

# Rapport annuel

<b>Stratégie et environnement</b>	Objectifs et réalisation des objectifs 2021	14
	Conditions-cadres et environnement de marché	15
	Objectifs du groupe Swisscom	21
	Stratégie pour la Suisse	22
	Stratégie Italie	24
	Développement durable	24
<b>Infrastructure</b>	Infrastructure en Suisse	27
	Infrastructure en Italie	31
<b>Collaborateurs</b>	Collaborateurs en Suisse	34
	Collaborateurs en Italie	37
<b>Marques, produits et services</b>	Marques de Swisscom	38
	Produits et services en Suisse	39
	Produits et services en Italie	41
	Satisfaction de la clientèle	42
<b>Innovation et développement</b>	L'innovation, un moteur essentiel de la réussite de l'entreprise	43
	Orientation thématique de l'innovation	44
<b>Marché des affaires</b>	Indicateurs de performance alternatifs	48
	Résumé	50
	Développement des secteurs	51
	Amortissements et résultats non opérationnels	55
	Impôt sur le résultat	56
	Flux de trésorerie	57
	Investissements	58
	Patrimoine	59
	Perspectives financières	61
	Gestion de l'entreprise axée sur la valeur	62
	Compte de création de valeur	63
<b>Marché des capitaux</b>	Action Swisscom	64
	Politique de distribution	65
	Notation de crédit et financement	65
<b>Risques</b>	Situation en matière de risques	66
	Facteurs de risque	66

# Stratégie et environnement

Swisscom est le plus important opérateur de télécommunications de Suisse. Grâce à sa filiale Fastweb, elle possède également un autre opérateur de services de télécommunication en Italie. Swisscom s'est définie cinq objectifs au niveau du groupe afin de rester performante sur le long terme dans un environnement dynamique. En Suisse, Swisscom poursuit l'objectif de consolider sa domination du marché. Swisscom constitue l'épine dorsale numérique de la Suisse et se distingue par la meilleure expérience client. En Italie, la filiale Fastweb mise sur la poursuite de l'extension du réseau à très haut débit et sur les offres convergentes. Une très grande stabilité financière, des offres innovantes et des réseaux résilients ainsi qu'un développement durable sont les autres principaux objectifs du groupe.

## Objectifs et réalisation des objectifs 2021

		Objectifs 2021	Réalisation des objectifs 2021
<b>Objectifs financiers</b>			
Chiffre d'affaires net		Chiffres d'affaires net 2021 d'environ CHF 11,1 mrd	CHF 11 183 mio.
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		EBITDA 2021 d'environ CHF 4,3 mrd	CHF 4 478 mio.
Investissements		Investissements 2021 d'environ CHF 2,3 mrd	CHF 2 286 mio.
Operational Excellence	Baisse de la base de coûts des activités suisses 2021	CHF 100 mio.	CHF 119 mio.

Swisscom s'est fixé divers objectifs qui prennent en compte les aspects économiques, écologiques et sociaux. Le présent rapport annuel contient les objectifs et la réalisation des objectifs pour l'exercice 2021 d'un

point de vue financier. Ceux pour la matière de développement durable sont décrits dans le rapport distinct sur le développement durable.

© Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)

## Conditions-cadres et environnement de marché

Swisscom opère dans un environnement très dynamique. Des tendances de fond, telles que l'évolution démographique, l'attention particulière portée aux questions de santé ou l'importance grandissante du développement durable, marquent et modifient de manière substantielle la société et l'économie suisses, et ont donc un impact à long terme sur les activités de Swisscom. Par ailleurs, le développement des réseaux à très haut débit, la généralisation du cloud computing 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. La numérisation est amplifiée par la pandémie mondiale de Covid-19 et s'imisce de plus en plus dans tous les aspects de la vie. De même, le

comportement des clients a évolué de manière durable 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. L'importance de réseaux performants s'est encore renforcée avec la pandémie. Les attentes en matière de stabilité et de disponibilité de l'infrastructure du réseau vont aller croissantes.

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 entreprises Internet mondiales exploitent leurs économies d'échelle et s'implantent sur les marchés locaux des TIC en ciblant la clientèle privée et commerciale.

### 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	2017	2018	2019	2020	2021
Changement PIB Suisse	en %	1,0	2,8	0,9	(2,5)	3,5 <sup>1</sup>
Changement PIB Italie	en %	1,5	0,1	0,2	(9,6)	6,3 <sup>2</sup>
Rendements d'obligations de la Confédération (10 ans)	en %	(0,07)	(0,24)	(0,46)	(0,53)	(0,13)
Taux de change CHF/EUR	en CHF	1,17	1,13	1,09	1,08	1,03
Taux de change CHF/USD	en CHF	0,98	0,99	0,97	0,88	0,91

1 Préviation SECO

2 Préviation Istat

### Conjoncture

En 2021, le développement conjoncturel a de nouveau été marqué par les mesures prises pour endiguer la pandémie. Après avoir fortement reculé au début de la pandémie en 2020, l'économie s'est redressée au cours de l'exercice sous revue. Ainsi, le PIB en Suisse a augmenté de 3,5% en 2021 par rapport à l'année précédente. Les segments de clientèle de Swisscom sont diversement touchés par le développement conjoncturel. 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 une baisse du chiffre d'affaires et des coûts dans le segment de l'itinérance. Par ailleurs, la pandémie a gravement entravé la marche des affaires dans le secteur du cinéma.

### 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'État à dix ans demeurent à un niveau historiquement bas. En 2021, Swisscom a contracté un emprunt obligataire d'un montant global de CHF 100 mio. Fin 2021, les charges d'intérêts moyennes sur les dettes financières (hors engagements de leasing) s'élevaient à 0,9%. 88% de ces passifs financiers sont assortis d'un taux fixe. La durée moyenne des emprunts est de 6,2 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. Dans les comptes consolidés, il existe par ailleurs un risque de conversion de monnaies étrangères sur les actifs nets des filiales étrangères, notamment de Fastweb en Italie. Fin 2021, les actifs nets de Fastweb s'élevaient à EUR 3,4 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 les capitaux propres. Une partie des dettes financières en EUR est 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 respecte également le droit du marché des capitaux ainsi que l'Ordonnance contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse (ORAb). 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. La période actuelle comprend les années 2018 à 2021. 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 novembre 2021, le Conseil fédéral a adopté les objectifs pour la période de 2022 à 2025.

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/objectifs\\_2018-2021](http://www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021)

☉ Voir sous [www.swisscom.ch/objectifs\\_2022-2025](http://www.swisscom.ch/objectifs_2022-2025)

### Loi sur les télécommunications (LTC)

La loi sur les télécommunications et les ordonnances afférentes règlent en premier lieu l'accès au réseau, le service universel et l'utilisation des fréquences de radiocommunication. Les nouvelles dispositions relatives à la neutralité des réseaux et au roaming qui résultent des révisions législatives et réglementaires sont entrées en vigueur en 2021. Les réglementations prévues par les autorités en vue du renforcement des réseaux de communication mobile sont encore en cours d'élaboration. Ces dispositions ont pour objectif de garantir que la population et l'économie peuvent continuer à utiliser des services de télécommunication importants (appels d'urgence, services de données, téléphonie, programmes de radio et de télévision) en cas de pénurie d'électricité.

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

### Accès au réseau

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

### Service universel

La Commission fédérale de la communication (ComCom) a accordé à Swisscom la concession de service universel pour la période de 2018 à 2022. 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 de la prestation et les directives en matière de qualité et de prix. Swisscom remplit son mandat et propose la téléphonie sur le réseau fixe (IP) ainsi que l'Internet à haut débit en règle générale avec une vitesse de communication d'au moins 10 Mbit/s en réception et 1 Mbit/s en émission. En décembre 2021, le Conseil fédéral a ouvert une consultation sur la révision de l'Ordonnance sur les services de télécommunication (OST) en proposant d'inclure dans la concession relative au service universel, à partir de 2024, un service Internet supplémentaire avec une vitesse de téléchargement d'au moins 80 Mbit/s. La

révision de l'ordonnance prévoit le principe de subsidiarité. Si le marché fournit déjà une alternative, par exemple avec la téléphonie mobile ou la technologie des satellites, aucune offre de service universel n'est prévue.

#### Rayonnement non ionisant

L'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI) règle les immissions et donc la puissance d'émission des antennes de communication mobile. Les valeurs limites suisses (valeur limite de l'installation) sont dix fois plus strictes que les valeurs limites recommandées par l'OMS ou en vigueur dans les pays voisins. Pour faire face à l'augmentation du volume de données sur le réseau et garantir la fiabilité des connexions mobiles, des antennes supplémentaires sont nécessaires. Celles-ci se heurtent à l'opposition de la population. En avril 2020, le Conseil fédéral a refusé d'adapter les valeurs limites et d'autoriser ainsi davantage de capacité sur les installations existantes.

#### Loi sur les cartels (LCart)

En raison notamment de la position de Swisscom sur le marché, le droit de la concurrence (loi sur les cartels) revêt une grande importance pour un certain nombre de ses produits et services. Il prévoit la possibilité d'infliger des sanctions directes pour tout comportement illicite adopté par une entreprise occupant une position dominante sur le marché. À compter de 2022, les entreprises dont dépendent d'autres entreprises seront également soumises à la loi sur les cartels (pouvoir de marché relatif). 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 le déploiement du réseau à fibre optique, 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. 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 réglemente le traitement des données à caractère personnel. Après plusieurs années de travaux préparatoires, le Parlement a adopté en 2020 la version révisée de la loi fédérale sur la protection des données. On ignore encore à quelle date la loi révisée entrera en vigueur. Swisscom suppose qu'elle entrera en vigueur au deuxième semestre de 2022.

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

Depuis mai 2018, le Règlement général sur la protection des données 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'UE tout comme 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

Les conditions-cadres légales dans lesquelles Fastweb mène ses activités commerciales sont essentiellement déterminées par les législations italiennes et européennes relatives aux télécommunications. À 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. Elle a notamment approuvé une baisse des prix pour l'accès dégroupé virtuel (VULA) sur la base de la FTTS (Fiber to the Street) pour la période de 2019 à 2021. En juillet 2021, le Règlement délégué (UE) 2021/654 de la Commission fixant à l'échelle de l'UE un tarif maximal unique de terminaison d'appel vocal fixe et mobile est entré en vigueur.

## Protection des données

Swisscom attache une grande importance à traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. 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.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a poursuivi la mise en œuvre de la nouvelle Loi fédérale sur la protection des données (LPD). Elle a analysé les nouvelles exigences légales et examiné leurs conséquences sur ses propres activités. Désormais, elle met en œuvre les mesures correspondantes dans le cadre d'un programme inter-organisationnel impliquant toutes les fonctions concernées. Par ailleurs, Swisscom a édicté en 2021 de nouvelles directives et fiches d'information pour des formes spécifiques de traitement des données. Le développement de systèmes techniques de soutien à la Data Governance est un pilier important de la protection des données au sein de Swisscom. En cas de violation de la loi sur la protection des données, il existe par ailleurs des processus et des compétences clairement définis chez Swisscom.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom s'est fortement engagée en faveur du développement des Privacy Icons. Ces pictogrammes indiquent clairement et rapidement à toute personne concernée quelles données font l'objet d'un traitement et selon quelles modalités. Elles sont mises à la disposition du public par l'association Privacy Icons et peuvent être utilisées gratuitement par les responsables du traitement des données. Swisscom est membre de l'association et représentée au Conseil d'administration.

Chez Swisscom, le traitement éthiquement correct des données dans toute l'entreprise repose sur un dispositif garantissant l'éthique des données. Ce cadre permet au conseil d'éthique des données, composé de diverses divisions de Swisscom, d'évaluer la conformité des cas délicats avec les principes éthiques de l'entreprise. En 2021, le conseil d'éthique des données a analysé plusieurs cas d'application quant à leur conformité avec les principes d'éthique des données. La procédure définie dans le dispositif en place pour garantir l'éthique des données a fait ses preuves et sera poursuivie.

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

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

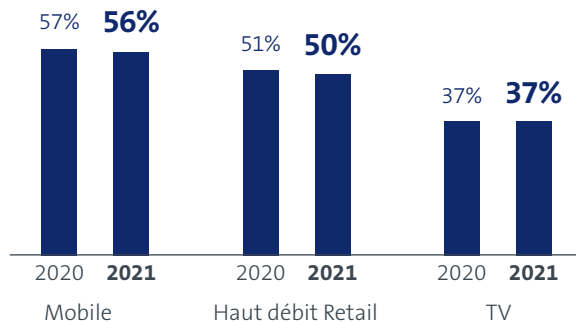
Le marché suisse des télécommunications se caractérise par la richesse de son offre de produits et services dédiés à la transmission de la voix et des données. Il se caractérise également par la progression de la numérisation et de la mise en réseau. Outre les entreprises de télécommunications régionales 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 toujours plus cruciale et requièrent des infrastructures réseau modernes et performantes. Swisscom élargit donc en permanence son réseau fixe et mobile avec les technologies les plus récentes. La reprise de Sunrise par Liberty Global (société mère d'UPC Suisse) en 2020 et la fusion d'UPC Suisse et de Sunrise qui a suivi ont permis de poursuivre la consolidation du marché au cours de l'exercice sous revue. Par conséquent, le marché reste soumis à une forte pression concurrentielle.

Le marché suisse des télécommunications s'articule autour des segments d'importance pour Swisscom que sont la communication mobile et le réseau fixe et génère un volume de chiffre d'affaires total estimé à CHF 11 mrd. La pression sur les prix reste élevée sur tous les marchés, si bien que Swisscom s'attend à moyen terme 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, ainsi que, en partie, la concurrence, proposent des produits et services relevant de l'activité principale 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 la forte pénétration du marché, le marché suisse de la communication mobile est saturé et le nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) stagne à environ 11 mio. 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 81% (environ 77% l'an passé). Au cours du premier semestre 2021, Swisscom a mis hors service la communication mobile obsolète de deuxième génération (2G/GSM). Swisscom utilise les capacités libérées pour les nouvelles générations 4G et 5G. La part de marché Postpaid de Swisscom se situe à 56%. Par rapport à l'année précédente, cela représente une baisse d'un 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.

Swisscom construit des réseaux à fibre optique ultramodernes, notamment en coopération avec d'autres entreprises, selon le principe des réseaux ouverts. En 2021, Swisscom a conclu un partenariat avec son concurrent Salt pour l'extension du réseau en fibre optique. Dans le cadre de cette collaboration, Salt investit dans des droits d'utilisation à long terme des raccordements à fibre optique de Swisscom. Cela permet à Salt de proposer ses propres produits et services désormais à une large échelle et d'augmenter ainsi la diversité de l'offre sur le marché. Le raccordement à haut débit filaire est le socle sur lequel repose une offre de produits variés, proposés par des concurrents suisses ou d'envergure mondiale. Une grande incertitude plane actuellement sur la suite du déploiement du réseau à fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) réalisé dans toute la Suisse par Swisscom. En 2021, le Tribunal administratif fédéral a confirmé les mesures préventives prises en décembre 2020 par la Commission de la concurrence, qui remettent partiellement en question l'architecture réseau de Swisscom et peuvent ainsi avoir des répercussions sur le partenariat avec Salt. En attendant une clarification de cette situation, Swisscom construit uniquement des éléments de réseau compatibles avec une architecture réseau P2P (Point-to-Point, p. ex. raccordement dans le logement) ou construits en coopération.

### 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. Le marché du haut débit a augmenté d'environ 2% au cours de l'exercice 2021. Fin 2021, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail en Suisse s'élevait à 4 mio. La part de marché de Swisscom a diminué de un point de pourcentage par rapport à l'année précédente, pour atteindre 50%, en raison de la pression concurrentielle toujours aussi forte.

### Marché de la télévision

La transmission des signaux TV passe en Suisse par le raccordement au réseau câblé, le raccordement à haut débit, la réception par satellite, ainsi que par le raccordement mobile. La grande majorité des raccordements TV est mise à disposition via le réseau câblé ou le réseau haut débit. Le marché suisse de la télévision se caractérise en outre par la variété des offres proposées par les acteurs établis du marché national. 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 des différentes offres, la dynamique concurrentielle reste très forte sur le



marché saturé de la télévision. Fin 2020, Swisscom a acquis les droits de retransmission de tous les matchs des grandes ligues suisses de 2021 à 2025. Elle entend ainsi renforcer sa solide position sur le marché de la télévision. Elle a conservé sa part de marché en 2021 face à la concurrence et domine toujours le marché grâce à une part de marché de 37%.

### Marché de la téléphonie fixe

La téléphonie fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau fixe des opérateurs de télécommunication et des câblo-opérateurs. Comme la téléphonie fixe continue d'être remplacée par la téléphonie mobile, son utilisation diminue continuellement. Cette tendance ne s'est pas démentie en 2021, le nombre de raccordements fixes de Swisscom ayant chuté de 7% à 1,4 mio.

### Marché suisse des services informatiques

En 2021, le marché informatique (services informatiques et logiciels) a atteint un chiffre d'affaires d'environ CHF 19 mrd. Après une évolution du marché en légère baisse due à la pandémie de Covid-19 l'année précédente, le marché s'est redressé au cours de l'exercice 2021. Pour les années à venir, Swisscom prévoit une augmentation du marché de 4 à 5% par an en raison de la numérisation croissante. Elle estime que la plus forte croissance viendra des secteurs du cloud, de Workspace & Collaboration, de la Security, 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 chez les entreprises une propension grandissante à recourir à des prestations externes et ainsi faire face à la complexité accrue des processus et à la transition progressive vers un modèle cloud hybride. Les menaces grandissantes dans le domaine de la sécurité informatique ainsi que les solutions système dans le domaine de l'IdO sont d'autres moteurs de la croissance. En règle générale, les clients attendent à cet égard des services spécifiques aux secteurs et aux processus, assortis de conseils adaptés.

Dans un environnement de marché difficile, Swisscom a légèrement augmenté son chiffre d'affaires par rapport à l'exercice précédent et conservé sa position sur le marché. Ceci est principalement dû à l'évolution positive des secteurs de croissance de la sécurité, du cloud et des applications pour entreprises. Les chiffres d'affaires du marché y ont augmenté, bien que certains chiffres d'affaires aient été perdus en Suisse en se déplaçant vers les grands opérateurs de cloud (hyperscalers) intervenant dans le reste du monde. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a également renforcé sa position sur le marché des services informatiques grâce à l'acquisition des sociétés du groupe MTF (services informatiques pour les PME), de Webtiser AG (SAP e-commerce) et de JLS Digital AG (communication numérique, applications spécifiques aux clients et signature numérique), intervenant en Suisse alémanique et dans la principauté du Liechtenstein.

### Développement du marché italien des services de télécommunication

#### Marché italien du haut débit

Le marché du réseau fixe en Italie, qui génère un chiffre d'affaires stable de EUR 15 mrd, services Wholesale inclus, est le quatrième plus important en Europe. Le volume du marché du haut débit pour les logements et commerces n'a cessé de se développer au cours des dernières années. Le marché du haut débit compte plus de 17 mio. de lignes d'accès réparties entre quatre gros concurrents et plusieurs opérateurs plus petits. Fastweb est l'un des plus grands fournisseurs de services à haut débit fixe, avec une part de marché de 16% dans le secteur des clients privés et de 34,5% dans celui de la clientèle commerciale.

#### Marché italien de la communication mobile

Le marché italien de la communication mobile représente un volume d'environ 78 mio. de cartes SIM actives et un chiffre d'affaires total d'environ EUR 13 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 26% par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre environ 2,5 mio. de clients. La part de marché de Fastweb pour les cartes SIM s'élève à 3%.

## Objectifs du groupe Swisscom

Swisscom s'est défini cinq objectifs au niveau du groupe («Swisscom Group Goals 2025») afin de rester performante sur le long terme dans un environnement dyna-

mique. Le dénominateur commun de ces objectifs, qui s'appliquent à toutes les sociétés du groupe, est désormais la finalité «Empowering the Digital Future».

## Swisscom Group Goals 2025



Swisscom s'est fixée pour objectif de consolider sa position de leader du marché en Suisse et d'opérateur clé sur le marché des services informatiques («No. 1 in Switzerland»). Elle constitue l'épine dorsale numérique de la Suisse et se distingue par la meilleure expérience client.

La filiale de Swisscom, Fastweb, est un opérateur alternatif leader qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie («Leading Challenger in Italy»). En réalisant des investissements en continu, Fastweb continue de renforcer son propre réseau convergent à très haut débit. La meilleure expérience client repose sur une qualité de service convaincante et sur des offres qui se distinguent par leur transparence, leur équité et leur simplicité. Fastweb contribue considérablement à la croissance de Swisscom et vise à accroître encore ses parts de marché.

Sur le plan financier, Swisscom se caractérise par une très grande stabilité («Rock-solid Financials»). Garantir la rentabilité et le cash flow est important pour pouvoir continuer à verser un dividende attractif.

Swisscom s'est engagée à assumer sa responsabilité d'entreprise envers la société. Du point de vue des actionnaires, du marché des capitaux ou des clients, cette responsabilité devient de plus en plus importante («Committed to Corporate Responsibility»). En tant qu'entreprise digne de confiance, Swisscom est engagée dans le développement durable, qui se traduit notamment par zéro émissions nettes et un bilan CO<sub>2</sub> positif dans les activités suisses jusqu'en 2025. Swisscom encourage également la diversité et l'inclusion au sein de sa propre entreprise. La diversité est synonyme de mélange équilibré des générations, d'égalité des sexes et de diversité en termes de langue et d'origine. L'inclusion comprend l'intégration ciblée de collaborateurs présentant un handicap physique ou psychique ainsi que l'intégration de réfugiés.

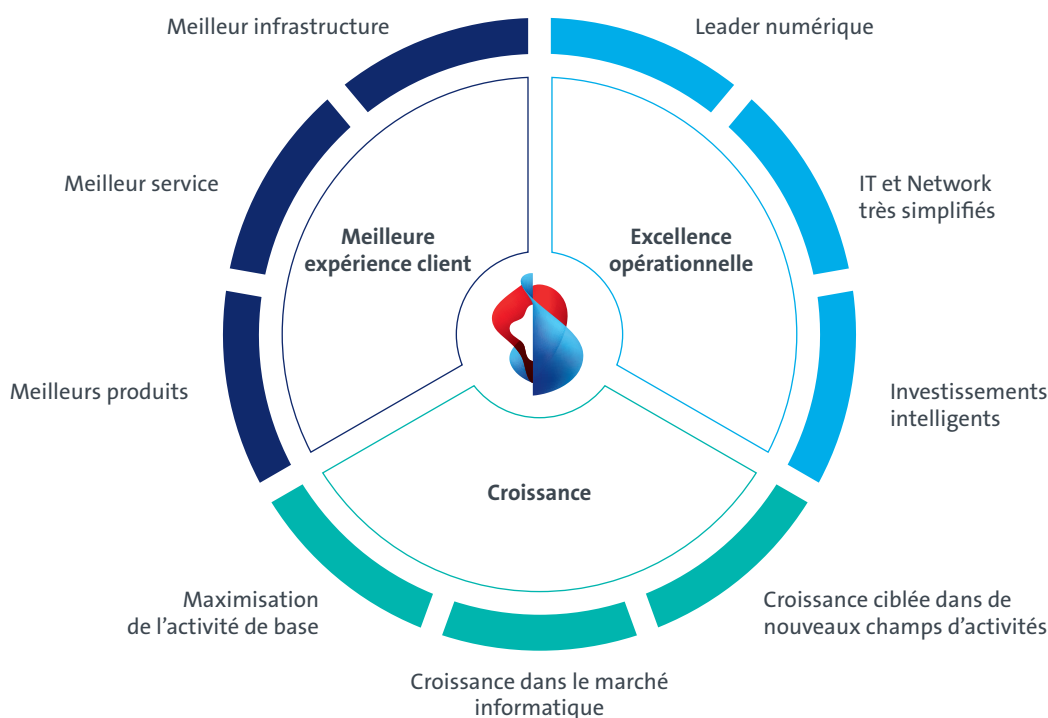
© Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)

En tant que leader numérique, Swisscom lance des produits et des services innovants, basés sur des réseaux résilients et sûrs («Outstanding in Innovation & Reliability»). Elle développe de manière ciblée des secteurs de croissance dans le domaine du Digital Business tels que FinTech ou les services de confiance.

## Stratégie pour la Suisse

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 de manière conséquente. Pour elle, la confiance que lui témoignent 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 stratégiques.



Ambitions stratégiques 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 ainsi 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 sous revue, le réseau de Swisscom occupe à nouveau le haut du tableau dans de nombreux tests effectués par les principales revues spécialisées. Swisscom se fixe 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 commerces (FTTH) devrait ainsi augmenter de 50 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. La population continue de manifester des inquiétudes et de s'opposer au développement de la 5G. De plus, les limites légales strictes en Suisse ne permettent pas d'exploiter pleinement la capacité des réseaux, ce qui complique la création de capacités urgemment requises dans le réseau mobile.

Les services cloud produits en Suisse constituent le pilier de l'offre cloud. Ils sont complétés par des solutions globales de cloud public (comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure). Swisscom intervient en tant que prestataire de services indépendant, qui aide les clients dans

leur transformation numérique en leur offrant des solutions hybrides et multi-cloud.

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 sont les priorités que s'est fixées l'opérateur. Les clients de Swisscom sont accompagnés avec compétence, bénéficient d'un service flexible et personnalisé sur place et profitent d'une expérience utilisateur simple pour toutes les offres en ligne. Swisscom réduit par ailleurs la complexité de la structure de l'offre et propose des produits adaptés et novateurs. En tête de son offre convergente figure l'abonnement inOne flexible et modulaire, qui est amélioré en continu et toujours très apprécié des clients privés. Outre la marque centrale, Swisscom propose des marques secondaires et des marques tierces pour répondre, par exemple, aux besoins des groupes cibles à très fort potentiel numérique ou plus sensibles aux prix. Dans la famille de produits «Swisscom blue», Swisscom continue de développer les propositions de divertissement blue TV, blue News, blue+ et 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. Dernièrement, elle a complété son offre pour les PME suisses avec notamment de nouvelles solutions de sécurité. En tant que partenaire digne de confiance, Swisscom aide les clients PME à se défendre contre la menace croissante de cyberattaques. Dans le segment de la clientèle commerciale, la demande concerne aussi bien des produits standardisés que des solutions sur mesure. Swisscom offre aux clients commerciaux une expérience client intégrée d'un seul tenant.

### **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 réduire encore sa base de coûts dans son cœur de métier 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. En sa qualité de leader numérique, Swisscom considère que la transformation numérique conséquente de sa propre entreprise et donc l'augmentation de son propre degré de numérisation sont primordiales. Pour faire

avancer cette transformation, Swisscom élargit notamment l'automatisation des processus, renforce son canal en ligne destiné à la vente et au conseil et s'appuie sur l'intelligence artificielle et les capacités d'analyse. La simplification de ses propres systèmes informatiques et de son réseau est également importante. Dans cet esprit, Swisscom modernise et consolide ses plateformes informatiques, abandonne les anciennes technologies, réduit les interfaces, utilise des méthodes de développement agiles, standardise et corrige sa gamme de produits. De plus, Swisscom conçoit ses activités d'investissement de manière encore 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. Swisscom table toujours sur une légère croissance des volumes tant à nouveau dans le segment Postpaid de la communication mobile, que dans le segment du haut débit, où l'augmentation du nombre de logements et de commerces en Suisse laisse notamment présager une hausse du nombre d'abonnés. La pression sur les prix est 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. Après une évolution du marché en légère baisse en 2020 due à la pandémie de Covid-19, le marché des services informatiques s'est redressé au cours de l'exercice. Selon les experts, le marché des services informatiques devrait continuer à croître modérément ces prochaines années, alimenté par une numérisation généralisée et l'utilisation ainsi croissante des TIC dans de nombreux secteurs.

Swisscom vise une croissance principalement dans les trois sous-secteurs suivants: son activité principale, le marché informatique et les nouveaux domaines 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), avec des services à valeur ajoutée de pointe ou dans les marques secondaires ou tierces. Dans le secteur informatique, l'accent est mis sur les services de sécurité et cloud, sur les offres informatiques verticales (p. ex. dans le Banking) ou sur les applications. Ses activités dans le domaine fintech, les services numériques pour PME de localsearch (Swisscom Directories SA) et les services de confiance permettent à Swisscom de viser une croissance dans de nouveaux domaines d'activité. Swisscom pilote les domaines de croissance sur la base de critères de réussite clairement définis. Pour sélectionner ces 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 en expansion, et s'emploie à conclure de nouveaux partenariats.

### Transformation «Level up»

Afin d'atteindre les objectifs du groupe («Swisscom Group Goals 2025») dans un environnement en rapide évolution et de contribuer à façonner l'avenir, Swisscom doit explorer de nouvelles voies. Elle met l'accent sur les trois principes de comportement du management et des collaborateurs ci-après: «Performing together», «Thinking digital first» ainsi que «Acting lean-agile». Ces trois principes sont essentiels pour atteindre les objectifs du groupe. Avec des objectifs clairs en matière de «Performing together», «Thinking digital» et «Acting lean-agile», Swisscom entend développer activement la culture d'entreprise et les compétences des collaborateurs pour atteindre le niveau supérieur («Level up»). Ainsi, Swisscom mise, d'une part, sur des objectifs fixés de manière intersectorielle et, d'autre part, sur un développement en continu des collaborateurs et des équipes qui assument des responsabilités et fournissent en conséquence des performances convaincantes. Chez Swisscom, les décisions sont généralement prises sur la base de données. Dans ce contexte, la numérisation joue un rôle central, raison pour laquelle Swisscom numérise systématiquement ses processus commerciaux internes. Tous les collaborateurs doivent aussi posséder des compétences numériques afin de proposer aux clients de Swisscom la meilleure expérience possible et offrir une valeur ajoutée décisive par des solutions légères, développées de manière itérative. Swisscom encourage ainsi le perfectionnement en continu des collaborateurs.

## Stratégie Italie

Fastweb est un opérateur d'infrastructures de télécommunications alternatif qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Il possède sa propre infrastructure à très haut débit et propose, outre des services de réseau fixe, des services de communication mobile aux clients privés et aux petites entreprises. Il se positionne ainsi comme un fournisseur de qualité et poursuit la stratégie de devenir un fournisseur d'infrastructures OTT. Sa propre infrastructure de réseau (communication mobile et réseau fixe) offre aux clients une connectivité en gigabit. Simultanément, Fastweb développe de nouveaux services qui, à la manière des fournisseurs OTT classiques, se distinguent par leur simplicité, leur grande capacité à prendre en compte les besoins de la clientèle et leur efficacité. En réalisant des investissements en continu, Fastweb continue de renforcer son propre réseau convergent à très haut débit. Sur le marché du haut débit, la solide position sur le marché de Fastweb est due à sa propre infrastructure basée

sur la fibre optique (FTTH et FTTS). Depuis 2021, Fastweb détient une part de 4,5% dans la société de réseau FiberCop S.p.A, fondée en 2020 et détenue majoritairement (58%) par TIM. Grâce à la participation qu'elle détient dans FiberCop, Fastweb profite de la poursuite de l'extension prévue de FTTH en Italie. Par ailleurs, elle mise sur l'utilisation de la technologie Fixed Wireless (FWA). Le FWA permet d'atteindre des vitesses de navigation similaires à celles de la fibre optique et d'améliorer ainsi l'expérience client tout en réduisant les coûts et le temps nécessaires pour étendre le réseau. L'extension prévue du réseau mobile 5G à l'échelle nationale est rendue possible par l'acquisition de gammes de fréquences et le partenariat avec WindTre.

Dans le secteur des clients privés, Fastweb mise sur une gamme de produits convergents qui est transparente, équitable et simple. En fournissant une qualité de service convaincante, elle entend offrir la meilleure expérience client possible. Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb étend stratégiquement son portefeuille à des solutions horizontales, principalement dans les domaines du cloud et de 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.

Afin d'améliorer le positionnement de la marque, Fastweb a également intégré dans ses statuts la finalité «Tu sei futuro». Elle souhaite ainsi étendre son positionnement, jusqu'ici fortement basé sur la vitesse et la performance, à des sujets d'avenir tels que la numérisation et le développement durable. Swisscom s'attend à ce que Fastweb continue de consolider sa position sur le marché et de générer une valeur ajoutée croissante.

## Développement durable

### Stratégie en matière de développement durable

Swisscom assume ses responsabilités envers la société et l'environnement. En tant que leader suisse des TIC, elle veut utiliser les opportunités de la transformation numérique pour la prospérité de la Suisse, nous engager et contribuer à façonner l'avenir. Pour ce faire, Swisscom promeut les compétences numériques des personnes, protège le climat, s'engage pour des chaînes d'approvisionnement équitables et respectueuses de l'environnement, et construit et entretient une infrastructure TIC fiable et performante. Ces mesures font partie intégrante de sa stratégie en matière de développement durable et sont axées sur les 17 objectifs de développe-

ment durable des Nations Unies. 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». Des informations complémentaires figurent dans le rapport sur le développement durable séparé.

© Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)

### 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, elle aidera 2 mio. de personnes à élargir leurs compétences numériques. De nouvelles offres éducatives pour les écoles, la population, 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. Par ailleurs, elle s'engage à ce que tous ses services soient accessibles sans barrières.

### Prêts pour l'environnement

En tant que pionnière de la protection du climat, Swisscom contribue à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 degré. Dans les activités en Suisse, Swisscom sera totalement neutre en carbone sur toute la chaîne de valeur d'ici 2025. Conjointement avec ses clients, elle réduira ses émissions de CO<sub>2</sub> de 1 mio. de tonnes d'ici 2025, soit environ à 2% des émissions de gaz à effet de serre de Suisse. De plus, Swisscom veut réduire sa consommation d'énergie de 20% d'ici 2030 par rapport à aujourd'hui.

### Prêts pour la Suisse

Swisscom fournit un réseau ultra-haut débit fiable à toute la population. 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, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie dans le pays.

### Protection du climat et efficacité énergétique

Dans un environnement en pleine mutation, Swisscom poursuit sa voie vers plus d'efficacité énergétique et de protection du climat, renforce ses objectifs de développement durable et réduit ses émissions de gaz à effet de serre. La transition vers une entreprise sans émissions a un impact sur l'organisation et les processus de Swisscom. En contrepartie, elle offre de nouvelles sources de revenus par le biais du portefeuille de produits et de services durables de Swisscom.

Le cadre réglementaire est devenu plus exigeant. En Suisse comme en Europe, les exigences tendent à se renforcer. Les initiatives réglementaires ont pour objectif d'accélérer la transition vers une économie sans émissions (zéro émissions nettes) d'ici 2050; autrement dit, la transition vers une économie qui ne produit pas plus d'émissions de CO<sub>2</sub> qu'elle ne peut en compenser. Cet objectif est conforme aux récentes recommandations de la Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) qui visent à maintenir l'augmentation moyenne de la température en dessous de 1,5 degré. Au cours de l'exercice 2021, Swisscom a revu ses objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et prévoit de remplir l'objectif de zéro émissions nettes d'ici à 2025 dans ses activités suisses.

Pour atteindre les objectifs fixés, Swisscom s'emploie avant tout à augmenter sa propre efficacité énergétique. Une efficacité énergétique aussi élevée que possible est indispensable pour une entreprise énergivore comme Swisscom. À cet égard, Swisscom s'efforce d'accroître l'efficacité de son infrastructure de réseaux, d'immeubles et de mobilité et de ne pas utiliser de sources d'énergie nocives pour l'environnement. Par conséquent, elle agit et investit de manière ciblée. Les activités individuelles et leur impact sont décrits en détail dans le rapport sur le développement durable et le rapport climatique.

L'objectif de zéro émissions nettes n'exige pas seulement une diminution importante des émissions. Il est également important de fixer le CO<sub>2</sub> à long terme dans des puits de carbone et de l'éliminer ainsi de l'atmosphère. Swisscom explore à cet effet différentes possibilités, notamment le reboisement ou le retrait direct du CO<sub>2</sub> de l'air et son stockage dans le sous-sol.

Swisscom propose une série de services permettant aux clients de réduire leur empreinte carbone. Il s'agit notamment de téléservices comme Microsoft Teams ou Zoom, qui réduisent considérablement les déplacements et donc les émissions de gaz à effet de serre. Ces services se sont révélés très utiles pendant la pandémie de Covid-19, puisqu'ils ont permis de sauvegarder et même d'augmenter la productivité et la compétitivité de l'économie. La condition préalable à l'utilisation de tels téléservices est la desserte de l'ensemble du territoire par des raccordements à haut débit. D'ici 2025, Swisscom entend équiper 50 à 60% des logements et commerces suisses avec des vitesses de réseau allant jusqu'à 10 Gbit/s. Une estimation des émissions évitées par les clients de Swisscom en utilisant les services durables est disponible dans le rapport climatique annuel de Swisscom.

© Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2021](http://www.swisscom.ch/climatereport2021)

Une transformation d'une telle ampleur et d'une telle rapidité implique différents risques et opportunités. À l'avenir, les dispositions suisses et européennes auront un impact significatif sur le domaine de la finance durable. Elles exigeront une transparence nettement plus élevée concernant les investissements et leurs effets durables ainsi qu'une analyse plus précise de la matérialité. Une telle analyse doit intégrer une double perspective: l'impact de l'entreprise sur son environnement, d'une part, et l'impact de l'environnement sur l'entreprise d'autre part. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, les entreprises ayant des filiales dans l'UE ou dont les titres sont négociés sur les marchés financiers de l'UE devront déclarer leurs activités selon les catégories de la taxonomie européenne afin de faciliter leur comparaison. Swisscom a classé ses activités selon cette classification.

Outre les risques de transition liés aux incertitudes réglementaires et juridiques, Swisscom doit examiner les risques physiques découlant du changement climatique. À cet effet, elle a commencé à mettre en œuvre les recommandations de la Task Force pour les Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Swisscom a recensé les potentiels de réputation, de financement et de portefeuille découlant du changement climatique et de la transition vers une entreprise à zéro émissions nettes. En 2020, elle a été la première entreprise suisse cotée en Bourse à contracter une obligation verte («Green Bond») en euros, dont les fonds sont utilisés dans le cadre du Green Bond Framework. Il s'en est suivi une obligation verte en CHF et Swisscom dispose en outre depuis 2021 de facilités de crédit dont les frais sont liés aux objectifs Environmental Social Governance (ESG). Le portefeuille de services durables contribue de manière importante au chiffre d'affaires et devrait continuer de croître. Des informations à ce sujet figurent dans le rapport sur le développement durable.

© Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)



# Infrastructure

Les réseaux de télécommunication constituent le socle de la Suisse numérique. C'est apparu de façon manifeste pendant la pandémie, où les réseaux ont maintenu la vie économique et sociale sans heurt. Swisscom continue d'investir massivement dans l'infrastructure afin de répondre aux attentes grandissantes en matière de débit, sur les réseaux fixe et mobile. Swisscom veut raccorder jusqu'à 60% des logements et commerces directement à la fibre optique d'ici fin 2025. Fin 2021, Swisscom dessert déjà 99% de la population suisse 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. En juillet 2021, une panne de réseau est survenue, affectant notamment les numéros d'urgence. Il s'est avéré que les mesures prises en 2020 pour permettre un système de routage dynamique des services d'intervention d'urgence fonctionnaient en principe. Swisscom poursuit ses efforts pour réduire les perturbations. Le nombre de clients privés impactés par des interruptions et des minutes de défaillance a diminué au cours des dernières années. La satisfaction de la clientèle évolue donc de façon 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.

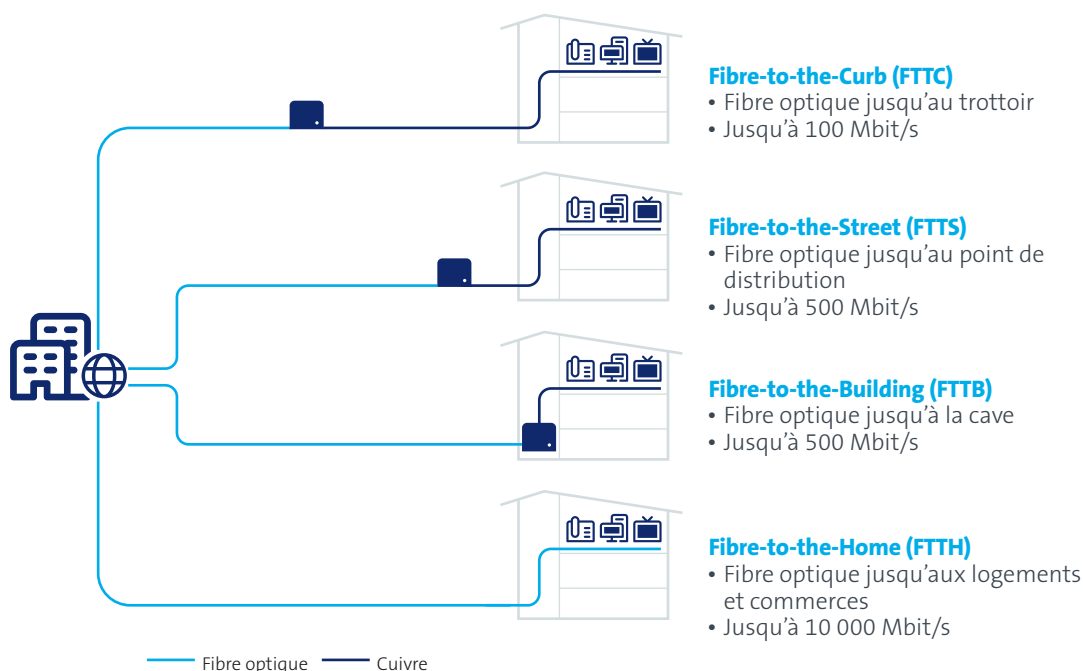
### Position de leader à l'échelon international grâce à un développement permanent

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Des études internationales de l'OCDE ou du prestataire de données et de services informatiques, IHS Markit, le démontrent régulièrement. Les régions rurales profitent tout particulièrement des investissements massifs, pris en charge à près de deux tiers par Swisscom. L'étude Broadband Coverage in Europe 2020 d'Omdia/IHS-Markit, publiée au cours de l'exercice sous revue sur demande de la Commission européenne et avec le soutien de Fibre optique Suisse, fait apparaître que la disponibilité du haut débit dans les régions rurales suisses y est nettement plus élevée que la moyenne européenne. Fin 2021, environ 4,8 mio. de logements et commerces, soit 90%, utilisaient déjà des bandes passantes de plus de 80 Mbit/s. Swisscom a ainsi permis à des localités même isolées d'accéder au très haut débit. Plus de 3,9 mio., soit 72%, des logements et commerces bénéficient de liaisons à plus de 200 Mbit/s. 33% sont couverts par un débit de 10 Gbit/s. Dans le cadre du test du réseau fixe à haut débit Suisse 2021 réalisé par le magazine spécialisé connect, le réseau fixe de Swisscom décroche la 1<sup>re</sup> place dans la catégorie de débit 10 Gbit/s. Dans le même temps, le réseau fixe de Swisscom obtient la note «très bien». Le réseau mobile de Swisscom compte également parmi les plus performants en comparaison internationale, ainsi qu'en témoignent les tests indépendants de réseaux réalisés notamment par les magazines spécialisés connect ou CHIP ou par l'analyste des réseaux Ookla. Aujourd'hui, Swisscom dessert plus de 99% de la population en 3G et 4G, ainsi que 99% de la population avec une version de base de la 5G et 888 lieux avec la 5G+.

## Développement du réseau

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

et les infrastructures en Suisse. 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, entre 50 et 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 30 à 40% 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.

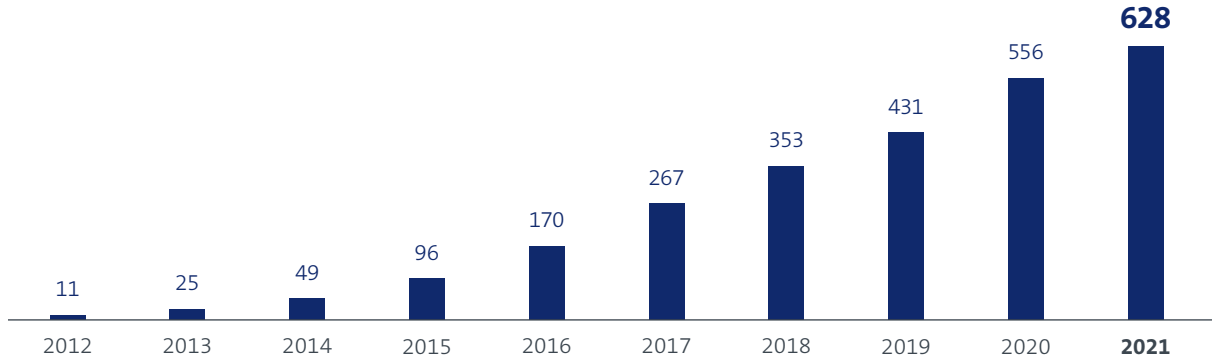
Les besoins des clients en matière de données vont croissant sur le réseau mobile. Comme le démontre une étude indépendante réalisée par l'institut de recherche Sotomo sur la base des données de réseau de Swisscom, le trafic mobile des données a été multiplié par 200 depuis 2010. De plus, il y a aujourd'hui trois fois plus d'appareils connectés

au réseau par rapport à 2010. Dans ce contexte, la norme de communication mobile 5G offre non seulement de nouvelles fonctions pour les applications actuelles, mais elle décharge surtout le réseau, augmente la capacité et préserve la qualité habituelle du réseau 4G. 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+, voire 5G+ se poursuit. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a, en quelques semaines, mis hors service la deuxième génération de communication mobile (2G) devenue obsolète après 28 ans. Elle utilise les capacités libérées pour les générations suivantes plus efficaces.

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

## Des volumes de données 57 fois plus élevés en neuf 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, elle a été le premier opérateur en Europe à mettre en service le réseau 5G et depuis, elle ne cesse de l'étendre. Swisscom dessert actuellement 99% de la population suisse avec une version 5G de base et met d'ores et déjà à disposition dans 888 localités la version 5G+, qui offre tous les avantages de la 5G. Selon l'association professionnelle asut, plus de 1 mio. d'appareils compatibles 5G étaient déjà en service en Suisse mi-2021. L'évolution vers la 5G offre progressivement les capacités supplémentaires nécessaires aux clients privés et commerciaux. Elle se poursuit toutefois lentement, car les préoccupations sanitaires de la population dominant souvent les débats sur l'extension du réseau.

Le 23 février 2021, un important avenant à la Recommandation d'exécution de l'ORNI a été publié, réglementant l'exploitation des nouvelles antennes adaptatives. Le 19 août 2021, l'OFCOM a confirmé que les opérateurs de communication mobile remplissaient toutes les conditions techniques et opérationnelles pour appliquer des facteurs de correction aux antennes adaptatives. Cela permet aux opérateurs d'utiliser les antennes adaptatives au sens de leur conception technique et de profiter ainsi de tous les avantages de la dernière génération d'antennes. Ces avantages résident dans une capacité et une portée accrues, ainsi qu'en une exposition réduite des personnes aux alentours de l'antenne, mais qui n'utilisent pas la communication mobile.

La Conférence suisse des directeurs cantonaux des travaux publics, de l'aménagement du territoire et de l'environnement (DTAP) a toutefois émis des réserves juridiques concernant les recommandations énoncées par la Confédération pour l'exécution. En s'appuyant sur une expertise juridique, elle a exigé de renoncer partielle-

ment à l'application du facteur de correction. Une expertise juridique de la branche a toutefois confirmé la recommandation pour l'exécution de l'OFEV sur tous les points essentiels. Sous la présidence du DETEC, la DTAP, l'OFEV, l'OFCOM et des délégations des services cantonaux chargés du RNI et des opérateurs se sont ensuite réunis pour trouver une solution commune. Ils y sont parvenus avant la fin de l'année, les réponses aux questions soulevées ayant pu être définitivement fixées au niveau d'une ordonnance. La question de savoir comment régler de manière juridiquement ferme les travaux d'adaptation des antennes qui n'ont pas d'effet sur les immissions reste ouverte. D'ici la fin du premier trimestre 2022, le groupe de travail susmentionné entend présenter à cet égard des solutions tenant compte des différents intérêts en jeu. Une réglementation correspondante est importante, car une installation de communication mobile doit subir des ajustements opérationnels tous les 18 mois environ.

Une partie de la population manifeste toujours des inquiétudes et des résistances face à l'extension de l'infrastructure de télécommunication mobile. 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. La controverse autour de la communication mobile a déjà considérablement retardée de nombreux projets d'extension du réseau, ce qui affecte aussi le déploiement du réseau 4G.

En outre, la nouvelle technologie 5G n'exploite pas tout son potentiel actuellement en raison de la réglementation stricte. Pour que la Suisse puisse pleinement profiter des possibilités de la 5G, un ajustement des conditions-cadres juridiques en matière d'environnement s'avère donc nécessaire. Afin d'améliorer le niveau d'in-

formation, Swisscom communique sur ses canaux et soutient l'association professionnelle asut lors de ses campagnes d'information, notamment par le biais de la plateforme d'information CHANCE 5G.

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

L'Internet des objets connecte depuis un certain temps une multitude d'objets et d'appareils entre eux et avec leurs utilisateurs. 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 au plug and play, permet à de nombreux clients d'accéder encore plus facilement à l'IdO. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a ainsi réalisé au moyen d'un projet mené avec son partenaire commercial Rhomberg Sersa Rail Group des applications transversales alliant 5G, IdO, cloud, Data Driven Business et intelligence artificielle. Le projet commun retentit au niveau mondial: Rhomberg Sersa Rail Group et Swisscom se sont vu décerner conjointement le Microsoft Partner of the Year Award 2021 dans la catégorie Azure/IoT.

Swisscom développe en permanence le nombre d'emplacements d'antenne. Elle coordonne dans la mesure du possible les extensions de sites avec d'autres opérateurs, partageant avec eux près d'un quart de ses quelque 9 400 emplacements d'antennes. Fin 2021, Swisscom disposait de quelque 6 400 installations extérieures et 3 500 antennes de communication mobile dans des bâtiments. Avec quelque 7 000 hotspots en Suisse, elle se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil (WLAN).

### 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, 1 800 MHz, 2 100 MHz et 2 600 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, 1 400 MHz, 2 600 MHz et 3 500 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 plus de 75 000 machines virtuelles sur environ 4 300 serveurs. 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. L'infrastructure est conçue pour une exploitation redondante et une haute disponibilité. Swisscom attache la plus haute priorité à la stabilité et à la résilience en les contrôlant et les améliorant en permanence. La culture de la qualité et de la sécurité est un composant central de Swisscom. C'est pour cette raison que Swisscom prend toutes les mesures nécessaires pour limiter en permanence la probabilité de survenance de dérangements importants.

Swisscom s'impose comme un partenaire informatique fiable via 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 ses partenariats avec les principaux fournisseurs de cloud public (comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure). En plus de son importante offre de services de cloud public pour les clients commerciaux, Swisscom utilisera dans les prochaines années les services d'Amazon Web Services pour exploiter certaines applications informatiques internes.

Pour répondre à la numérisation en pleine expansion et aux exigences croissantes en matière de services de connectivité, Swisscom a réparti la virtualisation et la mise en container des fonctions réseau sur quatre sites. Cela permet, d'une part, le transfert d'importants volumes de données avec des temps de réaction courts et, d'autre part, une exploitation aussi résiliente et stable que possible.

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 pour y inclure un Software-Defined Networking (SDN) avancé, 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 compte tenu de l'évolution des besoins, l'utilisation des services d'accès distant et des services de connectivité cloud a fortement augmenté. 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 démontage 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 ouvre la voie à 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 transformation numérique, tels que le portefeuille «Journey to the Cloud». En réunissant diverses générations de technologies pour ses propres besoins, l'entreprise approfondit en permanence son expérience et son savoir-faire afin d'accompagner ses clients de manière optimale dans l'univers numérique.

## Infrastructure en Italie

### Infrastructure de réseau

Le marché du très haut débit (UWB) en Italie croît de manière continue. Ce développement est accéléré par une utilisation toujours plus vaste des services numériques et les exigences de performance qui y sont associées. Fastweb joue un rôle fondamental dans le développement durable de l'UWB. À cet effet, elle investit dans sa propre infrastructure et dans celle de FiberCop, dans laquelle elle détient une participation de 4,5%. Fastweb a pour objectif d'atteindre une couverture d'UWB des logements et commerces de 90% d'ici 2025. L'extension de son propre réseau fixe d'UWB en utilisant la FTTH/FTTS (Fiber to the Home/Street) et la 5G FWA (Fixed Wireless Access) doit contribuer à la réalisation de cet objectif.

Fin 2021, Fastweb couvre 9 mio. de logements et commerces avec l'UWB, ce qui correspond à environ 30% de la population en Italie. En utilisant la 5G FWA dans le cadre d'un partenariat stratégique avec Linkem, 10,5 mio. de logements et commerces supplémentaires s'y ajouteront d'ici 2025. Pour finir, Fastweb atteint 7 mio. de logements et commerces supplémentaires via FiberCop.

### Infrastructure informatique

À ce jour, Fastweb utilise quatre grands centres de calcul (Data Center): trois dans la région de Milan et un à Rome. L'un des centres de calcul appartient à un partenaire technologique qui le gère, le développe et assume les tâches opérationnelles en lien avec l'infrastructure informatique de Fastweb. Deux autres centres de données sont principalement utilisés pour le secteur des grandes entreprises, ce qui inclut housing, cloud et autres services gérés par TIC. Compte tenu de la croissance du marché cloud des TIC et des opportunités commerciales liées au Cloud Edge, Fastweb prévoit d'élargir les capacités centrales et locales dans le domaine des centres de données. À cet effet, elle entend principalement utiliser des solutions White-space supplémentaires. L'infrastructure Informatique comprend environ 6 000 serveurs virtuels et physiques pour les besoins propres.



A photograph of two men in an industrial setting. The man on the left is wearing an orange safety vest over a blue checkered shirt and glasses, smiling while holding a black laptop. The man on the right is wearing a light blue button-down shirt with a 'HOMBERG SERSA' logo on the chest, a red smartwatch, and jeans, smiling while holding a white rectangular device. The background is a blurred industrial environment with machinery.

# «Prêts pour la concurrence de demain»

Une compétitivité accrue grâce à nos solutions innovantes dans l'intelligence artificielle, l'Internet des objets, le cloud ou la 5G.





# «Prêts pour le monde du travail numérique»

Une collaboration plus efficace grâce à nos formations en ligne  
pour les collaborateurs de votre entreprise.



# 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 2021, Swisscom employait 18 905 collaborateurs en équivalent plein temps dont 15 882, soit 84%, en Suisse. Swisscom forme en outre quelque 900 apprenants en Suisse.

## Collaborateurs en Suisse

La numérisation offre aux collaborateurs et à l'entreprise à la fois de nombreuses opportunités et de grands défis. Afin de profiter de ces opportunités et maîtriser les défis, il faut des collaborateurs motivés, capables de jouer de leurs compétences et de leurs expériences pour susciter l'enthousiasme à l'égard de notre univers interconnecté. Swisscom aide ses collaborateurs à développer leurs compétences en leur octroyant à cet effet cinq jours de formation et de perfectionnement par an. Elle veut ainsi s'assurer que ses collaborateurs continueront à l'avenir à disposer des compétences et des ressources nécessaires. Swisscom offre une large palette de possibilités de formations et de perfectionnements par le biais de la One Swisscom Academy. La One Swisscom Academy mise essentiellement sur des méthodes d'apprentissage numériques, grâce auxquelles les collaborateurs peuvent acquérir des connaissances indépendamment du temps et du lieu. Les offres visent à développer les compétences nécessaires actuelles et futures ainsi qu'à renforcer l'employabilité des collaborateurs.

Swisscom se positionne sur le marché des TIC comme un employeur de choix. Elle offre à ses collaborateurs la possibilité d'assumer des responsabilités, d'exploiter leur 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, 98,6% de l'effectif en Suisse (exercice précédent: 98,1%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail à durée indéterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 21,6% (exercice précédent: 21,4%). Le taux de fluctuation du personnel était de 6,2% en Suisse (exercice pré-

cedent: 7,8%). Des informations complémentaires sur les thèmes relatifs au personnel figurent dans le rapport sur le développement durable.

☎ Voir sous [www.swisscom.ch/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)

Au cours de l'exercice sous revue, la pandémie de Covid-19 a de nouveau confronté Swisscom à de nombreux défis. L'expérience acquise en 2020 a toutefois permis de réagir de manière rapide et ciblée. La task force Covid-19 de Swisscom a analysé la situation en continu et a rapidement informé en interne les collaborateurs des décisions prises en toute transparence. À cet égard, Swisscom a adapté en permanence ses mesures aux conditions actuelles et aux règles de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ou du Conseil fédéral.

À l'heure du télétravail obligatoire, plus de 80% des collaborateurs, même ceux des centres d'appel, ont travaillé à domicile.

Swisscom joue un rôle de précurseur dans toute la Suisse en ce qui concerne le travail flexible. Avant même la pandémie de Covid-19, le travail à domicile, en déplacement ou sur différents sites était très apprécié par les collaborateurs Swisscom et largement répandu. Les collaborateurs apprécient la flexibilité, l'absence des trajets domicile-travail et le juste équilibre entre travail et vie privée. Swisscom continuera à l'avenir de promouvoir et développer les modèles de travail flexible. Il reste toutefois important pour les collaborateurs Swisscom de se rencontrer régulièrement au bureau et de maintenir ainsi un échange informel.

## 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 2021, 80% (exercice précédent: 81%) de l'effectif en Suisse étaient soumis à la CCT Swisscom. La CCT prévoit des conditions de travail et des prestations progressistes telles que, par exemple, cinq jours de formation continue par an, dix jours d'achat de congés, 18 semaines de congé de maternité et trois semaines de congé de paternité. Elle accorde par ailleurs aux partenaires sociaux et aux représentations du personnel un droit de participation échelonné 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 2021, 93% (exercice précédent: 80%) 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. Elle est mesurée à l'aune de la réalisation de certains objectifs supérieurs, tels que des indicateurs financiers et des objectifs de Business Transformation relevant des secteurs de la performance opérationnelle, des clients, de la croissance et du développement durable. Des informations détaillées sur la rémunération des membres de la Direction du groupe figurent dans le rapport de rémunération.

En 2021, 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 0,8% de la masse salariale ont été décidées pour les collaborateurs soumis à la CCT et ont pris effet en avril 2021: il s'agit d'une augmentation générale dont le montant varie en fonction de la position dans la fourchette salariale, tandis que les collaborateurs dont le salaire se situait dans la partie supérieure ont bénéficié d'un versement unique. La masse salariale destinée aux cadres s'est accrue au total de 0,6% pour permettre des adaptations de salaire individuelles.

### Égalité des salaires

Swisscom paie des salaires corrects et conformes au marché, et veille à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Le système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les fonctions et les performances sont similaires. Les salaires des collaborateurs sont adaptés dans le cadre de la revue annuelle des salaires. Les collaborateurs qui ont amélioré leurs performances et dont le salaire se situe dans une fourchette salariale basse obtiennent en règle générale une hausse salariale supérieure à la moyenne. Par ailleurs, Swisscom utilise l'outil d'autocontrôle de la Confédération pour l'égalité salariale (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter des différences de salaire entre hommes et femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes n'ont révélé que de faibles différences, qui se situent en deçà du seuil de tolérance fixé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes.

Conformément aux nouvelles exigences découlant de la loi sur l'égalité, Swisscom a effectué des analyses sur l'égalité des salaires au cours de l'exercice pour toutes les sociétés suisses du groupe employant plus de 100 personnes. L'examen formel des analyses sur l'égalité des salaires, prescrit par la loi, a été réalisé par PwC. Selon son rapport, rien n'indique que les analyses ne répondent pas en tous points aux exigences légales.

## 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 environnement d'apprentissage pour développer de nouvelles compétences et concevoir leur développement professionnel. En 2021, les collaborateurs de Swisscom ont consacré 3,5 jours par personne en moyenne à la formation et au perfectionnement. L'objectif déclaré de Swisscom 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 DevOps. Ces ingénieurs disposent d'un profil de compétences essentiel pour la compétitivité des entreprises sur le marché des TIC. Leurs compétences permettent à Swisscom de devenir encore plus agile et de réagir rapidement à l'évolution des marchés. Même si le marché du travail suisse est toujours prioritaire, Swisscom exploite des centres DevOps à Rotterdam et à Riga. Par ce biais, elle vise en premier lieu à accéder, si nécessaire, à des talents internationaux par delà le 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, à toutes les équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir rapidement aux retours d'information 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. En 2021, le taux de participation à Pulse s'élevait à 68% (exercice précédent: 74%). Plus de 90% des collaborateurs ayant participé au sondage ont affirmé qu'ils recommanderaient Swisscom comme employeur.

## Diversity

Swisscom se construit par la diversité, en tant qu'individu, en tant qu'équipe, en tant qu'entreprise. 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. Fin 2021, Swisscom comptait environ 24% de femmes (exercice précédent: 25%), la part des femmes parmi les cadres étant toujours d'environ 14%. 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 1,06% à 1,11%, l'objectif étant de réserver au moins 1% des postes de l'entreprise pour ces mesures 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 cinq semaines de vacances, un congé de maternité de 20 semaines et un jour de congé de paternité. En cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou à un accident, Fastweb garantit le versement intégral du salaire pendant 180 jours, puis la moitié du salaire pendant 185 jours. 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: 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.

La pandémie Covid-19 a également affecté Fastweb: Fastweb et les syndicats nationaux du secteur des télécommunications ont ainsi renouvelé, avec les représentations locales et la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), le protocole d'accord conclu provisoirement le 29 septembre 2020 sur le Smart Working jusqu'au 30 juin 2022. L'objectif est de transformer le modèle d'organisation et de travail de manière flexible et durable pour garantir un niveau de qualité élevé, réaliser les objectifs de l'entreprise et concilier plus facilement travail et famille.

Le 16 octobre 2020, le protocole d'accord sur le Smart Working a été introduit à titre expérimental. Il prévoit pour tous les collaborateurs de l'entreprise, y compris les conseillers clientèle, une flexibilité et une autonomie totales dans le choix de la forme de travail. Les collaborateurs de Fastweb ont ainsi la possibilité d'utiliser le Smart Working tous les jours ouvrés ou de décider chaque jour, en accord avec leur supérieur hiérarchique, s'ils travaillent au bureau ou à distance. Cette possibilité garantit une gestion performante qui ne fait pas dépendre le succès du travail de la présence des collaborateurs sur place.

# 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 famille de produits «Swisscom blue» qui regroupe toutes les offres de divertissement de Swisscom dans un même univers s'est parfaitement établie sur le marché au cours de l'exercice sous revue.

## 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 futurs.

La marque Swisscom est mise en valeur de manière cohérente dans tous les domaines. Elle doit parallèlement aussi disposer d'une grande flexibilité. Établissant 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. À 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



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. À cette fin, Swisscom a soumis l'univers visuel et certains éléments de design de sa marque à une légère révision. La vision, les valeurs et la promesse de Swisscom déterminent le positionnement de la marque Swisscom. Pour concrétiser sa marque en interne comme en externe, Swisscom travaille avec la plateforme thématique «Prêts», créée en 2020. Elle attend de ses 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 encore plus simplement de l'avenir interconnecté et les aide à s'y préparer. La plateforme thématique «Prêts» affiche ce positionnement ouvertement, ce qui a un effet positif sur la perception mesurée de la marque.

La famille de produits Swisscom blue, qui regroupe toutes les offres de divertissement de Swisscom, s'est bien établie sur le marché. Elle réussit surtout à être très visible et identifiable, notamment via Swisscom blue TV et blue News. Swisscom blue vise à clarifier davantage 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. Swisscom se distingue également par l'Employer Branding. L'application «My Internet App – MIA» transfère des thèmes de l'Intranet sur les téléphones mobiles de tous les collaborateurs, renforce ainsi l'identification avec l'entreprise et aide les collaborateurs à se présenter comme ambassadeurs de la marque.

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 évaluations externes confirment cette image. Dans l'étude «Schweiz 50» réalisée par la société de conseil Brand Finance, Swisscom a gagné une place dans la liste des marques suisses les plus cotées et occupe désormais la huitième position. Sa valeur de marque est d'environ CHF 5 mrd selon Brand Finance.

## Produits et services en Suisse

### Clientèle privée

Pour pouvoir offrir 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: inOne 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 à prix échelonnés avec différents niveaux de performance. Les profils se distinguent essentiellement par le débit Internet, le nombre de chaînes TV et la fonction d'enregistrement et de replay. Il est donc possible d'adapter facilement inOne aux besoins personnels et d'y intégrer d'autres terminaux mobiles, tels que montres connectées, traceurs GPS et tablettes.

Parallèlement, Swisscom développe 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. Début 2021, Swisscom a révisé son offre pour ses clients les plus jeunes: depuis le lancement de inOne mobile go young, les clients de Swisscom surfent et téléphonent jusqu'à leur 30<sup>e</sup> anniversaire non seulement de manière illimitée dans toute l'Europe, mais aussi à une vitesse allant jusqu'à 2 Gbit/s.

Le réseau domestique (Smart Home) permettant de commander la lumière, la musique ou des dispositifs d'alarme a fortement progressé en 2021. Fin 2021, près de 400 000 appareils (+17%) étaient connectés via Swisscom Home App. Le nombre de foyers ayant activé un ou plusieurs appareils dans l'application a augmenté de 80%. Dans le domaine du divertissement, Swisscom blue propose une expérience de divertissement complète avec télévision, streaming et cinéma, ainsi que la liberté d'accéder partout aux contenus. 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 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 LG. L'application est également disponible avec l'offre complète de blue+ sur les box TV



d'UPC TV, Quickline, Wingo, Net+ et Apple TV, de sorte que blue TV est accessible non seulement aux clients de Swisscom, mais aussi aux clients d'autres 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 intègre, outre la télévision classique et les contenus de blue+ (sport en direct, films et séries), les offres de streaming de Netflix, Prime Video, Sky, OCS, DAZN, YouTube ou Play Suisse. En outre, la Swisscom Box offre un accès aux chaînes MySports, qui diffusent notamment les matchs des plus grandes ligues suisses de hockey sur glace.

À 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.

Swisscom élargit en permanence son offre de services afin de répondre aux besoins en constante évolution de la clientèle. Outre les canaux classiques tels que la hotline, le chat et le formulaire de contact, les clients peuvent entrer en contact avec Swisscom via WhatsApp, Facebook, Twitter et Google Business Messenger. Au cours de l'été 2021, Swisscom a également introduit la reconnaissance vocale automatique dans sa hotline. Il n'est plus nécessaire d'appuyer sur une touche (après des annonces telles que «Appuyez sur la touche 1»). Ainsi, les clients sont mis en relation encore plus rapidement avec les collaborateurs en charge de leur demande. Les clients peuvent faire réparer leurs téléphones portables endommagés dans onze Repair Centers des 115 Swisscom Shops. En règle générale, la réparation est effectuée dans un délai de 24 heures, en express même en trois heures seulement. myCloud offre aux clients de Swisscom une solution suisse pour gérer et partager en toute sécurité leurs données personnelles comme les photos, vidéos et documents. Grâce à l'Appli My Swisscom, les clients gardent toujours une vue d'ensemble de leurs données et services et peuvent consulter à tout moment leur facture, notifier un déménagement, prendre contact avec Swisscom ou procéder à d'autres réglages.

### 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 work-place, 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.

inOne PME offre aux clients PME un paquet combiné standardisé mais personnalisable comprenant la téléphonie et Internet. Les PME qui ont des besoins plus complexes obtiennent avec Smart Business Connect une solution de communication modulaire comprenant des fonctions de collaboration et des solutions réseau. Les deux offres combinées comportent des services intégrés, comme par exemple le basculement automatique pour l'Internet, et peuvent être complétées par blue TV, blue TV Public ou par blue TV Host pour les hôtels et les foyers. blue TV Host comprend une chaîne d'information et une chaîne Inhouse pour une offre parfaite d'infodivertissement. L'infrastructure informatique joue un rôle de plus en plus crucial dans la réalité d'une entreprise. Il est impératif pour les PME que leurs systèmes informatiques fonctionnent correctement en toutes circonstances en s'adaptant à tout moment facilement et en souplesse aux évolutions du marché et de l'entreprise. À cet égard, Swisscom propose la solution complète et modulaire d'outsourcing informatique Smart ICT. Avec le concours de partenaires informatiques dans les régions, Swisscom se charge ainsi chez le client de l'exploitation de l'infrastructure TIC et sauvegarde les données de manière professionnelle. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a par ailleurs lancé Security Assessment et introduit la solution de caisse numérique Swisscom Business POS. Des abonnements de communication mobile adaptés aux besoins des clients commerciaux, des solutions IdO ou des logiciels basés sur le cloud pour le travail mobile et les services web complètent le portefeuille PME de Swisscom.

Swisscom propose localsearch, des services d'information et d'annuaires permettant aux PME une publication rapide des adresses, des numéros de téléphones et des informations détaillées sur les entreprises: sur Internet, sur l'application mobile et sur la version papier de l'an-



nuaire téléphonique (Local Guide). En outre, localsearch gère les répertoires local.ch et search.ch. La filiale Swisscom Broadcast SA propose des réseaux de radiodiffusion, de sécurité et de radiocommunication à usage professionnel et fournit quelque 450 sites d'émetteurs à des fins de co-utilisation. Son offre comprend également de nombreuses prestations dans le domaine de la vidéo, depuis la mise à disposition de plateformes IPTV et Web-TV jusqu'à des solutions de surveillance vidéo sophistiquées. Son offre est complétée par des services temporaires en matière de TIC, de médias et de divertissement. Par ailleurs, Swisscom propose en Suisse, par l'intermédiaire de cablex SA, des solutions d'infrastructure et des services pour les télécommunications/TIC, les transports, l'énergie et les entreprises ou les autorités.

## 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 de Swisscom Wholesale commercialise auprès d'autres opérateurs de télécommunication, selon leurs besoins, des liaisons 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 des 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 secteur clients privés, Fastweb a mis l'accent sur la transparence et la simplicité, tant sur le marché de la communication fixe que mobile. Elle a commercialisé des services supplémentaires en 2021 afin de renforcer encore ses activités convergentes fixe-mobile ainsi que son approche «Go-to-Market». Dans le secteur du réseau fixe, Fastweb a mis en œuvre la 5G FWA (Fixed Wireless Access) pour proposer à ses clients des largeurs de bande comparables à celles des câbles à fibre optique sur les sites où la couverture FTTH n'est pas encore disponible. Fastweb a également lancé la box Internet «NeXXt». Il s'agit du premier routeur WiFi 6 équipé de l'assistant vocal Alexa intégré. La box Internet innovante transforme le WiFi en «cœur numérique» du domicile. Dans le secteur de la communication mobile, Fastweb a d'abord commercialisé les services 5G à Milan, Bologne, Rome et Naples. Par la suite,

elle a étendu la couverture de la 5G aux principaux centres urbains d'Italie afin de proposer à ses clients mobiles le meilleur débit possible. Fastweb s'est trouvé ainsi en tête du classement de la satisfaction de la clientèle dans le domaine de la communication mobile, tout en conservant sa première place en matière de satisfaction des clients du réseau fixe.

Dans le segment de la clientèle commerciale, et principalement dans le segment des grandes entreprises où Fastweb détient dans le haut débit une part de marché de 34,5%, elle a conservé sa position de leader. Dans le secteur public, la part de marché de Fastweb a augmenté à 46%, ce qui est dû notamment à la finalisation de contrats-cadres publics nationaux pour les services de réseau fixe et TIC. Afin d'élargir son offre de prestations sur le marché des TIC et de la sécurité, Fastweb a repris en 2020 une participation de 100% dans Cutaway et de 70% dans 7Layers. Ces deux acquisitions ont permis à Fastweb de gagner en autonomie. Elle peut désormais non seulement proposer des solutions cloud de bout en bout, mais elle élargit également ses compétences concernant le secteur de la cybersécurité.

Pour concrétiser les opportunités commerciales dans le cloud public, où les entreprises de télécommunications n'ont qu'une portée limitée, un partenariat avec un hyperscaler est incontournable. C'est pourquoi Fastweb a conclu en 2021 un partenariat avec le leader mondial Amazon Web Services (AWS) pour faire bénéficier ses clients d'une offre multi-cloud via le programme Restack d'AWS. Ainsi, Fastweb poursuit le développement de sa clientèle et de son portefeuille.

Fastweb a également lancé son propre service de communication mobile 5G pour les clients commerciaux, franchisant ainsi une nouvelle étape vers une offre numérique entièrement convergente.

Sur le marché Wholesale, Fastweb propose avec succès des services à haut débit aux clients privés et commerciaux de Sky, WindTre, BT, Linkem, Tiscali et diverses autres entreprises.

## 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 continuellement 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 feedback 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 tout au long 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, et optimise également leurs processus pour assurer sa position sur le marché à long terme.

## L'innovation, un moteur essentiel de la réussite de l'entreprise

L'innovation est essentielle pour la réussite de l'entreprise tout comme pour les ambitions stratégiques de Swisscom. Le perfectionnement des produits et l'amélioration des Customer Journey permettent à Swisscom d'offrir à ses clients la meilleure expérience client possible. Les processus deviennent encore plus efficaces grâce aux outils d'analyse, à l'intelligence artificielle et à l'automatisation, et le développement de nouveaux produits et domaines d'activité lui permet de générer une nouvelle croissance. L'innovation permet aussi de différencier la marque Swisscom, d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents et de remédier aux éventuelles disruptions du marché. Pour cela, Swisscom travaille en partenariat étroit avec des hautes écoles, des start-up et des entreprises technologiques établies.

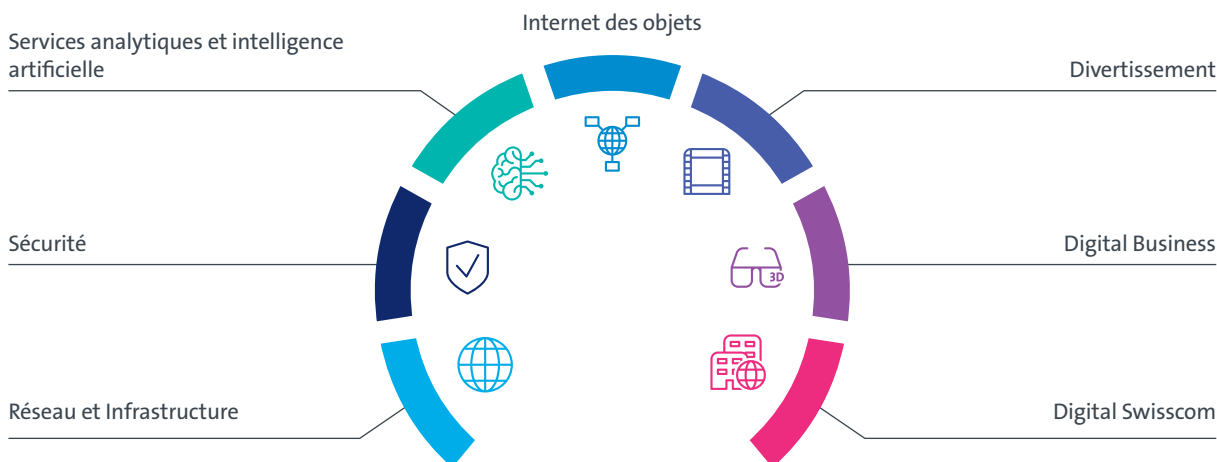
Dans son antenne de la Silicon Valley, Swisscom pratique depuis plus de 20 ans le repérage et le transfert de technologie. La division Swisscom Ventures met en relation les Business Units de Swisscom avec des start-up afin de stimuler l'innovation. Depuis 2007, Swisscom a investi dans plus de 70 jeunes entreprises, ce qui représente tous les ans six à dix nouvelles start-up pour un volume d'investissement de CHF 10 à 12 mio. par an. Swisscom conseille également des fonds qui investissent CHF 30 à 40 mio. supplémentaires. Au cours de l'exercice sous

revue, Swisscom a réalisé des investissements dans neuf nouvelles entreprises et douze investissements de suivi dans des participations existantes. En 2021, SOPHiA GENETICS, une nouvelle start-up financée par Swisscom, a été introduite en bourse. Il s'agit de la quatrième introduction en Bourse d'une start-up de Swisscom Venture. Par le biais de la plateforme Swisscom StartUp, Swisscom 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 thème de la cybersécurité a été au centre du Swisscom StartUp Challenge 2021. Plus de 80 start-up et équipes de recherche du monde entier ont postulé à ce programme d'aide auquel les gagnants du StartUp Challenge étaient éligibles. Ainsi, les cinq gagnants ont pu participer à un programme d'exploration d'une semaine. Ce programme comprenait un échange d'expériences avec la Cyber Security Community de Swisscom ainsi que des contacts précieux avec des mentors, des partenaires potentiels et des clients. Swisscom soutient le processus d'innovation interne à l'entreprise par le biais du programme d'intrapreneurship Kickbox, qui met à la disposition des collaborateurs des instruments, un processus clair et des ressources pour les projets d'innovation. Le programme est mis à la disposition d'autres entreprises par l'intermédiaire de la spin-off rready AG.

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



### 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

Les nouveaux algorithmes Self-Organizing Network (SON) automatisent et améliorent le réseau de communication mobile en adaptant de manière automatique, par exemple, les paramètres, l'inclinaison de l'antenne et les puissances dans le cadre des directives. Avant l'introduction de SON, le traitement des données du réseau se faisait manuellement. 40 à 50 adaptations du réseau étaient effectuées chaque semaine de cette manière. SON a automatisé le traitement des données du réseau et la mise en place des propositions d'amélioration. Une partie des propositions d'amélioration est automatiquement chargée sur le réseau, si bien qu'aujourd'hui, environ 10 000 ajustements du réseau sont effectués chaque semaine.

### Réseau fixe

À terme, le besoin en large bande continuera de croître. Il a plus que décuplé en l'espace de dix ans et s'est encore accru notamment en raison de l'augmentation des appels en visiophonie pendant la pandémie de Covid-19 et de la recrudescence du streaming. En effet, l'utilisation des données par ménage en Europe a aug-

menté de 40% en un an. C'est pourquoi Swisscom investit en continu dans l'extension du réseau en s'appuyant sur les technologies les plus récentes et sur la numérisation (comme par le biais du software-defined networking). La sécurité des réseaux et la protection contre la cybercriminalité sont également des thèmes de plus en plus importants. En collaboration avec la Banque nationale suisse et le groupe SIX, Swisscom et d'autres opérateurs de télécommunications ont lancé en 2021 le Secure Swiss Finance Network (SSFN). Celui-ci repose sur la nouvelle architecture Internet SCION élaborée sur l'EPF et dont le développement a été co-financé par Swisscom pendant dix ans. La technologie SCION offre une protection très élevée contre la cybercriminalité dans la mesure où le réseau de communications est exploité isolément de l'Internet traditionnel et où les utilisateurs du réseau ainsi que les chemins d'accès aux données peuvent être clairement définis. Suite au projet pilote réalisé dans le cadre du SSFN, Swisscom propose à ses clients commerciaux des produits basés sur la technologie SCION.

### Produits convergents

En 2021, Swisscom a développé un nouvel appareil pour Fixed Wireless Access (FWA). Celui-ci permet aux clients privés d'utiliser le réseau de communication mobile comme accès Internet à domicile.

### Internet des objets (IdO)

L'Internet des objets (IdO) permet l'émergence de modèles commerciaux lucratifs, de processus automatisés ainsi que la création de nouvelles interactions clients par le biais de produits intelligents. Dans le cadre de dif-

férentes manifestations, Swisscom soutient les entreprises afin qu'elles puissent maîtriser l'accès à l'IdO et développer ce dernier. En collaboration avec Microsoft, Swisscom a développé une solution IdO avancée pour Rhomberg Sersa Rail Group, prestataire complet et leader mondial de la technique ferroviaire. La solution recueille les données de position et d'exploitation des équipements, analyse les données à l'aide de l'intelligence artificielle et les évalue. La structure ferroviaire ainsi numérisée permet déjà dans plusieurs pays d'accélérer les procédures opérationnelles et de les rendre ainsi plus économiques.

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. Swisscom Home App regroupe les aides intelligentes de dix fabricants, comme la prise pilotable à distance Swisscom Smart Switch, les produits de la gamme Philips Hue ou les appareils de Sonos, et les contrôle de manière centralisée. Depuis 2021, l'appli Home App propose des règles encore plus intelligentes pour automatiser le domicile et utiliser le téléviseur comme appareil Smart Home. En contrepartie, les utilisateurs utilisent confortablement Swisscom Home App avec la télécommande du téléviseur et écoutent des stations de radio blue sur des haut-parleurs Sonos.

### Services analytiques et intelligence artificielle (IA)

Swisscom utilise l'intelligence artificielle (IA) de manière ciblée afin d'offrir à ses clients un meilleur service et d'optimiser les processus. L'IA intervient ainsi dans le service clientèle ou pour détecter les pannes de réseau. Depuis l'année dernière, les clients contrôlent le dialogue vocal automatisé sur la hotline de Swisscom via une reconnaissance vocale basée sur l'IA au lieu de saisir les chiffres comme auparavant. Cela permet d'identifier automatiquement les besoins des clients, de les classer plus rapidement et de les transmettre directement à l'agent approprié. Swisscom souhaite prochainement étendre l'utilisation de l'IA au service clientèle dans d'autres langues (français, italien et anglais). Des formations continues de l'application de l'IA améliorent en continu le service, de sorte que désormais, certaines demandes de clients sont entièrement résolues par un dialogue vocal automatisé. La même base d'IA est utilisée dans le chatbot de Swisscom via Webchat, Apple Business Chat (ABC), SMS et WhatsApp. Le chatbot reconnaît les demandes des clients et les résout si possible de manière automatisée. Si le chatbot ne peut pas résoudre un cas, il le transmet à un agent. Actuellement, le chatbot de Swisscom propose déjà des réponses et des solutions à quelque 180 questions différentes. De plus, il résout de manière totalement autonome les dix demandes de clients les plus fréquentes.

### Sécurité

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. À cela s'ajoutent des paysages IT de plus en plus complexes et vulnérables par le biais du multi-cloud et du cloud hybride. 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, ses parties prenantes et sa propre entreprise. Dans le cadre de Managed Security Services, elle propose aux clients commerciaux des prestations de services dédiées de surveillance et de protection de l'infrastructure. Elle complète pour cela ses solutions Threat Detection & Response avec de nouveaux modèles de détection et les étend aux environnements multi-cloud et hybrides.

Outre la protection élevée que le réseau Swisscom offre à chaque utilisateur et l'antivirus payant, Swisscom propose en outre aux clients privés une protection de l'identité en ligne qui protège contre le vol de données par des virus, des piratages ou des logiciels espions. Par ailleurs, Swisscom a lancé une assurance de protection juridique Internet (Cyber Insurance): cette assurance aide les clients victimes de la criminalité en ligne comme le cyberharcèlement ou les cyberattaques et offre une couverture lors des achats en ligne.

### Divertissement

En 2020, Swisscom a regroupé toutes les propositions de divertissement sous la nouvelle famille de produits «Swisscom blue». Au cours de l'exercice sous revue, elle a continué à développer l'offre de Swisscom blue. Désormais, blue TV est disponible sur les appareils LG, Apple TV et sur la TV-Box de Wingo. Un nouveau Sportcenter sur le téléviseur permet de profiter davantage des contenus sportifs, en proposant aux utilisateurs d'accéder, par exemple, directement aux temps forts de l'événement sportif du moment. Swisscom met également à la disposition de ses clients la médiathèque gratuite blue Play et a commercialisé en 2021 la nouvelle Swisscom Box 21 à encore plus faible consommation d'énergie.

### Digital Swisscom

En 2021, Swisscom a pris de nouvelles mesures pour numériser son réseau, ses postes de travail et ses processus et consolider ainsi son rôle de premier prestataire de services parmi les opérateurs suisses de télécommunication. La nouvelle Appli My Swisscom a été déclarée gagnante du test du magazine spécialisé connect en remportant le plus grand nombre de points de toutes les applications de

service parmi les opérateurs de télécommunication en Europe. Elle séduit près de 500 000 clients par mois grâce à la révision de la section de facturation et de coûts (y compris la connexion au système de paiement TWINT), sa section shopping avec des contenus personnalisés, son jeu-concours hebdomadaire «Spin & Win» ainsi que ses notifications adaptées aux utilisateurs.

Sur les canaux clients desservis (par exemple, dans les Shops et centres d'appel), Swisscom utilise des innovations issues des processus de numérisation. En 2021, elle a ainsi testé avec succès le self-checkout au moyen de l'Appli My Swisscom dans sa propre boutique lors d'un essai pilote. Dorénavant, la fonction de self-checkout fera partie intégrante de l'Appli My Swisscom en tant qu'élément du Customer Journey numérique.

## Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a soutenu en 2021 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. La Swisscom Digital Business Unit (DBU) se consacre principalement aux services numériques pour les PME via localsearch (Swisscom Directories SA), avec des activités dans le secteur fintech ainsi que des services de confiance. De plus, elle teste continuellement de nouveaux champs d'activité 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. La filiale de Swisscom, Swisscom Directories SA (localsearch), leur propose des produits marketing efficaces, adaptés aux besoins du segment des PME: 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 commerciale numérique se concentre sur les secteurs Digital Assets et les services de confiance. Dans le secteur Digital Assets, Swisscom travaille à l'avenir de l'infrastructure financière suisse. Elle collabore à cet effet avec daura SA et Custodigit SA (dans lesquelles elle détient une participation minoritaire). Grâce à la plateforme numérique de daura SA, le registre des actions existant peut être facilement numérisé, les augmentations de capital peuvent être traitées rapidement et à moindre coût en appuyant sur un bouton, et les entreprises peuvent tenir des assemblées générales numériques. Custodigit SA offre aux prestataires de services financiers réglementés une plateforme sécurisée, facile à intégrer pour sauvegarder et gérer des actifs numériques.

## Trust Services

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. La filiale de Swisscom, Ajila AG, assiste d'ores et déjà de nombreuses entreprises et administrations suisses essentiellement dans la numérisation complète de leurs processus commerciaux basés sur des documents. L'identification et l'onboarding des clients ainsi que les signatures des contrats représentent souvent un problème au regard du Customer Journey. Or, les processus entièrement numériques nécessitent des instruments qui évitent les ruptures de support et s'intègrent parfaitement dans les offres des entreprises. Swisscom Trust Services y veille en tant qu'opérateur leader en Suisse et en Europe de solutions de signature électronique et d'identité juridiquement valables conformément au Règlement européen eIDAS et à la loi fédérale suisse SCSE. Au printemps 2021, Swisscom a transféré sa division opérationnelle Trust Services déjà existante à sa filiale Swisscom Trust Services SA.

## 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. autoSense offre des services liés à la mise en réseau intelligente de voitures pour les particuliers et les entreprises, ainsi que des services partenaires. Le portefeuille des services comprend entre autres un journal des trajets, un diagnostic à distance et des alertes en cas de problème de moteur, une application pour faire le plein sans numéraire, une assurance au kilomètre, ainsi qu'un accompagnement numérique pour les moniteurs de conduite et les apprentis conducteurs. L'offre ne cesse de s'étoffer.

## **Intrapreneurship**

Chez Swisscom, le logiciel d'innovation Getkickbox est issu de la promotion de l'intrapreneurship. Il offre à tous les collaborateurs un accès facile au processus d'innovation propre à l'entreprise, que le logiciel structure et rend plus compréhensible: qu'il s'agisse d'une simple idée ou d'une innovation sophistiquée et réfléchie, tout peut être directement injecté dans la Kickbox. Au cours de l'exercice sous revue, la solution logicielle Getkickbox a donné vie à la nouvelle start-up rready AG. L'objectif de rready est de promouvoir la force d'innovation des collaborateurs, de structurer les processus d'innovation et de rendre la gestion de l'innovation ainsi évolutive pour les entreprises à l'échelle mondiale.



# 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 2021 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 2021 sont convertis sur la base du cours du change 2020 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 des 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>Endettement net</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>Endettement net y compris engagements de leasing</b>	Endettement net plus engagements de leasing.

## Rapprochement des indicateurs de performance alternatifs

En mio. de CHF	2021	2020	Variation présentée	Variation à taux de change constants
<b>Chiffre d'affaires net</b>				
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>11 183</b>	<b>11 100</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,6%</b>
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>				
EBITDA	4 478	4 382	2,2%	2,0%
Charges de réduction de postes	14	–		
Bénéfice résultant d'une modification du plan de prévoyance	(60)	–		
Constitution de provisions pour procédures en Suisse	52	–		
<b>EBITDA ajusté</b>	<b>4 484</b>	<b>4 382</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,2%</b>
<b>Investissements</b>				
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	2 270	2 188	3,7%	3,5%
Paiements de droits d'usage inaliénables (IRU)	16	41	–61,0%	–
<b>Investissements</b>	<b>2 286</b>	<b>2 229</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,3%</b>

En mio. CHF	2021	2020	Variation
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 044	4 169	(125)
Investissements	(2 286)	(2 229)	(57)
Amortissement des droits d'utilisation	(281)	(286)	5
Amortissement de droits d'usage inaliénables (IRU)	23	24	(1)
Dépréciation des droits d'utilisation	1	7	(6)
Encaissements résultant de contrats de location-financement	(112)	(100)	(12)
Variation du bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	11	16	(5)
Variation des actifs et passifs opérationnels	(65)	(178)	113
Variation des provisions	73	22	51
Variation d'engagements de prévoyance	9	(65)	74
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	10	10	–
Charges pour paiements fondés sur des actions	(1)	(1)	–
Chiffre d'affaires résultant de contrats de location-financement	120	101	19
Paiements d'intérêts perçus	(14)	(24)	10
Paiements d'intérêts sur passifs financiers	81	93	(12)
Dividendes perçus	(1)	(15)	14
Paiements d'impôt sur le résultat	279	309	(30)
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 891</b>	<b>1 853</b>	<b>38</b>
<b>Free cash flow</b>			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 044	4 169	(125)
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement	(2 120)	(2 331)	211
Remboursement d'engagements de leasing	(259)	(287)	28
Acquisition de filiales nette de liquidités acquises	42	39	3
Cession de filiales, nette des soldes de liquidités	(1)	–	(1)
Dépenses liées aux participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	3	15	(12)
Vente de participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	(149)	–	(149)
Dépenses pour autres actifs financiers	73	121	(48)
Recettes provenant d'autres actifs financiers	(120)	(20)	(100)
<b>Free cash flow</b>	<b>1 513</b>	<b>1 706</b>	<b>(193)</b>

## Résumé

En mio. CHF ou comme indiqué	2021	2020	Variation
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	
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 066	1 947	6,1%
Bénéfice net	1 833	1 528	20,0%
Bénéfice par action (en CHF)	35,37	29,54	19,7%
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%
Quote-part des capitaux propres	43,6	39,1	
Effectif en équivalents plein temps	18 905	19 062	-0,8%

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a augmenté de 0,7%, soit CHF 83 mio., à CHF 11 183 mio., tandis que le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a progressé de 2,2%, soit CHF 96 mio., à CHF 4 478 mio. Les ajustements apportés dans la prévoyance professionnelle et aux provisions ont surtout eu un impact dans l'activité principale en Suisse. Au niveau du groupe, ils se sont équilibrés. Le bénéfice net consolidé de CHF 1 833 mio. est nettement supérieur à celui de l'exercice précédent (+20,0%, soit CHF 305 mio.), principalement en raison d'effets exceptionnels dans le résultat financier et de l'augmentation de l'EBITDA. L'entreprise proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2021.

Dans l'activité principale en Suisse, le chiffre d'affaires net a reculé de 0,2%, soit CHF 17 mio., à CHF 8 233 mio. La persistance de la pression concurrentielle et sur les prix a provoqué un recul du chiffre d'affaires de 3,3% à CHF 5 478 mio. dans les services de télécommunications. Dans le secteur des solutions avec les clients commerciaux, le chiffre d'affaires a en revanche augmenté de 5,0%, soit CHF 53 mio. Dans l'activité principale en Suisse, l'EBITDA a reculé de 0,4%, soit CHF 13 mio., à CHF 3 453 mio. Sur une base comparable, il a augmenté de 1,4%. Le recul du chiffre d'affaires des services de télécommunications et l'augmentation des coûts des services ainsi que de l'acquisition et de la fidélisation des clients ont été compensés par des gains d'efficacité continus. Le chiffre d'affaires de la filiale italienne Fastweb a progressé de 3,8%, soit EUR 88 mio., à EUR 2 392 mio. La concurrence s'est intensifiée dans le domaine du haut débit. La clientèle de Fastweb dans ce secteur est néanmoins restée quasiment stable à 2,75 mio. sur l'exercice, tandis qu'elle a augmenté de 26,1% à 2,47 mio. dans la communication mobile. Sur fond de croissance du chiffre d'affaires, l'EBITDA de Fastweb a augmenté de 5,4%, soit EUR 42 mio., à EUR 826 mio. en monnaie locale.

Les investissements de Swisscom ont augmenté de 2,6%, soit CHF 57 mio., pour atteindre CHF 2 286 mio. Dans l'activité principale en Suisse, les investissements ont augmenté de 2,7%, soit CHF 43 mio., à CHF 1 642 mio. Les investissements dans les réseaux haut débit et de communication mobile ont augmenté, tandis que les investissements dans les autres infrastructures ont diminué. Fastweb a enregistré une hausse des investissements de 2,4%, soit EUR 14 mio., à EUR 601 mio. suite à l'augmentation des investissements liés aux clients et de ceux dans l'infrastructure du réseau de communication mobile.

L'operating free cash flow proxy a augmenté de 2,1%, soit CHF 38 mio., à CHF 1 891 mio. L'amélioration du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a été en partie gommée par l'augmentation des investissements. L'endettement net a diminué de 8,5% pour atteindre CHF 5 689 mio. et le ratio endettement net/résultat d'exploitation EBITDA après charge de location a diminué de 1,5 à 1,4.

Le nombre de collaborateurs de Swisscom a diminué de 0,8%, soit 157 équivalents plein temps, pour s'établir à 18 905 équivalents plein temps. En Suisse, les effectifs ont diminué de 1,0%, soit 166 équivalents plein temps, pour atteindre 15 882 équivalents plein temps.

Pour 2022, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,1 à 11,2 mrd, un EBITDA d'environ CHF 4,4 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 2023 le versement d'un dividende intéressant inchangé attractif, de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2022.

## Développement des secteurs

En mio. CHF ou comme indiqué	2021	2020	Variation
<b>Chiffre d'affaires net</b>			
Residential Customers	4 592	4 560	0,7%
Business Customers	3 058	3 100	-1,4%
Wholesale <sup>1</sup>	971	976	-0,5%
Infrastructure & Support Functions	76	83	-8,4%
Élimination inter-secteurs	(464)	(469)	-1,1%
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>8 233</b>	<b>8 250</b>	<b>-0,2%</b>
Fastweb	2 583	2 470	4,6%
Autres secteurs opérationnels	1 033	1 014	1,9%
Élimination inter-secteurs	(666)	(634)	5,0%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>11 183</b>	<b>11 100</b>	<b>0,7%</b>
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>			
Residential Customers	2 771	2 698	2,7%
Business Customers	1 287	1 348	-4,5%
Wholesale	525	524	0,2%
Infrastructure & Support Functions	(1 131)	(1 104)	2,4%
Élimination inter-secteurs	1	-	
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>3 453</b>	<b>3 466</b>	<b>-0,4%</b>
Fastweb	892	840	6,2%
Autres secteurs opérationnels	166	184	-9,8%
Réconciliation charges de prévoyance <sup>2</sup>	14	(65)	
Élimination inter-secteurs	(47)	(43)	9,3%
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>4 478</b>	<b>4 382</b>	<b>2,2%</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 divisions opérationnelles sont regroupées sous Autres secteurs opérationnels. Swisscom Suisse se compose des segments de clientèle Residential Customers, Business Customers et Wholesale ainsi que du secteur Infrastructure & Support Functions. Fastweb est un opérateur de télécommunications qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Les Autres secteurs opérationnels comprennent notamment la division Digital Business ainsi que Swisscom Broadcast SA (émetteurs de radiodiffusion) et cablex SA (construction et entretien du réseau).

Pour ses prestations, la division opérationnelle Infrastructure & Support Functions ne facture pas de frais de réseau ni de commissions de gestion à d'autres secteurs. Les autres prestations entre les secteurs sont facturées aux prix du marché. La division opérationnelle Infrastructure & Support Functions planifie, surveille et pilote les coûts du réseau en Suisse. Elle est gérée comme un centre de coûts. C'est pourquoi le secteur Infrastructure & Support Functions 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	2021	2020	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Services de télécommunications	5 478	5 667	-3,3%
Services de solutions	1 111	1 058	5,0%
Marchandises	776	759	2,2%
Wholesale	658	661	-0,5%
Autres chiffres d'affaires	154	48	220,8%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>8 177</b>	<b>8 193</b>	<b>-0,2%</b>
Chiffre d'affaires inter-secteurs	56	57	-1,8%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>8 233</b>	<b>8 250</b>	<b>-0,2%</b>
Charges directes	(1 826)	(1 772)	3,0%
Charges indirectes	(2 954)	(3 012)	-1,9%
<b>Charges sectorielles</b>	<b>(4 780)</b>	<b>(4 784)</b>	<b>-0,1%</b>
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>3 453</b>	<b>3 466</b>	<b>-0,4%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	41,9	42,0	
Charges de location	(232)	(232)	0,0%
Amortissements	(1 475)	(1 509)	-2,3%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>1 746</b>	<b>1 725</b>	<b>1,2%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	3 453	3 466	-0,4%
Charges de location	(232)	(232)	0,0%
<b>EBITDA après charges de location (EBITDA AL)</b>	<b>3 221</b>	<b>3 234</b>	<b>-0,4%</b>
Investissements	(1 642)	(1 599)	2,7%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 579</b>	<b>1 635</b>	<b>-3,4%</b>
<b>Données opérationnelles en milliers et Effectif en équivalents plein temps</b>			
Raccordements téléphoniques réseau fixe	1 424	1 523	-6,5%
Raccordements à haut débit Retail	2 037	2 043	-0,3%
Raccordements TV	1 592	1 588	0,3%
Raccordements mobiles	6 177	6 224	-0,8%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)	11 230	11 378	-1,3%
Raccordements à haut débit Wholesale	596	555	7,4%
Effectif	12 889	12 845	0,3%

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse a reculé de 0,2%, soit CHF 17 mio., à CHF 8 233 mio. La persistance de la pression concurrentielle et sur les prix a provoqué un recul du chiffre d'affaires de CHF 189 mio. (-3,3%) à CHF 5 478 mio. dans les services de télécommunications. Cette baisse est imputable pour CHF 105 mio. (-2,7%) au secteur Residential Customers et pour CHF 84 mio. (-4,9%) au secteur Business Customers. En revanche, le chiffre d'affaires du secteur des solutions a augmenté de 5,0%, soit CHF 53 mio., pour atteindre CHF 1 111 mio.

Dans la communication mobile et les services de réseau fixe, la saturation du marché et la pression concurrentielle se font sentir. Le nombre d'utilisateurs de la communication mobile a reculé de 47 000 à 6,18 mio., soit -0,8% par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de raccor-

dements Postpaid a augmenté de 128 000 par rapport à l'exercice précédent, tandis que celui de raccordements Prepaid a reculé de 175 000. Dans le secteur clients privés, la part de la marque secondaire Wingo et des marques tierces comme M-Budget Mobile et Coop Mobile est passée de 19% à 23% du portefeuille Postpaid. Le nombre de raccordements à haut débit et de raccordements TV est resté quasiment stable par rapport à l'exercice précédent, avec 2,04 mio. et 1,59 mio. de raccordements respectivement. Fin 2021, le secteur Residential Customers recensait 2,52 mio. de clients inOne. Dans ce secteur, inOne représente 66% des raccordements mobiles Postpaid et 81% des raccordements à haut débit. Le nombre de raccordements à la téléphonie fixe a diminué de 99 000 (-6,5%) pour atteindre 1,42 mio. au cours de l'exercice.



Les charges sectorielles ont diminué de 0,1%, soit CHF 4 mio., pour atteindre CHF 4 780 mio. Les charges directes ont augmenté de CHF 54 mio. (+3,0%) pour atteindre CHF 1 826 mio. Aussi bien les coûts d'achat de biens et de services que les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle ont augmenté. Les charges indirectes ont reculé de CHF 58 mio., soit 1,9%, à CHF 2 954 mio. Les charges indirectes ont par ailleurs souffert d'une hausse de CHF 52 mio. des provisions pour actions judiciaires et d'une augmentation des provisions pour réductions de postes en 2021. Sur une base comparable, les charges indirectes ont diminué de 4,0%, soit CHF 119 mio. Cela s'explique essentiellement par des gains d'efficacité. Suite aux acquisitions des sociétés Webtiser et JLS Digital, les effectifs ont augmenté de 0,3%, soit 44 équivalents plein temps, pour atteindre 12 889 équivalents plein temps. Le résultat sectoriel avant amortissements a reculé de 0,4%, soit CHF 13 mio., à CHF 3 453 mio. Sur une base comparable, il a augmenté de 1,4%. Mais le recul du chiffre d'affaires des services de télécommunications et l'augmentation des coûts des services et des frais d'acquisition et de fidélisation de la clientèle ont pu être compensés par des gains d'effica-

ité continus. Les investissements ont augmenté de 2,7%, soit CHF 43 mio., à CHF 1 642 mio. Les investissements dans le développement des réseaux haut débit et de communication mobile ont augmenté, tandis que les investissements dans les autres infrastructures ont diminué. Fin 2021, environ 4,8 mio. de logements et commerces, soit 90%, étaient raccordés au très haut débit (plus de 80 Mbit/s) en Suisse. Près de 3,9 mio., soit 72%, de tous les logements et commerces bénéficient de connexions à plus de 200 Mbit/s.

Une grande incertitude plane actuellement sur la suite du déploiement du réseau à fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) réalisé dans toute la Suisse par Swisscom. En 2021, le Tribunal administratif fédéral a confirmé les mesures préventives prises en décembre 2020 par la Commission de la concurrence, qui remettaient partiellement en question l'architecture réseau de Swisscom. En attendant la clarification de la situation, Swisscom construit uniquement des éléments de réseau compatibles avec une architecture réseau P2P (Point-to-Point, p. ex. raccordement dans le logement) ou construits en coopération.

## Fastweb

En mio. EUR ou comme indiqué

	2021	2020	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Clients privés	1 142	1 133	0,8%
Grandes entreprises	979	907	7,9%
Wholesale	263	257	2,3%
<b>Chiffre d'affaires avec clients externes</b>	<b>2 384</b>	<b>2 297</b>	<b>3,8%</b>
Chiffre d'affaires inter-secteurs	8	7	14,3%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>2 392</b>	<b>2 304</b>	<b>3,8%</b>
Charges sectorielles	(1 566)	(1 520)	3,0%
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>826</b>	<b>784</b>	<b>5,4%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	34,5	34,0	
Charges de location	(54)	(52)	3,8%
Amortissements	(590)	(577)	2,3%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>182</b>	<b>155</b>	<b>17,4%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	826	784	5,4%
Charges de location	(54)	(52)	3,8%
<b>EBITDA après charges de location (EBITDA AL)</b>	<b>772</b>	<b>732</b>	<b>5,5%</b>
Investissements	(601)	(587)	2,4%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>171</b>	<b>145</b>	<b>17,9%</b>
<b>Données opérationnelles en milliers et effectif en équivalents plein temps</b>			
Raccordements à haut débit	2 750	2 747	0,1%
Raccordements mobiles	2 472	1 961	26,1%
Effectif	2 753	2 703	1,8%

Le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé de EUR 88 mio. (+3,8%) à EUR 2 392 mio. La concurrence s'est intensifiée dans le domaine du haut débit. La croissance de la clientèle de Fastweb s'est affaiblie au cours de l'année. Le nombre de clients est resté quasiment stable par rapport à l'exercice précédent, à 2,75 mio. (+0,1%). Le nombre de raccordements mobiles a augmenté de 511 000 à 2,47 mio. (+26,1%) malgré la forte concurrence. Les offres combinées continuent de jouer un rôle important. Près de 38% des clients haut débit utilisent une offre combinée associant réseau fixe et communication mobile. Sur fond de croissance de la clientèle, le chiffre d'affaires avec les clients privés a augmenté de 0,8%, soit EUR 9 mio., à EUR 1 142 mio. Fastweb se développe aussi dans le domaine des clients commerciaux. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients com-

merciaux a augmenté de EUR 72 mio. à EUR 979 mio. (+7,9%) grâce au chiffre d'affaires plus important auprès des administrations publiques. Le chiffre d'affaires de l'activité wholesale a progressé de EUR 6 mio. pour atteindre EUR 263 mio. (+2,3%).

Sur fond de croissance du chiffre d'affaires, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de 5,4%, soit EUR 42 mio., à EUR 826 mio. Les investissements ont augmenté de 2,4%, soit EUR 14 mio., à EUR 601 mio. suite à l'augmentation des investissements liés aux clients et de ceux dans l'infrastructure du réseau de communication mobile. Les effectifs de Fastweb ont augmenté de 50 équivalents plein temps (+1,8%) pour atteindre 2 753 équivalents plein temps du fait de l'augmentation des besoins en ressources due à la croissance.

## Autres secteurs opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué

	2021	2020	Variation
<b>Chiffre d'affaires net et résultats</b>			
Chiffre d'affaires avec clients externes	431	445	-3,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	602	569	5,8%
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>1 033</b>	<b>1 014</b>	<b>1,9%</b>
Charges sectorielles	(867)	(830)	4,5%
<b>Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>166</b>	<b>184</b>	<b>-9,8%</b>
Marge en % du chiffre d'affaires net	16,1	18,1	
Charges de location	(11)	(12)	-8,3%
Amortissements	(56)	(62)	-9,7%
<b>Résultat sectoriel</b>	<b>99</b>	<b>110</b>	<b>-10,0%</b>
<b>Operating free cash flow proxy</b>			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	166	184	-9,8%
Charges de location	(11)	(12)	-8,3%
<b>EBITDA après charges de location (EBITDA AL)</b>	<b>155</b>	<b>172</b>	<b>-9,9%</b>
Investissements	(41)	(44)	-6,8%
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>114</b>	<b>128</b>	<b>-10,9%</b>
<b>Effectif en équivalents plein temps</b>			
Effectif	3 263	3 514	-7,1%

Le chiffre d'affaires net des Autres secteurs opérationnels a progressé de CHF 19 mio. (+1,9%) pour atteindre CHF 1 033 mio. Cette augmentation s'explique par un chiffre d'affaires plus élevé dans l'activité de construction de cabling. Le résultat sectoriel avant amortissements a diminué de 9,8%, soit CHF 18 mio., à CHF 166 mio. En

conséquence, la marge de résultat a reculé à 16,1% (exercice précédent: 18,1%). Les effectifs ont diminué de 7,1%, soit 251 équivalents plein temps, pour s'établir à 3 263 équivalents plein temps, principalement en raison de la vente de la filiale française local.fr.

## Réconciliation des charges de prévoyance et élimination inter-secteurs

Les charges nettes non allouées aux secteurs opérationnels, comprenant la réconciliation des charges de prévoyance et les éliminations inter-secteurs, ont reculé de CHF 75 mio. à CHF 33 mio. par rapport à l'exercice précédent. 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. Une réduction de charges non récurrente de CHF 60 mio. due à une modification apportée au régime est comptabilisée au premier semestre 2021. Par ailleurs, des changements au niveau des hypothèses (notamment concernant le taux d'actualisation) sont à l'origine de coûts plus bas. La position des éliminations intersectorielles concerne les bénéficiaires intermédiaires sur les prestations activées d'autres sociétés du groupe.

## Amortissements et résultats non opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué

	2021	2020	Variation
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>	<b>4 478</b>	<b>4 382</b>	<b>2,2%</b>
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	(2 131)	(2 149)	-0,8%
Amortissement des droits d'utilisation	(281)	(286)	-1,7%
<b>Résultat d'exploitation (EBIT)</b>	<b>2 066</b>	<b>1 947</b>	<b>6,1%</b>
Charges nettes d'intérêts sur les actifs et passifs financiers	(60)	(69)	-13,0%
Charges d'intérêts sur les obligations au titre de la location	(44)	(45)	-2,2%
Autre résultat financier	200	(38)	
Résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	(10)	4	
<b>Bénéfice avant impôt sur le résultat</b>	<b>2 152</b>	<b>1 799</b>	<b>19,6%</b>
Charge d'impôt sur le résultat	(319)	(271)	17,7%
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 833</b>	<b>1 528</b>	<b>20,0%</b>
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 832	1 530	19,7%
Bénéfice net attribuable aux intérêts minoritaires	1	(2)	
Bénéfice par action (en CHF)	35,37	29,54	19,7%

Le bénéfice net de Swisscom a augmenté de CHF 305 mio. (+20,0%) pour atteindre CHF 1 833 mio., principalement du fait d'effets exceptionnels dans le résultat financier. En conséquence, le bénéfice par action a augmenté de CHF 29.54 à CHF 35.37. Le bénéfice avant impôt sur le résultat a augmenté de 19,6%. Les amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles ont reculé de CHF 18 mio. par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 2 131 mio. (-0,8%). Ils se sont inscrits en baisse chez Swisscom Suisse mais en hausse chez Fastweb. Les effets exceptionnels dans le résultat financier ont été comptabilisés au premier trimestre 2021.

Fastweb a transféré sa participation dans Flash Fiber à l'entreprise de fibre optique FiberCop, nouvellement créée, à titre d'apport en capital dans le cadre du partenariat stratégique avec TIM. L'appréciation de cette participation a eu un effet positif de CHF 169 mio. sur le résultat. Swisscom a, par ailleurs, réalisé un gain de CHF 38 mio. sur la vente de la participation dans Belgacom International Carrier Services. La charge d'impôt sur le résultat de CHF 319 mio. (exercice précédent: CHF 271 mio.) correspond à un taux effectif d'imposition sur le résultat de 14,8% (exercice précédent: 15,1%).

## Impôt sur le résultat

La charge d'impôt sur le résultat a progressé de CHF 48 mio. par rapport à l'exercice précédent, passant de CHF 271 mio. à CHF 319 mio. Cela correspond à un taux effectif d'imposition sur le résultat de 14,8% (exercice précédent: 15,1%). La charge fiscale 2021 a profité de la faible imposition des revenus des participations ainsi que de l'activation d'actifs d'impôt différé en lien

avec une modification de la législation fiscale italienne. Swisscom table sur un futur taux effectif d'imposition du groupe de 19,5%. Le recul des paiements d'impôt sur le résultat de CHF 30 mio., à CHF 279 mio., s'explique principalement par l'écart entre la comptabilisation et le paiement de l'impôt sur le résultat dû.

En mio. CHF ou comme indiqué	Suisse	Italie	Autres pays	Total
<b>Exercice 2021</b>				
Résultat avant impôt sur le résultat	1 827	306	19	2 152
Charge d'impôt sur le résultat	339	(22)	2	319
Taux effectif d'imposition sur le résultat	18,6%	-7,2%	10,5%	14,8%
Paiements d'impôt sur le résultat	264	15	-	279
<b>Exercice 2020</b>				
Résultat avant impôt sur le résultat	1 669	108	22	1 799
Charge d'impôt sur le résultat	242	25	4	271
Taux effectif d'imposition sur le résultat	14,5%	23,1%	18,2%	15,1%
Paiements d'impôt sur le résultat	299	10	-	309

Swisscom exerce ses activités essentiellement en Suisse et en Italie. Pour cette raison, les informations relatives aux impôts sur le résultat sont présentées pour la Suisse, pour l'Italie et pour les autres pays.

## Flux de trésorerie

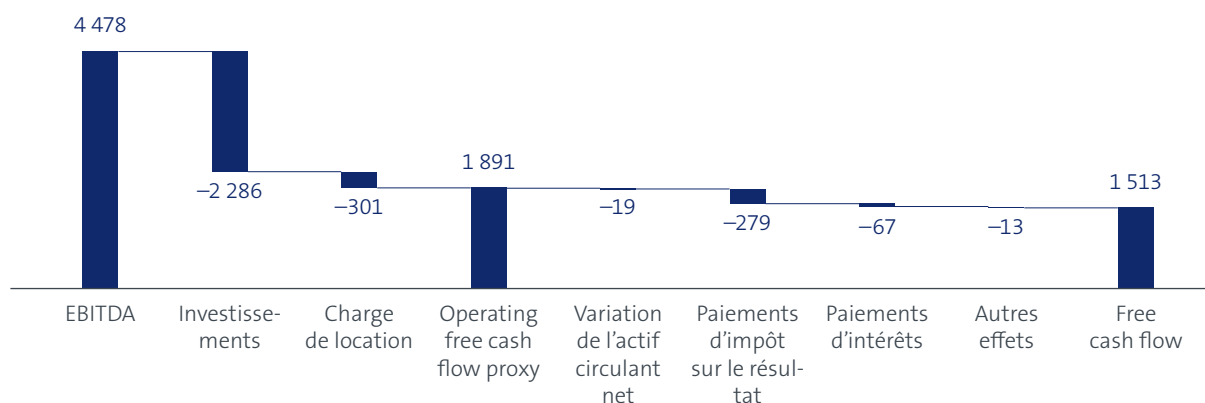
En mio. CHF	2021	2020	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 478	4 382	96
Charges de location	(301)	(300)	(1)
<b>EBITDA après charges de location (EBITDA AL)</b>	<b>4 177</b>	<b>4 082</b>	<b>95</b>
Investissements	(2 286)	(2 229)	(57)
<b>Operating free cash flow proxy</b>	<b>1 891</b>	<b>1 853</b>	<b>38</b>
Variation de l'actif circulant net	(19)	140	(159)
Variation des engagements de prévoyance	(9)	65	(74)
Paiements d'intérêts nets de actifs et passifs financiers	(67)	(69)	2
Paiements d'impôt sur le résultat	(279)	(309)	30
Autres flux opérationnels de trésorerie	(4)	26	(30)
<b>Free cash flow</b>	<b>1 513</b>	<b>1 706</b>	<b>(193)</b>
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 140)	-
Dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises	105	(54)	159
Autres variations	51	28	23
<b>Diminution de l'endettement net</b>	<b>529</b>	<b>540</b>	<b>(11)</b>

L'operating free cash flow proxy a augmenté de 2,1%, soit CHF 38 mio., à CHF 1 891 mio. par rapport à l'exercice précédent. L'amélioration du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a été en partie gommée par l'augmentation des investissements. Le free cash flow a reculé de CHF 193 mio. (-11,3%) à CHF 1 513 mio. Au total, l'endettement net a diminué de CHF 529 mio. (-8,5%) à CHF 5 689 mio.

La diminution du free cash flow s'explique essentiellement par l'augmentation de CHF 19 mio. de l'actif circulant net en 2021 (exercice précédent: diminution de CHF 140 mio.). La réduction des engagements de prévoyance contient un ajustement unique d'un montant de CHF 60 mio. suite à une modification apportée au régime au premier semestre 2021 qui a été comptabilisée dans l'EBITDA par le biais du compte de résultat. Les flux nets relatifs aux achats et ventes d'entreprises comprennent pour 2021 le prix de vente de la participation dans Belgacom International Carrier Services de CHF 126 mio. En 2021, Swisscom a versé un dividende inchangé de CHF 22 par action, soit une distribution totale de CHF 1 140 mio.

## Développement du free cash flow

En mio. CHF





## Investissements

En mio. CHF ou comme indiqué	2021	2020	Variation
Réseau fixe et Infrastructure	428	438	-2,3%
Extension du réseau de fibre optique	555	519	6,9%
Réseau de téléphonie mobile	323	306	5,6%
Demandes des clients	64	76	-15,8%
Projets, autre	272	260	4,6%
<b>Swisscom Suisse</b>	<b>1 642</b>	<b>1 599</b>	<b>2,7%</b>
Fastweb	649	629	3,2%
Autres secteurs opérationnels	41	44	-6,8%
Élimination	(46)	(43)	7,0%
<b>Total des investissements</b>	<b>2 286</b>	<b>2 229</b>	<b>2,6%</b>
Dont Suisse	1 634	1 596	2,4%
Dont à l'étranger	652	633	3,0%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	20,4	20,1	

Les investissements ont augmenté de CHF 57 mio. (+2,6%) par rapport à l'exercice précédent et s'élèvent à CHF 2 286 mio., soit 20,4% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 20,1%). En 2021, 72% des investissements concernaient Swisscom Suisse et 28% Fastweb.

Les investissements réalisés par Swisscom Suisse ont augmenté de CHF 43 mio. (+2,7%) pour atteindre CHF 1 642 mio., soit 19,9% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 19,4%). Par rapport à l'exercice précédent, Swisscom a investi CHF 53 mio. de plus dans l'extension du réseau fixe à haut débit par fibre optique ainsi que dans l'extension du réseau de communication mobile.

Les investissements de Fastweb ont augmenté de CHF 20 mio. (+3,2%), à CHF 649 mio. En monnaie locale, les investissements ont augmenté de 2,4%, soit EUR 14 mio., à EUR 601 mio. suite à l'augmentation des investissements liés aux clients et de ceux dans l'infrastructure du réseau de communication mobile. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net a reculé à 25,1% (exercice précédent: 25,5%).

## Patrimoine

En mio. CHF	31.12.2021	31.12.2020	Variation
Immobilisations corporelles	10 771	10 725	46
Immobilisations incorporelles	1 714	1 745	(31)
Goodwill	5 157	5 162	(5)
Droits d'utilisation	2 134	2 138	(4)
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	2 315	2 132	183
Créances au titre des contrats de location-financement	99	87	12
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	(1 600)	(1 525)	(75)
Provisions	(1 149)	(1 216)	67
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	(95)	(106)	11
Autres actifs et passifs opérationnels, net	(438)	(240)	(198)
<b>Actifs opérationnels, net</b>	<b>18 908</b>	<b>18 902</b>	<b>6</b>
Endettement net	(5 689)	(6 218)	529
Engagements de leasing	(2 017)	(1 988)	(29)
Actifs et engagements de prévoyance, nets	(13)	(795)	782
Actifs et passifs d'impôt exigible, nets	(835)	(643)	(192)
Participations mises en équivalence et autres placements à long terme	459	233	226
<b>Capitaux propres</b>	<b>10 813</b>	<b>9 491</b>	<b>1 322</b>
Quote-part des capitaux propres	43,6	39,1	

### Actifs opérationnels

Les actifs opérationnels nets restent inchangés à CHF 18,9 mrd dont CHF 12,5 mrd, soit 66%, d'immobilisations corporelles et incorporelles. La valeur comptable nette du poste goodwill s'élève à CHF 5,2 mrd et revient pour l'essentiel à Swisscom Suisse (CHF 4,3 mrd). Ce goodwill résulte principalement du rachat, en 2007, de la participation de 25% dans Swisscom Mobile SA qui avait été cédée à Vodafone en 2001. Après le rachat, les activités liées au réseau mobile, au réseau fixe et aux solutions ont été regroupées sur le plan organisationnel pour donner naissance à la nouvelle société Swisscom (Suisse) SA. Le risque d'évaluation de ce goodwill est très faible. La valeur comptable nette du goodwill de Fastweb se monte à EUR 0,5 mrd (CHF 0,5 mrd). La valeur comptable de Fastweb s'élève à EUR 3,4 mrd (CHF 3,5 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 13 mio. Par rapport à l'exercice précédent, ils ont chuté de CHF 782 mio. Cela s'explique principalement par une augmentation du taux d'intérêt déterminant pour l'évaluation, par une modification des bases techniques (notamment l'hypothèse relative à l'espérance de vie)

ainsi que par un 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 2,0 mrd, ce qui correspond, pour une fortune de CHF 13,1 mrd, à un degré de couverture de 120%. 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. Celles relatives au taux d'intérêt pour l'actualisation des futures prestations de retraite se traduisent ainsi par un effet net de CHF 1,4 mrd. D'autre part, la méthode d'évaluation considère différemment les futures augmentations des salaires, les taux de cotisation différenciés selon les classes d'âge et les départs à la retraite anticipés, ce qui se traduit par un effet net de CHF 0,6 mrd. Les charges de prévoyance ordinaires comptabilisées dans les charges de personnel selon les IFRS sont nettement supérieures aux cotisations effectivement versées. L'écart entre les cotisations versées et les charges selon les IFRS n'est pas comptabilisé dans les résultats sectoriels, mais dans le rapprochement avec l'EBITDA selon les comptes consolidés. Une modification apportée au régime a engendré un effet exceptionnel positif de CHF 60 mio. sur l'EBITDA en 2021 et a contribué à une position de réconciliation positive de CHF 14 mio. (exercice précédent: position négative de CHF 65 mio.).

## Endettement net

L'endettement net et le ratio endettement net/résultat d'exploitation EBITDA sont présentés tant avec et sans classification des contrats de location comme passifs financiers. Pour établir la notation de crédit, les agences de notation intègrent les engagements de leasing dans le

calcul de l'endettement net. En revanche, dans l'objectif financier du Conseil fédéral, les contrats de location ne sont pas classifiés comme passifs financiers et ne font pas partie de l'endettement net.

En mio. CHF	31.12.2021	31.12.2020
<b>Ratio endettement net/EBITDA après charges de location</b>		
Emprunts obligataires	5 564	6 110
Prêts bancaires	488	484
Placements privés	151	151
Autres passifs financiers	242	297
<b>Total des passifs financiers</b>	<b>6 445</b>	<b>7 042</b>
Liquidités	(401)	(340)
Instruments d'emprunt cotés	(278)	(271)
Instruments financiers dérivés pour le financement	(19)	(79)
Placements à court terme	(58)	(134)
<b>Endettement net</b>	<b>5 689</b>	<b>6 218</b>
EBITDA après charges de location (EBITDA AL)	4 177	4 082
<b>Ratio endettement net/EBITDA après charges de location</b>	<b>1,4</b>	<b>1,5</b>
<b>Ratio endettement net y compris engagements de leasing/EBITDA</b>		
Endettement net	5 689	6 218
Engagements de leasing	2 017	1 988
<b>Endettement net y compris engagements de leasing</b>	<b>7 706</b>	<b>8 206</b>
EBITDA	4 478	4 382
<b>Ratio endettement net y compris engagements de leasing/EBITDA</b>	<b>1,7</b>	<b>1,9</b>

Fin 2021, le ratio endettement net y compris engagements de leasing/EBITDA était de 1,7 (exercice précédent: 1,9). Si l'on ne classe pas les engagements de leasing comme passifs financiers, le ratio endettement net/résultat d'exploitation EBITDA après charge de location s'élève à 1,4 (exercice précédent: 1,5). Les deux ratios révèlent une amélioration de la situation d'endettement 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 fixe se monte à 88%. Fin 2021, les charges d'intérêt moyennes de toutes les dettes financières se montaient à 0,9% et la durée résiduelle moyenne s'établissait à 6,2 ans. Swisscom dispose en outre de deux lignes de crédit d'un montant total de CHF 2,2 mrd qui ne sont pas utilisées. Au 31 décembre 2021, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 0,6 mrd.

## Capitaux propres

Les capitaux propres s'élèvent à CHF 10,8 mrd (exercice précédent: CHF 9,5 mrd) et le ratio de capitaux propres à 43,6% (exercice précédent: 39,1%). Le bénéfice net (CHF 1,8 mrd) et les autres éléments du résultat global (CHF 0,6 mrd) étant supérieurs au dividende versé (CHF 1,1 mrd), les capitaux propres ont augmenté de CHF 1,3 mrd. Les différences de change résultant de la conversion des filiales étrangères sont comptabilisées dans les capitaux propres. Suite à la dépréciation de l'EUR, les pertes de change cumulées ont augmenté de CHF 0,1 mrd en 2021 pour atteindre CHF 1,9 mrd (après impôt). Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les comptes annuels de Swisscom SA (états financiers individuels) et

non des capitaux propres figurant dans les comptes consolidés. Les capitaux propres de Swisscom SA s'élèvent à CHF 4,8 mrd dans les comptes annuels 2021, la différence de CHF 6,0 mrd entre ce montant et les capitaux propres dans le 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 2021, le montant des réserves distribuables de Swisscom SA, en vertu du droit des sociétés anonymes, s'élève à CHF 4,7 mrd.

## Perspectives financières

Indicateur ou comme indiqué	2021 rapporté	2022 perspectives <sup>3</sup>
<b>Chiffre d'affaires net</b>		
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>CHF 11 183 mio.</b>	<b>CHF 11,1–11,2 mrd</b>
Suisse <sup>2</sup>	CHF 8 600 mio.	CHF 8,5–8,6 mrd
Fastweb	EUR 2 392 mio.	~ EUR 2,5 mrd
<b>Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)</b>		
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>CHF 4 478 mio.</b>	<b>~ CHF 4,4 mrd <sup>1</sup></b>
Suisse <sup>2</sup>	CHF 3 586 mio.	~ CHF 3,5 mrd
Fastweb	EUR 826 mio.	EUR 0,8–0,9 mrd
<b>Investissements</b>		
<b>Groupe Swisscom</b>	<b>CHF 2 286 mio.</b>	<b>~ CHF 2,3 mrd</b>
Suisse <sup>2</sup>	CHF 1 637 mio.	~ CHF 1,7 mrd
Fastweb	EUR 601 mio.	~ EUR 0,6 mrd

<sup>1</sup> L'EBITDA après charges de location 2021 CHF 4 177 mio.;  
Perspectives 2022 pour l'EBITDA après charges de location ~ CHF 4,1 mrd

<sup>2</sup> Swisscom hors Fastweb  
<sup>3</sup> Taux de conversion CHF/EUR 1.04 (2021: CHF/EUR 1.08)

Pour 2022, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,1 à 11,2 mrd, un EBITDA d'environ CHF 4,4 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 2023 le versement d'un dividende intéressant inchangé attrayant, de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2022.

## 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 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'entreprises comparables (opérateurs de télécommunications européens) d'une part, et avec la propre valeur de l'entreprise 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	31.12.2021	31.12.2020
<b>Valeur globale de l'entreprise</b>		
Capitalisation boursière	26 657	24 715
Endettement net y compris engagements de leasing	7 706	8 206
Actifs et engagements de prévoyance, nets	13	795
Actifs et passifs d'impôt exigible, nets	835	643
Participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et autres actifs financiers à long terme	(459)	(233)
Participations ne donnant pas le contrôle	2	1
<b>Valeur globale de l'entreprise (EV)</b>	<b>34 754</b>	<b>34 127</b>
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 478	4 382
<b>Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>

La valeur globale de l'entreprise Swisscom a augmenté de CHF 0,6 mrd (+1,8%) à CHF 34,8 mrd en 2021. Cela s'explique principalement par l'augmentation de la capitalisation boursière de CHF 1,9 mrd, à CHF 26,7 mrd. L'EBITDA ayant augmenté, le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA est resté stable à 7,8. 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 d'imposition plus bas en Suisse que dans les autres pays européens ont aussi 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 complète bien adaptée aux besoins

En mio. CHF	2021			2020		
	Suisse	Autres pays	Total	Suisse	Autres pays	Total
<b>Origine de la création de valeur</b>						
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>8 579</b>	<b>2 604</b>	<b>11 183</b>	<b>8 614</b>	<b>2 486</b>	<b>11 100</b>
Prestations propres activées et autres produits	459	139	598	362	104	466
Charges directes	(1 840)	(939)	(2 779)	(1 784)	(885)	(2 669)
Autres charges d'exploitation <sup>1</sup>	(1 184)	(661)	(1 845)	(1 147)	(641)	(1 788)
Charges de location	(243)	(58)	(301)	(244)	(56)	(300)
Amortissements <sup>2</sup>	(1 500)	(635)	(2 135)	(1 531)	(618)	(2 149)
<b>Prestations de services fournies par des tiers</b>	<b>(4 308)</b>	<b>(2 154)</b>	<b>(6 462)</b>	<b>(4 344)</b>	<b>(2 096)</b>	<b>(6 440)</b>
<b>Création de valeur opérationnelle</b>	<b>4 271</b>	<b>450</b>	<b>4 721</b>	<b>4 270</b>	<b>390</b>	<b>4 660</b>
Autre résultat pas opérationnel <sup>3</sup>			126			(110)
<b>Total création de valeur</b>			<b>4 847</b>			<b>4 550</b>
<b>Répartition de la création de valeur</b>						
Collaborateurs <sup>4</sup>	2 412	269	2 681	2 428	224	2 652
Secteur public <sup>5</sup>	320	17	337	317	14	331
Actionnaires (dividendes)			1 141			1 141
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			60			69
Entreprise (bénéfice non distribué) <sup>6</sup>			628			357
<b>Total création de valeur</b>			<b>4 847</b>			<b>4 550</b>

1 Autres charges d'exploitation: sans impôt 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: impôt exigibles sur le résultat, impôt 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 d'impôt différé et les engagements de prévoyance.

Sur la création de valeur opérationnelle consolidée de CHF 4,7 mrd, CHF 4,3 mrd, soit 90%, sont réalisés en Suisse. Par rapport à l'exercice précédent, la création de valeur opérationnelle en Suisse est restée inchangée. La création de valeur par équivalent plein temps s'élevait à CHF 267 000 (exercice précédent: CHF 263 000). 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 2021. Sur ce montant, les fournisseurs réalisent une création de valeur d'environ CHF 2,7 mrd, soit 60%, en Suisse.



# Marché des capitaux

Par une mise en œuvre systématique de sa stratégie, Swisscom 2021 a atteint ses objectifs financiers. Elle a ainsi réussi à réaliser cette année encore une plus-value pour ses actionnaires. Grâce aux 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.

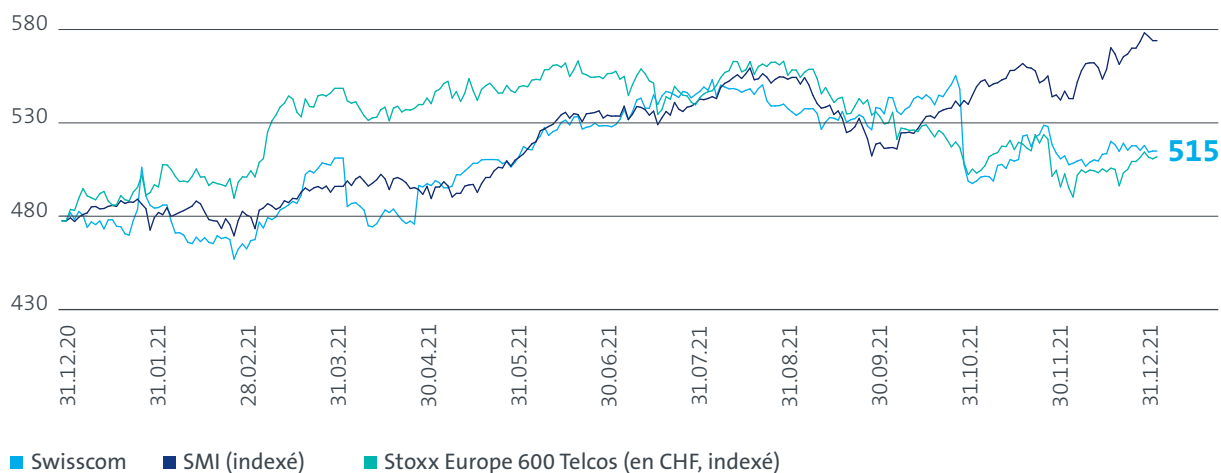
## Action Swisscom

Au 31 décembre 2021, la capitalisation boursière de Swisscom s'élevait à CHF 26,7 mrd (exercice précédent: CHF 24,7 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.

## Évolution du cours de l'action en 2021

en CHF



L'indice suisse des actions (SMI) a enregistré une hausse de 20,3% par rapport à l'exercice précédent. L'action Swisscom a gagné 7,9% pour s'établir à CHF 514.60, soit une performance légèrement inférieure à celle de l'indice européen des valeurs du secteur, le Stoxx Europe 600 Telecommunications (+11,5% en EUR). Par rapport à

l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a baissé de 34% pour s'établir à 118 509 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2021 a atteint CHF 30,1 mrd.

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

## Rendement de l'action

Le 5 avril 2021, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action, soit un rendement de +4,6% sur la base du cours de l'action fin 2020. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint +12,9% en 2021. Le TSR du SMI s'est inscrit à +23,7% et celui de l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications à +16,1% en EUR.

## Structure de l'actionnariat

	31.12.2021			31.12.2020		
	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	69 275	4 853 898	9,4%	69 308	4 817 812	9,3%
Institutions	2 772	10 484 218	20,2%	2 833	10 891 021	21,0%
Actions dispo	–	10 069 827	19,4%	–	9 699 110	18,7%
<b>Total</b>	<b>72 048</b>	<b>51 801 943</b>	<b>100,0%</b>	<b>72 142</b>	<b>51 801 943</b>	<b>100,0%</b>

L'actionnaire majoritaire de Swisscom SA au 31 décembre 2021 est la Confédération suisse (Confédération) qui, conformément à la loi en vigueur, doit détenir la majorité du capital et des voix. Au 31 décembre 2021, comme l'année précédente, 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 24 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2021, 17% d'entre eux recommandaient d'acheter l'action Swisscom, 50% recommandaient de conserver le titre et 33% suggéraient de le vendre. Les analystes estimaient à CHF 502 le cours cible moyen de l'action Swisscom au 31 décembre 2021.

## Politique de distribution

Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Pour l'exercice 2021, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 30 mars 2022 d'approuver le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action, soit une distribution totale de CHF 1 140 mio.

## 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 États-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).

Depuis son introduction en Bourse en 1998, Swisscom a ainsi versé à ses actionnaires un montant total de CHF 35 mrd. Ce montant inclut le paiement de dividendes de CHF 23 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 455 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 176 par action, le rendement global annuel moyen s'élève à 5,1%.

## 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 2021, 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 de Swisscom 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, du moins partiellement, 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 de sa propre entreprise avec un accroissement de l'efficacité. 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/cr-report2021](http://www.swisscom.ch/cr-report2021)

## 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 sur l'innovation continue. Des tendances de fond, telles que la mise en réseau croissante, 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 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 des 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. Pour cette extension du réseau, Swisscom établit également des coopérations. 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 se répercutent de manière défavorable sur la stratégie de Fastweb, pouvant 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 interdépen-

dances. Les innovations constantes et les perspectives inhérentes qui se dessinent recèlent des opportunités, mais aussi de nouvelles menaces. Alors que les menaces croissantes en termes de sécurité liées aux cyberattaques rendent la prévention de plus en plus difficile, il s'agit d'identifier en amont les risques potentiels, de les répertorier de manière systématique et de les réduire de manière durable par des mesures adaptées.

### 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 pour les stations de base, qui, en comparaison avec les recommandations de l'OMS et des dispositions légales des pays voisins, sont dix fois plus strictes et s'appliquent à l'ensemble des fréquences pour la communication mobile (y compris la 5G). En raison des réticences de la population vis-à-vis de la 5G, Swisscom Suisse est confrontée à des difficultés pour construire son réseau, notamment en ce qui concerne le 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 de la gouvernance et de la stratégie. En 2021, Swisscom a progressé dans la mise en œuvre des recommandations de la TCFD.

© Voir sous [www.swisscom.ch/climatereport2021](http://www.swisscom.ch/climatereport2021)