

Rapport annuel

Stratégie et environnement	Stratégie d'entreprise14
	Objectifs et réalisation des objectifs17
	Conditions-cadres18
	Protection des données22
Infrastructure	Infrastructure en Suisse23
	Infrastructure en Italie26
Collaborateurs	Collaborateurs en Suisse27
	Collaborateurs en Italie29
Marques, produits et services	Marques de Swisscom32
	Produits et services en Suisse33
	Produits et services en Italie34
	Satisfaction de la clientèle35
Innovation et développement	L'innovation, un moteur essentiel38
	Orientation thématique de l'innovation38
Marche des affaires	Indicateurs de performance alternatifs44
	Résumé47
	Développement des secteurs48
	Amortissements et résultats non opérationnels52
	Flux de trésorerie53
	Investissements54
	Patrimoine55
	Gestion de l'entreprise axée sur la valeur58
	Compte de création de valeur59
	Perspectives financières60
Marché des capitaux	Action Swisscom61
	Politique de distribution62
	Notation de crédit et financement62
Risques	Situation en matière de risques63
	Facteurs de risque63

Stratégie et environnement

La numérisation a des implications toujours plus importantes dans tous les domaines de la vie. L'augmentation de la mise en réseau, l'évolution des attentes de la clientèle ainsi que les progrès technologiques caractérisent notre environnement de marché. Leader du marché, de la technologie et de l'innovation, Swisscom entend défendre sa position dans son activité principale très disputée et conquérir de nouveaux secteurs de croissance. Afin de réaliser cette vision, elle a défini trois ambitions clés dans sa stratégie d'entreprise: une meilleure expérience client, l'excellence opérationnelle et une nouvelle croissance. Swisscom veut ainsi conforter sa position sur le marché et permettre à ses clients de profiter en toute facilité des opportunités que leur offre le monde interconnecté.

Stratégie d'entreprise

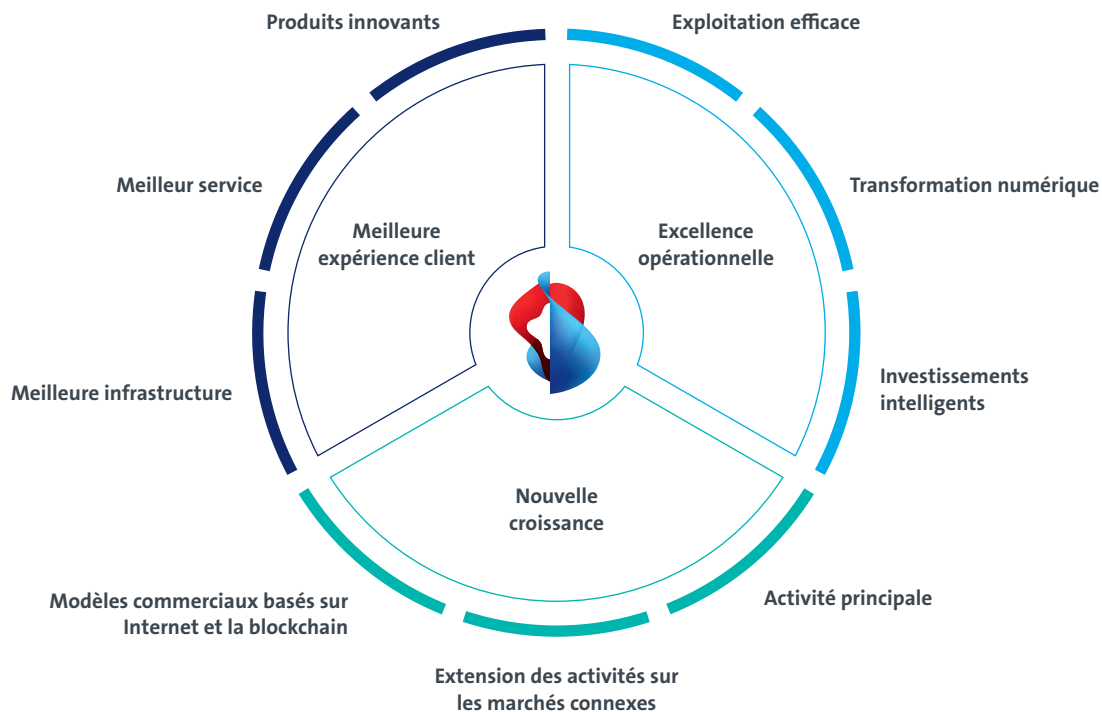
Swisscom est leader du marché dans les domaines de la communication mobile et fixe et de la télévision en Suisse. Elle occupe en outre une position clé dans divers champs d'activités liés à l'informatique. La filiale Fastweb est un opérateur alternatif disposant de sa propre infrastructure, qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Outre ses services de réseau fixe, son offre comprend des services de téléphonie mobile.

Des tendances de fond, telles que la numérisation et la mise en réseau, la personnalisation ou l'évolution démographique marquent et modifient durablement notre société et notre économie, exerçant à long terme une influence sur les activités de Swisscom. La généralisation de l'Internet des objets, l'introduction de la norme de communication mobile de cinquième génération (5G), l'importance croissante de la reconnaissance vocale ainsi que les progrès réalisés dans le domaine de l'intelligence artificielle sont autant de tendances qui, à court et moyen termes, influenceront elles aussi les activités de Swisscom.

Swisscom et son environnement connaissent une mutation fulgurante. On assiste notamment à une augmentation de la mise en réseau, à une forte croissance des données, à une évolution des besoins de la clientèle, à une importance grandissante des logiciels, des contenus, de la sécurité et de la protection des données, ainsi

qu'à une progression de la technologie. La numérisation est toujours plus présente dans tous les domaines de la vie et donne naissance à de nouveaux modèles d'affaires qui évoluent à une vitesse fulgurante. L'activité principale se caractérise par une concurrence d'éviction acharnée avec une forte pression sur les prix. Le marché global des prestations de services relatives à la connectivité se contracte. Les sociétés Internet mondiales exploitent leurs économies d'échelle et s'implantent sur les marchés locaux des TIC pour les clients privés et commerciaux.

Leader suisse du marché, de la technologie et de l'innovation visant une qualité élevée, Swisscom relie tant les clients privés que les clients commerciaux. Elle joue un rôle central dans la numérisation et offre à ses clients la possibilité de profiter aisément des opportunités que recèle le monde interconnecté. Swisscom oriente toutes ses activités sur les besoins de la clientèle et ses collaborateurs s'emploient à proposer des expériences qui suscitent l'enthousiasme. Digne de confiance et engagée, Swisscom se développe continuellement en faisant preuve de curiosité et poursuit ses objectifs en se concentrant sur l'essentiel. Pour elle, la confiance que lui témoignent ses clients est déterminante. Celle-ci est consolidée par la fiabilité et la durabilité élevées des activités de Swisscom. En tant que numéro un sur le marché, Swisscom entend forger l'avenir et susciter l'enthousiasme de tous dans un univers interconnecté. Pour réaliser cette vision, elle a défini trois ambitions clés qui concrétisent sa stratégie.



Stratégie de Swisscom

Meilleure expérience client

Pour susciter l'enthousiasme de ses clients, Swisscom cherche à leur offrir systématiquement le meilleur, partout et à tout moment. Or, l'expérience client s'appuie sur une infrastructure performante: Swisscom propose à ses clients une infrastructure informatique et de communication des plus modernes, qu'elle développe constamment. 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 qui se distinguent par leur sécurité, leur disponibilité et leurs performances élevées. Swisscom étend son infrastructure de réseau, tant fixe que mobile, ce qui lui permet d'offrir à ses clients la meilleure expérience possible lors de l'utilisation des offres. Elle mène notamment de manière systématique le déploiement du réseau mobile 5G en Suisse. Après avoir participé avec succès à la vente par voie d'enchères des fréquences 5G au printemps 2019, elle a mis en service le premier réseau 5G d'Europe avec des offres commerciales et des terminaux.

Swisscom Cloud constitue la base sur laquelle viennent s'appuyer de nouvelles offres modulables, développées en Suisse. Swisscom complète son propre cloud par des solutions globales (tels que les Amazon Web Services ou Microsoft Azure). Elle agit comme un fournisseur de services qui intègre des solutions dans des environnements hybrides.

Le succès de Swisscom repose sur la relation qu'elle entretient avec ses clients. Proposer le meilleur service et offrir des expériences suscitant l'enthousiasme, telles sont les

priorités que s'est fixées l'opérateur. Les clients de Swisscom sont accompagnés avec compétence et bénéficient d'un service flexible, individuel et personnalisé à tous les points de contact. Pour offrir encore davantage d'expériences positives, Swisscom a regroupé les Customer Field Services au sein de sa filiale cabledx à partir du 1^{er} janvier 2020. Swisscom réduit la complexité et élabore des offres pertinentes et novatrices. Avec l'offre inOne mobile go, les frais, souvent critiqués, prélevés pour l'utilisation des téléphones mobiles dans l'UE ne s'appliquent plus: les clients de Swisscom peuvent désormais surfer avec la même insouciance dans les pays de l'UE que ce qu'ils font en Suisse. La nouvelle génération de Swisscom TV propose directement sur son écran d'accueil l'accès aux meilleurs contenus du portefeuille Teleclub, à Netflix et à d'autres applications TV populaires. Swisscom a par ailleurs étoffé son offre pour inclure en particulier des applications de gaming. Grâce à un assistant vocal, la nouvelle Swisscom Box facilite considérablement l'accès aux contenus, aux informations, ainsi que la mise en réseau de la maison. 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. Depuis le printemps 2018, Swisscom propose aux PME des solutions complètes d'outsourcing informatique avec Smart ICT. Ces services déchargent considérablement les entreprises concernées. Dans le segment de la clientèle commerciale, les besoins des clients évoluent vers des produits standardisés. Afin de répondre encore mieux à la demande du marché, Swisscom regroupe le segment des PME et celui des grandes entre-

prises en une seule organisation (Business Customers) à partir du 1^{er} janvier 2020. Cette réorganisation permet d'offrir aux clients commerciaux une expérience produit et client encore plus cohérente. Toujours à compter du 1^{er} janvier 2020, les divisions opérationnelles Sales & Services et Products & Marketing de Swisscom Suisse sont regroupées au sein de la division Residential Customers.

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 le recul de ces chiffres d'affaires par de la croissance dans de nouveaux secteurs, mais aussi, autant que possible, par une gestion rigoureuse des coûts. Elle veut par ailleurs réduire encore sa base de coûts ces prochaines années afin d'assurer une rentabilité durable. Cela lui permettra aussi de dégager des fonds pour le développement de nouvelles opportunités commerciales et de procéder aux investissements nécessaires à sa future prospérité. Pour optimiser les coûts, Swisscom mise en premier lieu sur une gestion encore plus rationnelle et une amélioration des procédures d'exploitation. Elle vise notamment la simplification et la mise à jour du portefeuille de produits, la réduction des interfaces, le recours à des méthodes de développement agiles, la modernisation et la consolidation des plateformes informatiques, une affectation plus judicieuse du personnel et l'optimisation des processus, favorisée notamment par la migration vers le tout IP. La transformation numérique interne et l'augmentation du degré de numérisation sont aussi essentielles pour Swisscom. Dans ce contexte, Swisscom entend notamment virtualiser les fonctions de réseau, renforcer et développer le canal en ligne, automatiser toujours plus les processus et utiliser de manière accrue l'intelligence artificielle et les analyses. Swisscom conçoit en outre ses activités d'investissement de manière plus efficace, par exemple en combinant judicieusement les technologies ou en orientant l'extension du réseau sur la valeur.

Nouvelle croissance

Le marché des télécommunications en Suisse connaît une saturation croissante, notamment pour le haut débit et la télévision. Swisscom s'attend néanmoins à une nouvelle croissance, modérée, des volumes dans le segment Post-paid de la communication mobile. La pression sur les prix reste élevée sur tous les marchés, si bien que Swisscom s'attend globalement à un léger recul du chiffre d'affaires sur le marché des télécommunications. Elle prévoit en revanche une nouvelle croissance du marché en Italie, particulièrement dans le secteur du haut débit, d'autant plus que la pénétration du haut débit reste relativement faible dans ce pays. Selon les experts, le marché des services informatiques devrait continuer à croître modéré-

ment ces prochaines années, alimenté par l'utilisation croissante des TIC dans de nombreux secteurs.

Swisscom entend saisir les opportunités de croissance qui se présentent dans son activité principale et les secteurs connexes – par exemple en étoffant son offre de TV et divertissement, en développant le secteur Wholesale, le cloud, Smart ICT pour les petites et moyennes entreprises ou le secteur des solutions ayant trait à la sécurité numérique. Dans quelques domaines, Swisscom commercialise des services numériques dont certains reposent sur des modèles commerciaux inédits. C'est notamment le cas de Digital Business (DBU), qui se concentre sur les services numériques pour les PME tels que localsearch (Swisscom Directories SA), Swisscom Blockchain SA, les activités dans le domaine des technologies financières (Fintech) et les services de marketing numérique. Pour sélectionner les secteurs de croissance, l'entreprise tient compte des besoins futurs de la clientèle. Elle s'appuie en outre sur des modèles commerciaux porteurs d'avenir, gages de croissance, et s'emploie à conclure de nouveaux partenariats.

Fastweb contribue de manière significative à la croissance en Italie, dans le segment du haut débit et de la communication mobile, aussi bien dans le segment de la clientèle privée que commerciale. Swisscom procède à des investissements ciblés, en particulier dans la communication mobile, pour renforcer la position de Fastweb sur le marché. Elle entend ainsi poursuivre sur la voie de la croissance et continuer à développer l'entreprise de manière rentable. La stratégie de Fastweb repose sur des offres convergentes qui se distinguent par la transparence, l'équité et la simplicité, ainsi que par une qualité de service élevée et le recours aux partenariats. Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb étend stratégiquement son portefeuille à des solutions horizontales axées sur le cloud et la sécurité numérique. Le partenariat stratégique conclu à l'été 2019 avec Wind Tre et l'acquisition d'une gamme de fréquences constituent aussi d'importants piliers du futur développement de Fastweb. L'opérateur italien renforce ainsi ses offres de communication mobile et de convergence et développe encore sa position sur le marché.

Transformation

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

Stratégie en matière de développement durable

La numérisation marque toujours plus de son empreinte l'économie et la société. Comptant parmi les leaders technologiques de Suisse, Swisscom porte une responsabilité particulière en la matière. Elle tient donc à identifier les opportunités et les risques de la numérisation et à contribuer autant que possible à façonner l'avenir du pays de manière digne de confiance, attentive et engagée. Elle a identifié trois champs d'action dans lesquels elle entend apporter sa contribution. Il s'agit de la promotion des compétences numériques, de la contribution à la protection climatique et d'une infrastructure TIC fiable et sûre. Pour agir dans ces trois champs d'action, Swisscom a formulé trois orientations stratégiques avec les objectifs correspondants. Plus pour les personnes, plus pour l'environnement et plus pour la Suisse. Ces objectifs représentent de plus une contribution aux 17 objectifs mondiaux de développement durable de l'ONU. Des informations complémentaires figurent dans le rapport sur le développement durable séparé.

© Voir sous www.swisscom.ch/durabilite

Promouvoir la culture numérique

Alors que la technologie progresse à un rythme effréné, il n'en va pas de même des capacités des utilisateurs. Dans tous les domaines de la vie, il est essentiel de savoir interagir intelligemment avec un outil numérique. Que ce soit à l'école ou au travail, en tant que parent, personnalité politique ou retraité, tout le monde a affaire à l'univers interconnecté et a intérêt à rester en phase avec les nouvelles exigences.

Plus pour les personnes

Swisscom va donner les moyens aux habitants de la Suisse de profiter des opportunités du monde interconnecté. D'ici 2025, elle va ainsi aider annuellement 2 mio. de personnes à augmenter leurs compétences numériques et à améliorer leurs conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement.

Contribuer à la protection du climat

Le changement climatique est un enjeu mondial de tout premier plan, qui se répercute sur la vie en Suisse. Tous les pays sont appelés à apporter leur contribution à la protection du climat. La numérisation offre de nombreuses pistes en la matière.

Plus pour l'environnement

Swisscom se préoccupe de l'environnement. Conjointement avec ses clients, elle va réduire de 450 000 tonnes ses émissions de CO₂, ce qui équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.

Une infrastructure TIC stable et fiable

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

Plus pour la Suisse

Swisscom crée de la valeur ajoutée pour ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires, ses fournisseurs et l'ensemble de la Suisse, en déployant les meilleurs réseaux et en commercialisant des solutions d'avant-garde. Elle propose un réseau à très haut débit fiable à toutes les entreprises et à toute la population suisse, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie en Suisse.

Objectifs et réalisation des objectifs

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

Objectifs		Réalisation des objectifs 2019
Objectifs financiers		
Chiffre d'affaires net	Chiffre d'affaires du groupe 2019 de quelque CHF 11,4 mrd	CHF 11 453 mio.
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	EBITDA 2019 de plus de CHF 4,3 mrd	CHF 4 358 mio.
Investissements	Investissements 2019 ¹ de quelque 2,5 mrd	CHF 2 438 mio.
Operational Excellence	Réduction base des coûts 2019 en Suisse de CHF 100 mio.	CHF 127 mio.
Autres objectifs		
Très haut débit Suisse ²	Couverture 90% d'ici fin 2021 avec plus de 80 Mbit/s	74%
Très haut débit Suisse ²	Couverture 75% d'ici fin 2021 avec plus de 200 Mbit/s	47%

¹ Incl. dépenses de CHF 0,2 mrd pour les fréquences de téléphonie mobile en Suisse.

² Base: 4,3 mio. de logements et 0,7 mio. de commerces (Office fédéral de la statistique – OFS).

Conditions-cadres

Environnement économique

Les trois facteurs macroéconomiques que sont la conjoncture (en Suisse et en Italie), les taux d'intérêt et les taux de change (EUR et USD) ont 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	2015	2016	2017	2018	2019
Changement PIB Suisse	en %	1,2	1,4	1,0	2,8	0,9 ¹
Changement PIB Italie	en %	0,8	0,9	1,5	0,1	0,2 ²
Rendements d'obligations de la Confédération (10 ans)	en %	(0,04)	(0,14)	(0,07)	(0,24)	(0,46)
Taux de change CHF/EUR	en CHF	1,08	1,07	1,17	1,13	1,09
Taux de change CHF/USD	en CHF	1,00	1,02	0,98	0,99	0,97

1 Prévision SECO

2 Prévision Istat

Conjoncture

En 2019, la croissance économique s'est ralentie en Suisse comme dans le reste du monde. L'inflation reste toujours très faible. La situation conjoncturelle varie selon les segments de clientèle de Swisscom. 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 que la répercussion des variations conjoncturelles du chiffre d'affaires est très faible. Dans le segment de la clientèle commerciale, les activités de projet font apparaître une marche des affaires plus cyclique. Pour la filiale italienne Fastweb, les variations conjoncturelles ont tendance à se répercuter plus fortement sur le chiffre d'affaires, et ce tant dans le segment de la clientèle privée que dans celui de la clientèle commerciale.

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 de la Confédération à dix ans ont continué à baisser en 2019 et demeurent à un niveau historiquement bas. En 2019, Swisscom a contracté deux emprunts obligataires d'un montant nominal total de CHF 405 mio. Fin 2019, les charges d'intérêts moyennes sur les dettes financières (hors engagements de leasing) s'élevaient à 1%. Sur ces dettes financières, 78% des engagements sont assortis d'un taux fixe. Leur durée moyenne est de 5,5 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 minimes. Des risques liés aux transactions sur le cash-flow opérationnel existent notamment pour l'achat de terminaux et d'installations techniques ainsi que pour 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 (principalement en 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. Swisscom opère ses financements essentiellement en francs suisses et, dans une moindre mesure, en euros. La part des financements en euros a atteint progressivement 43% au cours des dernières années. Dans les comptes consolidés, il existe par ailleurs un risque de conversion de monnaies étrangères sur les actifs nets de Fastweb et d'autres filiales étrangères. Fin 2019, les actifs nets de Fastweb s'élevaient à EUR 3,0 mrd. Les postes du bilan des filiales étrangères sont convertis en francs suisses au cours effectif à la date de clôture. Les différences de change résultant de la conversion sont comptabilisées sans incidence sur le résultat dans le capital propre. Fin 2019, les pertes de change cumulés des filiales étrangères s'élevaient à CHF 1,8 mrd. Une partie des dettes financières en EUR a été affectée comme couverture de change (hedging) des actifs nets de Fastweb.

Environnement juridique

Cadre juridique pour Swisscom

Swisscom est une société anonyme de droit public soumise au droit suisse. Pour le gouvernement d'entreprise, outre le droit des sociétés anonymes, c'est en première ligne la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) qui est déterminante. En tant que société cotée en

Bourse, Swisscom se conforme en outre au droit du marché des capitaux et aux dispositions en vigueur en matière de rémunération du management. Les conditions-cadres juridiques qui régissent les activités commerciales de Swisscom sont en premier lieu la loi sur les télécommunications (LTC) et la loi sur les cartels.

Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) et lien avec la Confédération suisse (Confédération)

Conformément à la LET, la Confédération détient la majorité du capital et des voix de Swisscom. Si la Confédération voulait renoncer à sa position majoritaire, il faudrait procéder à une modification de la loi, modification qui serait soumise à un référendum facultatif. Le Conseil fédéral définit, pour une durée de quatre ans, les objectifs que la Confédération doit atteindre en tant qu'actionnaire principal. Ces objectifs portent sur la stratégie, les finances et la politique du personnel, mais aussi sur les coopérations et les participations. En 2017, le Conseil fédéral a adopté les objectifs pour la période de 2018 à 2021.

☉ Voir sous www.swisscom.ch/objectifs_2018-2021

Loi sur les télécommunications (LTC)

La LTC et les ordonnances afférentes règlent en premier lieu l'accès au réseau, le service universel et l'utilisation des fréquences de radiocommunication. Au cours de la période sous revue, le Parlement a débattu d'une révision de la LTC et adopté une version révisée qui entrera vraisemblablement en vigueur en 2021.

☉ Voir sous www.admin.ch

Accès au réseau

Selon la volonté du législateur, la réglementation de l'accès au réseau ne doit pas être étendue aux nouveaux réseaux fixes basés sur la fibre optique (pas de neutralité technologique de l'accès au réseau). Il en ressort que Swisscom n'est tenue d'assurer aux autres opérateurs que l'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 jusqu'ici.

Service universel

Le service universel doit garantir une fourniture sûre des services de télécommunication à toutes les catégories de la population et dans tout le pays à un prix abordable. Le Conseil fédéral définit périodiquement l'étendue des prestations et les directives en matière de qualité et de prix. La concession en cours (2018 à 2022) inclut un raccordement téléphonique multifonctionnel, un accès Internet ainsi que divers services accessibles aux personnes handicapées, comme le service de transcription, de relais de SMS et d'annuaires. Durant la période sous

revue, le Conseil fédéral a décidé de relever à partir du 1^{er} janvier 2020 le débit de données minimal de 3 Mbit/s (descendant) et 300 kbit/s (ascendant) à respectivement 10 Mbit/s et 1 Mbit/s.

Concession de radiocommunication mobile

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

Loi sur les cartels (LCart)

Le droit de la concurrence (loi sur les cartels) revêt une grande importance pour différents produits et services de Swisscom, notamment du fait de la position de cette dernière sur le marché. La loi sur les cartels prévoit la possibilité d'infliger des sanctions directes lorsqu'une entreprise occupant une position dominante sur le marché adopte un comportement illicite. Les autorités suisses compétentes en matière de concurrence (Comco) estiment que Swisscom occupe une position dominante dans divers segments de marché. Par le jugement du 9 décembre 2019, le Tribunal fédéral a rejeté la plainte de Swisscom en dernière instance et confirmé la sanction de CHF 186 mio. imposée par le Tribunal administratif fédéral en 2015. Celle-ci a déjà été payée par Swisscom en 2016. Le jugement prononcé par le Tribunal fédéral n'a donc aucune répercussion sur les états financiers 2019. Deux autres procédures sont actuellement en cours, dans le cadre desquelles la Comco, considérant que Swisscom abuse de sa position dominante, lui a infligé des sanctions financières directes. Les procédures concernent la diffusion d'événements sportifs en direct par la télévision payante et le raccordement à haut débit de sites postaux. L'avancement des procédures et les possibles répercussions financières sont décrites 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). Après un processus législatif qui a duré de nombreuses années, le Parlement a adopté un projet de révision de la LDA à l'automne 2019. Le projet de loi a pour principal objectif d'adapter la législation sur les droits d'auteur à l'ère de l'Internet et de lutter contre le piratage sur Internet. Nonobstant les exigences des chaînes de télévision, la révision de la LDA renonce à instaurer des restrictions en lien avec la télévision en différé.

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 Swisscom 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 LPD régit le traitement des données à caractère personnel. Le projet de révision de la loi sur la protection des données (LPD), qui a été publié en septembre 2017, est actuellement débattu au Parlement dans le cadre de la procédure législative. La date d'entrée en vigueur de la nouvelle LPD n'est pas encore définie. Swisscom part du principe que les dispositions de la LPD seront proches des exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

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

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

Environnement légal et réglementaire en Italie

Le cadre légal dans lequel Fastweb mène ses activités commerciales est essentiellement déterminé par les législations italiennes et européennes relatives aux télécommunications. Sur la base d'une analyse de marché, l'autorité italienne de surveillance (AGCOM) a publié en août 2019 un arrêté concernant les services d'accès de Telecom Italia (TIM) au niveau du marché de gros Wholesale pour la période de 2018 à 2021. Cet arrêté comprend notamment une baisse des prix pour l'accès dégroupé virtuel (VULA) sur la base de la FTTS pour la période de 2019 à 2021. De plus, l'AGCOM a approuvé l'offre de référence de TIM pour les services d'accès via le réseau fixe pour 2018.

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

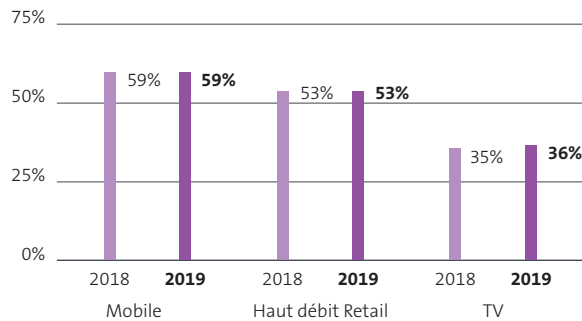
Le marché suisse des télécommunications se caractérise par la richesse de son offre de services ayant trait à la transmission de la voix et des données, ainsi que par la progression de la numérisation et de la mise en réseau. Outre les entreprises de télécommunications régionales et nationales établies, des opérateurs d'envergure internationale se sont implantés sur ce marché. Ces acteurs proposent des services basés sur Internet, gratuits ou payants, incluant téléphonie, services de messagerie ou services de streaming. Les solutions cloud jouent par ailleurs un rôle important, engendrant un phénomène de migration vers Internet des espaces de stockage, de la puissance de calcul, des logiciels et des services. Ces développements entraînent une hausse continue de la demande de bandes passantes élevées, en mesure d'offrir un accès à haut débit de qualité aux données et applications. La disponibilité permanente des données et des services ainsi que la sécurité des unes et des autres revêtent une importance cruciale et requièrent des infrastructures modernes et performantes. C'est pourquoi Swisscom investit dans les réseaux de demain, tant fixes que mobiles.

Le marché suisse des télécommunications s'articule autour des segments d'importance pour Swisscom que sont la communication mobile et le réseau fixe. Il génère globalement un chiffre d'affaires estimé à CHF 11 mrd, qui reste sous pression. 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. Dans ce contexte, les offres combinées jouent un rôle important car elles lient plus sûrement les clients à l'opérateur concerné. 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 plu-

sieurs raccordements mobiles. Swisscom propose en outre des produits et services provenant des activités de base, commercialisés sous des marques secondaires et tierces.

Parts de marché Swisscom

au marché de télécommunication en Suisse



Marché de la communication mobile

En Suisse, il existe trois réseaux de communication mobile indépendants qui couvrent une vaste partie du pays et sur lesquels leurs exploitants respectifs commercialisent leurs propres produits et services. De plus, d'autres acteurs du marché proposent leurs offres de communication mobile en tant que mobile virtual network operator (MVNO). Swisscom met elle aussi son réseau de communication mobile à la disposition de certains opérateurs tiers, qui peuvent ainsi proposer leurs propres produits et services à leurs clients. Le développement des réseaux mobiles avec la nouvelle norme 5G, qui a commencé en 2019, augmente les possibilités techniques. La technologie 5G constitue la base pour des applications variées. Elle permet par exemple de remplacer une connexion filaire basée sur la fibre optique ou le VDSL par une connexion sans fil (Fixed Wireless Access) sur le dernier kilomètre. En raison de sa forte pénétration, le marché de la communication mobile en Suisse arrive à saturation. En conséquence, le nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) en Suisse stagne à environ 11 mio. Le taux de pénétration des raccordements mobiles y est toujours d'environ 126%. Comme l'année précédente déjà, le nombre d'abonnements (formules Postpaid) a augmenté, tandis que celui des formules Prepaid s'inscrivait en recul: la part des abonnements Postpaid atteint maintenant environ 75% (environ 71% l'an passé). La part de marché de Swisscom se maintient à 59% (Postpaid 59%, Prepaid 58%).

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 afin qu'ils puissent à leur tour commercialiser leurs propres produits et services. Le raccordement à haut débit filaire est devenu le raccordement principal de nombreux clients. Il constitue le socle sur lequel repose une offre de produits variés, proposés par des concurrents suisses ou d'envergure mondiale. La concurrence dans le domaine du réseau fixe a été dynamisée par l'arrivée de nouveaux opérateurs.

Marché du haut débit

En Suisse, les infrastructures qui reposent sur les réseaux des opérateurs de télécommunication et sur ceux des câblo-opérateurs sont les technologies d'accès les plus répandues pour les raccordements à haut débit. Fin 2019, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail s'élevait à environ 3,8 mio., soit environ 85% des ménages et des commerces. En raison de la saturation du marché, le nombre de raccordements à haut débit est resté quasiment inchangé, comme l'année précédente. La croissance des raccordements à haut débit des opérateurs de télécommunication a eu pour corollaire une diminution des raccordements des câblo-opérateurs. La part de marché de Swisscom se maintient à 53%.

Marché de la télévision

La transmission des signaux TV en Suisse passe par le raccordement au réseau câblé, le raccordement à haut débit, la réception par satellite, ainsi que par le raccordement mobile. La transmission des programmes de télévision par antennes (terrestres) a été arrêtée au cours de l'année 2019. Les consommateurs ont donc la possibilité de regarder la télévision sur une grande diversité de terminaux. Le marché suisse de la télévision se caractérise en outre par la variété des offres proposées par les acteurs nationaux établis. Plusieurs sociétés nationales et internationales y sont implantées et commercialisent leurs offres. Elles proposent des services de télévision et de streaming qui peuvent être utilisés via un raccordement à haut débit existant, indépendamment du fournisseur d'accès. Alimentée par la multitude de différentes offres, la dynamique concurrentielle reste très forte sur le marché saturé de la télévision. 94% des raccordements TV sont mis à disposition via le réseau câblé ou le réseau haut débit. Swisscom a régulièrement augmenté sa part de marché ces dernières années grâce à son offre de télévision Swisscom TV. Leader sur ce marché, elle a réussi à conforter sa position avec 36% de part de marché fin 2019 (exercice précédent: 35%).

Marché de la téléphonie fixe

La téléphonie fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau fixe des opérateurs de télécommunication et des câblo-opérateurs. Or, le nombre de ces raccordements ne cesse de diminuer, tendance qui ne s'est pas démentie en 2019. Ainsi, le nombre de raccordements fixes de Swisscom a chuté de 11% à 1,6 mio, principalement en raison de la substitution de la téléphonie fixe par la communication mobile.

Marché suisse des services informatiques

En 2019, le marché informatique (services informatiques et logiciels) a atteint un chiffre d'affaires stable d'environ CHF 17 mrd, et devrait continuer de croître au cours des prochaines années. Swisscom estime que la plus forte croissance viendra des secteurs du cloud, de la sécurité, de l'Internet des objets et des applications pour entreprises. Cette croissance se nourrit des projets commerciaux TIC toujours plus nombreux, de la propension grandissante à acquérir des prestations externes, de la multiplication des menaces pesant sur la sécurité informatique et de la percée des prestations liées à l'IoT (p. ex. nouveaux capteurs et une meilleure connectivité). En l'occurrence, les clients s'attendent en général à pouvoir disposer de services spécifiques à leur branche ou à leurs processus, assortis d'un conseil approprié.

Dans le domaine des services informatiques Swisscom n'a pas enregistré la croissance souhaitée. Le repli du chiffre d'affaires a abouti à un recul de la part de marché au cours de l'exercice. Cette situation s'explique principalement par le transfert d'applications vers le cloud, une tendance qui se poursuivra dans les années à venir. En revanche, l'évolution est réjouissante dans les domaines porteurs comme le cloud, les centres de données et les services de sécurité, qui affichent des chiffres d'affaires en hausse.

Développement du marché italien des services de télécommunication

Marché italien du haut débit

Le marché italien du haut débit fixe, qui génère un chiffre d'affaires de EUR 15 mrd (services Wholesale inclus), est le quatrième plus important en Europe. La couverture haut débit dans les logements et les commerces a nettement augmenté au cours des dernières années. Le marché du haut débit compte plus de 16 mio. de raccorde-

ments répartis entre quatre principaux concurrents et plusieurs opérateurs plus petits. Fastweb, qui affiche une part de marché de 15% dans le segment de la clientèle privée, est le deuxième plus grand fournisseur de services à haut débit fixe.

Marché italien de la communication mobile

Le volume du marché italien de la communication mobile représente actuellement environ 82 mio. de cartes SIM avec un chiffre d'affaires agrégé d'environ EUR 15 mrd. La pression concurrentielle et tarifaire est énorme. Malgré ces conditions difficiles, Fastweb a augmenté sa base de clientèle en communication mobile à 1,8 mio. de clients.

Protection des données

Swisscom est très attachée à la nécessité de traiter les données à caractère personnel de manière responsable et conforme à la loi. Pour répondre à ses exigences en la matière, Swisscom a renforcé au cours de l'exercice écoulé le personnel de l'unité d'organisation responsable du respect de la protection des données et a pris de nombreuses mesures de protection. Les équipes responsables disposent désormais d'un outil avec lequel ils vérifient périodiquement la conformité de leurs produits et processus commerciaux en matière de protection des données. Swisscom a considérablement amélioré la transparence du traitement des données pour les nouveaux produits. Plusieurs formations ont permis de renforcer la sensibilisation des collaborateurs à la protection des données. En outre, de nouveaux rôles ont été créés et du personnel a été formé dans tous les domaines d'activité de Swisscom et dans les sociétés du groupe afin d'ancrer la protection des données au niveau opérationnel. Enfin, Swisscom a commencé très tôt à mettre en œuvre les exigences de la nouvelle loi sur la protection des données.

Swisscom s'emploie à étendre encore les mesures de protection des données. La gestion et la surveillance de la protection des données au sein de Swisscom sont assurées par un service central de Data Governance qui travaille en étroite collaboration avec toutes les divisions opérationnelles et autres départements.

© Voir sous www.swisscom.ch/protection-des-donnees

Infrastructure

La société de l'information en Suisse est portée par les réseaux de télécommunications. Swisscom continue d'investir massivement dans l'infrastructure afin de répondre aux attentes en matière de débit, sur les réseaux fixe et mobile. D'ici fin 2021, la majorité des habitants de chaque commune suisse devrait profiter de bandes passantes plus élevées; de plus la couverture en fibre optique aura presque doublé dans les logements et les magasins fin 2025. Fin 2019, Swisscom dessert 90% de la population du pays avec la version de base de la 5G. Swisscom poursuit ainsi la même stratégie, qui vise à développer et à exploiter les meilleurs réseaux et réunir ainsi les conditions nécessaires à la transformation 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. Qu'il soit fixe ou mobile, elle tient à fournir le meilleur réseau 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. Aujourd'hui, Swisscom exploite trois réseaux: le réseau fixe, le réseau mobile et le Low Power Network.

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. Swisscom souhaite terminer la migration des derniers sites de clients commerciaux vers la téléphonie IP d'ici la fin du premier trimestre 2020. Le démantèlement des anciennes installations TDM se poursuit et de grandes quantités de matériaux tels que le cuivre, l'aluminium et des métaux précieux sont recyclés.

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

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Des études menées par l'OCDE ou l'institut IHS (Information Handling Services) l'attestent régulièrement. Les régions rurales profitent tout particulièrement des investissements massifs, pris en charge à près de deux tiers par

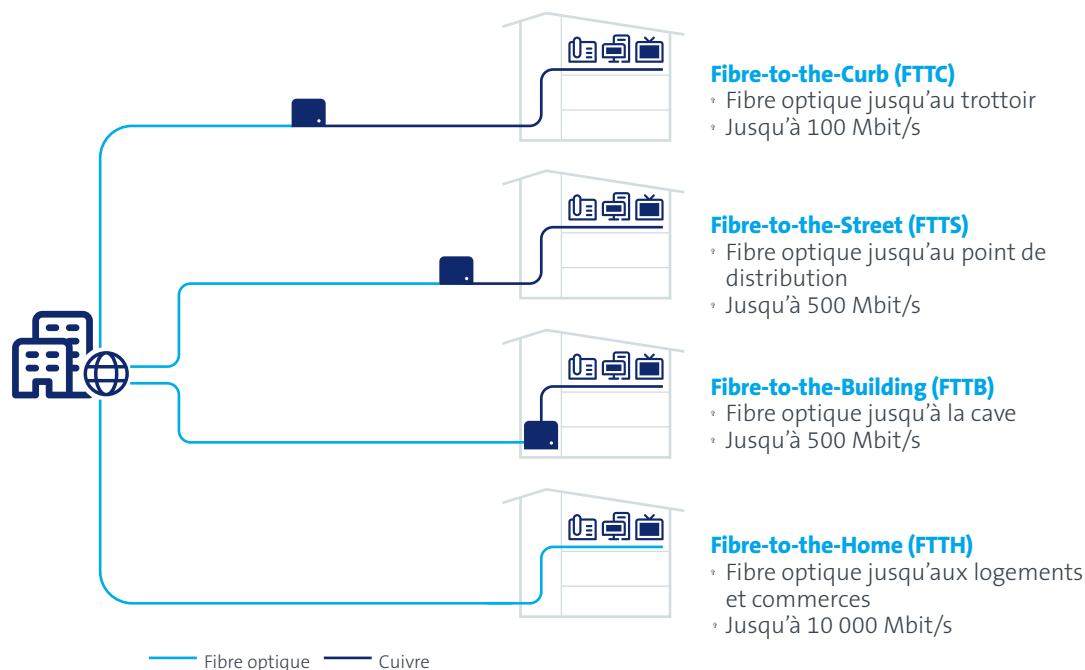
Swisscom. Une étude d'IHS (Broadband Coverage in Europe 2018) fait apparaître que la disponibilité du haut débit dans les régions rurales suisses y est deux fois plus élevée qu'en moyenne européenne.

Fin 2019, 74% des logements et commerces bénéficient déjà de débits de transmission de plus de 80 Mbit/s, 47% de plus de 200 Mbit/s et plus de 29% de débits pouvant atteindre 1 Gbit/s. Le réseau mobile de Swisscom compte parmi les plus performants en comparaison internationale. Il dessert aujourd'hui 99% de la population au moyen de la 2G, 3G et 4G. 97% de la population bénéficie de la 4G+ jusqu'à 300 Mbit/s, 72% de la 4G+ à 500 Mbit/s et 27% de la 4G+ jusqu'à 700 Mbit/s.

Développement du réseau

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

Dans le réseau fixe, Swisscom poursuit le développement du très haut débit avec des bandes passantes minimales de 80 Mbit/s jusqu'à la fin 2021. Elle s'est également fixé de nouveaux objectifs de développement jusqu'à la fin 2025. Pour ce faire, elle table sur un mix de technologies à fibre optique ainsi que sur des approches convergentes, qui combinent intelligemment différentes technologies de fibre optique. Par technologies de fibre optique, Swisscom comprend, outre la fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH), les architectures réseau pour lesquelles des câbles en cuivre sont utilisés sur les derniers mètres, par exemple la fibre jusqu'au trottoir (FTTC), jusqu'au point de distribution (FTTS) ou jusqu'à la cave (FTTB). La fibre optique se rapproche ainsi toujours plus du client final.



D'ici fin 2021, la majorité des habitants de chaque commune suisse vont bénéficier de bandes passantes plus élevées. Avant la fin de l'année 2021, environ 90% des logements et commerces devraient disposer d'un haut débit minimum de 80 Mbit/s et près de 85% d'un débit de 100 Mbit/s ou plus.

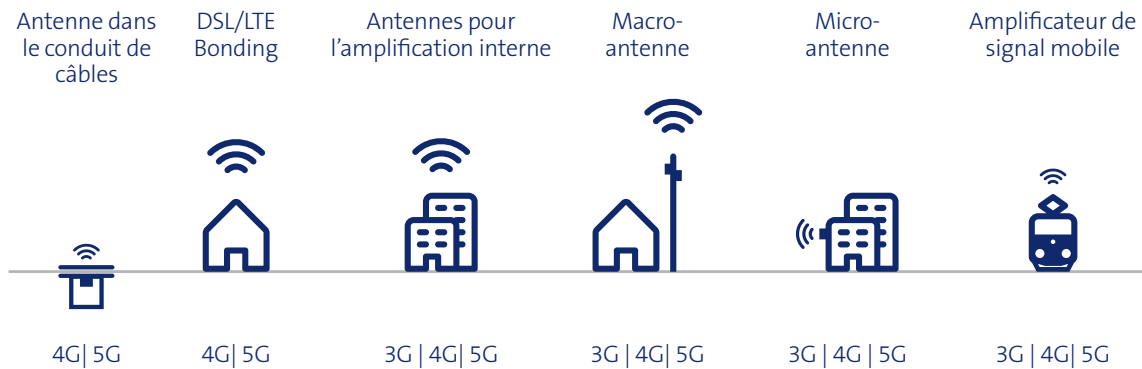
De plus, d'ici la fin 2025, la couverture de la fibre optique jusqu'aux logements et commerces (FTTH) devrait quasiment doubler par rapport à 2019. Ainsi, entre 50 et 60% des logements et commerces pourront profiter de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Dans le même temps, Swisscom poursuivra dans les 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 sensiblement la couverture haut débit, en combinant la performance du réseau fixe à celle du réseau mobile et en offrant ainsi une meilleure expérience client.

Le volume de données qui transitent sur le réseau mobile augmente en permanence. Pour cette raison, mais aussi en raison des prescriptions légales strictes, il est nécessaire d'étendre le réseau à de nouveaux sites de communication mobile. Les microcellules peuvent compléter les

sites existants. Grâce à une innovation de Swisscom, elles peuvent être enterrées dans le sol. Des antennes peuvent également être installées dans les bâtiments commerciaux et les espaces publics couverts. Si le déploiement du réseau 4G+ se poursuit, le lancement de la 5G sera un thème central pour Swisscom au cours des années à venir. En février 2019, la Confédération a mis aux enchères les licences de téléphonie mobile pour des fréquences supplémentaires et Swisscom a participé avec succès à l'adjudication. Le 17 avril 2019, elle a été le premier opérateur suisse et l'un des premiers au monde à mettre en service un réseau 5G.

© Voir sous www.swisscom.ch/reseau

La 5G est la norme de communication mobile de la numérisation et revêt à ce titre une importance capitale pour la place économique suisse. Elle permet en effet d'atteindre des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s, une réaction en temps réel et des capacités nettement supérieures. En déployant la première infrastructure 5G, Swisscom souligne son leadership technologique et pose la pierre angulaire sur laquelle s'appuiera le développement de nouvelles applications 5G. Depuis 2015 déjà, elle collabore avec Ericsson en vue du lancement de la 5G en Suisse. Elle estime que la technologie 5G accélérera la mise en réseau liée à l'Internet des objets.



Swisscom introduit la 5G sur différentes fréquences, la version intégrale s'appuyant sur les nouvelles fréquences 5G (3,5 GHz) et la version de base utilisant le spectre des fréquences existantes. Avec la version 5G de base, Swisscom a atteint son objectif de couvrir 90% de la population fin 2019. Ainsi, les équipements terminaux compatibles avec la technologie 5G seront vraisemblablement commercialisés au premier trimestre 2020. Malgré le déploiement rapide sur tout le territoire national, la 5G ne sera pas exploitée à son plein potentiel en raison des valeurs limites restrictives de l'ORNI. La 5G et la communication mobile suscitent par ailleurs des craintes au sein de la population que nous prenons au sérieux. Swisscom respecte à tout moment les valeurs limites préventives strictes en vigueur et informe le public sur les malentendus qui existent concernant la 5G et la communication mobile.

L'Internet des objets connecte d'innombrables objets et appareils entre eux et avec leurs utilisateurs. Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille de services IoT. Les technologies IoT dédiées Narrow Band-IoT et LTE-M sont introduites dans toute la Suisse, tandis que le Low Power Network offre une couverture de 97%. L'arrivée d'opérateurs internationaux du cloud sur le marché IoT 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 déjà le premier fournisseur pour les solutions IoT requises pour les applications cloud et analytiques, ainsi que leur exploitation.

Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre d'emplacements d'antennes. Elle coordonne dans la mesure du possible les extensions de sites avec d'autres opérateurs, partageant avec différents fournisseurs près d'un quart de ses quelque 8 600 emplacements d'antennes. Fin 2019, Swisscom disposait de quelque 5 900 installations extérieures et 2 700 antennes de communication mobile dans des bâtiments. Avec quelque 5 900 hotspots en Suisse, elle se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil.

Fréquences de téléphonie mobile

Pour transmettre des signaux de téléphonie mobile, il est nécessaire de disposer de fréquences appropriées. En Suisse, ces fréquences sont attribuées indépendamment de la technologie: autrement dit, chaque technologie peut être transmise sur les fréquences mises à disposition. En 2012, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a attribué les fréquences de 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz et 2600 MHz. Swisscom les utilise actuellement pour offrir à ses clients des services basés sur les technologies 2G, 3G et 4G. En février 2019, de nouvelles fréquences ont été attribuées, essentiellement pour permettre la transmission de signaux au moyen de la 5G. Il s'agit des fréquences de 700 MHz, 1400 MHz, 2600 MHz et 3500 MHz, que Swisscom utilise actuellement pour offrir à ses clients des services basés sur les technologies 5G, 4G, 3G et 2G, en se tenant toujours aux valeurs limites définies dans la loi. Ces dernières sont dix fois plus strictes en Suisse que ce que recommande l'Organisation mondiale de la Santé.

Infrastructure IT et plateformes

Comme le débit dans les réseaux mobiles, le recours aux services cloud ne cesse d'augmenter. Swisscom se positionne comme un solide prestataire de services cloud privés, publics et hybrides, et élargit son portefeuille grâce à des partenaires internationaux de renom.

Avec sa stratégie cloud, l'entreprise s'impose comme un partenaire informatique fiable, commercialisant une vaste offre de services. Les plateformes informatiques existantes de Swisscom, comme l'Enterprise Service Cloud, sont toujours plus présentes sur le marché suisse et sont complétées de manière ciblée par des solutions innovantes comme Container as a Service. De plus, Swisscom étoffe ses prestations avec des services cloud publics (comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure) pour répondre de manière plus personnalisée aux besoins des clients.

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

Swisscom utilise ses plateformes cloud de manière systématique pour fournir des services de communication internes et externes. Elle les exploite dans ses propres centres de données géographiquement redondants, permettant ainsi une utilisation automatisée et efficace, garante d'une expérience client améliorée. Swisscom élargit son offre Connectivity existante pour y inclure un Software-Defined Networking (SDN) moderne, en accordant une attention particulière à la combinaison des services modernes et existants.

L'évolution perpétuelle sur le marché conforte Swisscom dans ses efforts visant à utiliser une technologie ultra-moderne, 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 et contribuent à réduire les coûts et à permettre une sécurité maximale.

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

En Italie, la couverture par les réseaux d'accès de dernière génération (NGA) s'est considérablement développée. Fastweb a largement contribué à cette progression en réalisant d'importants investissements dans son réseau. Quelque 8 mio. de logements et commerces, soit 30% de la population, sont actuellement desservis par l'infrastructure à très haut débit (FTTH et FTTS) de Fastweb. De plus, Fastweb fournit à 10 mio. de logements et commerces supplémentaires des services à très haut débit par le biais de services Wholesale. Ces prochaines années, Fastweb continuera d'améliorer et d'étendre la couverture du très haut débit, d'abord avec le développement d'un réseau fixe 5G (FWA) et ensuite avec une convention à long terme avec Open Fiber pour l'utilisation de l'infrastructure de réseau (FTTH). D'ici 2023 Fastweb atteindra avec son propre réseau une couverture en très haut débit de 60% ou de 90% jusqu'en 2026.

Dans le cadre d'une vente aux enchères, Fastweb a fait l'acquisition en 2018 de 200 MHz du spectre de fréquences 26 GHz et de 40 MHz du spectre de fréquences 3,5 GHz d'un autre opérateur. En 2019, elle a signé un accord global avec WindTre portant sur la construction et l'exploitation d'un réseau 5G national et s'est vu octroyer par les autorités italiennes la licence pour l'exploiter en tant qu'opérateur de communication mobile. En décembre 2019, Fastweb et Linkem ont conclu un accord sur une collaboration à long terme. L'objet de la collaboration est la poursuite du développement conjoint de l'infrastructure du réseau Fixed-Wireless-Access 5G dans les villes moyennes et petites en Italie et la fourniture mutuelle de services Wholesale.

Infrastructure informatique

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

Collaborateurs

Dans un environnement en pleine mutation, Swisscom est attentive aux nouvelles formes de travail. Elle investit de manière ciblée dans le développement professionnel de ses collaborateurs, afin de maintenir et d'accroître durablement non seulement leur employabilité mais aussi la compétitivité de l'entreprise. Swisscom accorde à ses collaborateurs cinq jours de formation continue par an. En tant qu'entreprise favorable à la famille, elle propose de nombreuses possibilités telles que le travail mobile et les horaires de travail flexibles. Fin 2019, Swisscom employait 19 317 collaborateurs en équivalent plein temps, dont 16 628, soit 86%, en Suisse. Swisscom forme en outre quelque 900 apprenants en Suisse.

Collaborateurs en Suisse

Introduction

La transformation numérique est omniprésente; elle est à la fois porteuse de multiples opportunités et de défis majeurs aussi bien pour les collaborateurs que pour les entreprises. Pour saisir ces opportunités ou maîtriser ces défis, il faut des collaborateurs motivés, capables de jouer de leurs compétences et de leurs expériences pour enthousiasmer jour après jour pour notre univers interconnecté. Swisscom accompagne ses collaborateurs pour qu'ils développent et complètent leurs compétences afin de disposer à l'avenir des capacités et des ressources nécessaires. Pour les collaborateurs, il est aussi important de toujours se former et se perfectionner. C'est pourquoi Swisscom accorde à tous ses collaborateurs cinq jours de formation continue par an et le fixe dans la convention collective de travail (CCT). Swisscom propose par ailleurs de nombreuses formations continues axées sur la promotion de l'employabilité des collaborateurs. Elle a en outre signé l'initiative «Lifelong Learning» de Digital Switzerland et soutient l'apprentissage tout au long de la vie.

Swisscom se positionne sur le marché des TIC comme un employeur de choix. Elle offre la possibilité à chacun d'assumer des responsabilités, d'exploiter son potentiel et de se perfectionner. Les collaboratrices et collaborateurs de Swisscom sont liés à l'entreprise par un contrat de droit privé fondé sur le Code des obligations. Des conditions générales d'engagement s'appliquent aux cadres de Swisscom, tandis que les autres membres du personnel sont soumis à une convention collective de travail (CCT). Les conditions d'engagement vont au-delà du standard minimal requis par le Code des obligations. En 2018, 98,7% de l'effectif en Suisse (exercice précé-

dent: 99,7%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée indéterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 20,1% (exercice précédent: 20,2%). Le taux de fluctuation du personnel était de 6,1% en Suisse (exercice précédent: 6,8%). Des informations complémentaires sur les thèmes relatifs au personnel figurent dans le rapport sur le développement durable.

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. La société cablex SA négocie sa propre CCT avec les partenaires sociaux. L'actuelle CCT cablex est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

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. L'actuelle convention collective de travail (CCT) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2018. Fin décembre 2019, 81% de l'effectif de Swisscom en Suisse étaient soumis à la CCT (exercice précédent: 82%).

La CCT Swisscom prévoit des conditions de travail et des prestations progressistes telles que cinq jours de formation continue par an, 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, sous la forme d'information, de participation et de codécision, sur différents thèmes.

Plan social

Le plan social vise à prendre en compte les aspects sociaux lors de mesures de restructuration et à éviter les licenciements. Il règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT qui sont touchés par des mesures de suppression de postes. Il met par ailleurs en œuvre des instruments afin de renforcer l'employabilité des collaborateurs et prévoit des programmes de reconversion lorsque les restructurations sont planifiées à long terme. La responsabilité de son application a été confiée à Worklink AG, filiale de Swisscom, 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 privilégie en outre les solutions équitables en mettant sur pied des programmes d'occupation spécifiques comme la retraite partielle progressive ou les engagements temporaires dans des domaines d'activité similaires pour les collaborateurs plus âgés. En 2019, 83% (exercice précédent: 88%) 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 d'un règlement comparable au plan social qui les soutient dans leur réorientation professionnelle.

Rémunération des collaborateurs

Système salarial

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 et, pour les fonctions d'encadrement, de la prestation individuelle. Le succès de l'entreprise est mesuré à l'aune de l'atteinte de certains objectifs supérieurs, tels que des indicateurs financiers, la fidélité de la clientèle et la mise en œuvre de la stratégie du Groupe Swisscom. La prestation individuelle se mesure à l'aune des contributions fournies liées au résultat et au comportement.

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

▢ Voir rapport page 96

Revue des salaires et évolution salariale

En 2019, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un accord portant sur la revue des salaires au cours de l'exercice. Des augmentations de salaire équivalant à 1,4% de la masse salariale ont été décidées pour les collaborateurs soumis à la CCT et ont pris effet en avril 2019. Les salaires ont été adaptés en fonction des prestations: les collaboratrices et collaborateurs dont le salaire se situait dans la partie inférieure de la fourchette ou au niveau du marché ont obtenu une hausse salariale de 0,9% en cas de prestation conforme aux attentes, tandis que ceux dont le salaire se situait dans la partie supérieure ont bénéficié d'un versement unique. En l'occurrence, les salaires qui ont été adaptés sont ceux qui devaient être réajustés par rapport au marché. La masse salariale destinée aux cadres s'est accrue au total de 1,25% pour permettre des adaptations de salaire individuelles. En comparaison annuelle, la masse salariale en Suisse a diminué de 1% à CHF 2,0 milliards du fait de la réduction des effectifs.

Développement du personnel

L'environnement de marché dans lequel Swisscom déploie ses activités évolue en permanence. Aussi l'entreprise investit-elle de manière ciblée dans le développement professionnel de ses collaborateurs et de ses cadres, afin d'accroître durablement leur employabilité et la compétitivité de l'entreprise. Les collaborateurs ont la possibilité de se former en interne ou en externe. Dans son rôle de pionnière de la numérisation en Suisse, Swisscom s'intéresse de très près aux formes de travail de demain. Elle offre ainsi à ses collaborateurs et à ses cadres un terrain d'apprentissage qui leur permet de développer de nouvelles aptitudes et de concevoir leur propre évolution professionnelle. En 2019, chaque collaborateur de Swisscom a consacré 3,3 jours en moyenne à la formation et au perfectionnement.

Satisfaction des collaborateurs

Deux fois dans l'année, 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 aux collaborateurs, aux équipes et à l'ensemble de l'organisation de réagir rapidement au feedback et d'ébaucher des améliorations. Cette forme d'enquête favorise une culture du feedback et de la transparence, qui constitue la base du développement commun de l'entreprise. Le taux de

retour de l'enquête de satisfaction augmente continuellement: en moyenne, 70% des collaborateurs au total (2018: 67%) ont pris part aux deux enquêtes menées en 2019. Quelque 90% des collaborateurs ayant participé au sondage ont affirmé qu'ils recommanderaient très probablement Swisscom comme employeur. Les résultats obtenus par Swisscom pour les aspects étudiés sont généralement supérieurs aux valeurs de référence du secteur.

Diversity

La multiplicité des opinions, des expériences, des idées et des compétences qui sont partagées chaque jour entre les collaborateurs contribue au succès et à la force d'innovation de Swisscom. Afin de promouvoir la diversité, Swisscom accorde une grande attention aux notions telles que le genre, l'inclusion, les générations et les régions linguistiques dans l'exercice de ses activités. En ce qui concerne le genre, Swisscom s'engage notamment en faveur de la conciliation entre vie professionnelle et vie de famille. Les modèles de travail flexibles et la possibilité de réduire son temps de travail à titre d'essai augmentent le taux d'acceptation du travail à temps partiel. Swisscom s'engage en outre à mettre des postes de travail à la disposition de personnes présentant un handicap physique ou psychique (inclusion) afin de les intégrer ou de les réintégrer au marché du travail. Par rapport à l'année précédente, la part des postes de travail dans ce domaine est passée de 0,93% à 0,97%, l'objectif étant de réserver au moins 1% des postes de l'entreprise pour cette stratégie d'inclusion. Swisscom adopte aussi une approche intégrative 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 est représentée dans toutes les régions linguistiques de Suisse. Elle attache une grande importance à la représentation équitable des différentes langues au sein des instances dirigeantes.

Collaborateurs en Italie

Convention de travail au sein du secteur des télécommunications

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 la filiale italienne 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.

Convention-cadre collective pour les collaborateurs

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.

Modèle de temps de travail

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 et consignées dans la Conciliazione famiglia e lavoro de 2001: horaires de bureau souples, possibilité pour les mères de choisir leurs tours de service ou de travailler provisoirement à temps partiel.

Rémunération des collaborateurs

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 Premio di Risultato convenu séparément avec les syndicats. Fastweb respecte le salaire minimal légal défini par le CCNL.

A young man with a backpack is standing on a grassy hillside, holding a smartphone up to take a selfie. The background features rolling green hills, dense forests, and a clear blue sky. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Etre bien connecté même dans les régions éloignées et faire participer vos proches à votre vie.

Swisscom améliore la couverture du haut débit dans chaque commune en développant continuellement le réseau et en combinant de plus en plus les performances du réseau fixe à celles du réseau mobile.

Le meilleur réseau

Partager les meilleurs moments
à tout moment – peu importe quand,
où et avec qui.

Swisscom investit chaque année
environ 1,6 milliard de francs suisses
dans les infrastructures suisses.

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. Les clients aussi bien privés que commerciaux ont ainsi pu bénéficier des améliorations et innovations, apportées notamment à inOne et à Swisscom TV. Fastweb renforce la base de clientèle avec des offres convergentes.

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 de manière optimale et donne une orientation à ses clients comme à ses partenaires. Elle est en outre un pôle d'attraction et une motivation pour ses collaborateurs actuels et potentiels.

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

Les produits et services relevant de l'activité principale sont proposés sous la marque 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. Ainsi, les marques Teleclub, Kitag et Cinetrade exploitées par Swisscom contribuent à profiler le groupe dans le secteur du divertissement. A l'étranger, le groupe est essentiellement représenté en Italie par la marque Fastweb. Le développement stratégique et la gestion de l'ensemble du portefeuille de marques font partie intégrante de la communication d'entreprise.



Extrait du portefeuille de marques

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. Swisscom attend de ses collaboratrices et collaborateurs qu'ils soient dignes de confiance, engagés et curieux dans toutes leurs activités. Avec leur concours, 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 très simplement de l'avenir interconnecté.

L'année sous revue a été marquée par les décisions stratégiques prises l'année précédente. Le nouveau Corporate Design a été étendu aux touch points les plus variés. Plus flexible et avec une orientation plus marquée sur les applications numériques, il vise à mettre davantage en avant les clients et les possibilités qui s'offrent à eux. Ainsi, le design et la promesse de Swisscom sont désormais visibles et présents dans toutes ses offres et tous ses produits ainsi que dans toutes ses mesures de communication.

La confiance et le service demeurent des éléments essentiels pour conforter les clients existants dans leur décision de rester fidèles à Swisscom, mais aussi pour en gagner de nouveaux et pour souligner l'importance de Swisscom pour la Suisse: partie prenante d'une Suisse moderne, le groupe est immédiatement identifiable comme une entreprise suisse et se positionne de manière crédible au travers de la thématique de la responsabilité. Tous ces éléments confèrent une image positive à la marque Swisscom et enrichissent ses nombreuses relations avec les clients. C'est notamment pour cette raison que la marque atteint, en matière de réputation, des valeurs exceptionnellement élevées au niveau mondial pour une entreprise du secteur des télécommunications.

Des classements externes viennent confirmer cette image. Swisscom occupe désormais la huitième place dans l'étude «Switzerland 50» réalisée par Brand Finance et, à ce titre, fait partie des marques suisses les mieux cotées. Sa valeur de marque est d'environ CHF 6 mrd selon Brand Finance.

Produits et services en Suisse

Clients privés

Pour pouvoir offrir à sa clientèle une expérience optimale, Swisscom adapte en permanence son portefeuille d'offres aux besoins de la clientèle. Elle a poursuivi le développement de ses abonnements inOne pour les

rendre encore plus attrayants: de conception modulaire, ils offrent la possibilité aux clients de choisir la performance de chacune des composantes en fonction de leurs besoins et d'y intégrer aussi très facilement d'autres terminaux mobiles, tels que montres connectées, traceurs GPS et tablettes.

Avec inOne, Swisscom propose une offre combinée adaptée aux besoins des clients, qui inclut au choix la télévision et/ou la téléphonie fixe en plus du raccordement à haut débit. Pour chaque composante de l'offre, le client a le choix entre des profils présentant différents niveaux de performance et de prix. Les différences résident essentiellement dans le débit de la connexion Internet, le nombre de chaînes TV proposées, la disponibilité ou non de la fonction d'enregistrement et de Replay et le décompte des minutes de communication/SMS; inOne s'adapte ainsi aisément aux besoins de chacun.

En 2019, Swisscom a poursuivi l'extension de son abonnement inOne mobile. Avec le nouvel abonnement inOne mobile go, d'une part les clients bénéficient d'une utilisation illimitée du smartphone en Suisse, d'autre part, Swisscom a aussi 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.

Durant l'année sous revue, Swisscom TV a encore une fois nettement renforcé son attractivité pour les clients. Grâce à une nouvelle interface utilisateur et à une meilleure intégration des différents fournisseurs de contenu, il est encore plus facile de trouver ce qu'on cherche et d'en profiter sur Swisscom TV. La nouvelle Swisscom Box offre en outre une expérience TV totalement inédite. Avec le nouvel assistant vocal intégré, il est non seulement plus facile de commander Swisscom TV, les clients peuvent aussi commander des dispositifs Smart Home connectés tels que des lampes ou des installations audio par simple commande vocale en utilisant la Home App de Swisscom. La nouvelle Swisscom Box crée ainsi un écosystème qui offre aux clients plus de liberté et de possibilités dans le monde numérique.

A travers les marques Wingo, Coop Mobile et M-Budget, Swisscom s'adresse aux clients qui ne demandent pas la qualité de service et l'offre complète des produits Swisscom. Avec M-Budget et Wingo, ces utilisateurs pro-

fitent néanmoins d'offres mobiles, fixes et Internet simples et attrayantes. Coop Mobile est un simple abonnement de communication mobile, qui se distingue par le fait que le crédit de données n'expire pas à la fin du mois.

Les clients de Swisscom peuvent faire réparer leurs téléphones portables endommagés dans les Repair Centers des Swisscom Shops. Avec myCloud, Swisscom propose une solution suisse permettant aux utilisateurs de gérer et de partager leurs données personnelles (photos, vidéos et documents) en toute sécurité. Swisscom élargit constamment son offre de services afin de répondre aux besoins des clients en perpétuel changement.

Clients commerciaux

La transformation numérique continue d'être une priorité des entreprises; elle modifie leurs processus commerciaux, modèles commerciaux, expériences client et mondes du travail. Elle nécessite de solides réseaux de communication. Forte d'une expérience de longue date en tant qu'entreprise TIC intégrée, Swisscom accompagne ses clients dans leur processus de numérisation. Avec leur concours, elle développe des solutions d'avenir basées sur l'un des portefeuilles TIC les plus complets de Suisse. Ce dernier inclut les solutions cloud, outsourcing et workplace, des solutions IoT, 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. En 2019, Swisscom a principalement élargi son offre cloud globale avec Microsoft Azure et développé ses solutions de sécurité et d'IoT. Swisscom accompagne les hôpitaux dans la numérisation des processus et les aide ainsi à gagner en efficacité. Par ailleurs, elle prend en charge la gestion des systèmes informatiques pour les assureurs-maladie. Swisscom accélère la numérisation du secteur de la santé, grâce à des solutions de mise en réseau pour les prestataires de santé, ainsi que la mise en œuvre du dossier électronique du patient.

Standardisé mais individualisé: sous le nom inOne PME, Swisscom propose aux petites entreprises un paquet combiné comprenant la téléphonie et Internet. Les PME plus grandes ou qui ont des besoins plus complexes obtiennent avec «Smart Business Connect» une solution de communication individuelle comprenant des fonctions de collaboration et des solutions réseau. Les deux offres comportent des services intégrés, comme par exemple la sûreté de fonctionnement Internet, et peuvent être complétées par Swisscom TV ou Swisscom TV Public et désormais aussi Swisscom TV Host pour les hôtels et les foyers. Les PME dépendent aussi d'une infrastructure informatique fiable pour leurs activités

commerciales, car celle-ci est toujours plus vitale dans la réalité d'une entreprise. Mais l'informatique ne doit pas seulement fonctionner de manière irréprochable du début à la fin d'un processus, elle doit aussi à tout moment pouvoir s'adapter facilement et de manière flexible aux évolutions du marché et de l'entreprise. Les clients qui cherchent une solution complète et modulaire d'outsourcing informatique peuvent avoir recours à «Smart ICT». Avec le concours de partenaires informatiques dans les régions, Swisscom se charge de l'exploitation de l'infrastructure TIC du client et veille avec professionnalisme à la sécurité des données. En 2019, Swisscom a lancé les deux solutions de sécurité informatique «Managed Security» et «Managed Backup» destinées à offrir aux PME une sécurité maximale contre les attaques et les pertes. Les abonnements de communication mobile axés sur les besoins des clients commerciaux ainsi que des logiciels et des services web complètent le portefeuille d'offres destinées aux PME.

Avec ses offres intégrées innovantes, Swisscom entend soulager les PME suisses et leur permettre d'exploiter les opportunités qu'offre le monde interconnecté. Enfin, Swisscom propose localsearch, des services d'information et d'annuaires permettant aux PME de rechercher rapidement 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'annuaire téléphonique (Local Guide).

Wholesale

Pour répondre aux besoins de ses clients, Swisscom met à leur disposition un large éventail de types de raccordements en cuivre et par fibre optique. Avec ses services Carrier Ethernet Service, Carrier Line Service et Lignes louées LTC, Swisscom Wholesale commercialise auprès d'autres opérateurs de télécommunication, selon leurs besoins, des liaisons point à point transparentes et de haute qualité offrant une grande diversité de bandes passantes et d'interfaces ainsi qu'un service Ethernet souple permettant des bandes passantes et des qualités de service sur mesure. Swisscom propose également des offres de base wholesale pour la connexion d'installations et de services de télécommunication (interconnexion) ainsi que des infrastructures permettant l'utilisation conjointe de canalisations de câbles. Enfin, elle prospecte des champs d'activités d'avant-garde dans le domaine OTT.

Produits et services en Italie

Dans le segment de la clientèle privée, Fastweb a encore renforcé son activité convergente fixe-mobile et son approche Go-to-Market sur la base de la transparence et

de la simplicité. Elle confirme ainsi sa position de leader en matière de satisfaction de la clientèle dans les services de téléphonie fixe et occupe aussi la première position dans la communication mobile. Fastweb a en outre complété son portefeuille pour les clients privés avec le service cloud personnel «WOW-Space».

Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb a maintenu sa position de leader, notamment auprès de l'administration publique, où elle a remporté les grands contrats-cadres publics nationaux pour les services filaires et TIC.

Dans le segment des grands clients, Fastweb a lancé des services Wholesale à haut débit dans le but de devenir une alternative forte à la société établie.

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 segment Wholesale quant à lui évalue la satisfaction de la clientèle une fois par an. L'indicateur le plus important, tous segments 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 Clients privés** procède à des enquêtes représentatives pour mesurer la satisfaction et la propension des clients à recommander Swisscom. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, acheteurs et utilisateurs font en outre fréquemment l'objet de sondages portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.
- Le **secteur Enterprise Customers** réalise une enquête de satisfaction portant sur la chaîne des expériences clients. Des instruments de feed-back sont mis en place aux points de contact importants afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle. Ainsi, les utilisateurs informatiques peuvent formuler un retour après chaque interaction avec le Service Desk ou à la suite d'une commande. Enfin, une fois un projet terminé, les donneurs d'ordre évaluent la qualité et le succès du projet.
- Le **secteur Wholesale** mesure la satisfaction des clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

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

Hey Swisscom – la nouvelle Swisscom Box offre non seulement le meilleur divertissement TV, mais peut également s'utiliser pour contrôler via la voix d'autres appareils Smart Home mis en réseau.

1,56 million de clients font confiance à la télévision la plus populaire de Suisse.



A woman with brown hair, wearing a green textured jacket over a white shirt and blue jeans, is sitting on a concrete ledge. She is wearing large black headphones and looking down at a tablet device she is holding with both hands. The background is a blurred outdoor setting with green grass and a white structure.

Swisscom TV

swisscom.ch/tv2019

Personne n'est obligé de se passer de ses programmes préférés ou de ses enregistrements en déplacement – avec TV Air, Swisscom TV vous accompagne à tout moment.

Près de 650 000 clients regardent Swisscom TV chaque mois sur un ordinateur portable, une tablette ou une application pour smartphone.

Innovation et développement

La mondialisation, les nouvelles technologies et l'évolution des besoins des clients entraînent des changements toujours plus rapides. En investissant en permanence dans l'innovation, Swisscom met sur le marché de nouveaux produits et services, optimise les processus et assure sa position sur le marché à long terme.

L'innovation, un moteur essentiel

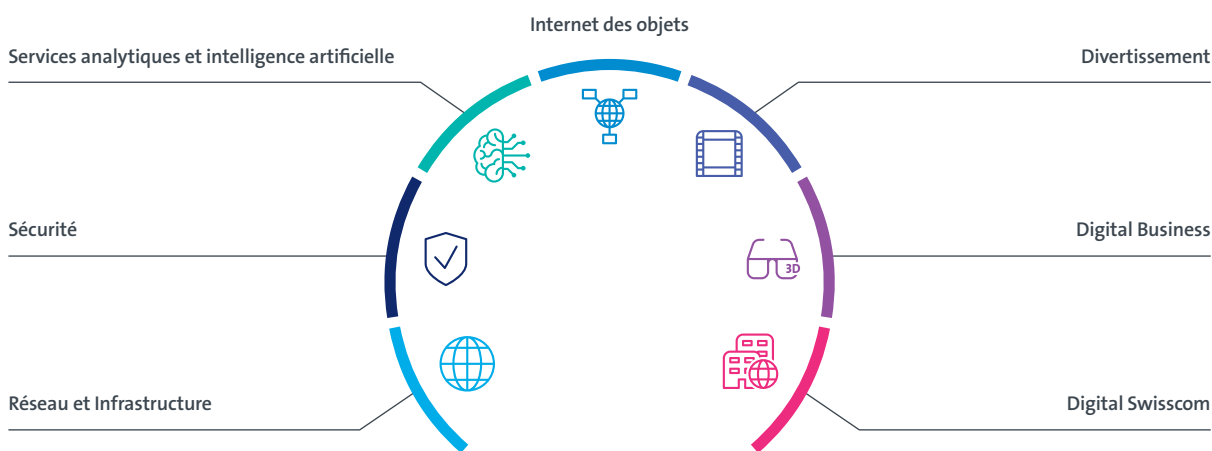
L'innovation n'a cessé de gagner en importance ces dernières années. Outre l'optimisation continue de ce qui existe, Swisscom investit aussi dans des innovations disruptives. Elle crée ainsi de nouveaux marchés et préserve durablement sa valeur d'entreprise. Swisscom s'est fixé pour objectif d'anticiper les défis stratégiques et d'identifier en amont les futurs besoins de la clientèle et les nouveaux secteurs de croissance en vue d'élaborer des solutions qui créent de la valeur ajoutée et enthousiasment les gens. Pour cela, elle travaille en partenariat étroit avec des hautes écoles, des start-ups et des entreprises technologiques établies.

Dans la Silicon Valley, à Shanghai et à Berlin, des Swisscom Outposts se chargent du repérage et du transfert technologiques pour Swisscom. Swisscom Ventures met en réseau les start-ups avec les unités opérationnelles de Swisscom afin de stimuler l'innovation. Depuis 2007, les investissements dans plus de 61 jeunes pousses ont déjà créé plus de 1 300 emplois en Suisse et le Digital Transformation Fund lancé en 2018, garantira la suite. Le programme interne d'intrapreneurship Kickbox soutient par ailleurs le processus d'innovation propre à l'entreprise. Il met à la disposition des collaborateurs des outils, un processus clair et des ressources pour les projets d'innovation. D'autres grandes entreprises peuvent accéder au programme par l'intermédiaire de getkickbox.com.

© Voir sous www.swisscom.ch/innovation

Orientation thématique de l'innovation

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



Dans le cadre de ces domaines d'innovation, Swisscom investit en permanence dans des solutions avancées pour atteindre ses objectifs stratégiques. Elle entend ainsi mettre à disposition la meilleure infrastructure pour la Suisse numérique, en premier lieu dans le domaine des TIC, exploiter de nouveaux leviers de croissance et offrir à ses clients les meilleurs produits et services.

Réseau et Infrastructure

Swisscom mise sur une combinaison de technologies pour que toute la Suisse puisse profiter de la meilleure infrastructure. Grâce à une architecture innovante, elle renouvelle en outre tous les composants réseau, du noyau au raccordement. Ce faisant, elle réunit les conditions qui permettront à l'avenir de lancer rapidement de nouveaux services et de toujours être le premier opérateur à fournir des services inédits à ses clients.

Communication mobile

Swisscom a considérablement contribué au passage à la nouvelle norme de communication mobile 5G. En première mondiale, elle a connecté le premier prototype de smartphone 5G avec un réseau 5G en novembre 2018. Le premier appel international 5G s'est fait en février 2019 vers l'Australie. Swisscom a été le premier opérateur mobile en Suisse et l'un des premiers au monde à lancer un réseau 5G commercial opérationnel en avril 2019. Elle a présenté à cette occasion le premier smartphone 5G commercialisé en Europe.

XGS-PON

Swisscom compte parmi les premières entreprises suisses à miser sur la technologie de fibre optique XGS-PON, qui permet d'augmenter considérablement les débits disponibles sur un raccordement à fibre optique. Avec XGS-PON, plusieurs clients utilisent simultanément un seul câble à fibre optique jusqu'aux puits à proximité des bâtiments. Swisscom installe dans ses puits un splitter en l'intégrant dans une architecture d'avant-garde.

Internet des objets (IoT)

Le potentiel d'innovation de l'IoT dope les modèles commerciaux lucratifs, les processus automatisés et la création de nouvelles interactions clients et de produits intelligents. Dans le cadre de différentes manifestations, Swisscom soutient aussi les entreprises telles que les start-ups afin qu'elles puissent maîtriser l'accès à l'IoT et développer ce dernier.

Première solution globale de IoT

Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille IoT et s'est aussi positionnée en tant que fournisseur de solutions système. Avec «Data Driven» pour devise, Swisscom soutient les entreprises dans la collecte et le traitement des données et leur montre la valeur ajoutée qui en résulte. En partenariat avec la société internationale de contrôle des marchandises SGS, elle a par exemple développé une solution système pour surveiller le degré de fermentation des céréales dans des silos en Egypte. Les données sont saisies sur place, puis transmises de manière sécurisée et fiable, traitées et analysées dans le cloud Microsoft Azure, avant d'être transférées dans le système de données du client (ERP). Avec cette solution, Swisscom permet d'éviter que d'énormes quantités de céréales ne fermentent et ne deviennent donc inutilisables.

© Voir sous www.swisscom.ch/lpn

Services analytiques et intelligence artificielle Intelligence artificielle (AI)

Swisscom utilise l'intelligence artificielle de manière ciblée afin d'offrir à ses clients un meilleur service, notamment dans le service à la clientèle, pour la détection des dérangements sur le réseau ou pour améliorer l'efficacité des processus internes. Les clients commanderont ainsi à l'avenir le dialogue vocal automatisé sur la hotline Swisscom au moyen d'une reconnaissance vocale s'appuyant sur l'intelligence artificielle plutôt qu'avec la saisie numérique classique. Cela permet d'identifier plus rapidement les besoins des clients et de les transmettre directement à l'agent approprié.

Sécurité

Sécurité grâce à l'automatisation

Les menaces provenant d'Internet prolifèrent et sont de plus en plus sophistiquées. Dans le but de protéger l'entreprise, son infrastructure et ses clients, Swisscom se sert d'ores et déjà de technologies d'automatisation et de l'intelligence artificielle pour lutter contre les actes de piratage, détecter automatiquement les menaces et les attaques et prendre immédiatement les contre-mesures nécessaires. Swisscom a mis en service son Security Operation Center (SOC) début 2019. Dans le cadre de Managed Security Services, elle propose aux clients commerciaux des prestations de service dédiées de surveillance de l'infrastructure. Swisscom renforce également la transparence des données traitées par la mise en place d'un vaste inventaire des données.

Divertissement

Swisscom Box avec assistant vocal

Innovante, la Swisscom-Box offre de toutes nouvelles possibilités aux clients: elle réunit des contenus en streaming et la télévision classique sur un même écran et permet, avec un assistant vocal intégré, de contrôler les fonctions de Swisscom TV et les premières applications Smart Home. Avec la nouvelle interface utilisateur Entertainment OS4, Swisscom TV est encore plus personnelle.

Digital Swisscom

Dans un environnement de marché dynamique, caractérisé par une vive concurrence et une forte pression sur les prix, les changements se font toujours plus rapidement en raison de la numérisation croissante. Pour Swisscom, cela signifie adapter en conséquence les formes de collaboration et les structures. En 2019, elle a pris de nouvelles mesures pour numériser son réseau, ses postes de travail et ses processus. En 2019, la plateforme WhatsApp a par exemple été ajoutée aux Swisscom Message Services. Swisscom répond ainsi à une demande croissante des clients. Elle continuera de développer ses canaux de communication de manière toujours plus efficace, numérique et systématiquement automatisée. Swisscom consolide par ailleurs son rôle de leader dans le domaine des prestations de services parmi les opérateurs de télécommunications.

Digital Business

Dans le domaine d'innovation Digital Business, Swisscom a encouragé en 2019 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 en soutenant l'intrapreneurship. Swisscom accorde une attention particulière aux domaines des technologies financières (FinTech), du marketing numérique et de la technologie blockchain. De plus, elle cherche continuellement de nouveaux segments qui pourraient devenir pertinents pour ses activités.

Swisscom Directories SA (localsearch)

Bon nombre de PME suisses ne profitent pas encore vraiment de la numérisation. La filiale de Swisscom, Swisscom Directories SA (localsearch), les aide à franchir le pas: être trouvé sur le web, acquérir de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante – localsearch permet aux PME de s'affirmer sur le marché grâce au marketing numérique. Avec SWISS LIST, localsearch fait évoluer l'inscription sur annuaire classique vers l'ère numérique. Lancée en 2019, SWISS LIST compte déjà plus de 100 000 clients. localsearch exploite aussi les plateformes local.ch et search.ch qui sont les annuaires au plus fort taux de pénétration en Suisse.

FinTech

Swisscom et Sygnum Banque SA veulent développer un écosystème complet pour les actifs numériques. Les éléments de base de cet écosystème sont l'émission de titres, la garde et l'accès aux liquidités ainsi qu'aux services bancaires. Il est basé sur une technologie de registres distribués développée et exploitée par Swisscom. La société daura SA, dans laquelle Swisscom détient une participation minoritaire, ainsi que la filiale Custodigit SA font partie de cet écosystème. La plateforme daura offre la possibilité aux entreprises non cotées en Bourse d'enregistrer ou d'émettre des titres de participation sur la blockchain et de les transmettre de manière sécurisée dans le monde entier. Certaines fonctions sont encore soumises à l'approbation de l'autorité de surveillance. Custodigit AG offre aux prestataires de services financiers réglementés une solution technique pour conserver leurs actifs numériques. La plateforme intégrée permet aux clients de gérer l'ensemble du cycle de vie de leurs actifs numériques. Outre les actifs, Swisscom entend aussi numériser des documents sur la base de l'infrastructure de blockchain. A l'avenir, il sera non seulement possible de délivrer, vérifier, transférer et archiver numériquement des registres, mais aussi des contrats et des certificats.

Mise en réseau intelligente

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

Identité numérique

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

Publicité numérique

Avec la plateforme interactive Beem, l'utilisateur interagit avec des objets à proximité de lui. S'il a activé Beem, il lui suffit d'un clic pour accéder à des informations complémentaires sur son smartphone, par exemple des propositions d'excursions, des informations contextuelles sur des expositions d'art, des places en exclusivité ou des possibilités de commande de produits. Depuis octobre 2019, Beem est accessible par l'intermédiaire des applications des partenaires 20 Minutes et Bluewin ainsi que dans l'application Beem. Au premier semestre 2020, Blick.ch suivra en tant que nouveau partenaire.

Drones

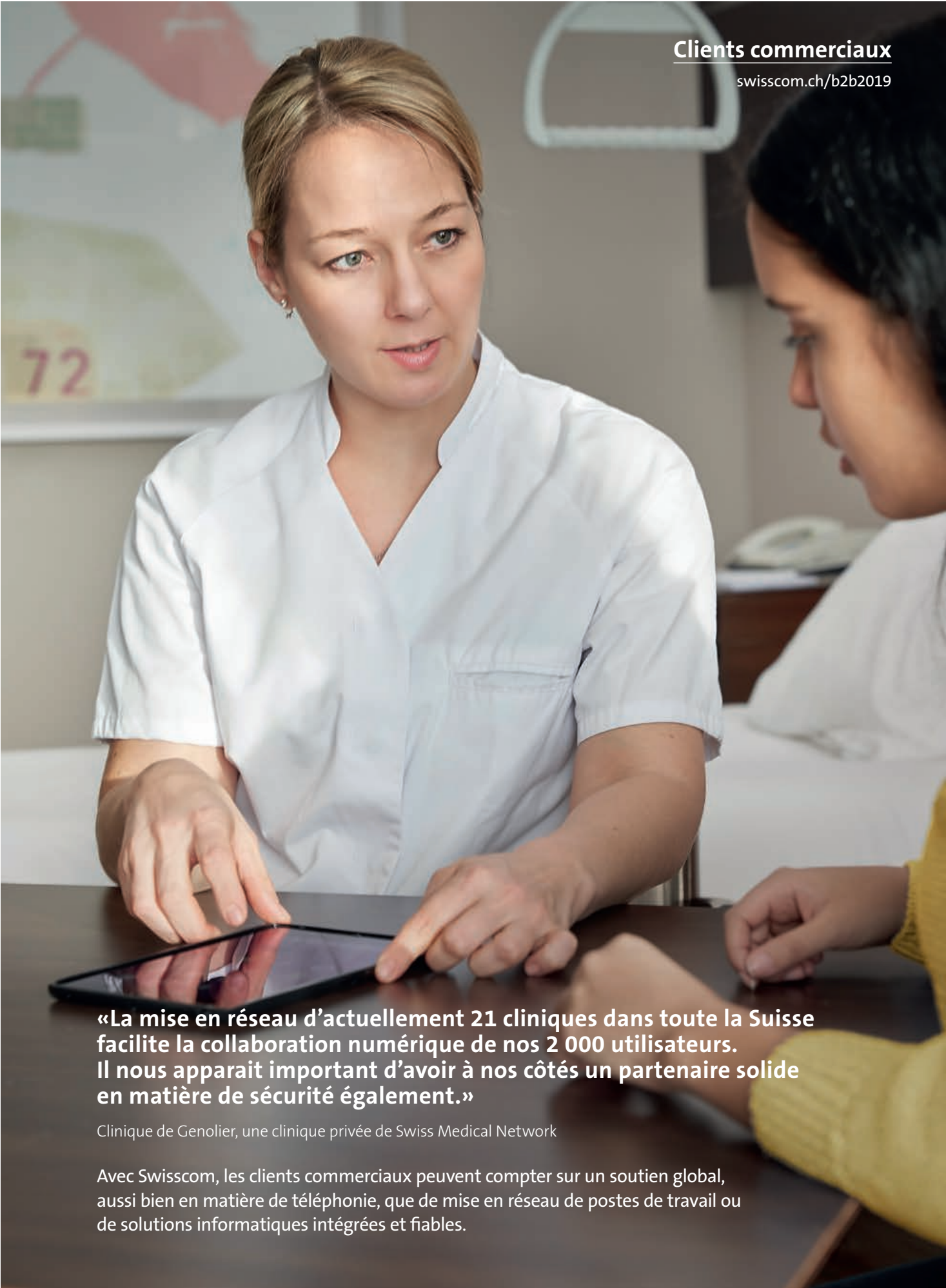
Swisscom numérise l'espace aérien et veut automatiser et sécuriser les vols de drones. Le Swisscom Drone Hub identifie notamment les possibilités visant à utiliser le réseau de radiocommunication mobile pour le contrôle et la commande des drones. Au second semestre 2019, Swisscom Broadcast a lancé «Drone Spotter», une solution modulaire de protection assurant la détection, le suivi et la surveillance des drones. Swisscom coopère en outre avec des start-up ou avec l'EPF, notamment dans le cadre des projets Smart Farming (utilisation de drones pour une agriculture plus durable) et Illgraben (système d'alerte précoce pour les dangers naturels). Swisscom et d'autres partenaires font également partie de l'initiative U-Space lancée par l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC). Cette coopération nationale, lancée fin mars 2019, favorise l'intégration sécurisée des drones dans l'espace aérien.

«Nous voulons enthousiasmer nos clients et consacrons tout notre temps à la création de chocolat. Nous préférons, en revanche, confier la partie technique aux professionnels.»

Confiserie Fornerod à Morges

Swisscom propose aux petites et moyennes entreprises des composantes standardisées et modulaires pour la téléphonie et l'infrastructure informatique, ce qui permet aux PME de se concentrer sur leur métier de base.





«La mise en réseau d'actuellement 21 cliniques dans toute la Suisse facilite la collaboration numérique de nos 2 000 utilisateurs. Il nous apparaît important d'avoir à nos côtés un partenaire solide en matière de sécurité également.»

Clinique de Genolier, une clinique privée de Swiss Medical Network

Avec Swisscom, les clients commerciaux peuvent compter sur un soutien global, aussi bien en matière de téléphonie, que de mise en réseau de postes de travail ou de solutions informatiques intégrées et fiables.

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 2019 sont définis comme suit:

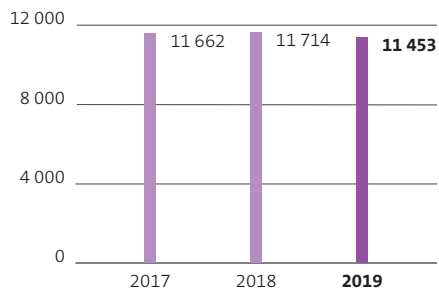
Indicateur	Définition pour Swisscom
Ajustements	Positions significatives qui, en raison de leur caractère exceptionnel, ne peuvent pas être considérées comme faisant partie des performances courantes du groupe Swisscom, par exemple les charges de réduction de postes et les positions importantes en rapport 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.
Ajusté et à taux de change constants	Indicateur de performance compte tenu des ajustements et des effets de change (les chiffres de 2019 sont convertis sur la base du cours de change de 2018 afin de calculer l'effet de change).
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	Résultat d'exploitation avant amortissements des immobilisations corporelles, immobilisations incorporelles et droits d'utilisation, charges et produits financiers, résultat des participations comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence et charge d'impôt sur le résultat.
Résultat d'exploitation (EBIT)	Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)
Investissements	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.
Operating free cash flow proxy	Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) déduction faite des investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles et les paiements pour droits d'usage inaliénables (IRU) ainsi que charges de location. Les charges de location 2019 incluent les charges d'intérêts sur les engagements de leasing et les amortissements de droits d'utilisation hors amortissements de droits d'usage inaliénables (IRU). En 2018, l'operating free cash flow proxy inclut les charges de location pour la location simple selon IAS 17.
Free cash flow	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. L'année précédente, les revenus de dividendes perçus ne faisaient pas partie du free cash flow.
Dette nette	Passifs financiers, déduction faite des liquidités, des placements à court terme, des instruments financiers dérivés détenus pour la couverture du passif financier, ainsi que des autres placements à long terme qui s'inscrivent dans un rapport direct avec le passif financier à long terme (certificats de dépôt, U.S. Treasury Bond Strips). Voir rapport de gestion page 56.
Dette nette y compris engagements de leasing	Dette nette plus engagements de leasing.

Rapprochement des indicateurs de performance alternatifs

En mio. CHF	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires net			
Chiffre d'affaires net	11 453	11 714	-2,2%
Conversion de monnaies étrangères	89	-	
Chiffre d'affaires net à taux de change constants	11 542	11 714	-1,5%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)			
EBITDA	4 358	4 213	3,4%
Charges de réduction de postes	56	-	
Charges de location simple selon IAS 17	-	207	
Autres ajustements au titre de la première application d'IFRS 16	-	19	
EBITDA ajusté	4 414	4 439	-0,6%
Conversion de monnaies étrangères	29	-	
EBITDA ajusté à taux de change constants	4 443	4 439	0,1%
Investissements			
Investissements en immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	2 390	2 404	
Paiements de droits d'usage inaliénables (IRU)	48	-	
Investissements	2 438	2 404	1,4%
Conversion de monnaies étrangères	24	-	
Investissements à taux de change constants	2 462	2 404	2,4%
Operating free cash flow proxy			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	3 981	3 720	261
Investissements	(2 438)	(2 404)	(34)
Amortissement des droits d'utilisation	(282)	-	(282)
Amortissements de droits d'usage inaliénables (IRU)	30	-	30
Variation du bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	12	12	-
Variation des actifs et passifs opérationnels	(100)	70	(170)
Variation des provisions	(58)	57	(115)
Variation d'engagements de prévoyance professionnelle	(48)	(64)	16
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	17	(4)
Perte résultant de la cession d'immobilisations corporelles	-	(7)	7
Charges pour paiements fondés sur des actions	(1)	(1)	-
Chiffre d'affaires résultant de contrats de location-financement	101	-	101
Paiements d'intérêts perçus	(25)	(24)	(1)
Paiements d'intérêts sur passifs financiers	88	133	(45)
Paiement d'intérêts sur engagements de leasing	-	24	(24)
Dividendes perçus	(18)	(18)	-
Paiements d'impôts sur le résultat	371	294	77
Operating free cash flow proxy	1 626	1 809	(183)
Free cash flow			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	3 981	3 720	261
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement	(2 733)	(2 495)	(238)
Remboursement d'engagements de leasing	(276)	-	(276)
Acquisition de filiales nette de liquidités acquises	394	78	316
Cession de filiales, nette des soldes de liquidités	3	-	3
Dépense liée aux participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	15	35	(20)
Dépenses pour autres actifs financiers	13	31	(18)
Recettes provenant d'autres actifs financiers	(52)	(32)	(20)
Paiements de dividendes perçus	-	(18)	18
Free cash flow	1 345	1 319	26

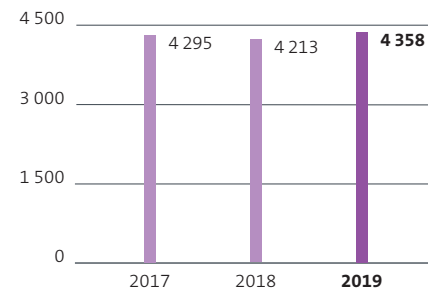
Chiffre d'affaires net

En mio. CHF



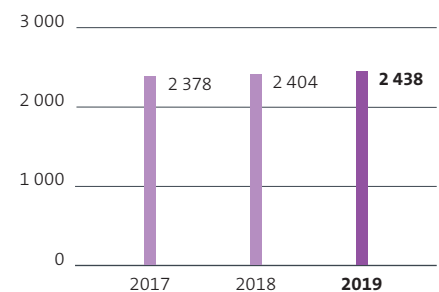
EBITDA

En mio. CHF



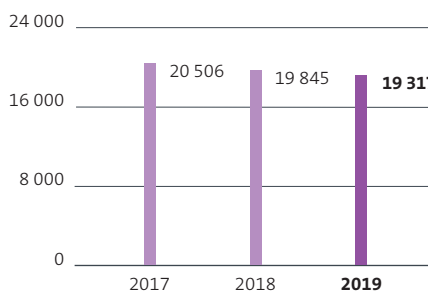
Investissements

En mio. CHF



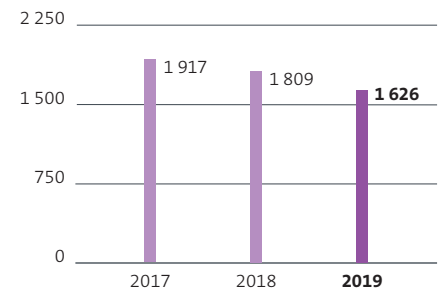
Effectif

En équivalents plein temps



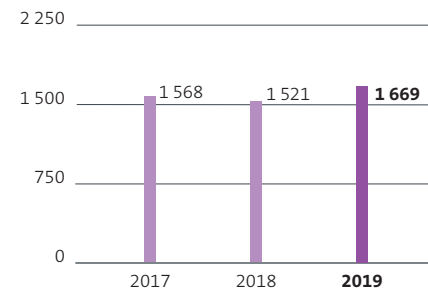
Operating free cash flow proxy

En mio. CHF



Bénéfice net

En mio. CHF



Résumé

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires net	11 453	11 714	-2,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) ¹	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 (en CHF)	32,28	29,48	9,5%
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 ¹	8 785	7 393	18,8%
Quote-part de capitaux propres ¹	36,6	36,3	
Effectif en équivalents plein-temps	19 317	19 845	-2,7%

1 Depuis le 1^{er} 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 1^{er} janvier 2019, pour

conséquence une baisse de la quote-part de capitaux propres à 34,4% au 1^{er} janvier 2019. L'EBITDA de l'exercice précédent comprend des charges de CHF 207 mio. au titre de la location simple selon IAS 17.

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a baissé de 2,2% à CHF 11 453 mio. et affiche un recul de 1,5% à taux de change constants. La comparaison avec le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) de l'exercice précédent est influencée par l'adoption de nouvelles dispositions applicables aux contrats de location (IFRS 16). L'EBITDA comptabilisé a progressé de CHF 145 mio. (3,4%) à CHF 4 358 mio.; sur une base ajustée et à taux de change constants, l'EBITDA est resté stable (+0,1%). Le bénéfice net a augmenté de 9,7% pour atteindre CHF 1 669 mio. du fait d'éléments non récurrents de la charge d'impôt sur le résultat. L'entreprise proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2019.

Dans l'activité principale en Suisse, le chiffre d'affaires a chuté de CHF 243 mio. (2,8%), pour s'établir à CHF 8 563 mio., en raison de la pression continue sur les prix et du recul des raccordements de téléphonie fixe. Le nombre d'unités génératrices de chiffre d'affaires (RGU) a diminué de 1,7% à 11,5 mio. par rapport à l'exercice précédent. A l'inverse, le chiffre d'affaires en monnaie locale de la filiale italienne Fastweb a augmenté d'EUR 114 mio. (5,4%), à EUR 2 218 mio., alimenté par la croissance du chiffre d'affaires des clients privés et commerciaux. Dans l'activité haut débit, le nombre des clients a augmenté de 3,5% à 2,64 mio., contre une progression de 26,1%, à 1,81 mio., dans la communication mobile.

Dans l'activité principale en Suisse, l'EBITDA s'est tassé de 2,4% à CHF 3 491 mio.; sur une base ajustée, la baisse représente 0,6%. Le recul résultant de la baisse du chiffre d'affaires a été en majeure partie compensé par les mesures de réduction des coûts en cours. Pour Fastweb, l'EBITDA en monnaie locale a progressé de 7,8% à EUR 750 mio.; en chiffres corrigés, la progression est de 5,2%.

Les investissements de Swisscom ont augmenté de CHF 34 mio. (1,4%) pour atteindre CHF 2 438 mio. Ce montant comprend des dépenses de CHF 196 mio. pour les fréquences mobiles que Swisscom a acquises lors d'enchères en Suisse. Les fréquences ont été attribuées en avril 2019 et sont valables jusqu'en 2034. En Suisse, les investissements ont progressé CHF 1 770 mio. du fait de l'acquisition de fréquences mobiles. Pour Fastweb, les investissements ont reculé d'EUR 58 mio. (8,8%), à EUR 599 mio. Durant l'exercice précédent, ce montant intégrait les frais d'acquisition de fréquences mobiles d'EUR 64 mio.

L'operating free cash flow proxy a chuté de CHF 183 mio. (10,1%) pour s'établir à CHF 1 626 mio., principalement en raison des dépenses de CHF 196 mio. pour les fréquences mobiles. La dette nette, y compris les engagements de leasing, s'élève à CHF 8 785 mio.; le rapport à l'EBITDA demeure stable à 2,0.

Le nombre des collaborateurs a baissé de 2,7% par rapport à l'exercice précédent, et s'élève désormais à 19 317 équivalents plein temps. En Suisse, les effectifs ont diminué de 519 équivalents plein temps (-3,0%) suite au recul de l'activité de base et représentent 16 628 postes à plein temps. Plus de la moitié de cette réduction de postes a pu être absorbée par la fluctuation naturelle et une gestion des postes vacants.

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.

Développement des secteurs

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires net			
Clients privés	5 691	5 924	-3,9%
Enterprise Customers	2 312	2 408	-4,0%
Wholesale ¹	968	894	8,3%
IT, Network & Infrastructure	85	79	7,6%
Elimination inter-secteurs	(493)	(499)	-1,2%
Swisscom Suisse	8 563	8 806	-2,8%
Fastweb	2 468	2 426	1,7%
Autres secteurs opérationnels	929	909	2,2%
Group Headquarters	1	2	-50,0%
Elimination inter-secteurs	(508)	(429)	18,4%
Chiffre d'affaires avec clients externes	11 453	11 714	-2,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)			
Clients privés	3 415	3 463	-1,4%
Enterprise Customers	705	804	-12,3%
Wholesale	525	447	17,4%
IT, Network & Infrastructure	(1 154)	(1 138)	1,4%
Swisscom Suisse	3 491	3 576	-2,4%
Fastweb	834	803	3,9%
Autres secteurs opérationnels	188	197	-4,6%
Group Headquarters	(72)	(76)	-5,3%
Réconciliation charges de prévoyance ²	(47)	(60)	-21,7%
Rapprochement de la charge de location selon IAS 17 ³	-	(207)	-100,0%
Elimination inter-secteurs	(36)	(20)	80,0%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 213	3,4%

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.

3 Depuis le 1^{er} janvier 2019, Swisscom applique la norme IFRS 16 «Contrats de location». En 2018, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) des secteurs ne contenait aucune charge de location simple selon la norme IAS 17. Les charges de location simple de 2018 selon IAS 17 ont été présentées en position de réconciliation.

Le rapport s'articule autour des trois divisions opérationnelles Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels. «Group Headquarters», qui affiche des coûts non attribués, est présenté séparément. Swisscom Suisse se compose des segments de clientèle Clients privés, Enterprise Customers et Wholesale ainsi que du secteur IT, Network & Infrastructure. Fastweb est un opérateur de télécommunications, qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Les Autres secteurs opérationnels comprennent notamment Digital Business ainsi que Swisscom Broadcast SA (installations de radiodiffusion) et cabled SA (construction et entretien du réseau).

Pour la conduite financière, le secteur IT, Network & Infrastructure ne facture pas de frais de réseau et Group Headquarters ne facture pas de commissions de gestion à d'autres secteurs. Les autres prestations entre les secteurs sont facturées aux prix du marché. La division IT, Network & Infrastructure, qui planifie, surveille et pilote les coûts du réseau en Suisse est gérée comme un centre de coûts. C'est pourquoi le secteur IT, Network & Infrastructure n'affiche aucun chiffre d'affaires dans les informations sectorielles, à l'exception des revenus de la location et de la gestion d'immeubles et de véhicules. Les résultats des secteurs «Clients privés», «Enterprise Customers» ainsi que «Wholesale» correspondent à une marge de couverture avant frais de réseau.

Swisscom Suisse

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires net et résultats			
Services de télécommunications	5 932	6 222	-4,7%
Services de solutions	1 021	1 027	-0,6%
Marchandises	808	718	12,5%
Wholesale	643	566	13,6%
Autres chiffres d'affaires	80	202	-60,4%
Chiffre d'affaires avec clients externes	8 484	8 735	-2,9%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	79	71	11,3%
Chiffre d'affaires net	8 563	8 806	-2,8%
Charges directes	(1 897)	(1 971)	-3,8%
Charges indirectes	(3 175)	(3 259)	-2,6%
Charges sectorielles	(5 072)	(5 230)	-3,0%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	3 491	3 576	-2,4%
Marge en % du chiffre d'affaires net	40,8	40,6	
Charge de location	(226)	(221) ¹	2,3%
Amortissements	(1 515)	(1 471)	3,0%
Résultat sectoriel	1 750	1 884	-7,1%
Données opérationnelles à la date de clôture en milliers			
Raccordements téléphoniques réseau fixe	1 594	1 788	-10,9%
Raccordements à haut débit Retail	2 033	2 033	0,0%
Raccordements Swisscom TV	1 555	1 519	2,4%
Raccordements mobiles	6 333	6 370	-0,6%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)	11 515	11 710	-1,7%
Raccordements à haut débit Wholesale	515	481	7,1%
Investissements et l'effectif du personnel			
Investissements	1 761	1 620	8,7%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	13 979	14 448	-3,2%

1 Comprend la charge au titre des contrats de location simple et de location-financement selon IAS 17.

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse s'est tassé de CHF 243 mio. (-2,8%) pour s'établir à CHF 8 563 mio., en raison de la pression continue sur les prix et du recul des raccordements de téléphonie fixe. Le chiffre d'affaires réalisé avec les services de télécommunication a fléchi de CHF 290 mio. (-4,7%) à CHF 5 932 mio. Cette baisse est imputable pour CHF 178 mio. (-3,4%) au secteur Clients privés et pour CHF 112 mio. (-10,9%) au secteur Enterprise Customers. Au sein d'Enterprise Customers, le chiffre d'affaires du secteur des solutions est demeuré pratiquement stable (-0,6%). Le repli induit par la pression sur les prix et la baisse des volumes dans les secteurs Workplace et Banking a été pratiquement compensé par la croissance des secteurs Cloud et Security. Les prises de commande s'élevaient en 2019 à près de CHF 3,1 mrd. Au sein de Wholesale, le chiffre d'affaires a progressé en raison de la demande accrue de raccordements à haut débit, de la hausse du nombre de clients sur le réseau mobile et de l'augmentation des volumes de Inbound Roaming.

Le nombre d'unités génératrices de chiffre d'affaires a diminué de 1,7% (-0,2 mio.) pour atteindre 11,5 mio., principalement en raison du recul de la téléphonie fixe. Le nombre de raccordements au réseau de téléphonie fixe a chuté de 194 000 (-10,9%) à 1,6 mio. Dans le marché saturé des télécommunications mobiles, le nombre d'utilisateurs est resté pratiquement stable à 6,33 mio. (-0,6%). Le nombre des raccordements Prepaid a diminué de 7,8% à 1,56 mio., celui des raccordements Postpaid a, à l'inverse, augmenté de 2,0%, pour atteindre au total 4,77 mio. Les marchés du haut débit et de la télévision sont eux aussi saturés. Le nombre des clients TV a toutefois progressé de 2,4% et atteint 1,56 mio. Le nombre des raccordements à haut débit est resté stable à 2,03 mio. Le nombre des clients inOne ne cesse d'augmenter. En 2019, le nombre des clients inOne a progressé de 0,4 mio. pour atteindre 2,8 mio. Ils utilisent 5,4 mio. de produits, soit une hausse de 0,9 mio. en l'espace d'une année. L'offre de communication mobile inOne Mobile

lancée en février 2019, qui intègre l'itinérance (voix et données) en Europe dans la redevance de base, comptait 1,15 mio. de clients à la fin 2019.

Les charges sectorielles se sont tassées de CHF 158 mio. (-3,0%) pour s'établir à CHF 5 072 mio. Les charges directes ont diminué de CHF 74 mio. (-3,8%) à CHF 1 897 mio. La baisse des coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle s'est opposée à la hausse des coûts relatifs à l'achat de prestations de service et de marchandises. Les coûts indirects ont diminué de CHF 84 mio. (-2,6%) à CHF 3 175 mio. Ajustée des provisions pour réductions de postes de CHF 62 mio., la diminution s'élève à CHF 146 mio. (-4,5%). Elle découle principalement de la baisse des effectifs, du recul des coûts liés aux collaborateurs extérieurs et du repli des coûts d'exploitation des systèmes informatiques. Les gains

d'efficacité ont permis de diminuer les effectifs de 469 équivalents plein temps (-3,2%). Ils s'élèvent désormais à 13 979. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié d'EUR 85 mio. (-2,4%), pour s'établir à EUR 3 491 mio. Le recul résultant de la baisse du chiffre d'affaires a été en majeure partie compensé par les mesures de réduction des coûts en cours. Les investissements ont augmenté du fait des dépenses d'acquisition de fréquences de communication mobile de CHF 141 mio. (-8,7%) à CHF 1 761 mio. Les investissements consentis pour le développement des réseaux haut débit sont restés à un niveau élevé. Fin 2019, environ 74% des logements et commerces de Suisse étaient raccordés au très haut débit (plus de 80 Mbit/s). 47% des logements et commerces bénéficient de connexions rapides de plus de 200 Mbit/s.

Fastweb

En mio. EUR ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Clients privés	1 104	1 050	5,1%
Grandes entreprises	862	780	10,5%
Wholesale	245	267	-8,2%
Chiffre d'affaires avec clients externes	2 211	2 097	5,4%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	7	7	0,0%
Chiffre d'affaires net	2 218	2 104	5,4%
Charges sectorielles	(1 468)	(1 408)	4,3%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	750	696	7,8%
Marge en % du chiffre d'affaires net	33,8	33,1	
Charge de location	(50)	(23) ¹	117,4%
Amortissements	(560)	(509)	10,0%
Résultat sectoriel	140	164	-14,6%
Investissements	599	657	-8,8%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 456	2 484	-1,1%
Raccordements à haut débit à la date de clôture en milliers	2 637	2 547	3,5%
Raccordements mobiles à la date de clôture en milliers	1 806	1 432	26,1%

1 Comprend la charge au titre des contrats de location simple et de location-financement selon IAS 17.

Le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé d'EUR 114 mio. (+5,4%) par rapport à l'exercice précédent, et a atteint EUR 2 218 mio. En dépit d'un environnement de marché difficile, le nombre de clients dans l'activité haut débit a augmenté de 90 000 en un an (+3,5%) pour s'établir à près de 2,64 mio. La croissance de Fastweb se poursuit également sur le marché disputé de la communication mobile. Le nombre de raccordements mobiles a progressé de 374 000 (+26,1%) à 1,81 mio. en l'espace d'une année. L'accent est de plus en plus mis sur les offres combinées. Les clients sont déjà près de 34% à utiliser une telle offre combinant téléphonie fixe et communication mobile. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés s'est accru d'EUR 54 mio. (+5,1%) par rap-

port à l'exercice précédent, pour atteindre EUR 1 104 mio. Sur le marché des clients commerciaux, Fastweb a défendu sa solide position. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux a augmenté d'EUR 82 mio. (+10,5%), à EUR 862 mio., grâce aux chiffres d'affaires plus importants auprès des administrations publiques. Le chiffre d'affaires de l'activité Wholesale a, à l'inverse, reculé d'EUR 22 mio. (-8,2%), pour s'établir à EUR 245 mio.

Sur fond de croissance du chiffre d'affaires, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté d'EUR 54 mio. (+7,8%) à EUR 750 mio.; sur une base ajustée, la hausse a été de 5,2%. Les investissements ont augmenté d'EUR 58 mio. (+8,8%) par rapport à l'année précédente,

pour atteindre EUR 599 mio. Durant l'exercice précédent, ce montant comprenait des coûts d'acquisition et de prolongation des fréquences de téléphonie mobile d'un montant d'EUR 64 mio. Le volume des investissements reste

au total à un niveau élevé du fait de la poursuite du développement des réseaux haut débit. Avec 2 456 équivalents plein temps, les effectifs de Fastweb sont restés pratiquement au niveau de l'exercice précédent.

Autres secteurs opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	509	560	-9,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	420	349	20,3%
Chiffre d'affaires net	929	909	2,2%
Charges sectorielles	(741)	(712)	4,1%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	188	197	-4,6%
Marge en % du chiffre d'affaires net	20,2	21,7	
Charge de location	(11)	(13) ¹	-15,4%
Amortissements	(63)	(59)	6,8%
Résultat sectoriel	114	125	-8,8%
Investissements	47	46	2,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 685	2 679	0,2%

1. Comprend la charge au titre des contrats de location simple et de location-financement selon IAS 17.

Le chiffre d'affaires net des Autres secteurs opérationnels s'est accru de CHF 20 mio. (+2,2%) par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 929 mio. Cette augmentation s'explique principalement par les chiffres d'affaires plus élevés générés par les activités de construction de cablex. Le recul du chiffre d'affaires généré avec des clients externes est imputable à la perte du mandat de collecte de la redevance radio et télévision par Billag. Le résultat sectoriel avant amortissements

s'est par conséquent replié d'EUR 9 mio. (-4,6%), pour s'établir à EUR 188 mio. La marge de résultat s'est repliée à 20,2% (exercice précédent: 21,7%). Les effectifs ont augmenté de 6 équivalents plein temps (+0,2%), passant à 2 685 du fait de l'embauche de nouveaux collaborateurs par cablex, suite à l'augmentation du volume des commandes. Cette hausse a été en partie compensée par la réduction du nombre de collaborateurs chez Billag.

Group Headquarters et réconciliation

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Group Headquarters	(72)	(76)	-5,3%
Réconciliation charges de prévoyance	(47)	(60)	-21,7%
Rapprochement de la charge de location selon IAS 17	-	(207)	-100,0%
Élimination inter-secteurs	(36)	(20)	80,0%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	(155)	(363)	-57,3%

En 2018, la charge au titre des contrats de location-financement a été comptabilisée en charge d'exploitation; elle est présentée ici au titre de la réconciliation. À compter du 1^{er} janvier 2019, cette charge est remplacée par des amortissements et intérêts. Les autres charges nettes non allouées aux secteurs opérationnels, comprenant le Group Headquarter ainsi que la réconciliation des charges de prévoyance et des éliminations intersectorielles, ont diminué au total de CHF 1 mio. par rapport

à l'année précédente. 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. La baisse des coûts de CHF 13 mio. est principalement due à des changements d'hypothèses (concernant en particulier le taux d'escompte). La position des éliminations intersectorielles concerne les bénéfices intermédiaires sur les prestations activées d'autres sociétés du groupe.

Amortissements et résultats non opérationnels

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 213	3,4%
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	(2 166)	(2 144)	1,0%
Amortissement des droits d'utilisation	(282)	–	
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 910	2 069	–7,7%
Charges nettes d'intérêts sur les actifs et passifs financiers	(62)	(104)	–40,4%
Charges d'intérêts sur les obligations au titre de la location	(42)	(24)	75,0%
Autre résultat financier	(54)	(30)	80,0%
Résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence	(28)	5	
Bénéfice avant impôts sur le résultat	1 724	1 916	–10,0%
Charge d'impôt sur le résultat	(55)	(395)	–86,1%
Bénéfice net	1 669	1 521	9,7%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 672	1 527	9,5%
Bénéfice net attribuable aux intérêts minoritaires	(3)	(6)	–50,0%
Bénéfice par action (en CHF)	32,28	29,48	9,5%

Des droits d'utilisation sont comptabilisés et amortis du fait de l'application de la norme IFRS 16 «Contrats de location» à compter du 1^{er} janvier 2019. En 2019, les amortissements des droits d'utilisation s'élevaient à CHF 282 mio. Les amortissements d'immobilisations corporelles et incorporelles ont augmenté de CHF 22 mio. (+1,0%) par rapport à l'exercice précédent et s'établissent à CHF 2 166 mio., ce qui est dû notamment à des amortissements plus élevés de Swisscom Suisse et de Fastweb. Les charges d'intérêts nettes hors location ont chuté du fait de la baisse des charges d'intérêts moyennes de CHF 104 mio., à CHF 62 mio. Des effets négatifs de CHF 23 mio. découlant de la variation de la valeur de marché des swaps de taux d'intérêt et pertes de change de CHF 12 mio. ont été imputés au résultat financier en 2019. La charge d'impôt sur le résultat s'élevait à CHF 55 mio. (exercice précédent: CHF 395 mio.), du fait des passifs d'impôts liés à l'adoption de la réforme fiscale suisse. Le bénéfice net de Swisscom a progressé de CHF 148 mio. (+9,7%), pour s'établir à CHF 1 669 mio. Le bénéfice par action a augmenté de CHF 29.48 à CHF 32.28.

Réforme fiscale suisse

En 2019, la charge d'impôt sur le résultat s'élevait à CHF 55 mio. (exercice précédent: CHF 395 mio.) et le taux d'imposition effectif du groupe à 3,2% (exercice précédent: 20,6%). La baisse significative de la charge fiscale s'explique par une modification de la législation fiscale,

des ajustements par rapport à l'exercice précédent et une baisse du résultat avant impôts de CHF 192 mio. Un projet de refonte de la fiscalité des entreprises a été adopté lors d'une votation fédérale populaire en mai 2019. Suite à cette réforme fiscale, la plupart des cantons ont décidé de baisser les taux d'imposition sur le résultat. La réforme fiscale et les baisses des taux d'imposition ont généré des effets positifs de CHF 269 mio. sur les comptes consolidés de Swisscom en 2019. Ceux-ci découlent de la comptabilisation d'impôts différés conformément aux règles de comptabilisation internationales (IFRS). D'une part, les passifs d'impôts différés existants ont été ajustés selon les nouveaux taux d'imposition cantonaux et, de l'autre, les ajustements liés à la transition de la société holding vers une imposition ordinaire ont entraîné la formation de nouveaux avoirs fiscaux latents. Les effets fiscaux différés comptabilisés d'un montant de CHF 269 mio. n'affectent pas les impôts dus pour 2019, mais sont répartis sur une période de dix ans. En 2019, Swisscom a payé CHF 357 mio. d'impôt sur le résultat en Suisse (exercice précédent: CHF 277 mio.). Une diminution hors période de la charge fiscale pour 2019, d'un montant total de CHF 16 mio., a par ailleurs découlé de divers ajustements de la provision pour impôts pour l'exercice précédent. Sur la base des modifications de la loi et des taux d'imposition, Swisscom table sur un futur taux d'imposition effectif du groupe de l'ordre de 19,5%.

Flux de trésorerie

En mio. CHF	2019	2018	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 213	145
Investissements	(2 438)	(2 404)	(34)
Charge de location	(294)	–	(294)
Operating free cash flow proxy	1 626	1 809	(183)
Variation de l'actif circulant net	146	(139)	285
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	48	64	(16)
Paiements d'intérêts nets de actifs et passifs financiers	(63)	(109)	46
Paiements d'intérêt sur passifs résultant de contrats de location-financement	–	(24)	24
Paiements d'impôts sur le résultat	(371)	(294)	(77)
Autres flux opérationnels de trésorerie	(41)	12	(53)
Free cash flow	1 345	1 319	26
Dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises	(413)	(113)	(300)
Autres flux de trésorerie nets d'investissement financiers	39	19	20
Constitution de passifs financiers	417	1 451	(1 034)
Remboursement de passifs financiers	(374)	(1 545)	1 171
Remboursement de passifs résultant de contrats de location-financement selon IAS 17	–	(26)	26
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 140)	–
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	(16)	(10)	(6)
Diminution nette des liquidités	(142)	(45)	(97)

L'operating free cash flow proxy a diminué de CHF 183 mio., pour s'établir à CHF 1 626 mio. par rapport à l'exercice précédent, essentiellement en raison de la hausse des investissements. Les investissements ont augmenté de CHF 34 mio., pour atteindre CHF 2 438 mio. Cela découle des dépenses pour les fréquences de communication mobile mises aux enchères au premier semestre 2019, d'un montant de CHF 196 mio. pour Swisscom Suisse. Déduction faite des dépenses pour les fréquences de communication mobile, l'operating free cash flow proxy a progressé de CHF 13 mio.

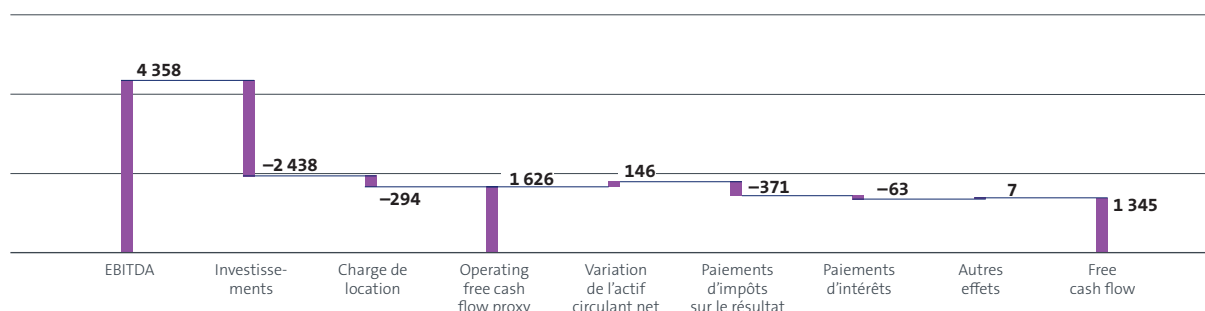
Le free cash flow a augmenté de CHF 26 mio. par rapport à l'exercice précédent, à CHF 1 345 mio. Cette hausse s'explique essentiellement par l'évolution plus saine de l'actif circulant net. L'actif circulant net a diminué de

CHF 146 mio. par rapport à la fin 2018 (exercice précédent: hausse de CHF 139 mio.).

Les dépenses nettes pour achats et ventes d'entreprises ont totalisé CHF 413 mio. (exercice précédent: CHF 113 mio.). Y figure le paiement à Tamedia de CHF 240 mio. pour le rachat de la part restante de 31% dans Swisscom Directories SA. Sont également compris les paiements liés à l'acquisition par Fastweb de l'activité Fixed-Wireless de Tiscali ainsi que les investissements dans la participation Flash Fiber, comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, dans le cadre du développement du réseau en Italie. En 2019, Swisscom a contracté différents emprunts obligataires d'un montant de CHF 405 mio. Les fonds obtenus ont servi au remboursement de passifs existants.

Développement free cash flow

En mio. CHF



Investissements

En mio. CHF ou comme indiqué	2019	2018	Variation
Réseau fixe et Infrastructure	459	496	-7,5%
Extension du réseau de fibre optique	494	490	0,8%
Réseau de téléphonie mobile	270	307	-12,1%
Fréquences mobiles	196	-	
A la demande des clients	81	77	5,2%
Projets, autre	261	250	4,4%
Swisscom Suisse	1 761	1 620	8,7%
Fastweb	667	757	-11,9%
Autres secteurs opérationnels	47	46	2,2%
Group Headquarters et élimination	(37)	(19)	94,7%
Total des investissements	2 438	2 404	1,4%
Dont Suisse	1 770	1 645	7,6%
Dont à l'étranger	668	759	-12,0%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	21,3	20,5	

Les investissements se sont accrus de CHF 34 mio. (+1,4%) par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à CHF 2 438 mio., ce qui correspond à 21,3% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 20,5%). En 2019, 72% des investissements ont été consacrés à Swisscom Suisse, 27% à Fastweb et 1% aux Autres secteurs opérationnels.

Les investissements réalisés par Swisscom Suisse ont progressé de CHF 141 mio. (+8,7%) par rapport à l'exercice précédent pour atteindre CHF 1 761 mio., soit 20,6% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 18,4%). Cela comprend les dépenses de CHF 196 mio. pour les fréquences de communication mobile mises aux enchères au premier semestre 2019. Les investissements pour le réseau mobile ainsi qu'autre réseau fixe et infrastructure

ont reculé, tandis que ceux pour l'extension du haut débit par fibre optique sont demeurés stables à un niveau élevé.

Les investissements de Fastweb ont baissé de CHF 90 mio. (-11,9%), à CHF 667 mio. En monnaie locale, ils se sont accrus d'EUR 58 mio. (+8,8%) pour atteindre EUR 599 mio. Cette hausse découle principalement des frais d'acquisition et de prolongation des fréquences de téléphonie mobile d'un montant EUR 64 mio. engagés durant l'exercice précédent. Le volume des investissements reste au total à un niveau élevé du fait de la poursuite du développement des réseaux haut débit. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net a ainsi chuté de 27,0% (exercice précédent: 31,2%).

Patrimoine

En mio. CHF	31.12.2019	01.01.2019 ¹	Variation
Immobilisations corporelles	10 529	10 425	104
Immobilisations incorporelles	1 842	1 772	70
Goodwill	5 163	5 167	(4)
Droits d'utilisation	2 177	1 786	391
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	2 183	2 189	(6)
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	(1 614)	(1 658)	44
Provisions	(1 146)	(1 028)	(118)
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	(122)	(134)	12
Autres actifs et passifs opérationnels, net	(26)	194	(220)
Actifs opérationnels, net	18 986	18 713	273
Dettes nettes	(6 758)	(7 009)	251
Engagements de leasing	(2 027)	(1 622)	(405)
Engagements de prévoyance professionnelle	(1 058)	(1 196)	138
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	(607)	(873)	266
Participations mises en équivalence et autres placements à long terme	339	217	122
Capitaux propres	8 875	8 230	645
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	36,6	34,4	

1 Incl. effet de l'application initiale de IFRS 16.

Actifs opérationnels

Les actifs opérationnels nets ont augmenté de CHF 0,3 mrd à CHF 19,0 mrd. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des immobilisations corporelles, des actifs incorporels et des droits d'utilisation. La valeur comptable nette du poste goodwill s'élève à CHF 5,2 mrd et revient pour l'essentiel à Swisscom Suisse (CHF 4,2 mrd). Ce goodwill résulte principalement du rachat, en 2007, de la participation de 25% dans Swisscom Mobile SA qui avait été cédée à Vodafone en 2001. Après le rachat, les activités liées au réseau mobile, au réseau fixe et aux solutions ont été regroupées sur le plan organisationnel pour donner naissance à la nouvelle société Swisscom (Suisse) SA. Le risque d'évaluation de ce goodwill est très faible. La valeur comptable nette du goodwill de Fastweb se monte à EUR 0,5 mrd (CHF 0,5 mrd). Dans les comptes consolidés, la valeur comptable de Fastweb s'élève au total à EUR 3,0 mrd (CHF 3,3 mrd).

Dettes nettes

L'endettement net se compose du passif financier, déduction faite des liquidités, des placements à court terme, des instruments financiers dérivés détenus pour la couverture du passif financier, ainsi que des autres placements à long terme qui s'inscrivent dans un rapport direct avec le passif financier à long terme (certificats de dépôt, U.S. Treasury Bond Strips). L'endettement net et le ratio dette nette/EBITDA sont présentés tant avec les contrats de location sans classification qu'en passifs financiers. Pour établir la notation de crédit, les agences de notation intègrent les obligations au titre de la location dans le calcul de l'endettement net. Conformément à l'objectif financier du Conseil fédéral pour la structure de financement, les contrats de location ne sont à l'inverse pas classés en passifs financiers et élément de l'endettement net.

En mio. CHF	31.12.2019	01.01.2019 ¹
Ratio dette nette/EBITDA après charge de location		
Emprunts obligataires	5 915	5 554
Prêts bancaires	1 080	1 233
Placements privés	151	426
Autres passifs financiers	314	570
Total des passifs financiers	7 460	7 783
Liquidités	(328)	(474)
Certificats de dépôt à long terme	(142)	(145)
Instruments d'emprunt cotés à long terme	(94)	–
Instruments financiers dérivés à long terme pour les financements	(73)	(81)
Placements à court terme	(65)	(74)
Dette nette	6 758	7 009
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 213
Charge de location	(294)	–
EBITDA après charge de location	4 064	4 213
Ratio dette nette/EBITDA après charge de location	1,7	1,7
Ratio dette nette y compris engagements de leasing/EBITDA avant charge de location		
Dette nette	6 758	7 009
Engagements de leasing	2 027	1 622
Dette nette y compris engagements de leasing	8 785	8 631
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) sans charge de location	4 358	4 213
Charges de location simple selon IAS 17	–	207
EBITDA après charge de location	4 358	4 420
Ratio dette nette y compris engagements de leasing/EBITDA avant charge de location	2,0	2,0

1 Incl. effet de l'application initiale de IFRS16.

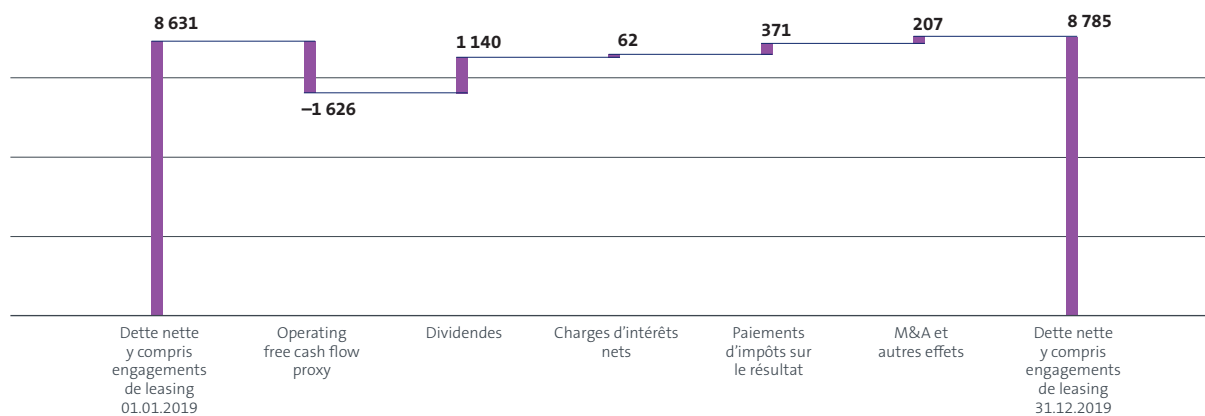
Fin 2019, le ratio dette nette (y c. engagements de leasing)/EBITDA était de 2,0 (exercice précédent: 2,0). À défaut de classification des contrats de location en passif financier, le ratio dette nette/EBITDA après charge de location s'élève à 1,7 (exercice précédent: 1,7). Les deux ratios révèlent un endettement stable par rapport à l'exercice précédent. L'objectif que s'est fixé Swisscom, de conserver une notation de crédit Single A, a été réalisé. De la même façon, la limitation de l'endettement net

à 2,1 x l'EBITDA (après charge de location) fixé dans les objectifs financiers du Conseil fédéral a été respectée.

Les années précédentes, tirant profit des conditions avantageuses du marché des capitaux, Swisscom a poursuivi l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relative aux passifs financiers. La part des passifs financiers portant intérêt variable se monte à 22%.

Evolution de la dette nette y compris engagements de leasing

En mio. CHF



Passifs financiers

Au 31 décembre 2019, la valeur nominale des passifs financiers sans instruments financiers dérivés s'élevait à CHF 7,3 mrd. Environ 81% de ces passifs ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2019, les

engagements financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 1,4 mrd. En 2019, les charges d'intérêt moyennes de toutes les dettes financières se montaient à 1,0% et la durée résiduelle moyenne s'établissait à 5,5 ans.

Valeur nominale, en mio de CHF	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance 6 à 10 ans	Echéance plus de 10 ans	Total
Prêts bancaires	781	–	264	–	–	1 045
Emprunts obligataires	543	543	1 250	2 544	955	5 835
Placements privés	–	–	–	–	150	150
Autres passifs financiers	39	94	13	84	–	230
Total des passifs financiers¹	1 363	637	1 527	2 628	1 105	7 260

1. Hormis instruments financiers dérivés.

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'élevaient à CHF 1,1 mrd. Par rapport à l'exercice précédent, ils ont diminué de CHF 0,1 mrd. Cette situation s'explique principalement par le rendement positif des actifs du plan de prévoyance. Selon les principes comptables suisses (Swiss GAAP RPC) pertinents pour la caisse de pensions, il existe un excédent de couverture de CHF 1,1 mrd, ce qui correspond, pour une fortune de CHF 11,6 mrd, à un degré de couverture de 110%. Les principales raisons de l'écart de CHF 2,2 mrd. par rapport à l'évaluation selon les IFRS sont, d'une part, l'utilisation de différentes hypothèses, notamment du taux d'intérêt pour l'actualisation des futures prestations de retraite, déduction faite de la part de financement du collaborateur (Risk Sharing), avec un effet net de CHF 1,5 mrd., et de l'autre, de la méthode d'évaluation qui considère différemment les futures augmentations des salaires, les taux de cotisation différenciés selon les classes d'âge et les départs à la retraite anticipés, avec un effet net de CHF 0,7 mrd.

Capitaux propres

Dans le bilan consolidé 2019, le capital propre s'élève à CHF 8,9 mrd (exercice précédent: CHF 8,2 mrd) et la part de capital propre à 36,6% (au 1^{er} janvier 2019: 34,4%). L'augmentation du capital propre de CHF 0,7 mrd est principalement due au fait que le bénéfice net (CHF 1,7 mrd) est supérieur au dividende (CHF 1,1 mrd). Les différences de change résultant de la conversion des filiales étrangères sont comptabilisées dans le capital propre. Au 31 décembre 2019, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères dans les fonds propres s'élevaient à CHF 1,8 mrd (après impôts). Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des fonds propres figurant dans les comptes annuels de Swisscom SA (états financiers individuels) et non des fonds propres dans le compte de groupe. Les fonds propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 6,8 mrd dans les comptes annuels 2019, la différence de CHF 2,1 mrd entre ce montant et les fonds propres du bilan consolidé s'expliquant principalement par les bénéfices non distribués des filiales et par des différences dans les méthodes comptables. En vertu des règles de comptabilisation découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est possible de distribuer ni le capital-actions ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Le 31 décembre 2019, le montant des réserves distribuables de Swisscom SA, en vertu du droit des sociétés anonymes, s'élevait à CHF 6,7 mrd.

Gestion de l'entreprise axée sur la valeur

Les chiffres clés financiers utilisés pour planifier et gérer les activités opérationnelles sont le chiffre d'affaires, le résultat opérationnel avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et les investissements. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA permet en outre d'établir une comparaison de la valeur de l'entreprise tirée du cours de l'action le jour de la clôture avec celle d'autres entreprises de télécommunication (entreprises européennes) d'une part, et avec l'exercice

précédent de l'autre. Une partie de la rémunération des membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe est versée sous forme d'actions Swisscom, bloquées pendant trois ans. Ceux-ci sont en outre obligés de détenir un nombre minimal d'actions. La rémunération variable basée sur des objectifs financiers et non-financiers, le versement partiel de la rémunération en actions et le nombre minimal d'actions à détenir représentent les leviers employés pour faire concorder les intérêts financiers du Management avec ceux des actionnaires.

En mio. CHF ou comme indiqué	31.12.2019	01.01.2019 ¹
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière	26 553	24 331
Dette nette y compris engagements de leasing	8 785	8 631
Engagements de prévoyance professionnelle	1 058	1 196
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	607	873
Participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et autres actifs financiers à long terme	(339)	(217)
Participations ne donnant pas le contrôle	3	(15)
Valeur globale de l'entreprise (EV)	36 667	34 799
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 420 ²
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	8,4	7,9

1 Incl. effet de l'application initiale de IFRS 16.

2 Hormis charges de location simple selon IAS 17.

La valeur globale de l'entreprise Swisscom a augmenté de CHF 1,9 mrd (+5,4%) à CHF 36,7 mrd en 2019. Cela est principalement dû à la hausse de la capitalisation boursière de CHF 2,2 mrd. Sur une base comparable, l'EBITDA a toutefois diminué. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA a toutefois atteint 8,4 (exercice précédent: 7,9). Avec un tel rapport, la valeur boursière relative de Swisscom est nettement supérieure à la

valeur moyenne des entreprises européennes comparables évoluant dans le secteur des télécommunications. L'évaluation relative plus élevée résulte de la solide position sur le marché de Swisscom et de son dividende attrayant. Les taux d'intérêt et taux d'imposition plus bas en Suisse que dans les autres pays européens ont, par ailleurs, eu un effet positif.

Compte de création de valeur

Swisscom contribue de manière significative à la compétitivité et la prospérité de la Suisse, réalise une création de valeur directe, le tout grâce à une infrastructure de réseau moderne et performante, et une gamme de prestations moderne bien adaptée aux besoins. La création

de valeur opérationnelle réalisée résulte du chiffre d'affaires obtenu diminué des prestations préalables pour le matériel et les services, des autres charges indirectes et des amortissements. Dans le compte de création de valeur, les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables, mais comme une utilisation de la création de valeur.

En mio. CHF	2019			2018		
	Suisse	Autres pays	Total	Suisse	Autres pays	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	8 969	2 484	11 453	9 274	2 440	11 714
Propres prestations activées et autres produits	378	131	509	347	114	461
Charges directes	(1 925)	(890)	(2 815)	(2 001)	(953)	(2 954)
Autres charges d'exploitation ¹	(1 314)	(662)	(1 976)	(1 390)	(575)	(1 965)
Charge de location	(238)	(86)	(294)	(181)	(26)	(207)
Amortissements ²	(1 542)	(594)	(2 136)	(1 521)	(586)	(2 107)
Prestations de services fournies par des tiers	(4 641)	(2 101)	(6 742)	(4 746)	(2 026)	(6 772)
Création de valeur opérationnelle	4 328	383	4 711	4 528	414	4 942
Autre résultat pas opérationnel ³			(154)			(62)
Total création de valeur			4 557			4 880
Répartition de la création de valeur						
Collaborateurs ⁴	2 522	231	2 753	2 531	224	2 755
Secteur public ⁵	317	11	328	335	25	360
Actionnaires (dividendes)			1 141			1 141
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			62			128
Entreprise (bénéfice non distribué) ⁶			273			496
Total création de valeur			4 557			4 880

1 Autres charges d'exploitation: sans impôts sur le capital ni autres impôts ne dépendant pas du résultat.

2 Amortissements: sans les amortissements sur les immobilisations incorporelles liées aux acquisitions comme les marques ou les relations avec la clientèle.

3 Autres résultats pas opérationnels: résultat financier sans charges d'intérêt nettes, résultat des participations comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence et amortissements sur les immobilisations corporelles liées aux acquisitions.

4 Collaborateurs: le paiement des cotisations de l'employeur est comptabilisé dans les charges de prévoyance et non comme charges conformément aux IFRS.

5 Secteur public: impôts exigibles sur le résultat, impôts sur le capital et autres impôts ne dépendant pas du résultat. Hormis paiements pour la taxe sur la valeur ajoutée et les fréquences de téléphonie mobile.

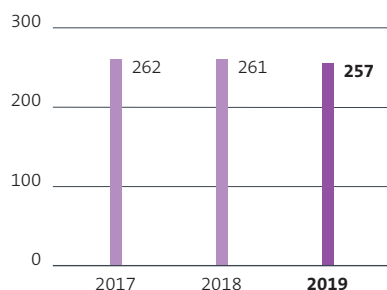
6 Entreprise: y compris les variations des impôts différés et les engagements de prévoyance.

Sur la création de valeur opérationnelle consolidée de CHF 4,7 mrd, CHF 4,3 mrd soit 91,9% sont réalisés en Suisse. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une baisse de 4,4%. Parallèlement, la création de valeur par équivalent-plein temps a reculé de 1,5 %, pour atteindre CHF 257 000. En plus de la création de valeur directement réalisée, les achats auprès des fournisseurs génèrent une

création de valeur indirecte significative pour le développement économique de la Suisse. En tenant compte des investissements plutôt que des amortissements, le volume d'achat pour les activités suisses se monte à environ CHF 4,9 mrd pour 2019, montant sur lequel les achats auprès des fournisseurs réalisent une création de valeur d'environ 60% ou CHF 2,9 mrd en Suisse.

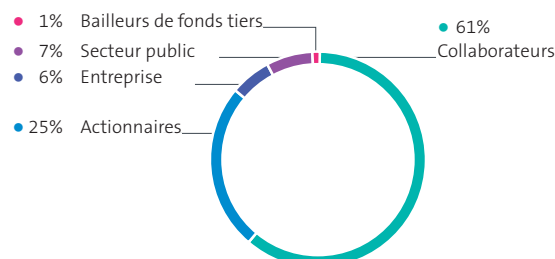
Swisscom création de valeur par collaborateur en Suisse

En milliers CHF



Répartition de la création de valeur

en %



Perspectives financières

En mio. CHF ou selon indication	2019, rapporté	Variation Swisscom hors Fastweb	Variation Fastweb	2020 Prévision ¹
Chiffre d'affaires net				
Groupe Swisscom	11 453	< 0	> 0	~ CHF 11,1 mrd
Swisscom hors Fastweb				~ CHF 8,7 mrd
Fastweb				~ EUR 2,3 mrd
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)				
Groupe Swisscom	4 358	< 0	> 0	~ CHF 4,3 mrd ²
Swisscom hors Fastweb				~ CHF 3,5 mrd
Fastweb				~ EUR 0,8 mrd
Investissements				
Groupe Swisscom	2 438 ³	–	–	~ CHF 2,3 mrd
Swisscom hors Fastweb				~ CHF 1,6 mrd
Fastweb				~ EUR 0,6 mrd

1 Taux de conversion CHF/EUR 1.07 (2019: CHF/EUR 1.11).

2 Prévision 2020 de l'EBITDA après charge de location ~ CHF 4,0 mrd

3 Incl. dépenses de CHF 196 mio. pour les fréquences de téléphonie mobile en Suisse.

Pour 2020, Swisscom s'attend à un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,1 mrd, un EBITDA d'environ CHF 4,3 mrd et des investissements de quelque CHF 2,3 mrd. Le chiffre d'affaires de Swisscom, hors Fastweb, devrait s'inscrire en baisse en raison de la forte pression concurrentielle et sur les prix et du recul continu du nombre de lignes téléphoniques fixes. Le chiffre d'affaires de Fastweb devrait progresser légèrement par rapport à 2019. Pour Swisscom sans Fastweb, la baisse du chiffre d'affaires ne peut être entièrement compensée par des économies de coûts. En revanche, on s'attend à une augmentation de l'EBITDA de Fastweb sur une base compa-

nable. Les investissements en Suisse seront légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente, si l'on en exclut les dépenses liées à l'adjudication de fréquences de téléphonie mobile supplémentaires. Chez Fastweb, on s'attend à un niveau d'investissement plus bas. Si les objectifs sont atteints, Swisscom a l'intention de proposer à l'Assemblée générale 2021 le versement d'un dividende attrayant, d'un montant inchangé de CHF 22 par action, au titre de l'exercice 2020.

Marché des capitaux

Grâce à une mise en œuvre systématique de la stratégie, Swisscom a satisfait aux ambitions financières 2019 qui lui permettent, cette année encore, de créer de la valeur ajoutée pour les actionnaires. Avec les notes A (stable) de Standard & Poor's et A2 (stable) de Moody's, Swisscom compte parmi les entreprises de télécommunications les mieux notées d'Europe.

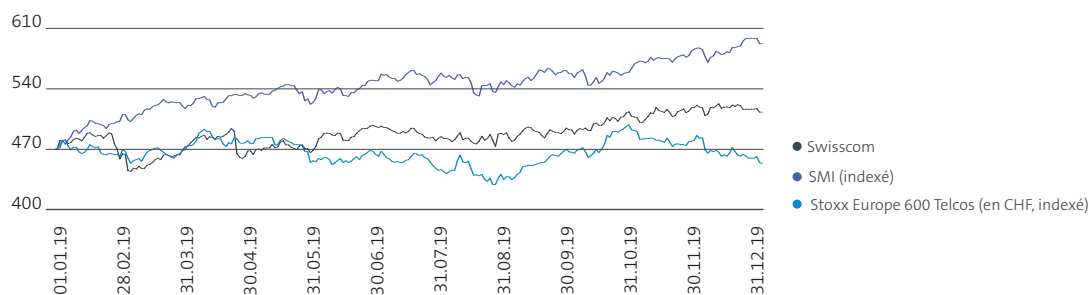
Action Swisscom

Au 31 décembre 2019, la capitalisation boursière de Swisscom s'élevait à CHF 26,6 mrd (exercice précédent: CHF 24,3 mrd). Le nombre d'actions en circulation est resté inchangé à 51,8 mio. Toutes les actions nominatives ont une valeur nominale de CHF 1 et chaque action

donne droit à une voix. Le droit de vote ne peut être exercé que si l'actionnaire est inscrit au registre des actions de Swisscom SA comme actionnaire avec droit de vote. Le Conseil d'administration peut toutefois refuser l'inscription d'un actionnaire lorsque les droits de vote de celui-ci dépassent 5% du capital-actions.

Evolution du cours de l'action en 2019

en CHF



L'indice suisse des actions (SMI) a enregistré une hausse de 26,0% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, l'action Swisscom a gagné 9,1% pour s'établir à CHF 512.60. Elle a ainsi réalisé une performance supérieure à celle de l'indice européen des valeurs du secteur, le Stoxx Europe 600 Telecommunications (+0,4% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a baissé de 1,5% à 148 913 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2019 a atteint CHF 18,0 mrd.

© Voir sous www.swisscom.ch/cours

Rendement de l'action

Le 8 avril 2019, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action, ce qui correspond à un rendement de +4,7% sur la base du cours de l'action fin 2018. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint +14,3% en 2019. Le TSR du SMI s'est inscrit à +30,2% et celui de l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications à +5,5% en EUR.

Lieux de négoce

Les actions Swisscom sont négociées en Suisse à la SIX Swiss Exchange sous le symbole SCMN (numéro de valeur 874251) et aux Etats-Unis (marché de gré à gré, programme de niveau 1) sous forme d'American Depositary Receipts (ADR) dans un rapport 1:10 sous le symbole SCMWY (numéro Pink Sheet 69769).

Structure de l'actionnariat

	31.12.2019			31.12.2018		
	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	68 008	4 718 542	9,1%	70 206	4 995 716	9,6%
Institutions	2 733	20 689 401	39,9%	2 904	20 412 227	39,4%
Total	70 742	51 801 943	100,0%	73 111	51 801 943	100,0%

L'actionnaire majoritaire de Swisscom SA au 31 décembre 2019 est la Confédération helvétique (Confédération) qui, conformément à la loi en vigueur, doit détenir la majorité du capital et des voix. Le flottant se subdivise entre quelque 40% d'investisseurs institutionnels et quelque 9% de personnes physiques. Au 31 décembre 2019, quelque 20% des actions comptaient parmi les «actions dispo».

Recommandations des analystes

Les spécialistes en placement analysent en permanence la situation de Swisscom en termes de marche des affaires, de résultats et de position sur le marché. Les conclusions et recommandations qui en découlent livrent de précieuses indications aux investisseurs. Pas moins de 23 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2019, 9% d'entre eux recommandaient d'acheter l'action Swisscom, 39% recommandaient de conserver le titre et 52% suggéraient de le vendre. Les analystes estimaient à CHF 469 le cours cible moyen de l'action Swisscom au 31 décembre 2019.

Politique de distribution

Swisscom poursuit une politique de distribution avec un dividende stable. Pour l'exercice 2019, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 6 avril 2020 d'approuver le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action, soit une distribution totale de CHF 1 140 mio.

Depuis son introduction en Bourse en 1998, Swisscom a ainsi versé à ses actionnaires un montant total de CHF 33,0 mrd. Ce montant inclut le paiement de dividendes de CHF 21,0 mrd, les réductions de valeur nominale de CHF 1,6 mrd et les programmes de rachat d'actions de CHF 10,4 mrd. Depuis son entrée en Bourse, Swisscom a distribué au total CHF 411 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 173 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'efforce de conserver la notation de crédit Single A. Afin d'éviter toute postériorité de rang d'ordre structurel, Swisscom s'attache à 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 2019, sa solide assise financière lui a encore valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux.

Risques

L'évolution du marché et de l'environnement concurrentiel, du cadre juridique et économique ainsi que de la technologie est un facteur de risque. La gestion des risques mise en œuvre par Swisscom vise à préserver la valeur de l'entreprise. A long terme, les évolutions du marché vont entraîner des changements fondamentaux qui s'accompagneront de risques en matière de modèle commercial, de technologie et de capital humain.

Situation en matière de risques

Les changements des marchés, de la concurrence, de la technologie, de la réglementation et de la politique sont autant de facteurs de risque potentiels. Les services de télécommunications classiques perdent du terrain. De nouveaux services dans les domaines de la numérisation et des services informatiques tels que les Cloud Services, la sécurité informatique et les solutions IoT sont appelés à compenser les pertes de chiffre d'affaires dans les activités de base traditionnelles. A long terme, les évolutions du marché entraîneront de profonds ajustements qui s'accompagneront de risques dans les domaines du modèle d'affaires, de la technologie et du capital humain. La liste ci-après mentionne les principaux facteurs de risques. Quant aux principaux risques inhérents à la chaîne d'approvisionnement, ils sont présentés séparément, dans le rapport sur le développement durable.

Facteurs de risque

Marché des télécommunications

La concurrence exercée par les fournisseurs d'infrastructure et les prestataires de services sans infrastructure propre ne cesse de s'intensifier, si bien qu'une changement s'impose plus que jamais. Concrètement, il s'agit de réduire la complexité résultant de l'exploitation parallèle de technologies anciennes et nouvelles, afin de commercialiser de nouveaux services attrayants. Il se peut toutefois que certains chiffres d'affaires provenant des activités de télécommunication classiques ne puissent pas être préservés durablement et que la complexité technique ne puisse pas être réduite.

Politique et réglementation

La révision de la réglementation recèle des risques susceptibles de se répercuter de manière négative sur la situation financière et patrimoniale de Swisscom. En outre, des sanctions prononcées par la Commission de la concurrence pourraient peser sur les résultats de l'entreprise et ternir sa bonne réputation. Enfin, des revendications politiques excessives (concernant par exemple le service universel) pourraient remettre en question le système de concurrence actuel.

Accroissement du débit du réseau d'accès

Les besoins en matière d'accès à haut débit augmentent à un rythme soutenu et l'attractivité des appareils et services basés sur IP (smartphones, IPTV, OTT, etc.) ne cesse de croître. Dans ses efforts pour satisfaire les attentes de ses clients et maintenir ses parts de marché, Swisscom se heurte à la vive concurrence des câblo-opérateurs et d'autres exploitants de réseau. L'extension du réseau, devenue indispensable, nécessite des investissements élevés. Afin d'optimiser la couverture tout en limitant les risques, Swisscom accroît les capacités de son réseau en tenant compte de la densité de population et des besoins de sa clientèle. Car les risques pourraient 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.

Collaborateurs

L'évolution constante des conditions-cadres et des marchés nécessite un changement culturel au sein de l'entreprise. En dépit de la pression sur les coûts, il faut stimuler la motivation, préserver l'attachement des collaboratrices et collaborateurs à l'entreprise. Parallèlement, il faut accroître leur capacité d'adaptation tout en exploitant les potentiels de croissance et d'efficacité et en préservant l'attractivité de Swisscom sur le marché du travail.

Dynamique concurrentielle, réglementation et maintien de la valeur des actifs de Fastweb

La dynamique concurrentielle présente des risques qui pourraient se répercuter sur la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Le test de dépréciation réalisé en 2019 a abouti au maintien de la valeur des actifs de la filiale italienne. Mais le maintien de la valeur des actifs nets de Fastweb comptabilisés dans les comptes consolidés dépend principalement de la réalisation des objectifs financiers figurant dans le plan d'affaires (croissance du chiffre d'affaires, amélioration de la marge EBITDA et réduction du taux d'investissement). Si la croissance future devait être plus modeste que prévu, Swisscom risquerait de devoir procéder à une dépréciation. Une grande incertitude plane en outre sur l'évolution des taux d'intérêt et la prime de risque-pays. Or, une hausse des taux ou de la prime peut aboutir à une correction de valeur. De plus, le droit européen et le droit italien régissant les télécommunications ont aussi une incidence sur la marche des affaires de Fastweb. Les risques inhérents à la réglementation pourraient entraver la réalisation des objectifs et diminuer la valeur de l'entreprise.

Interruption des activités

L'utilisation des services de Swisscom 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 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. Redondances, plans d'urgence, réglementation en matière de suppléance, sites de repli, sélection minutieuse des fournisseurs, notamment, doivent permettre à Swisscom de fournir en tout temps les prestations souhaitées.

Technologies de l'information et de la sécurité

Swisscom migre la téléphonie fixe analogique vers le protocole Internet (IP). Cette évolution doit lui permettre de gagner en rapidité et en efficacité. Les expériences réalisées jusqu'ici avec la technologie IP sont positives. Compte tenu de la complexité de l'architecture informatique en place chez Swisscom, les phases de mise en œuvre et d'exploitation sont assorties de risques. Si ceux-ci venaient à se réaliser, ils pourraient retarder le lancement de nouveaux services, entraîner des surcoûts et entraver la compétitivité de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle cette transformation est suivie de près par la Direction du groupe. Le domaine de la sécurité Internet connaît une évolution fulgurante, qui s'accompagne d'une transformation de la technologie, de l'économie et de la société ainsi que de leurs interdépendances. Les innovations et les perspectives qui se dessinent recèlent des opportunités, mais aussi de nouvelles menaces. Alors que la diversité croissante des possibilités d'attaque rend la prévention de plus en plus difficile, il s'agit d'identifier en amont les menaces potentielles, de les répertorier de manière systématique et de les écarter en temps utile.

Santé et environnement

Par le passé, un lien a souvent été établi entre le rayonnement électromagnétique (p. ex. celui des antennes ou des appareils de communication mobile) et d'éventuelles atteintes à la santé et à l'environnement. La Suisse applique le principe de précaution, en vertu de l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). Elle a même fixé des valeurs limites dix fois plus strictes que celles en vigueur dans l'Union européenne pour les stations de base. Il n'en demeure pas moins que Swisscom se heurte aux réticences de la population et à des conditions difficiles pour construire son réseau, notamment lors du choix des sites d'implantation de nouvelles antennes de communication mobile. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions légales existantes, les inquiétudes de l'opinion publique concernant les nuisances causées à la santé et à l'environnement par le rayonnement électromagnétique pourraient 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: la modification des conditions juridiques, le changement des paramètres climatiques physiques (précipitations plus intenses, températures moyennes plus élevées, températures extrêmes ou fonte du permafrost), 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 s'appuie principalement sur les rapports officiels de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) au sujet des changements climatiques (CH2014-Impacts et Scénarios climatiques CH2018). En outre, Swisscom publie tous les ans un rapport climatique indépendant.

© Voir sous www.cdp.net