swisscom

Rapport de gestion 2019

Compte rendu d'activité

Le rapport de gestion, le rapport de développement durable et 2019 en bref font partie du compte rendu d'activité 2019 de Swisscom. Les trois publications sont disponibles en ligne: **swisscom.ch/rapport2019**

Concept «Profiter des opportunités, tous simplement»

A la ville ou la campagne, chez soi ou en déplacement, tout le monde en Suisse peut profiter partout des innombrables possibilités du monde interconnecté. Swisscom veut connecter la Suisse et permettre à ses habitants de saisir les opportunités offertes par la numérisation.

Les photos du compte rendu d'activité 2019 illustrent la variété des besoins numériques et la manière dont les gens peuvent saisir tout simplement les opportunités qui se présentent à eux.

Un grand merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer aux séances photos: Nina et Louis de la 5e année de l'école primaire Hagen à Altdorf, Dominique Bausback, Malik Hashim, Claudia Lenzi, Nils Kessler, Patric et Tatjana Fischli avec Anais ainsi que Laurence Brun de la Clinique de Genolier (groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network) et Gérard Fornerod de la confiserie Fornerod.

Table des matières

Introduction	1–11
Rapport annuel	12–65
Gouvernement d’entreprise et rapport de rémunération	66–107
Comptes annuels consolidés	108–179
Informations complémentaires	180–190

L'année 2019 de Swisscom

Chiffre d'affaires
mrd CHF

11,5

▼ 2,2 %

EBITDA
mrd CHF

4,4

▲ 3,4 %

Investissements
mrd CHF

2,4

▲ 1,4 %

Bénéfice net
mrd CHF

1,7

▲ 9,7 %

Dette nette y compris engagements de leasing/EBITDA

2,0

▶

Quote-part de capitaux propres
%

36,6

▲ 0,3 PP

Collaborateurs à temps plein

19 317

▼ 2,7 %

Dividende par action
CHF

22

▶

Action Swisscom Rendement global
%

14,3

▲ 19,5 PP

Numéro 1 confirmé par des tests

Swisscom a remporté
- pour la dixième fois le test de réseaux réalisé par le magazine spécialisé connect, obtenant l'évaluation «exceptionnel» en 2019;
- pour la quatrième fois consécutive le test des réseaux de communication mobile du magazine spécialisé CHIP;
- le Speedtest d'Ookla dans les catégories réseau mobile le plus rapide et meilleure couverture.

5G

en Suisse

Le 17 avril 2019, Swisscom a été le premier opérateur en Europe à mettre en service le réseau 5G.

Swisscom TV avec

assistant vocal

L'assistant vocal de la nouvelle Swisscom Box commande aussi des accessoires Smart Home.

L'abonnement

inOne mobile

permet de téléphoner, de surfer et d'envoyer des SMS de manière illimitée dans 39 pays d'Europe.

Encore plus de protection

pour les PME

Grâce à la nouvelle solution globale Managed Security et Managed Backup, les PME se protègent efficacement contre les attaques du réseau et contre la perte de données.

En exclusivité

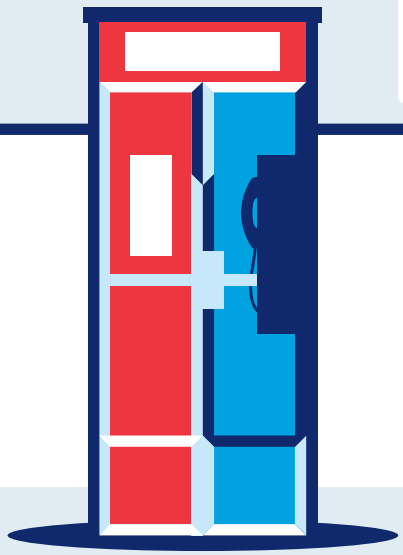
UEFA Champions League

Teleclub diffuse aussi tous les matchs de football de la saison 2021/2022 en exclusivité.

Nouveau partenariat

en Italie

Fastweb coopère avec WindTre pour développer son offre de communication mobile.



138 ans

de Publiphone

La dernière cabine téléphonique publique Swisscom a entamé son dernier voyage vers le Musée de la communication de Berne.

Chiffres clés du groupe Swisscom

En mio. CHF ou comme indiqué		**2019**	2018	Variation
Chiffre d'affaires et résultats [1]				
Chiffre d'affaires net		11 453	11 714	–2,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) [2]		4 358	4 213	3,4%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	38,1	36,0	
Résultat d'exploitation (EBIT)		1 910	2 069	–7,7%
Bénéfice net		1 669	1 521	9,7%
Bénéfice par action	CHF	32,28	29,48	9,5%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie [1]				
Capitaux propres		8 875	8 208	8,1%
Quote-part de capitaux propres [2]	%	36,6	36,3	
Operating free cash flow proxy		1 626	1 809	–10,1%
Investissements		2 438	2 404	1,4%
Dette nette y compris engagements de leasing [2]		8 785	7 393	18,8%
Données opérationnelles				
Raccordements téléphoniques réseau fixe en Suisse	En milliers	1 594	1 788	–10,9%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	2 033	2 033	0,0%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	1 555	1 519	2,4%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 333	6 370	–0,6%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) en Suisse	En milliers	11 515	11 710	–1,7%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	515	481	7,1%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	2 637	2 547	3,5%
Raccordements réseau mobile en Italie	En milliers	1 806	1 432	26,1%
Action Swisscom				
Nombre d'actions émises	En milliers	51 802	51 801	–
Capitalisation boursière		26 553	24 331	9,1%
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	512,60	469,70	9,1%
Cours de l'action haut	CHF	523,40	530,60	
Cours de l'action bas	CHF	441,10	427,00	
Dividende par action	CHF	22,00	22,00 [3]	–
Collaborateurs				
Effectif en équivalents plein-temps	Nombre	19 317	19 845	–2,7%
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 561	20 083	–2,6%

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

2 Depuis le 1er janvier 2019, Swisscom applique la norme IFRS 16 «Contrats de location». Les chiffres de l'exercice précédent n'ont pas été adaptés. Des engagements de leasing et des droits d'utilisation supplémentaires ont été comptabilisés pour CHF 1 238 mio. lors de la première application d'IFRS 16 au 1er janvier 2019, pour conséquence une baisse de la quote-part de capitaux propres à 34,4% au 1er janvier 2019. L'EBITDA de l'exercice précédent comprend des charges de CHF 207 mio. au titre de la location simple selon IAS 17.

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

Tour d'horizon des activités

Swisscom Suisse

Clients privés
La division opérationnelle Clients privés propose des services de réseau mobiles et fixes.
En font partie, les offres de téléphonie, de haut débit, de télévision et de communication mobile ainsi que les solutions TIC pour PME.

Enterprise Customers
Qu'il s'agisse de la communication de la voix ou des données, du réseau mobile ou du réseau fixe, de produits individuels ou de solutions globales: Enterprise Customers planifie, met en place et gère l'intégralité de l'infrastructure TIC pour les grandes entreprises.

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

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

Chiffre d'affaires
8,6 mrd CHF

EBITDA
3,5 mrd CHF

Fastweb

Fastweb est l'un des plus importants prestataires de services à haut débit en Italie. Son portefeuille de produits englobe: services voix, données, haut débit et TV ainsi que vidéo à la demande pour clients privés et commerciaux. Fastweb propose, en outre, des services de communication mobile. A cela s'ajoutent des solutions spécifiques et des services Wholesale aux clients commerciaux.

Chiffre d'affaires
2,5 mrd CHF

EBITDA
0,8 mrd CHF

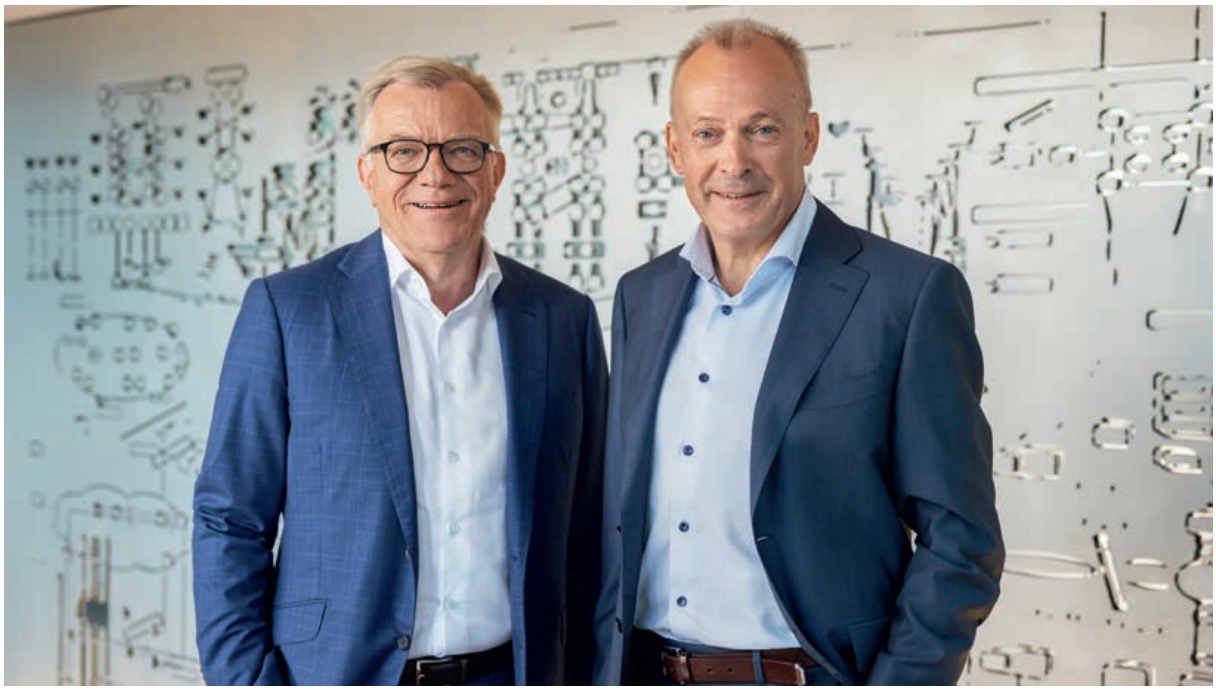
Autres secteurs opérationnels

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

Chiffre d'affaires
0,9 mrd CHF

EBITDA
0,2 mrd CHF

L’année des innovations dans un environnement de marché difficile



Hansueli Loosli, Président du Conseil d’administration Swisscom SA et Urs Schaeppi, CEO Swisscom SA

Mesdames, Messieurs, chers actionnaires,

En 2019, Swisscom a exploité de manière impressionnante les opportunités que la numérisation nous offre à tous. Le lancement de nouvelles offres et l’extension de nos réseaux sont et restent notre réponse à l’environnement toujours difficile. Swisscom a convaincu le marché par ses innovations dans les secteurs TV et communication mobile et dans le domaine des abonnements. En termes financiers, Swisscom a réalisé un solide résultat. Le chiffres d’affaires du groupe a reculé comme attendu tandis que le résultat d’exploitation consolidé avant amortissements (EBITDA) s’est maintenu au niveau de l’exercice précédent. Notre filiale italienne Fastweb a poursuivi sa croissance tant dans le segment des clients privés que dans celui des clients commerciaux.

Objectifs financiers atteints

En 2019, Swisscom a dégagé un chiffre d'affaires net de CHF 11 453 mio. Le résultat d'exploitation consolidé avant amortissements (EBITDA) s'est établi à CHF 4358 mio, en hausse par rapport à l'exercice précédent mais inchangé en termes ajustés. Le bénéfice net était de CHF 1669 mio.

Swisscom investit aujourd'hui dans les réseaux de demain

Le marché suisse est saturé dans les secteurs de la communication mobile et de la TV et le nombre de raccordements à haut débit reste constant en raison de la forte pénétration du marché. En même temps, la croissance des données ne ralentit pas. Rien que dans la communication mobile, l'utilisation des services de données mobiles a été multipliée par 40 au cours des sept dernières années. De plus, les consignes de sécurité s'intensifient sans relâche. Nous relevons ces défis avec des réseaux qui sont systématiquement étendus et continuellement développés.

Swisscom consacre plus des deux tiers des investissements réalisés à l'infrastructure de télécommunication suisse. En 2019, elle a investi quelque CHF 2,4 mrd dans l'extension du réseau, dont environ CHF 1,8 mrd en Suisse.

Fin 2019, Swisscom avait installé quelque 3,9 mio. de raccordements à très haut débit à plus de 80 Mbit/s. Dans les années à venir, Swisscom continuera d'investir massivement dans ses infrastructures afin de garantir la meilleure expérience à ses clients.

En effet, les investissements dans l'infrastructure suisse portent leurs fruits, comme en témoignent les excellents classements obtenus lors de tous les tests de réseau significatifs pour Swisscom. Ainsi, Swisscom a remporté pour la dixième fois le test des réseaux de communication mobile réalisé par le magazine spécialisé connect, obtenant même l'évaluation «exceptionnel» en 2019. Swisscom a gagné le test CHIP pour la quatrième fois consécutive. Pour le Speedtest d'Ookla, Swisscom a également remporté la première place dans les catégories réseau mobile le plus rapide et meilleure couverture.

Avenir de la communication mobile

En février 2019, Swisscom a participé avec succès à la vente aux enchères des fréquences 5G. En avril, elle a été le premier opérateur en Europe à introduire la nouvelle norme de communication mobile sur le marché. Swisscom a franchi l'étape suivante à la fin de 2019: 90% de la population suisse est couverte par une version de base de la 5G. La version complète de la 5G est cependant nécessaire pour que les données soient transmises jusqu'à 1000 fois plus efficacement – et donc en consommant moins d'énergie. Faisons une analogie: le développement du réseau 5G correspond à l'ajout de voies supplémentaires sur l'autoroute des données: afin que le trafic de données soit fluide et pour éviter les bouchons et congestions de données à l'avenir, de nouveaux emplacements d'antennes ou la transformation d'installations existantes sont indispensables. Mais la 5G inquiète une partie de la population. Swisscom n'en est que plus consciente de sa responsabilité et s'implique dans les débats sociaux sur la communication mobile et l'environnement. Bien entendu, tous les systèmes de communication mobile exploités par Swisscom respectent en tout temps les valeurs limites très strictes de la Suisse.

Swisscom TV, bien plus que la télévision

La nouvelle Swisscom Box offre non seulement une meilleure expérience télévisuelle, elle met aussi en réseau des équipements domotiques tels que des lampes. Tout comme la télévision, ces objets peuvent être contrôlés à l'aide de l'assistant vocal intégré. Au total, 1,56 mio. de clients utilisent Swisscom TV, ce qui correspond à une part de marché de 36%. Swisscom TV reste donc la télévision la plus appréciée en Suisse. La filiale de Swisscom Teleclub a aussi franchi une étape importante en obtenant les droits de la Ligue des champions de l'UEFA à partir de la saison 2021/2022. Cela signifie que Teleclub continuera de diffuser tous les matchs de football en exclusivité.

La famille inOne s'agrandit

L'offre combinée inOne, disponible depuis 2017, continue de rencontrer un vif succès. inOne associe en toute flexibilité la communication mobile, le haut débit, le service TV et la téléphonie fixe. L'offre inOne mobile, lancée en avril 2019, permet de téléphoner, de surfer et de rédiger des SMS de manière illimitée dans 39 pays d'Europe. Fin 2019, 1,15 mio. de clients avaient opté pour ce nouvel abonnement. Swisscom compte un total de 2,75 mio. de clients inOne.

Concurrence intensive dans le secteur des grandes entreprises

Le marché des grands clients est très concurrentiel et la pression sur les prix reste élevée. Par rapport à l'année précédente, le chiffre d'affaires généré par les services de télécommunication a diminué de 10,9%, soit CHF 112 mio, pour s'établir à CHF 919 mio. Swisscom occupe une position solide au titre de fournisseur de services complet. Son offre répond aux besoins et la satisfaction de la clientèle reste élevée. La demande de solutions de cloud, de sécurité informatique et de solutions IoT a continué à croître. De plus, Swisscom a de nouveau réussi à prolonger les contrats avec de nombreux clients existants en 2019. Le chiffre d'affaires du secteur des solutions est resté presque stable à un niveau de CHF 1 021 mio. (–0,6%).

Pour les PME, Swisscom a ajouté Managed Security et Managed Backup à son portefeuille au printemps. Ces deux nouveaux modules de produits protègent les entreprises contre les pertes et les attaques sur Internet et les déchargent des tâches liées à la sécurité. Afin d'offrir à tous ses clients commerciaux une expérience client axée sur leurs besoins, Swisscom a regroupé les segments PME et Grands clients.

Fastweb poursuit sur la voie du succès en Italie

Fastweb a de nouveau enregistré une croissance du nombre de clients, aussi bien privés que commerciaux, en 2019. Dans les activités réseaux fixes, la clientèle est passée à 2,64 mio. de clients à haut débit. Dans le domaine de la communication mobile, Fastweb a enregistré une croissance de 26,1% à un total de 1,81 mio. de clients. Par ailleurs, Fastweb et WindTre ont signé un accord stratégique pour construire un réseau 5G à l'échelle nationale. Les deux opérateurs unissent leurs forces pour accélérer le développement d'un réseau 5G de pointe à l'échelle nationale. Ainsi, Fastweb mise toujours plus sur la convergence: déjà 34% des clients utilisent une offre combinant téléphonie fixe et communication mobile. Le segment de la clientèle commerciale continue aussi d'évoluer de manière positive, avec une croissance du chiffre d'affaires d'EUR 82 mio. (+10,5%). Au total, Fastweb a augmenté son chiffre d'affaires à EUR 2 218 mio. (+5,4%). Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a progressé à EUR 750 mio. (+5,2% sur base ajustée).

Saisir tout simplement les opportunités

Notre environnement évolue constamment. Swisscom ne peut donc pas se reposer sur ses lauriers. Au contraire, nous tenons notre promesse: nous donnons à notre clientèle la possibilité de profiter des opportunités qu'offre l'avenir interconnecté, tout simplement. Qui plus est, nos collaborateurs et l'entreprise elle-même continuent de s'engager pour nos valeurs et d'être dignes de confiance et curieux. C'est pourquoi nous avons regroupé nos forces au sein du Customer Field Service. Depuis janvier 2020, quelque 1 000 collaborateurs travaillent désormais pour la filiale cablex. Grâce à ce regroupement, les clients bénéficient d'un service sur place d'un seul tenant, par exemple pour des installations, des travaux de maintenance ou des dépannages. Toujours à compter de 2020, nous avons regroupé les secteurs Sales & Services et Products & Marketing pour former la nouvelle unité Residential Customers. Ensemble, nous nous orientons vers nos trois ambitions stratégiques, sur lesquelles nous travaillons intensément avec nos collègues.

Proposer les meilleures expériences

Pour enthousiasmer nos clients, nous voulons leur offrir le meilleur, en toute circonstance. Comme par exemple, dans nos boutiques. Depuis la fin 2019, nous testons un nouveau concept de boutique. A Uster et à Thoune, nous conseillons les clients privés et commerciaux dans une ambiance de salon agréable, nous les inspirons en leur présentant des innovations technologiques et nous nous occupons de leurs problèmes au bar.

Excellence opérationnelle
La numérisation induit un changement dans notre branche. En même temps, Swisscom subit une concurrence toujours plus forte d'entreprises mondiales basées sur Internet qui profitent de coûts bas. Nous controns cette évolution par une gestion rigoureuse des coûts. En 2019, nous avons dépassé notre objectif, annoncé en 2016, de réduire chaque année notre base de coûts de CHF 100 mio. De 2020 à 2022, nous prévoyons aussi de baisser les coûts à hauteur de CHF 100 mio. par an.

Nouvelle croissance
Swisscom entend développer son activité de base et des domaines proches de son activité de base, par exemple dans le domaine du divertissement, du cloud, de l'Internet des objets, du marché Wholesale et de la sécurité numérique. Dans quelques domaines, Swisscom commercialise des services numériques dont certains reposent sur des modèles commerciaux inédits, basés sur Internet. Elle met ici l'accent sur les services numériques pour les PME, les services de marketing numérique, ainsi que Swisscom Blockchain SA et le secteur fintech.

Fastweb apporte une contribution essentielle. En Italie, Swisscom entend donc poursuivre sur la voie de la croissance et continuer à développer l'entreprise de manière rentable.

Rendement de l'action
Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Elle a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action en 2019. L'indice suisse des actions (SMI) a gagné 26% par rapport à l'année précédente. Durant la même période, le cours de l'action Swisscom a progressé de 9,1% pour s'établir à CHF 512.60.

Perspectives
Pour 2020, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,1 mrd, un EBITDA d'environ CHF 4,3 mrd et des investissements de quelque CHF 2,3 mrd. Si les objectifs sont atteints, l'entreprise entend à nouveau proposer à l'Assemblée générale 2021 le versement d'un dividende inchangé attrayant, de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2020.

Un grand merci!
Forger l'avenir en tant que numéro un sur le marché signifie se développer et constamment saisir comme des chances les opportunités qui se présentent. Avec nos collègues, nous avons géré l'année avec succès et accompli beaucoup de choses. Pour tout cela, nous aimerions remercier chaleureusement nos collaboratrices et collaborateurs. C'est grâce à leur engagement, leurs connaissances et leur motivation que Swisscom est ce qu'elle est aujourd'hui: un partenaire fiable pour notre clientèle, un investissement solide pour nos actionnaires et un pionnier dans la mise en réseau de la Suisse moderne. Vous aussi, précieux actionnaires, nous tenons à vous remercier ici de la confiance et de la fidélité que vous témoignez à notre entreprise.

Veuillez croire, Mesdames, Messieurs, chers actionnaires, à l'expression de notre parfaite considération.

Hansueli Loosli
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA

Urs Schaeppi
CEO Swisscom SA

Avec Thymio, les enfants apprennent comment fonctionnent les ordinateurs et les robots. Les élèves développent de manière ludique les compétences nécessaires pour évoluer dans le monde numérique et le façonner activement.

Cinq classes de 100 élèves de cinq cantons participent au projet pilote «Thymio va en montagne».

Compétence médias

swisscom.ch/apprendre2019

Les formateurs de la Swisscom Academy accompagnent et assistent tous ceux qui souhaitent simplifier leur vie quotidienne à l'aide de smartphones, tablettes et produits Swisscom.

En 15 ans, 580 000 participants ont suivi les cours de la Swisscom Academy.