



swisscom

2019

en bref

Compte rendu d'activité



Le rapport de gestion, le rapport de durabilité et 2019 en bref font partie du compte rendu d'activité 2019 de Swisscom. Tous trois sont disponibles en ligne:

swisscom.ch/rapport2019

Concept «Profiter des opportunités, tout simplement»

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

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

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

Table des matières

Exercice 2019	04
Version succincte de la lettre aux actionnaires	06

Compétence médias	08
Marche des affaires	10
Valeur ajoutée pour les actionnaires	12
Perspectives financières 2020	13
Marques solides, meilleurs produits et services	14
Swisscom TV	16
En phase avec l'époque et bâtisseurs d'avenir	18
Le meilleur réseau	20
Meilleure infrastructure pour la Suisse	22
Innovation garante d'avenir	24
Clients commerciaux	26
La stratégie, clé du succès	28

Gouvernement d'entreprise	30
Responsabilité à long terme	32

Agenda	34
Impressum	35

2019 en bref offre une synthèse du rapport de gestion. L'intégralité du contenu se trouve sous les liens mis en évidence dans les chapitres correspondants.

 swisscom.ch/rapport2019

Exercice 2019

Swisscom a convaincu le marché par ses innovations dans les secteurs TV et communication mobile et dans le domaine des abonnements. En termes financiers, Swisscom a réalisé un solide résultat. Le chiffre d'affaires du groupe a reculé comme attendu, tandis que le résultat d'exploitation consolidé avant amortissements (EBITDA) s'est maintenu au niveau de l'exercice précédent malgré un environnement difficile. Notre filiale italienne Fastweb a poursuivi sa croissance tant dans le segment des clients privés que dans celui des clients commerciaux.

En mio. de CHF ou comme indiqué

	2019	2018	Variation
Chiffre d'affaires et résultats			
Chiffre d'affaires net	11 453	11 714	-2,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 358	4 213	3,4%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	38,1	36,0	
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 910	2 069	-7,7%
Bénéfice net	1 669	1 521	9,7%
Bénéfice par action	CHF 32,28	29,48	9,5%

Données opérationnelles

Raccordements téléphoniques réseau fixe en Suisse	En milliers	1 594	1 788	-10,9%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	2 033	2 033	0,0%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	1 555	1 519	2,4%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 333	6 370	-0,6%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	2 637	2 547	3,5%
Raccordements réseau mobile en Italie	En milliers	1 806	1 432	26,1%

Collaborateurs

Effectif en équivalents plein temps	Nombre	19 317	19 845	-2,7%
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 561	20 083	-2,6%

 [swisscom.ch/chiffres-cles2019](https://www.swisscom.ch/chiffres-cles2019)



Numéro 1 confirmé par des tests

Swisscom a remporté

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

Swisscom TV avec assistant vocal

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



Encore plus de protection pour les PME

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

Nouveau partenariat en Italie

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

5G en Suisse

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

inOne mobile

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

En exclusivité UEFA Champions League

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

138 ans de Publiphone



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

L'année des innovations dans un environnement de marché difficile

Mesdames, Messieurs, chers actionnaires,

En 2019, Swisscom a exploité de manière impressionnante les opportunités que la numérisation nous offre à tous. Le lancement de nouvelles offres et l'extension de nos réseaux sont et restent notre réponse à l'environnement toujours difficile. Swisscom a convaincu le marché par ses innovations dans les secteurs TV et communication mobile et dans le domaine des abonnements. En termes financiers, Swisscom a réalisé un solide résultat.

Objectifs financiers atteints

En 2019, Swisscom a dégagé un chiffre d'affaires net de CHF 11 453 mio. Le résultat d'exploitation consolidé avant amortissements (EBITDA) s'est établi à CHF 4 358 mio., en hausse par rapport à l'exercice précédent mais inchangé en termes ajustés. Le bénéfice net était de CHF 1 669 mio.

Swisscom investit aujourd'hui dans les réseaux de demain

Le marché suisse est saturé dans les secteurs de la communication mobile et de la TV et le nombre de raccordements à haut débit reste constant en raison de la forte pénétration du marché. En même temps, la

croissance des données ne ralentit pas. Rien que dans la communication mobile, l'utilisation des services de données mobiles a été multipliée par 40 au cours des sept dernières années. De plus, les consignes de sécurité s'intensifient sans relâche. Nous relepons ces défis avec des réseaux qui sont systématiquement étendus et continuellement développés.

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

Fastweb poursuit sur la voie du succès en Italie

Fastweb a de nouveau enregistré une croissance du nombre de clients, aussi bien privés que commerciaux, en 2019. Au total, Fastweb a augmenté son chiffre d'affaires à EUR 2 218 mio. (+5,4%). Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a progressé à EUR 750 mio. (+5,2% sur base ajustée).



Depuis la gauche:
Hansueli Loosli, président du Conseil d'administration de Swisscom SA, Urs Schaeppi, CEO de Swisscom SA

Un grand merci!

Forger l'avenir en tant que numéro un sur le marché signifie se développer et constamment saisir comme des chances les opportunités qui se présentent. Avec nos collègues, nous avons géré l'année avec succès et accompli beaucoup de choses. Pour tout cela, nous aimerions remercier chaleureusement nos collaboratrices et collaborateurs. C'est grâce à leur engagement, leurs connaissances et leur motivation que Swisscom est ce qu'elle est aujourd'hui:

un partenaire fiable pour notre clientèle, un investissement solide pour nos actionnaires et un pionnier dans la mise en réseau de la Suisse moderne. Vous aussi, précieux actionnaires, nous tenons à vous remercier ici de la confiance et de la fidélité que vous témoignez à notre entreprise. Veuillez croire, Mesdames, Messieurs, chers actionnaires, à l'expression de notre parfaite considération.

Bien cordialement,

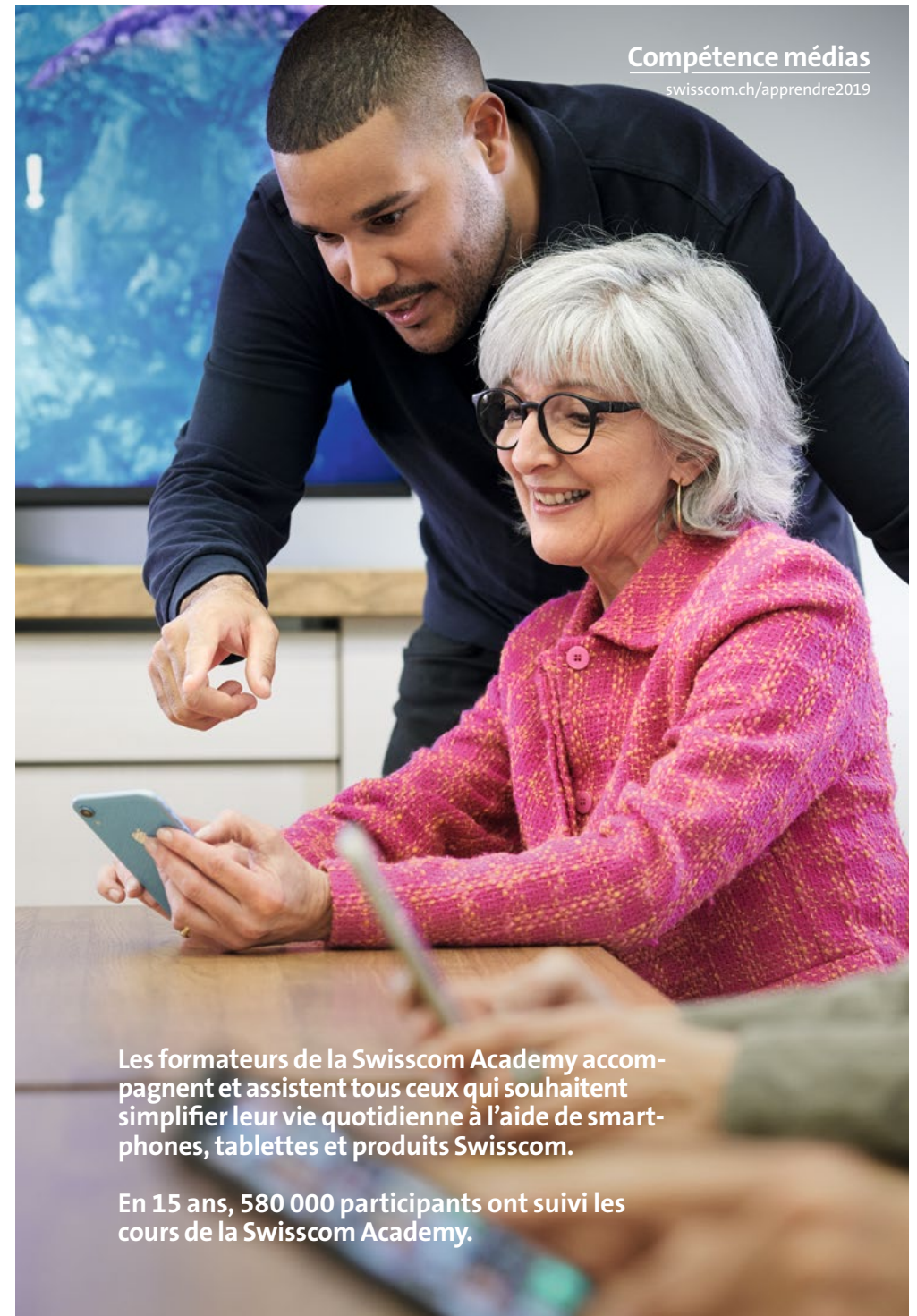
Hansueli Loosli
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA

Urs Schaeppi
CEO Swisscom SA



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

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



Compétence médias

swisscom.ch/apprendre2019

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

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

Marche des affaires

Le rapport s'articule autour des trois divisions opérationnelles Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels.

Groupe

Le chiffre d'affaires net de Swisscom a baissé de 2,2% à CHF 11 453 mio. Cela correspond à un recul de 1,5% à taux de change constants. La comparaison avec le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) de l'exercice précédent subit l'influence de l'adoption de nouvelles dispositions applicables aux contrats de location (IFRS 16).

L'EBITDA comptabilisé a progressé de 3,4%, soit CHF 145 mio., à CHF 4 358 mio.; sur une base ajustée et à taux de change constant, il est resté stable (+0,1%). Le bénéfice net a augmenté de 9,7% à CHF 1 669 mio. du fait d'effets uniques sur la charge d'impôt sur le résultat.

Chiffre d'affaires net	EBITDA	Investissements
11,5 mrd CHF	4,4 mrd CHF	2,4 mrd CHF
Bénéfice net	Quote-part de capitaux propres	Collaborateurs à temps plein
1,7 mrd CHF	36,6 %	19 317 FTE

Autres secteurs opérationnels

Les Autres secteurs opérationnels comprennent notamment Digital Business ainsi que Swisscom Broadcast SA (installations de radiodiffusion) et cablex SA (construction et entretien du réseau).

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 des activités de construction de cablex.

Swisscom Suisse

Swisscom Suisse englobe les secteurs Clients privés, Enterprise Customers et Wholesale ainsi que la division IT, Network & Infrastructure.

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.

Chiffre d'affaires net	EBITDA	Investissements
8,6 mrd CHF	3,5 mrd CHF	1,8 mrd CHF
Raccordements à haut débit Retail	Raccordements mobiles	Collaborateurs à temps plein
2,0 mio.	6,3 mio.	13 979 FTE

Fastweb

Fastweb est un opérateur de télécommunications qui propose ses services aux clients privés et commerciaux en Italie. Le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé d'EUR 114 mio. (5,4%) par rapport à l'exercice précédent pour atteindre EUR 2 218 mio.

En dépit d'un environnement de marché difficile, le nombre de clients dans le domaine du 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.

Chiffre d'affaires net	EBITDA	Investissements
2,2 mrd EUR	0,8 mrd EUR	599 mio. EUR
Raccordements à haut débit	Raccordements mobiles	Collaborateurs à temps plein
2,6 mio.	1,8 mio.	2 456 FTE

Valeur ajoutée pour les actionnaires

Swisscom crée de la valeur ajoutée pour ses actionnaires en mettant en œuvre la stratégie de manière systématique, ce qui lui a permis d'atteindre les objectifs financiers 2019. Les notes de Standard & Poor's et Moody's font de Swisscom l'un des meilleurs opérateurs de télécommunications en Europe.

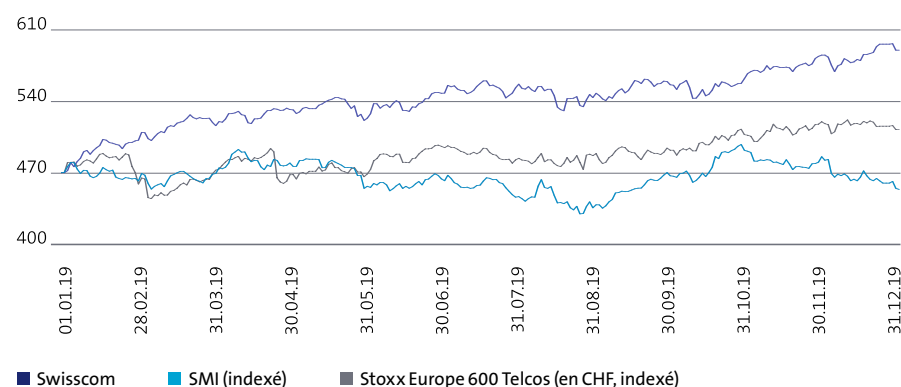
Action Swisscom

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'ac-

tionnaire est inscrit au registre des actions de Swisscom SA comme actionnaire avec droit de vote. Le Conseil d'administration peut toutefois refuser l'inscription d'un actionnaire lorsque les droits de vote de celui-ci dépassent 5% du capital-actions. L'indice suisse des actions (SMI) a enregistré une hausse de 26,0% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, l'action

Évolution du cours de l'action 2019

en CHF



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.

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 ren-

dement 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).

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

Perspectives financières 2020

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 re-

vanche, on s'attend à une augmentation de l'EBITDA de Fastweb sur une base comparable. 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.

Marques solides, meilleurs produits et services

Swisscom adapte en permanence son portefeuille d'offres aux attentes de la clientèle. Les clients privés et commerciaux profitent de nouveautés et d'améliorations, par exemple pour inOne et Swisscom TV.

La marque Swisscom réunit tous les produits et services de l'activité de base sous une enseigne. Elle offre de l'orientation, dispose d'une grande flexibilité et jette des ponts entre ce qui est connu et le neuf. La marque Swisscom est non seulement synonyme de réseau, d'infrastructure, de meilleures expériences, de divertissement, de TIC et de numérisation, mais intègre une promesse claire aux clientes et clients: nous leur donnons la possibilité de profiter des opportunités offertes par l'avenir interconnecté, tout simplement.

De plus, Swisscom mise sur la marque secondaire Wingo ainsi que sur les marques tierces Coop Mobile et M-Budget. D'autres marques du portefeuille correspondent à d'autres thèmes et secteurs d'activité. Ainsi, les marques Teleclub, Kitag et Cinetrade de Swisscom contribuent à profiler le groupe dans le secteur du divertissement. A l'étranger, le groupe est essentiellement représenté en Italie par Fastweb.

Les orientations stratégiques de l'an passé ont marqué l'exercice sous revue. La promesse de Swisscom et le Corporate Design

modifié sont inclus dans l'ensemble des offres, produits et mesures de communication.

Offres destinées aux clients privés en Suisse

Swisscom a perfectionné les abonnements inOne couronnés de succès. La structure modulaire permet aux clients de choisir la performance de chacun des composants selon ses besoins. inOne englobe, outre le raccordement à haut débit, au choix la TV, la téléphonie fixe et un raccordement mobile.

L'offre inOne mobile, lancée dernièrement, permet de téléphoner, de surfer et de rédiger des SMS de manière illimitée dans 39 pays d'Europe.

Swisscom TV a, de nouveau, nettement gagné en attractivité. Grâce à la nouvelle interface utilisateur et à l'intégration améliorée des différents fournisseurs d'informations, le contenu est encore plus facile à trouver sur Swisscom TV. Avec la nouvelle Swisscom Box, les clients peuvent piloter plus simplement qu'avant, par commande vocale, Swisscom TV ainsi que les appareils Smart Home raccordés, tels que les lampes.

Offres destinées aux clients commerciaux en Suisse

La transformation numérique continue d'être une priorité des entreprises; elle modifie leurs processus et leurs modèles commerciaux, leurs expériences clients et leurs mondes du travail.

Swisscom développe avec ses clients des solutions futuristes et s'appuie sur l'un des portefeuilles TIC les plus complets de Suisse. Il inclut les solutions de cloud, d'externalisation, de poste de travail et de l'Internet des objets (IdO). Les solutions de téléphonie mobile pour le travail et la communication, les solutions de réseau, les mises en réseau de sites, l'optimisation des processus commerciaux, les solutions SAP, de sécurité et d'authentification ainsi que les services sur mesure complets pour les banques complètent le portefeuille. En 2019, Swisscom a élargi son offre cloud mondiale avec Microsoft Azure et développé les solutions Security ainsi qu'IdO.

Standardisé mais individualisé: pour les petites entreprises, Swisscom offre avec

«inOne PME», un pack combiné Internet et téléphonie. Les grandes PME ou celles dont les besoins sont plus complexes disposent, avec «Smart Business Connect», d'une solution de communication individuelle allée à des fonctions de collaboration et d'une solution de réseau. Les deux offres incluent des services intégrés tels qu'une sûreté de fonctionnement Internet et peuvent être complétés par Swisscom TV, Swisscom TV Public ou désormais par Swisscom TV Host pour les hôtels et les homes.

Offres en Italie

Dans le secteur Clients privés, Fastweb a renforcé à nouveau son activité convergente fixe-mobile ainsi que son approche go-to-market sur la base de la transparence et de la simplicité. La filiale de Swisscom a confirmé sa position de leader en matière de satisfaction de la clientèle eu égard aux services de téléphonie fixe ainsi qu'en ce qui concerne la téléphonie mobile. Fastweb a complété son portefeuille pour clients privés grâce au service de cloud personnalisé «WOW Space».

[swisscom.ch/produits2019](https://www.swisscom.ch/produits2019)



Extrait du portefeuille de marques

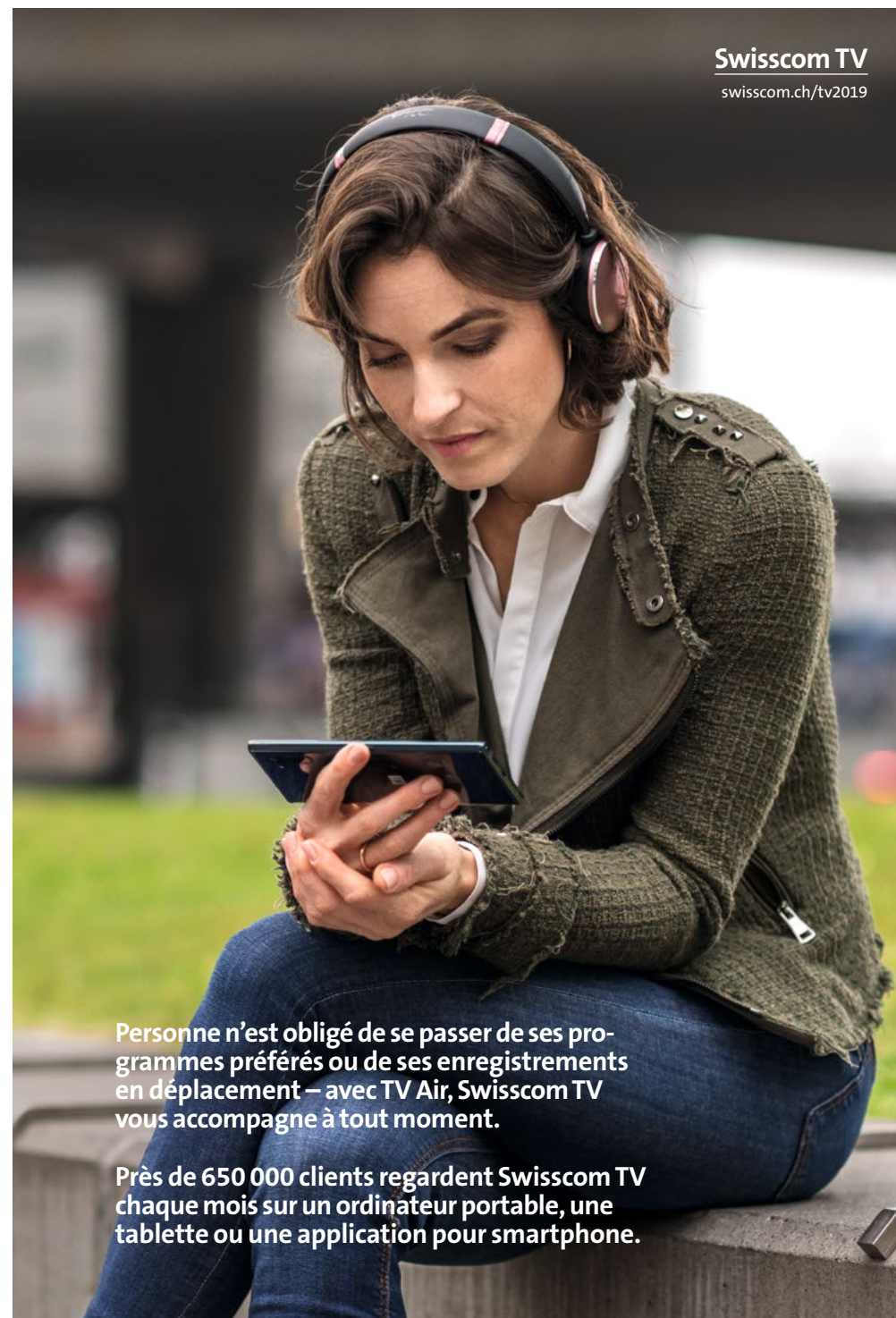
Hey Swisscom – la nouvelle Swisscom Box offre non seulement le meilleur divertissement TV, mais peut également s'utiliser pour contrôler via la voix d'autres appareils Smart Home mis en réseau.

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



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.

En phase avec l'époque et bâtisseurs d'avenir

Vertigineux: tel est le rythme des changements de l'environnement de Swisscom et du contenu et de la forme du travail de nos collaborateurs. Pour renforcer la compétitivité de l'entreprise et l'employabilité de chacun, Swisscom investit dans le développement professionnel des collaborateurs. De nouvelles formes de collaboration et de travail flexibles font de Swisscom un employeur leader dans l'univers des TIC. Fin 2019, Swisscom employait 19 317 collaborateurs en équivalent plein temps. De plus, elle forme quelque 900 apprenants dans toute la Suisse.

La transformation numérique est omniprésente. Elle offre de nombreuses opportunités, mais aussi des défis pour les collaborateurs et les entreprises. Saisir ces opportunités et maîtriser ces défis requiert des collaborateurs motivés, capables de jouer de leurs compétences et de leur expérience pour susciter jour après jour l'enthousiasme pour notre univers interconnecté.

Swisscom dispose d'une vaste offre de formation continue grâce à laquelle les collaborateurs peuvent se perfectionner et renforcer leur employabilité. En 2019, tous les collaborateurs de Swisscom ont consacré chacun 3,3 jours à l'apprentissage, à la formation et au développement.

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 des différentes branches. La CCT et le plan social, dont les dispositions équitables et élaborées en commun s'appliquent à tous les collaborateurs de Swisscom, sont négociés par Swisscom et les partenaires sociaux.

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 maternité et trois semaines de congé paternité. Elle octroie 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.

Plan social

Le plan social permet de prendre en compte les aspects sociaux lors de mesures de restructuration et d'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 également en œuvre des instruments afin de renforcer l'employabilité des collaborateurs et prend l'initiative de programmes de reconversion lorsqu'une compression de personnel se dessine à long terme.

Salaire

Une rémunération compétitive motive les spécialistes et cadres hautement qualifiés à travailler chez Swisscom. 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.

Satisfaction des collaborateurs

Deux fois dans l'année, les collaborateurs de Swisscom s'expriment sur différentes questions relatives à leur situation de travail dans le cadre du sondage Pulse.

Le retour augmente de façon continue: au total 70% du personnel a pris part aux deux enquêtes menées en 2019 (2018: 67%). Quelque 90% des collaborateurs qui y ont participé 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.

Diversité

La multiplicité des opinions, des expériences, des idées et des compétences qui s'expriment dans le travail quotidien des collaborateurs fait la richesse de l'entreprise et contribue à son essor. Afin de promouvoir la diversité, l'entreprise accorde une grande attention aux notions telles que le genre, l'inclusion, les générations et les régions linguistiques. En ce qui concerne le genre, Swisscom s'engage par exemple 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. Pour ce qui est de l'inclusion, Swisscom s'engage à mettre des postes de travail à la disposition de personnes présentant un handicap physique ou psychique afin de les intégrer au marché du travail. Par rapport à l'année précédente, la part des postes de travail dans ce domaine est passée en 2019 de 0,93% à 0,97%, l'objectif étant de réserver au moins 1% des postes de l'entreprise à cette stratégie d'inclusion.

 [swisscom.ch/employeur2019](https://www.swisscom.ch/employeur2019)

A young man with a backpack is standing on a grassy hillside, holding up his smartphone to take a selfie. The background features rolling green hills, some trees, and a clear sky.

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.

A woman with long brown hair is smiling and holding up her smartphone to take a selfie. She is wearing a tan trench coat over a blue denim shirt. The background is a blurred city at night with bokeh lights.

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.

Meilleure infrastructure pour la Suisse

Des réseaux de télécommunications sûrs et performants constituent la colonne vertébrale de la Suisse moderne. Pour permettre aux Suissesses et aux Suisses de saisir les opportunités du monde interconnecté, Swisscom fournit les meilleurs réseaux. Pour continuer à répondre à cette ambition, Swisscom développe massivement les réseaux de téléphonie mobile et fixe et a investi, en 2019, quelque 1,8 milliard dans son infrastructure.

Swisscom est de loin le principal opérateur helvétique, tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile. Grâce à des investissements continus, la Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. Une étude d'IHS (Broadband Coverage in Europe 2018) montre que la disponibilité du haut débit dans les régions rurales suisses y est deux fois plus élevée qu'en moyenne européenne.

Fin 2019, quelque 3,9 millions de logements et commerces (74%) ont déjà bénéficié du très haut débit de plus de 80 Mbit/s – et environ 2,5 millions de logements et commerces (47%) de plus de 200 Mbit/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, tandis que 97% de la population bénéficie de la 4G+ jusqu'à 300 Mbit/s, 72% de la 4G+ jusqu'à 500 Mbit/s et 27% de la 4G+ jusqu'à 700 Mbit/s. De plus, 90% de la

population suisse peut déjà bénéficier d'une version primaire de la 5G.

Développement du réseau

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

Sur le réseau fixe, Swisscom accélère la progression du très haut débit, qui offre des bandes passantes minimales de 80 Mbit/s, jusqu'en 2021 et 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 foyers 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 la fin 2021, environ 90% des foyers 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.

D'ici la fin 2025, la couverture de la fibre optique jusqu'aux foyers ou commerces (FTTH) devrait quasiment doubler par rapport à 2019. Ainsi, entre 50 et 60% des foyers et commerces pourront profiter de débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. En même temps, Swisscom poursuivra la modernisation de son réseau existant ces prochaines années, ce qui permettra à 30 à 40% des foyers et commerces de bénéficier d'une bande passante de 300 à 500 Mbit/s.

En raison de l'augmentation constante du volume de données et des conditions-cadres légales strictes, il est nécessaire d'étendre le réseau à de nouveaux sites de communication mobile.

Le lancement de la 5G, la cinquième génération de réseaux mobiles, sera une étape cruciale pour Swisscom au cours des années à venir.

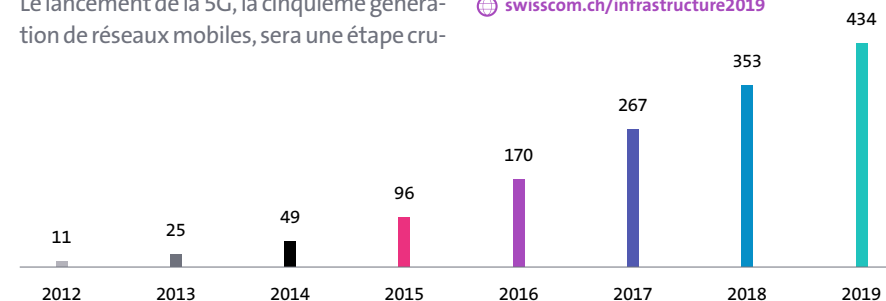
En février 2019, la Confédération a mis aux enchères les licences de téléphonie mobile pour des fréquences supplémentaires et Swisscom a participé avec succès à l'adjudication. Le 17 avril 2019, elle a été le premier opérateur suisse et l'un des premiers au monde à mettre en service un réseau 5G.

Infrastructure en Italie

En Italie, la couverture par les réseaux d'accès de dernière génération s'est considérablement développée. Fin 2019, 87 % des logements et commerces étaient raccordés au très haut débit. Fastweb a largement contribué à cette progression en réalisant d'importants investissements dans son réseau. Quelque 8 millions de foyers et commerces, soit 30% de la population, sont actuellement desservis par l'infrastructure à très haut débit (FTTH et FTTS). Ces prochaines années, Fastweb continuera d'améliorer et d'étendre la couverture du très haut débit.

En 2019, elle a signé un accord global avec WindTre portant sur la construction d'un réseau 5G national et s'est vu octroyer par les autorités italiennes la licence en tant qu'opérateur de communication mobile.

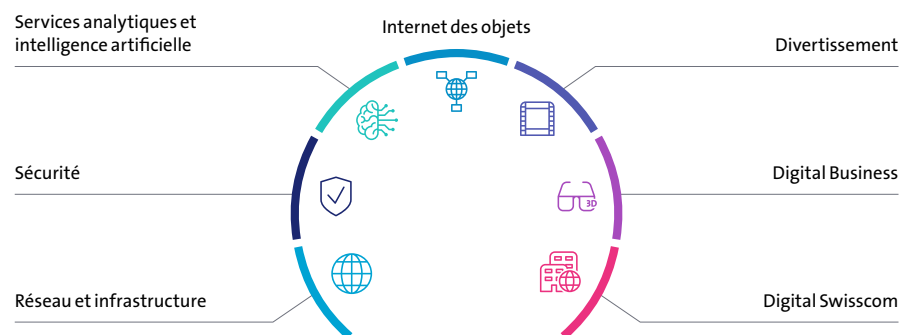
[swisscom.ch/infrastructure2019](https://www.swisscom.ch/infrastructure2019)



Développement du volume de données mobiles de Swisscom en millions de gigaoctets

Innovation garante d'avenir

Swisscom investit en permanence dans l'innovation, met de nouveaux produits et services sur le marché, optimise les processus et assure ainsi sa position sur le marché à long terme. Swisscom concentre ses activités en matière d'innovation sur les sept domaines suivants, qui soutiennent directement la réalisation des objectifs du groupe.



Les domaines d'innovation de Swisscom

Réseau et infrastructure

La meilleure infrastructure pour la Suisse: Swisscom mise sur une combinaison de technologies et renouvelle tous les composants de réseau, du noyau au raccordement. Ce faisant, elle réunit les conditions qui lui permettent de commercialiser rapidement de nouveaux services et d'être le premier opérateur à fournir des services inédits à ses clients.

Communication mobile

Swisscom a considérablement contribué au développement de la 5G. En première mon-

diale, elle a connecté le premier prototype de smartphone 5G avec un réseau 5G en novembre 2018. En février 2019, le premier appel international 5G a été passé vers l'Australie. En avril 2019, Swisscom a été le premier opérateur mobile en Suisse et l'un des premiers au monde à lancer un réseau 5G commercial opérationnel. Elle a présenté à cette occasion le premier smartphone 5G commercialisé en Europe.

Sécurité

Sécurité grâce à la diversification: les menaces provenant d'Internet prolifèrent et

sont de plus en plus sophistiquées. Swisscom se sert d'ores et déjà de technologies d'automatisation et de l'intelligence artificielle pour lutter contre les actes de piratage.

Services analytiques et intelligence artificielle

Intelligence artificielle (IA): Swisscom a recours à l'IA afin d'offrir à ses clients un meilleur service. C'est le cas notamment dans le service à la clientèle, pour la détection des dérangements sur le réseau ou pour améliorer l'efficacité des processus internes. A l'avenir, les clients pourront joindre plus rapidement l'agent approprié sur la hotline grâce à la commande vocale basée sur l'IA.

Internet des objets (IdO)

Le potentiel d'innovation de l'IdO dope les modèles commerciaux lucratifs, les processus automatisés ainsi que le développement de nouvelles interactions clients et de produits intelligents.

Première solution globale de IdO: Swisscom a continué d'enrichir son portefeuille IdO et s'est positionnée en tant que fournisseur de solutions système sur le marché suisse. Dans le Data Driven Business, Swisscom accompagne les entreprises dans la collecte et le traitement des données et les aide à créer de la valeur ajoutée et à s'assurer un avantage concurrentiel.

Divertissement

Swisscom Box avec assistant vocal: à la pointe de la technologie, la Swisscom Box réunit des contenus en streaming et la télévision classique sur un même écran. L'assistant vocal permet de commander Swisscom TV ainsi que les premières applications Smart Home par la voix.

Digital Business

Dans le Digital Business, Swisscom a encouragé en 2019 des innovations au sein et en dehors de sa propre entreprise, par exemple la création et le développement de joint-venture avec des partenaires stratégiques.

La filiale Swisscom Directories SA (local-search) aide des PME à franchir le pas du monde numérique et leur permet de s'affirmer sur le marché grâce au marketing numérique.

Fintech: Swisscom et Sygnum Banque SA prévoient de développer un écosystème complet pour les actifs numériques, dont les éléments de base sont l'émission, la garde et l'accès aux liquidités ainsi qu'aux services bancaires.

En outre, Swisscom entend numériser des documents sur la base de l'infrastructure de blockchains. A l'avenir, il sera non seulement possible de délivrer, vérifier, transférer et archiver numériquement des registres, mais aussi des contrats et des certificats.

Digital Swisscom

La transformation numérique s'accélère. Swisscom adapte les formes de collaboration et les structures en conséquence. En 2019, l'entreprise a pris de nouvelles mesures pour numériser le réseau, les postes de travail et les processus.

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

«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.»

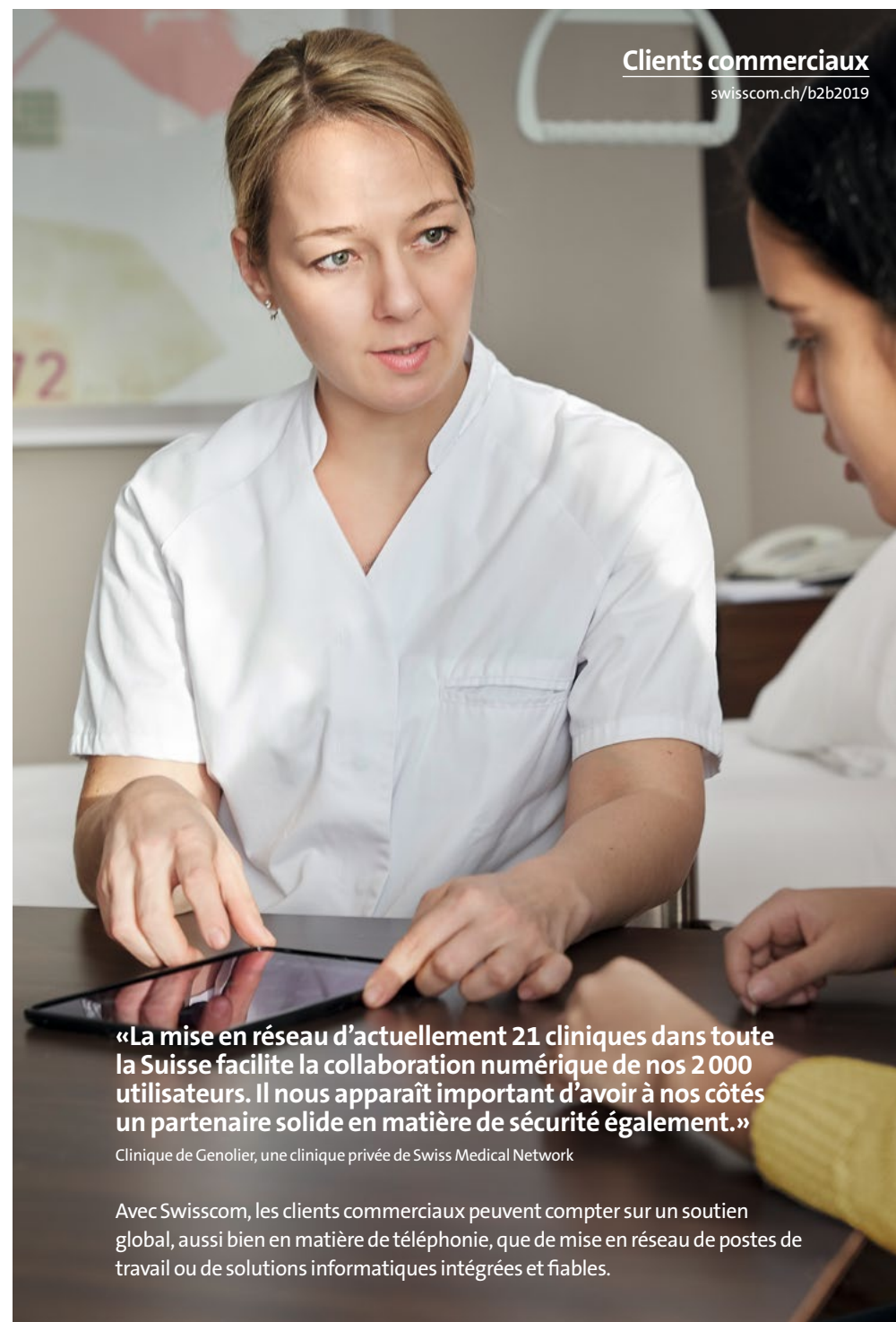
Confiserie Fornerod à Morges

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.



Clients commerciaux

swisscom.ch/b2b2019



«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.

La stratégie, clé du succès

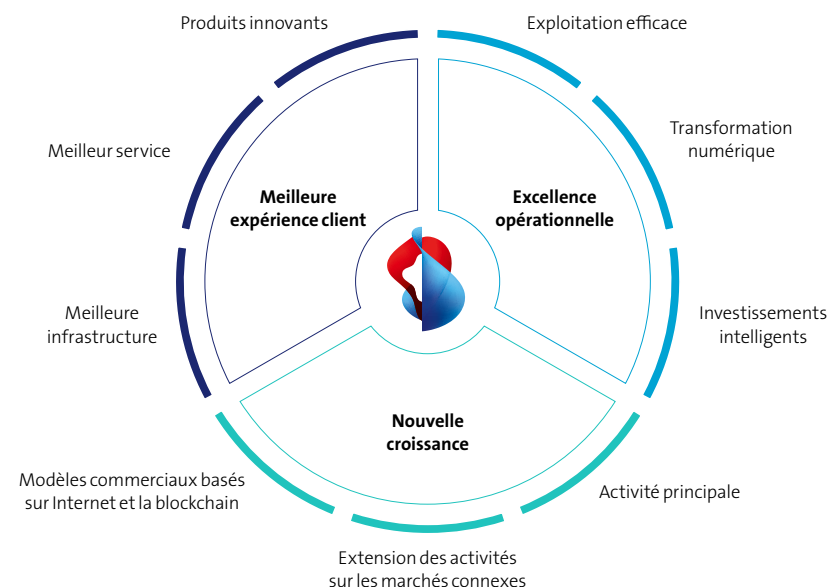
Swisscom a défini trois ambitions stratégiques. Elle veut ainsi assurer sa position sur le marché et permettre à ses clients de profiter des opportunités que leur offre le monde interconnecté.

Swisscom évolue dans un environnement de défis: l'augmentation de la mise en réseau, la forte croissance des données, l'évolution des besoins de la clientèle, l'importance grandissante des logiciels, des contenus, de la sécurité et de la protection des données, ainsi que la progression de la technologie sollicitent les acteurs du marché. 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 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.

Swisscom est l'un des leaders sur le front du marché, de la technologie et de l'innovation en Suisse. Son objectif est de s'imposer dans son activité de base et d'occuper de nouveaux secteurs de croissance. Trois ambitions stratégiques sont ancrées dans la stratégie d'entreprise: meilleure expérience client, excellence opérationnelle, nouvelle croissance.

Meilleure expérience client

Pour enthousiasmer ses clients, Swisscom veut leur offrir le meilleur, en toute circonstance — une infrastructure de TIC et de communication performante et ultramoderne revêt, à cet égard, une importance primordiale. Swisscom construit et exploite des réseaux qui se distinguent par leur sécurité, leur disponibilité et leurs performances élevées. Elle étend son infrastructure de réseau, tant fixe que mobile, ce qui lui permet d'offrir la meilleure expérience possible lors de l'utilisation des services. Swisscom mène d'une main de maître le déploiement de la 5G en Suisse et a mis en service le premier réseau 5G d'Europe.



Stratégie de Swisscom

Le succès de Swisscom repose sur la relation qu'elle entretient avec ses clients. Proposer le meilleur service et offrir des expériences enthousiasmantes représentent deux aspects essentiels.

Excellence opérationnelle

Conséquence directe de la concurrence acharnée qui sévit, les chiffres d'affaires dans l'activité principale demeurent sous pression. Swisscom a compensé le recul de son chiffre d'affaires par une gestion rigoureuse des coûts. Elle prévoit par ailleurs de réduire encore sa base de coûts ces prochaines années afin d'assurer une rentabilité durable. Cette démarche permet de dégager des fonds pour le développement de nouvelles affaires et consentir les investissements nécessaires au succès futur.

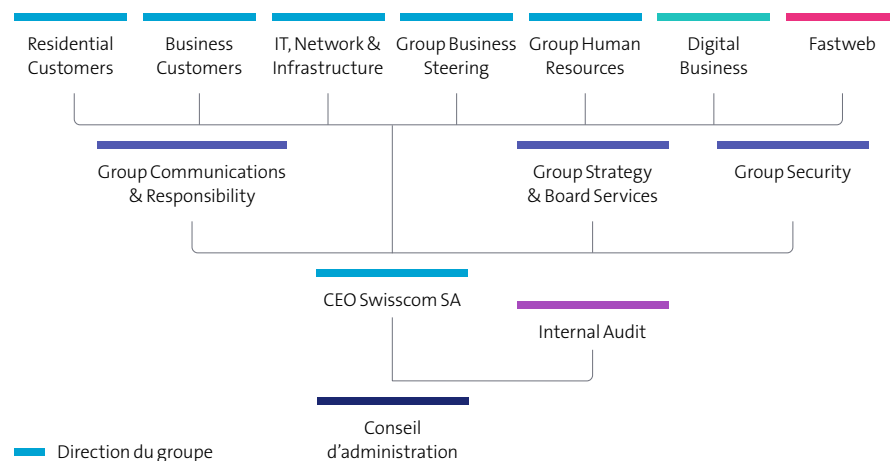
Nouvelle croissance

Le marché des télécommunications en Suisse est toujours plus saturé, c'est notamment le cas pour le haut débit et la télévision. Swisscom s'attend à une nouvelle croissance, modérée, des volumes dans le segment Postpaid de la communication mobile. La pression sur les prix reste toutefois élevée, 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 est relativement faible dans ce pays.

[swisscom.ch/strategie2019](https://www.swisscom.ch/strategie2019)

Gouvernement d'entreprise

La gouvernance d'entreprise est la pierre angulaire de la politique d'entreprise de Swisscom. Une gestion d'entreprise efficace et transparente aide Swisscom à créer une valeur durable. Le Conseil d'administration est chargé de la conduite financière et stratégique de Swisscom. Il supervise la gestion, qu'il a confiée au CEO. Le CEO est épaulé par les membres de la Direction du groupe, auxquels il a confié des tâches.



Organigramme de Swisscom SA

Rapport de rémunération

En 2019, la rémunération totale versée au Conseil d'administration s'est élevée à CHF 2,2 mio. (exercice précédent: CHF 2,3 mio.). La rémunération versée à la Direction du Groupe s'est élevée à CHF 7,5 mio. (exercice précédent: CHF 8,6 mio.), dont CHF 1,76 mio. au CEO (exercice précédent: CHF 1,83 mio.).

[swisscom.ch/rapportderemuneration2019](https://www.swisscom.ch/rapportderemuneration2019)

Membres du Conseil d'administration au 31.12.2019



1 Président | 2 Vice-président | 3 Représentant du personnel | 4 Représentant de la Confédération

Membres de la Direction du groupe à compter du 1.1.2020



1 CEO Swisscom SA | 2 CFO Swisscom SA | 3 CPO Swisscom SA

[swisscom.ch/gouvernement-dentreprise2019](https://www.swisscom.ch/gouvernement-dentreprise2019)

Responsabilité à long terme

Dans le cadre de sa stratégie en matière de développement durable, Swisscom s'engage en faveur de la protection du climat et de l'environnement, de la responsabilité sociale, de l'éthique et de la durabilité.

Swisscom s'engage en faveur d'une plus grande durabilité depuis plus de deux décennies. Comment les gens arrivent-ils à suivre la rapide évolution de la technologie? Comment réagir face aux effets du changement climatique? Comment maintenir la compétitivité et l'attractivité de la Suisse en tant que site? Swisscom a défini trois objectifs pour relever ces défis, qu'elle poursuit dans le cadre de sa Stratégie en matière de développement durable 2025:

Plus pour les personnes

D'ici 2025, elle aidera ainsi annuellement deux millions de personnes, en leur facilitant l'acquisition d'une compétence numérique et en améliorant les conditions de travail et dans la chaîne d'approvisionnement.

Plus pour la Suisse

Swisscom propose un réseau à très haut débit fiable à la population et aux entreprises suisses, ce qui renforce ainsi la compétitivité et la qualité de vie en Suisse. Swisscom a franchi des étapes importantes en 2019.

Plus pour les personnes



Compétences médias

Au cours des 15 dernières années, Swisscom a aidé 580 000 personnes à utiliser les médias numériques de manière sûre et responsable – à la Swisscom Academy et dans les cours sur les médias dans les écoles. En 2019, environ 57 000 personnes

se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes.

Pensée informatique

Avec le robot d'apprentissage Thymio, les enfants apprennent la pensée informatique dès l'école primaire – conformément au programme scolaire et de manière ludique. Un projet pilote a été mené avec cinq classes en 2019.

Plus pour l'environnement

Avec ses clients, Swisscom réduit de 450 000 t ses émissions de CO₂. Ceci équivaut à 1% des émissions de gaz à effet de serre de la Suisse.



La pensée informatique est une méthode pour formuler les problèmes et leurs solutions de manière à ce que les personnes et les machines les comprennent et exécutent.

Chaîne d'approvisionnement durable

Grâce à son partenariat avec JAC (Joint Audit Cooperation), Swisscom a audité les postes de travail de 300 000 personnes en 2019 et vérifié leur conformité avec les droits de l'homme, le droit du travail et la protection de la santé.

Plus pour l'environnement

Efficacité énergétique

Le réseau Swisscom est exploité à 100% à partir d'énergies renouvelables. Swisscom a développé un système qui permettra à l'avenir de refroidir les antennes de communication mobile environ 80% plus efficacement.

Swisscom a augmenté son efficacité énergétique de 8,2% et ainsi économisé la consommation électrique de 8 000 ménages (calcul effectué par rapport à un ménage de 4 personnes).

Le 4 novembre 2019, Swisscom a mis en service sa plus grande installation solaire sur le toit de son siège principal à Worblaufen. Quelque 2 300 modules solaires fournissent une puissance de 730 kWp. Cela correspond aux besoins en électricité d'environ 200 ménages.

Protection du climat

Conférences virtuelles, centres de données à faible consommation d'énergie, applications intelligentes de l'Internet des objets: grâce à l'utilisation des services de Swisscom, les clients de Swisscom ont économisé 529 665 tonnes de CO₂ en 2019.

Economie circulaire

De vieux téléphones mobiles pour les enfants dans le besoin



Swisscom Mobile Aid redonne vie aux vieux téléphones mobiles. Depuis 2012, au total, 700 000 appareils qui ne sont plus utilisés ont été collectés (dont 86 000 en 2019), permettant de financer environ 3,5 millions de repas pour les enfants dans le besoin.

Plus pour la Suisse

Internet à l'école

Depuis 2002, Swisscom propose à toutes les écoles suisses un accès gratuit à Internet et de nombreux services. Actuellement, 4 935 écoles bénéficient de cette offre.

En 2019, Swisscom a formé plus de 34 000 jeunes et plus de 8 600 parents à l'utilisation raisonnable des médias numériques.

[swisscom.ch/cr-report2019](https://www.swisscom.ch/cr-report2019)



Agenda

2020

6 février 2020

Publication des résultats annuels et du rapport de gestion 2019

6 avril 2020

Assemblée générale à Zurich

8 avril 2020

Ex-dividende

14 avril 2020

Versement du dividende

30 avril 2020

Résultat intermédiaire du 1^{er} trimestre 2020

13 août 2020

Résultat intermédiaire du 2^e trimestre 2020

29 octobre 2020

Résultat intermédiaire du 3^e trimestre 2020

2021

Février 2021

Publication des résultats annuels et du rapport de gestion 2020

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

Impressum

Edition

Swisscom SA, Berne

Réalisation

Swisscom SA, Corporate Communications
Agence Nordjungs, Zurich
Textindianer, Berne

Photographes

Franz Rindlisbacher, Zurich
Gerry Amstutz, Zurich
Lukas Lienhard, Zurich

Traduction

Lionbridge Switzerland SA, Bâle

Impression

Stämpfli Publications SA, Berne
Imprimé sur papier blanchi sans chlore
© Swisscom SA, Berne

Informations générales

Swisscom SA
Corporate Communications
CH-3050 Berne
Téléphone: + 41 58 221 99 11

Informations financières

Swisscom SA
Investor Relations
CH-3050 Berne
Téléphone: + 41 58 221 99 11



