



Compte rendu d'activité



Les trois publications suivantes: le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2021 en bref, font partie du compte rendu d'activité 2021 de Swisscom. Elles sont disponibles en ligne: [swisscom.ch/rapport2021](https://www.swisscom.ch/rapport2021)

Concept «Prêts pour demain»

Dans le cadre de son concept «Prêts pour demain», Swisscom s'engage à se préparer et à préparer ses clients à l'avenir numérique, ainsi qu'à exploiter les opportunités qui en découlent. Les photos du rapport de gestion illustrent comment les services de Swisscom facilitent le quotidien des PME et renforcent leur compétitivité.

La page de titre du rapport de gestion et de 2021 en bref montre Kathrin Kölbl, conseillère aux PME chez Swisscom, en compagnie de Fabian Mauerhofer, directeur de l'hôtel-restaurant Ziegelhüsi, à Deisswil, qui a recours aux services de Swisscom.

Les autres photos sont pour la plupart issues des différentes campagnes menées par Swisscom au cours de l'exercice 2021.

Table des matières

Introduction	1 – 11
Rapport annuel	12 – 67
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	68 – 109
Comptes annuels consolidés	110 – 181
Informations complémentaires	182 – 190

L'année 2021 de Swisscom

Chiffre d'affaires

mrd CHF

11,2

▲ 0,7%

EBITDA

mrd CHF

4,5

▲ 2,2%

Investissements

mrd CHF

2,3

▲ 2,6%

Bénéfice net

mrd CHF

1,8

▲ 20,0%

Endettement net/
EBITDA après location

1,4

▲ 0,1

Quote-part de
capitaux propres
%

43,6

▲ 4,5 PP

Collaborateurs
à temps plein

18 905

▼ 0,8%

Dividende par action

CHF

22



Action Swisscom
Rendement global
%

12,9

▲ 15,9 PP

Ambitieuse pour le climat

Objectif zéro émissions nettes
pour Swisscom d'ici

2025



Excellente

Swisscom remporte
le test connect sur les
boutiques des opérateurs
avec le meilleur résultat
jamais atteint.

Meilleure application

«My Swisscom» jugée meilleure
application client de Suisse
et des pays germanophones.

Championne du monde

Parmi **4400**
candidats: Swisscom remporte
le Global IoT Award de Microsoft.

Sur la bonne voie

En 2021, Fastweb
a encore plus de chiffre
d'affaires, de clients
et de bénéfices en Italie.



La plus rapide

Swisscom a le
raccordement
en fibre optique
10 Gbit/s
le plus rapide.

La meilleure



Swisscom remporte encore tous
les tests des réseaux de commu-
nication mobile en Suisse.
Au test connect, elle obtient
même la meilleure note jamais
attribuée en Suisse, à savoir
«remarquable».

Chiffres clés

En mio. CHF ou comme indiqué

		2021	2020	Variation
Chiffre d'affaires et résultats ¹				
Chiffre d'affaires net		11 183	11 100	0,7%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 478	4 382	2,2%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	40,0	39,5	
EBITDA après charges de location (EBITDA AL)		4 177	4 082	2,3%
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 066	1 947	6,1%
Bénéfice net		1 833	1 528	20,0%
Bénéfice par action	CHF	35,37	29,54	19,7%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie ¹				
Capitaux propres		10 813	9 491	13,9%
Quote-part de capitaux propres	%	43,6	39,1	
Operating free cash flow proxy		1 891	1 853	2,1%
Investissements		2 286	2 229	2,6%
Endettement net		5 689	6 218	-8,5%
Données opérationnelles				
Raccordements téléphoniques réseau fixe en Suisse	En milliers	1 424	1 523	-6,5%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	2 037	2 043	-0,3%
Raccordements TV en Suisse	En milliers	1 592	1 588	0,3%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 177	6 224	-0,8%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) en Suisse	En milliers	11 230	11 378	-1,3%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	596	555	7,4%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	2 750	2 747	0,1%
Raccordements réseau mobile en Italie	En milliers	2 472	1 961	26,1%
Action Swisscom				
Nombre d'actions émises	En milliers	51 802	51 802	—
Capitalisation boursière		26 657	24 715	7,9%
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	514,60	477,10	7,9%
Cours de l'action haut	CHF	562,40	577,80	
Cours de l'action bas	CHF	456,30	446,70	
Dividende par action	CHF	22,00 ²	22,00	—
Collaborateurs				
Effectif en équivalents plein temps	Nombre	18 905	19 062	-0,8%
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 099	19 095	0,0%

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

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

Tour d'horizon des activités

Swisscom Suisse

Residential Customers

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

Business Customers

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

Wholesale

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

Infrastructure & Support Functions

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

Fastweb

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

Autres secteurs opérationnels

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

Chiffre d'affaires

8,2 mrd CHF

EBITDA

3,5 mrd CHF

Chiffre d'affaires

2,4 mrd EUR

EBITDA

0,8 mrd EUR

Chiffre d'affaires

1,0 mrd CHF

EBITDA

0,2 mrd CHF

Résultat financier solide – prêts pour demain



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

Mesdames, Messieurs, chers actionnaires,

L'avenir a besoin de numérisation. Offrir un avenir numérique à nos clientes et clients en Suisse et en Italie, voilà notre ambition. Quelque 19 000 collaborateurs de Swisscom et de Fastweb s'engagent à cet effet depuis des années. Grâce à près de CHF 2,3 mrd d'investissements dans le développement du réseau chaque année, nous créons les conditions requises pour une numérisation réussie. Pour et avec notre clientèle, nous développons des produits et services innovants. Ces derniers nous permettent de garantir à nos clientes et clients qu'ils seront eux aussi prêts pour demain. Nous tirons également profit des possibilités offertes par la numérisation pour mener des changements sur le plan écologique; ainsi, d'ici 2025, nous entendons rendre l'ensemble de la chaîne de création de valeur neutre en carbone dans toute la Suisse. Leader technologique et du marché, nous faisons preuve d'une curiosité qui nous permet d'anticiper les développements futurs: ainsi, nous collaborons étroitement avec les hautes écoles, investissons dans des start-up innovantes et organisons chaque année le StartUp Challenge, consacré à la cybersécurité en 2021.

Des finances solides, le prérequis pour un succès durable

Nos marchés sont toujours saturés, avec en outre une forte pression sur les prix et de nombreuses promotions. Dans ce contexte, Swisscom s'est affirmée avec succès en 2021: avec un chiffre d'affaires net de CHF 11 183 mio. (+0,7%) et un résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) de CHF 4 478 mio. (+2,2%), le résultat est supérieur à celui de l'exercice précédent. Nous avons atteint ce bon résultat grâce à nos réseaux, de nouveau les mieux notés pendant l'exercice sous revue, à notre service à la clientèle plusieurs fois récompensé et à des produits et services novateurs. Parallèlement à ces belles performances sur le marché, nous avons considérablement amélioré notre efficacité en interne en poursuivant l'automatisation des processus, en renforçant nos canaux en ligne et en simplifiant notre informatique et nos réseaux. Grâce à ces mesures, Swisscom a réduit sa base de coûts de près de CHF 120 mio. en 2021, et donc augmenté encore sa compétitivité.

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

Fastweb a de nouveau apporté une contribution importante au succès de Swisscom en 2021. Avec une part de marché d'environ 16% chez les clients privés, de 34% chez les entreprises et de 46% dans l'administration publique, Fastweb se classe actuellement en deuxième position sur le quatrième marché européen du haut débit. La filiale italienne a vu sa clientèle croître dans tous les secteurs, avec une hausse de 0,1% pour les clients haut débit et de 26,1% dans la communication mobile. Son chiffre d'affaires a par conséquent augmenté de 3,8%, à EUR 2 392 mio., et son résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a même progressé de 5,4%, à EUR 826 mio. Une belle performance!

Beaucoup investi, beaucoup gagné

Fin 2021, Swisscom a atteint l'objectif de développement qu'elle s'était fixé il y a six ans, à savoir de mettre à disposition d'environ 90% des logements et commerces dans toute la Suisse un haut débit minimum de 80 Mbit/s. À cette fin, en Suisse, Swisscom a investi chaque année environ CHF 1,6 mrd dans l'extension et l'entretien de ses infrastructures informatiques et du réseau. Et cette extension planifiée de l'infrastructure du réseau se poursuit avec sa stratégie de réseau 2025: Swisscom entend doubler d'ici 2025 la couverture du réseau de fibre optique (FTTH) pour les logements et commerces, ce qui permettra de raccorder 50% à 60% de ces derniers à des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s.

En 2021, Swisscom est une nouvelle fois sortie vainqueur de tous les tests des réseaux de communication mobile: le test de réseaux annuel du magazine spécialisé connect lui a même décerné la meilleure note jamais attribuée en Suisse. Aujourd'hui, toute la population suisse est couverte par la 4G. Une version de base de la 5G (technologie 5G sur antennes 4G) est désormais disponible pour 99% de la population. Les avantages complets de la 5G (technologie 5G sur antennes 5G) ne sont jusqu'ici disponibles que dans 888 communes. Pour créer de nouvelles capacités pour cette technologie 5G moderne, Swisscom a mis hors service la deuxième génération 2G/GSM devenue obsolète en 2021.

Le meilleur réseau – mais une extension difficile

Le réseau à fibre optique et de communication mobile suisse compte parmi les plus performants en comparaison internationale. Toutefois, le durcissement de la réglementation nous inquiète, dans la mesure où il risque de freiner l'extension urgente et nécessaire du réseau. Aux valeurs limites des installations dix fois plus exigeantes en Suisse viendront s'ajouter l'évaluation extrêmement stricte des antennes 5G adaptatives et des obstacles administratifs élevés pour des adaptations opérationnelles ou technologiques mineures. Si le trafic de données augmente d'environ 20% par an, mais que l'extension des capacités ne progresse que de 5%, la communication mobile prendra un retard évitable.

Dans son jugement du 30 septembre 2021, le Tribunal administratif fédéral a confirmé les mesures préventives prises par la COMCO, en vertu desquelles Swisscom ne peut plus poursuivre l'extension de l'architecture réseau selon la norme internationalement reconnue FTTH Point to Multi-Point (P2MP). Swisscom est en discussion avec la COMCO afin de trouver le plus rapidement possible une solution dans l'intérêt de ses clientes et clients. De même, notre entreprise s'engage, dans le cadre d'un dialogue étroit avec les autorités et les milieux politiques, pour que le développement de son infrastructure en fibre optique et de communication mobile n'enchérisse pas, ni ne soit retardé. Car seules les infrastructures les plus performantes permettront à la Suisse de profiter des opportunités de l'avenir numérique.

Objectif zéro émissions nettes d'ici 2025 – un petit pas pour le climat, une étape ambitieuse pour Swisscom

Après avoir été nommée l'opérateur de télécommunications le plus durable au monde en 2020, Swisscom franchit la prochaine étape et abaisse ses émissions de CO₂ en Suisse sur toute la chaîne de création de valeur, pour atteindre la neutralité carbone d'ici à 2025. Pour devenir totalement neutre en carbone en quatre ans, Swisscom entend réduire au total à 235 000 tonnes les émissions de CO₂ provenant de ses activités et de ses chaînes d'approvisionnement, ce qui correspond à une trajectoire de réduction bien en deçà de 1,5 degré. Pour cela, le groupe mise notamment sur la propulsion électrique dans sa flotte de 2 400 véhicules. En 2021, Swisscom a mis en service les 80 premiers véhicules électriques et entend électrifier toute la flotte d'ici à 2030.

En outre, nous encourageons les changements sur le plan écologique en décernant les Swisscom IoT Climate Award ou par des investissements directs dans des start-up. Par exemple, nous avons investi dans ecoRobotix, dont le robot de désherbage fonctionnant à l'énergie solaire et la 5G réduit les émissions de CO₂ et l'utilisation d'herbicides de 90%.

Prêts pour les clients privés

En Suisse, le marché des clients privés est saturé et fait l'objet d'une vive concurrence à forte dominante promotionnelle. Pourtant, Swisscom a continuellement développé son offre combinée inOne, très attrayante. Le réseau domestique permettant de commander la lumière, la musique ou des dispositifs d'alarme a lui aussi fortement progressé.

Prête pour une nouvelle expérience télévisuelle, en 2021, Swisscom a mis en service «blue Play», une médiathèque complète comprenant des séries, des films et des émissions pour enfants. Elle a aussi introduit une innovation technique pour les amateurs de sport: en Replay, les moments clés – buts, cartons rouges ou jaunes – sont mis en évidence pour que les scènes les plus passionnantes puissent toujours être visionnées par les spectateurs. Dès 2022, l'engagement de Swisscom pour la musique suisse sera mis en lumière en direct, 365 jours par an, sur blue TV.

La qualité des services, en ligne ou dans nos magasins, est tout aussi importante que celle de nos produits. Le magazine spécialisé connect a attribué la meilleure note décernée à toutes les applications de service des opérateurs de télécommunications européens à l'app «My Swisscom». La qualité de service du personnel dans nos Shops a aussi obtenu le score maximal jamais atteint en Suisse: «nous sommes prêts»!

Nous accompagnons la Suisse dans son périple vers l'avenir numérique, en organisant des formations aux médias pour les particuliers, les enseignants, les élèves et les parents. En 2021, 72 000 personnes au total ont profité d'une telle formation. Swisscom s'engage aussi contre l'incitation à la haine et le cyberharcèlement, avec la campagne «#mutethehate».



Premier opérateur de télécommunications à obtenir une certification environnementale, Swisscom était déjà pionnière mondiale de la lutte contre l'environnement il y a 20 ans. Avec son objectif de zéro émissions nettes, elle entend désormais pérenniser son rôle de précurseur jusqu'à 2025. »

L'informatique, un rôle vital pour les entreprises

De plus en plus, l'infrastructure informatique joue un rôle vital pour les entreprises. Sa fiabilité est cruciale. Sans grande surprise, le marché des services informatiques s'est redressé au cours de l'année écoulée. Surtout les PME qui ont pour la première fois véritablement pris conscience de l'importance de la numérisation pendant la pandémie, ont du retard à rattraper. En 2021, Swisscom a donc lancé un système de caisse numérique, avec lequel les responsables des PME peuvent piloter depuis leur tablette tous les processus essentiels: commandes, gestion des stocks et facturation, sans connaissances particulières en informatique.

Pour que les PME puissent offrir leurs services en toute sécurité, Swisscom propose des évaluations de la sécurité informatique, des solutions de cloud avec les normes de sécurité les plus strictes et des eLearnings pour leurs collaboratrices et collaborateurs.

Le projet mené en partenariat par Swisscom et Rhomberg Sersa, une PME active dans la construction de voies ferrées, représentait en 2021 un bel exemple de ce que permet la numérisation. L'association de l'Internet des objets, du cloud et de la 5G a non seulement permis à Rhomberg Sersa de renforcer sa compétitivité et la sécurité des collaborateurs sur le chantier, mais aussi de réduire les émissions de CO₂. Il n'est donc guère surprenant que ce projet novateur ait été sélectionné parmi 4 400 candidats, puis ait remporté le Global IoT Award de Microsoft.



« En 2021, Swisscom peut une nouvelle fois se targuer de proposer le meilleur réseau de communication mobile et le meilleur service dans ses Shops à l'échelle de toute la Suisse. Les résultats de ces tests indépendants sont véritablement réjouissants! »

Rendement de l'action et perspectives

L'action Swisscom a augmenté de 7,9% pour s'établir à CHF 514.60 en 2021. Pour 2022, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,1 à 11,2 mrd, un EBITDA de près de CHF 4,4 mrd et des investissements d'environ CHF 2,3 mrd, dont quelque CHF 1,7 mrd en Suisse. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de proposer à l'Assemblée générale 2023 le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2022.

Un grand merci!

«Être prêts pour demain» est une chance et un défi pour nous tous. Nos collaboratrices et collaborateurs prouvent tous les jours qu'ils sont prêts pour demain et qu'ils veulent accompagner nos clientes et clients dans cet avenir numérique. Nous les en remercions vivement.

Quant à vous, chers actionnaires, nous vous remercions pour votre confiance et votre fidélité. Nous espérons que vous êtes également prêts à vous joindre à nous sur la voie de lendemains prospères.

Meilleures salutations

Michael Rechsteiner
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA

Urs Schaeppi
CEO Swisscom SA

A woman with curly hair, wearing a red long-sleeved shirt and dark jeans, stands in a clothing store. To her left are racks of jeans. In the background, there are shelves with folded clothes and a large window looking out onto a street with a white car. The text is overlaid on the right side of the image.

«Prêts pour le quotidien numérique dans votre entreprise»

Davantage de temps pour vos clientes et clients grâce à notre système de caisse moderne sur votre écran tactile.



«Prêts pour une sécurité des données optimale»

Une sécurité informatique améliorée pour votre entreprise
et vos clientes et clients, grâce à nos contrôles de sécurité,
nos solutions cloud ou nos eLearnings.