'étude de l'Université de Zurich et de l'Institut fédéral de recherche pour les sciences des matériaux et le développement de technologies a également montré que la 5G présente des avantages environnementaux et peut contribuer à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

## La numérisation pour tous

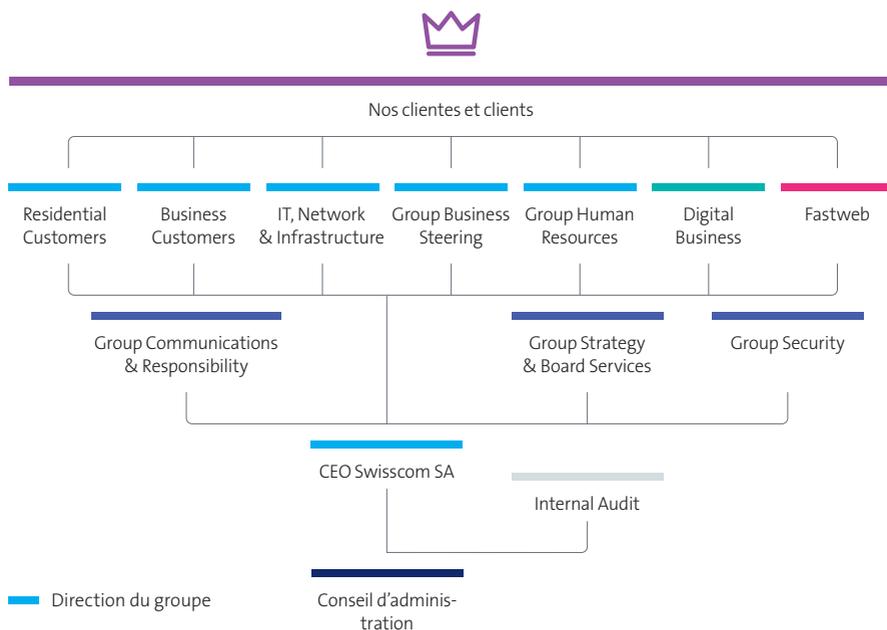
Cette année, Swisscom a formé 57 422 personnes, afin de permettre à chacun de profiter des possibilités de la numérisation et de contribuer à plus de durabilité – une étape importante vers l'objectif fixé, à savoir soutenir deux millions de personnes par an dans l'utilisation des médias numériques d'ici 2025.



# Gouvernance d'entreprise

La gouvernance d'entreprise est la pierre angulaire de la politique d'entreprise de Swisscom. Une gestion d'entreprise efficace et transparente aide Swisscom à créer une valeur durable.

## Organigramme de Swisscom



## Rapport de rémunération

En 2020, la rémunération totale versée au Conseil d'administration s'est élevée à CHF 2,4 mio. (exercice précédent: CHF 2,2 mio.). La Direction du groupe a perçu une rémunération de CHF 7,3 mio. (exercice précédent: CHF 7,5 mio.), dont CHF 1,85 mio. au CEO (exercice précédent: CHF 1,76 mio.).



[swisscom.ch/gouvernement-dentreprise2020](https://swisscom.ch/gouvernement-dentreprise2020)

## Membres du Conseil d'administration au 31 décembre 2020



## Membres de la Direction du groupe à compter du 1<sup>er</sup> mars 2021



# Valeur ajoutée pour les actionnaires

## 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.

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.

## Rendement de l'action

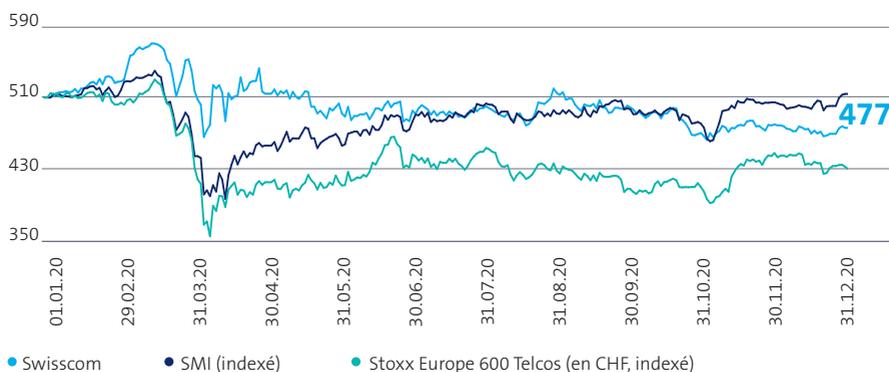
Le 14 avril 2020, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action, ce qui correspond à un rendement de +4,3% sur la base du cours de l'action fin 2019. Compte tenu de la baisse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint -3,0% en 2020. Le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

## Lieux de négoce

Les actions Swisscom sont négociées en Suisse à la SIX Swiss Exchange (SCMN, n° de valeur 874251) et aux Etats-Unis (Otc, niveau 1) sous forme d'ADR (1:10, SCMWY, Pink Sheet 69769).

## Evolution du cours de l'action en 2020

en CHF



# Perspectives financières 2021

La vive concurrence et la pression sur les prix se poursuivront en 2021. L'évolution de la pandémie de Covid-19 suscite une incertitude supplémentaire.

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. Les investissements réalisés en Suisse seront légèrement supérieurs à ceux consentis en 2020.

Le chiffre d'affaires et l'EBITDA de Fastweb devraient être légèrement plus élevés en 2021, alors que les investissements resteront au niveau de l'année précédente.

Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de continuer à proposer à l'Assemblée générale 2022 un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2021.

## Dates importantes

### 2021

- |           |   |           |   |
|-----------|---|-----------|---|
| <b>T1</b> | <b>4 février 2021</b><br>Publication du résultat annuel et du rapport annuel 2020 | <b>T3</b> | <b>5 août 2021</b><br>Résultat intermédiaire du 2 <sup>e</sup> trimestre 2021     |
|           | <b>31 mars 2021</b><br>Diffusion sur Internet de l'Assemblée générale             | <b>T4</b> | <b>28 octobre 2021</b><br>Résultat intermédiaire du 3 <sup>e</sup> trimestre 2021 |
| <b>T2</b> | <b>6 avril 2021</b><br>Ex-dividende   |           |   |
|           | <b>8 avril 2021</b><br>Paiement du dividende                                      |           |   |
|           | <b>29 avril 2021</b><br>Résultat intermédiaire du 1 <sup>er</sup> trimestre 2021  |           |   |

### 2022

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>T1</b> | <b>Février 2022</b><br>Publication du résultat annuel 2021 |
|-----------|--|

