

2012

Rapport annuel



swisscom

A propos de ce rapport

Structure du rapport

Ce rapport intégré comprend le compte rendu financier et le rapport sur le développement durable de Swisscom. Il s'adresse donc au public des deux domaines. Dans les chapitres concernés sont insérés des renvois vers des contenus et des informations supplémentaires sur le développement durable.

- > Introduction
- > Rapport financier
- > Responsabilité d'entreprise
- > Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération
- > Comptes annuels
- > Informations complémentaires

Thèmes

Les informations sur le patrimoine, la situation financière et la performance de Swisscom se fondent sur les normes comptables «International Financial Reporting Standards (IFRS)» et, le cas échéant, sur le droit suisse. Les mécanismes de contrôle interne garantissent la fiabilité des informations présentées dans le présent rapport.

Swisscom rend par ailleurs compte de sa performance économique, sociale et écologique aux différentes parties prenantes concernées. Le champ d'étude et le contenu du rapport de développement durable sont établis sur la base des lignes directrices de la Global Reporting Initiative «GRI 3.1». La GRI sert de norme mondiale aux entreprises pour l'établissement de leurs rapports sur le développement durable.

- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI et annexe GRI relatifs au rapport annuel 2012 sous www.swisscom.ch/GRI-2012

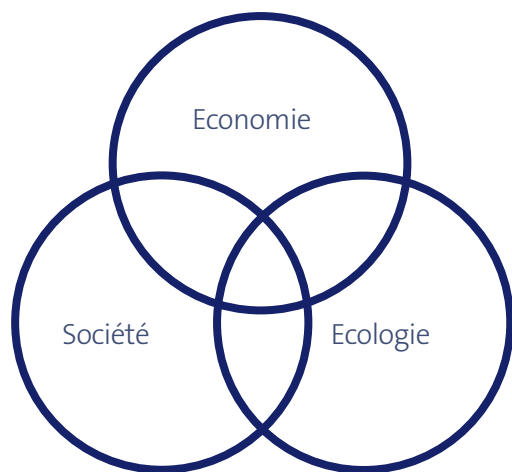
L'index GRI propose une vue d'ensemble standard du rapport de développement durable, organisée selon les thèmes considérés. Il renvoie, pour chaque thème, aux pages correspondantes dans le rapport de gestion ou à d'autres sources d'information. Il peut être consulté en ligne.

Audit et évaluation externes

Certains éléments sur lesquels repose l'établissement des rapports de Swisscom sont soumis à l'examen de tiers: la société d'audit KPMG AG a vérifié les états financiers consolidés et leur a délivré une certification sans réserve. L'audit des états financiers consolidés, y compris les notes, s'appuie sur les états financiers individuels audités des sociétés du groupe Swisscom.

Audité par la SGS SA, le rapport sur le développement durable satisfaisant aux directives de la GRI 3.1 a été déclaré conforme au Level A+ de la Global Reporting Initiative.

- > Rapport de l'organe de révision pages 221 et 233
- > Validation de la certification GRI par la SGS page 114



Les trois piliers

Dans son rapport, Swisscom tient compte d'aspects écologiques, économiques et sociaux, ainsi que de facteurs d'influence sur lesquels elle agit au travers de ses activités entrepreneuriales et en sa qualité de Corporate Citizen.

Table des matières

Introduction	2–12
Rapport financier	13–72
Responsabilité d'entreprise	73–114
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	115–146
Comptes annuels	147–234
Informations complémentaires	235–244

Faits et chiffres

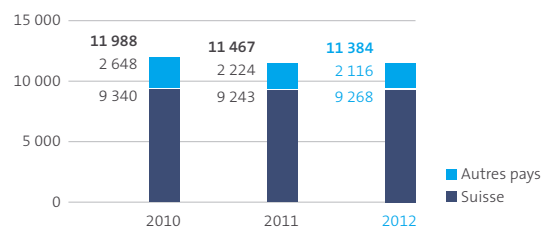
Economie

11 384

mio.

de CHF de chiffre d'affaires net réalisé en 2012.
Cela correspond à un recul de 0,7%.

Chiffre d'affaires net en millions CHF



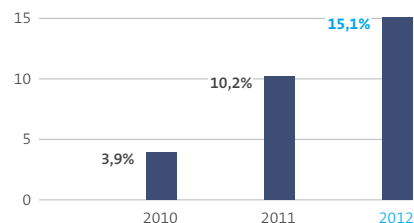
Ecologie

15

 %

Swisscom améliore son rendement énergétique en Suisse de 15% comparé au 1^{er} janvier 2010.

Augmentation de l'efficacité énergétique en Suisse depuis le 1^{er} janvier 2010 en %



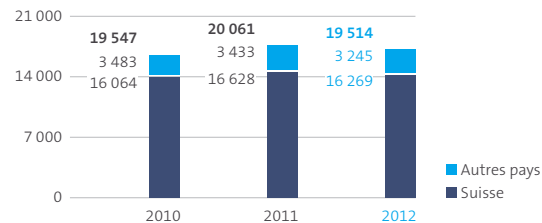
Questions sociales

19 514

FTE

sont employés par Swisscom fin 2012. Parmi ses collaborateurs, 88 nationalités sont représentées.

Collaborateurs en équivalents plein-temps (FTE)



Chiffres clés du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication		2012	2011	Variation
Performance économique				
Chiffre d'affaires et résultats				
Chiffre d'affaires net		11 384	11 467	-0,7%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 381	4 584	-4,4%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	38,5	40,0	
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill		2 431	2 681	-9,3%
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 431	1 126	115,9%
Bénéfice net		1 762	694	153,9%
Bénéfice par action	CHF	33,88	13,19	157,0%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie				
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		4 156	4 296	-3,3%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	20,7	22,1	
Operating free cash flow		1 882	2 068	-9,0%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		2 529	2 095	20,7%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice		8 071	8 309	-2,9%
Informations opérationnels à la clôture de l'exercice				
Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	3 013	3 120	-3,4%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 727	1 661	4,0%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	791	608	30,1%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 217	6 049	2,8%
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	300	306	-2,0%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	186	181	2,8%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 767	1 595	10,8%
Action Swisscom				
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	393,80	355,90	10,7%
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		20 400	18 436	10,7%
Dividende par action	CHF	22,00 ¹	22,00	-

Performance écologique

Indicateurs environnementaux en Suisse				
Consommation d'énergie	GWh	532	507	4,9%
Dioxyde de carbone CO ₂	Tonnes	24 662	23 242	6,1%
Emissions de CO ₂ en moyen du parc de véhicules	Grammes par kilomètre	131,0	140,0	-6,4%
Taux de retour recyclage de portables	%	11,4	8,9	

Performance sociale

Collaborateurs				
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre	19 514	20 061	-2,7%
Effectif en Suisse à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre	16 269	16 628	-2,2%
Taux de fluctuation de l'effectif en Suisse	%	10,1	11,9	
Journées d'absences de l'effectif en Suisse	Nombre	117 876	116 210	1,4%

¹ Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

Faits marquants 2012



Marché

- > Swisscom entend faire avancer le déploiement de la fibre optique hors agglomérations en la tirant jusqu'à proximité immédiate des immeubles.
- > Fin des enchères pour les fréquences de téléphonie mobile: Swisscom se crée de bonnes conditions pour l'extension de son réseau mobile.
- > Swisscom est la première entreprise de télécommunication suisse à introduire dans douze villes du pays la norme de téléphonie mobile rapide 4G/LTE.
- > Swisscom remporte pour la quatrième fois consécutive les tests de réseaux réalisés par le magazine connect, prouvant une fois encore qu'elle est leader en Suisse sur le marché de la communication mobile.



Produits et services

- > Nouveaux abonnements de communication mobile (infinity): téléphoner vers tous les réseaux, envoyer des SMS et surfer sur Internet en illimité avec son portable à un prix fixe.
- > Swisscom construit un centre de calcul ultramoderne et écologique à Berne-Wankdorf.
- > Nouveautés Swisscom TV: Swisscom TV s'enrichit de nouveautés telles que la télévision en différé, la commande TV par iPad et les enregistrements personnels qui peuvent être visionnés même en déplacement.
- > Plus de 552 000 habitations et commerces sont déjà raccordés au réseau à fibre optique.
- > Fastweb investit en Italie dans l'extension du réseau à fibre optique.
- > Dans les communes de Grandfontaine (JU), Charrat (VS) et Flerden (GR) Swisscom teste la technologie Fiber to the Street, afin de déployer la fibre optique encore plus rapidement.
- > Avec Quing Home, Swisscom propose le premier système domotique interactif du marché.
- > Depuis décembre, les clients DSL de Swisscom profitent de la télévision numérique gratuitement. Swisscom TV light leur donne accès à plus de 60 chaînes, dont 22 chaînes en qualité HD.
- > Avec son nouveau concept de Shops, Swisscom offre des conseils encore plus personnalisés et la possibilité d'y découvrir les produits en direct. Le nouveau design sera introduit dans tous les Shops d'ici 2014.
- > Qualité de communication limpide sur téléphone mobile: Swisscom lance HD Voice.



Développement de l'entreprise

- > Andreas König est **nommé CEO de Swisscom IT Services**.
- > Jürgen Galler est le **nouveau responsable de la stratégie** de Swisscom.
- > Nommé **responsable de Swisscom Suisse** par le Conseil d'administration, Urs Schaeppi dirige les activités suisses au 1^{er} janvier 2013.
- > **Barbara Frei**, Country Manager d'ABB S.p.A., à Sesto San Giovanni, et Region Manager Mediterranean, a été nommée **membre du Conseil d'administration**.
- > Swisscom et ses partenaires sociaux ont conclu une **nouvelle convention collective de travail**.
- > Swisscom rachète **Datasport AG**, prestataire international leader de manifestations sportives de masse et amateurs.



Durabilité

- > Selon le Dow Jones Sustainability Europe Index, Swisscom compte parmi les cinq **opérateurs de télécommunication les plus durables en Europe**.
- > Swisscom devient partenaire d'**Umwelt Arena**, récemment ouvert à Spreitenbach.
- > Swisscom étoffe encore sa **formation professionnelle** et propose plus de 900 postes de formation dans six domaines différents.
- > Swisscom Mobile Aid: **Swisscom récolte près de 170 000 téléphones mobiles usagés**. Le produit de leur vente est versé à une école gérée par SOS Villages d'enfants en Ethiopie.

Tour d'horizon des activités

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

Swisscom Suisse

Les secteurs Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale, de même que Réseau & Informatique sont traités séparément dans le compte rendu des secteurs.

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	8 555	8 449	8 461
Résultat sectoriel avant amortissements	3 806	3 778	3 612
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,5	44,7	42,7
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 204	1 400	1 852 ¹
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	11 716	12 096	11 827

¹ Dépenses de CHF 360 millions pour l'achat de fréquences de téléphonie mobile inclus.

Clients privés

Le secteur Clients privés est l'interlocuteur des clients des réseaux fixe et mobile. Il dessert la Suisse en accès Internet à haut débit (DSL) et assure le suivi d'un nombre croissant d'abonnés de Swisscom TV. Il exploite en outre le portail Internet le plus fréquenté de Suisse, www.bluewin.ch. Le secteur Clients privés propose tous les services Internet, de téléphonie et de télévision d'un seul tenant. Il assure également la vente d'appareils et les activités liées aux annuaires.

Petites et moyennes entreprises

Implanté dans toutes les régions de Suisse, le secteur Petites et moyennes entreprises offre tout l'éventail des produits et prestations, de la téléphonie fixe et mobile à l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure informatique, en passant par Internet et les services de données. Les PME se voient ainsi proposer des solutions globales adaptées à leurs besoins: raccordements adéquats, accès sécurisés, services professionnels et réseaux intelligents.

Grandes Entreprises

Qu'il s'agisse de communication vocale ou de transmission de données, du réseau fixe ou du réseau mobile, de produits individuels ou de solutions globales, le secteur Grandes Entreprises, en sa qualité de leader dans le domaine

de la communication d'entreprise, assiste les clients dans la planification, la réalisation et l'exploitation de leur infrastructure d'information et de communication, en leur offrant des solutions économiques et des prestations fiables.

Wholesale

Le secteur Wholesale s'adresse aux autres opérateurs de télécommunication. Il met divers services à la disposition de ces derniers, parmi lesquels, l'accès régulé au «dernier kilomètre» et une série de produits commerciaux des domaines voix, données et haut débit. Ce secteur gère aussi les accords d'itinérance avec les opérateurs étrangers.

Réseau & Informatique

Le secteur Réseau & Informatique construit, exploite et entretient le réseau fixe sur l'ensemble du territoire ainsi que l'infrastructure de téléphonie mobile de Swisscom. Il est en outre responsable des plateformes informatiques et œuvre pour le passage à une plateforme réseau intégrée, basée sur l'informatique et la technologie IP («tout IP»). Le secteur Réseau & Informatique intègre par ailleurs les fonctions d'assistance de Swisscom Suisse. Les charges liées à son activité n'étant pas refacturées aux autres secteurs opérationnels, il n'affiche que des coûts et aucun chiffre d'affaires.

Fastweb

Fastweb est l'une des principales entreprises de télécommunication spécialisées dans le haut débit en Italie.

En millions EUR ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	1 880	1 746	1 700
Résultat sectoriel avant amortissements	430	506	500
Marge en % du chiffre d'affaires net	22,9	29,0	29,4
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	427	448	441
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	3 123	3 081	2 893

Fastweb offre des produits et des services voix, données, Internet et TV. Des services de VPN et de téléphonie mobile complètent son portefeuille. Fastweb commercialise ses prestations, destinées à tous les segments de marché, dans les grandes villes et agglomérations de la Péninsule. Elle les fournit soit directement sur son propre réseau à fibre optique, soit par le biais de raccordements dégroupés ou de produits Wholesale de Telecom Italia.

Autres secteurs opérationnels

Les Autres secteurs opérationnels englobent Swisscom Participations et Swisscom IT Services, l'un des leaders suisses des services informatiques.

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	1 708	1 708	1 728
Résultat sectoriel avant amortissements	337	334	277
Marge en % du chiffre d'affaires net	19,7	19,6	16,0
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	130	169	167
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 368	4 515	4 454

Les Autres secteurs opérationnels englobent principalement Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Swisscom IT Services compte parmi les plus importants fournisseurs de solutions d'intégration et d'exploitation de systèmes informatiques complexes. Cette entité concentre ses compétences clés dans les secteurs d'activités IT Outsourcing Services, Workplace Services, SAP Services et Finance Services (prestations destinées au secteur financier). Swisscom Participations gère un portefeuille de petites et moyennes entreprises opérant dans des secteurs proches du métier de Swisscom ou fructueux pour celui-ci. Swisscom Hospitality Services fournit au secteur hôtelier, dans le monde entier, des solutions novatrices en matière de réseaux et de communication.

Group Headquarters

Group Headquarters regroupe essentiellement les divisions du groupe Finances & Controlling, Stratégie & Business Development, Communication d'entreprise et Ressources humaines.

Lettre aux actionnaires



Hansueli Loosli
(Président du Conseil
d'administration de Swisscom SA,
à gauche) et
Carsten Schloter
(CEO de Swisscom SA, à droite)

Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires,

L'exercice 2012 aura été un bon cru pour Swisscom. Comme les années précédentes, les activités liées aux accès Internet et à la télévision ont fortement contribué à la croissance. L'engagement de nos collaborateurs en faveur d'une amélioration continue de l'expérience client constitue l'un des fondements de notre succès sur le marché. En Suisse, l'année 2012 aura également été marquée par les investissements massifs réalisés dans les réseaux TIC de dernière génération, par l'adjudication satisfaisante des fréquences de communication mobile et par l'introduction réussie de nouveaux plans tarifaires. La filiale italienne Fastweb est sur la bonne voie: sur une base comparable et après correction des effets exceptionnels, le chiffre d'affaires a légèrement progressé et l'EBITDA s'est nettement amélioré.

Léger recul du résultat opérationnel

En 2012, le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'établit à CHF 11 384 millions, a fléchi de CHF 83 millions ou 0,7%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a reculé de CHF 203 millions ou 4,4% à CHF 4 381 millions. La hausse du bénéfice net de CHF 1 068 millions à CHF 1 762 millions est notamment due à la correction de valeur de Fastweb l'an passé. Sur une base comparable et à taux de change constant, le chiffre d'affaires progresse de 0,3% tandis que l'EBITDA se replie de 0,6%. Les investissements ont augmenté de CHF 434 millions, soit 20,7%, pour atteindre CHF 2 529 millions. Sur le marché suisse, Swisscom a réalisé un chiffre d'affaires net de CHF 9 268 millions (+0,3%) et un EBITDA de CHF 3 768 millions (-4,5%). Corrigé des dépenses uniques, l'EBITDA des activités suisses se tasse de 2,1%, sur une base comparable, par rapport à 2011. La croissance de la clientèle et du volume a permis

de compenser l'érosion des prix de quelque CHF 400 millions. Les investissements en Suisse se sont accrus de CHF 457 millions ou 29,7% pour s'établir à CHF 1 994 millions, en raison du déploiement des réseaux à haut débit et du montant de CHF 360 millions déboursé pour l'acquisition de fréquences de communication mobile mises aux enchères au premier trimestre 2012. Pour l'exercice 2013, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA au minimum de CHF 4,25 milliards et sur des investissements de CHF 2,4 milliards.

Evolution de l'action Swisscom en 2012

L'action Swisscom a généré, au cours de l'année, un rendement global de 16,8%, dividende inclus. Sur cette même période, le rendement global des vingt plus grandes entreprises suisses cotées (SMI) s'est élevé à 17,6%, tandis que le rendement global de l'indice européen des valeurs télécoms Stoxx Europe Telco 600 a cédé 4,8% en francs suisses. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action (comme pour l'exercice précédent), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 140 millions. Swisscom continue donc d'appliquer le principe de la continuité pour la distribution.

Secteur des TIC: des développements qui reposent sur une vision forte

Envisager l'avenir avec lucidité fait partie de toute stratégie à long terme sur le marché extrêmement dynamique de l'informatique et des télécommunications. Cette stratégie repose sur une ambition: satisfaire les attentes des clients, qui souhaitent accéder aux données numériques pour s'informer, travailler, communiquer et se divertir, en utilisant différents terminaux au fil de la journée. Dans un avenir proche, chacun de ces appareils nous permettra d'avoir accès en temps réel à l'ensemble de nos données et applications, privées et professionnelles. Nous n'aurons plus à nous soucier de la synchronisation ni à réfléchir pour savoir où ces données sont stockées et si le terminal prend en charge l'application souhaitée. Données et applications seront toujours disponibles immédiatement sur n'importe lequel de ces terminaux, grâce à des réseaux ultraperformants et aux services Cloud les plus modernes. Aussi simple et attrayante puisse-t-elle paraître, cette vision pose des exigences élevées envers l'infrastructure. Mais il nous incombe de rendre cette vision possible, en réalisant les investissements nécessaires: Swisscom investit par habitant environ trois fois plus dans l'infrastructure que des entreprises comparables en Europe.

Le modèle commercial évolue – en raison de la concurrence internationale

Le marché des services téléphoniques autrefois national s'est mué en un marché international: les prestataires de services en ligne, tels que Google, Apple et Microsoft, proposent l'ensemble de leurs services sur nos réseaux grâce au protocole Internet. Ces fournisseurs, qui utilisent nos réseaux mais ne sont pas tenus d'y investir, proposent gratuitement bon nombre de leurs services. Ce qui oblige Swisscom à repenser son modèle commercial et à développer de nouvelles activités. Ainsi, nous proposons un accès au réseau avec diverses fonctionnalités et donnons la possibilité à nos clients d'utiliser tous les services de manière illimitée avec ce même accès. C'est aussi le cas dans le domaine de la communication mobile avec les nouveaux abonnements infinity: les clients se contentent de choisir entre plusieurs débits pour le transfert de données. Les nouveaux plans tarifaires remportent un franc succès: en six mois, près de 889 000 clients ont opté pour l'une de ces offres. La mutation de notre modèle commercial est déjà bien engagée et nous envisageons l'avenir avec confiance. Le projet de proposer un accès au réseau offrant des possibilités illimitées présente un fort potentiel de croissance, car la population augmente tout comme le nombre de terminaux et d'accès au réseau par habitant. Les exigences de nos clients en matière de sécurité et de performance vont continuer de croître ces prochaines années. Dans le même temps, nos activités sont soumises à une concurrence locale et nationale.

Croissance de la clientèle dans le domaine de la téléphonie mobile – la tendance est aux offres combinées

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients de téléphonie mobile en Suisse a progressé de 168 000 ou 2,8% pour atteindre 6,2 millions. Swisscom a vendu 1,55 million de terminaux mobiles (+6,7%), dont 68% de type smartphones. D'une manière générale, la tendance est aux offres combi-

nées. Les clients apprécient de pouvoir obtenir le raccordement au réseau fixe, la connexion Internet et la télévision d'un seul tenant. Fin 2012, 788 000 clients avaient recours aux offres combinées, soit 28% de plus qu'il y a un an. En un an, le nombre des raccordements à haut débit des clients finaux a augmenté de 66 000 ou 4,0% à 1,73 million. Le nombre de raccordements de Swisscom utilisés par des opérateurs tiers accuse un léger recul, passant à 486 000 en 2012.

Leader de la télévision numérique

Depuis 2011, Swisscom est leader du marché suisse de la télévision numérique. L'accent est mis sur l'élargissement de l'activité principale d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur. Le nombre de clients Swisscom TV s'est accru de 30,1% à 791 000 en l'espace d'un an. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a étoffé les fonctions et l'offre de programmes. L'intégration de programmes régionaux et d'événements sportifs nationaux permet notamment de se démarquer durablement des prestataires internationaux. Sur le plan national, Swisscom creuse l'écart par rapport à ses concurrents – les câblo-opérateurs – en proposant des fonctions telles que Replay TV, Pay per View et diverses applications qui présentent une interactivité inégalée dans l'offre télévisuelle.

Des nouveaux domaines d'activité grâce aux compétences informatiques

La filiale Swisscom IT Services, qui a connu une forte croissance ces dernières années, commercialise un large éventail de prestations dans le domaine de l'informatique. Dans les activités d'externalisation, Swisscom IT Services figure parmi les principaux acteurs du marché suisse. Elle est par ailleurs numéro un du marché des solutions bancaires. A ce jour, plus de 190 prestataires financiers suisses lui ont confié l'ensemble de leur informatique, que Swisscom exploite dans des centres de calcul ultramodernes. Swisscom considère l'«Internet des objets» (machine à machine) comme un secteur de croissance: à l'avenir, de plus en plus de machines communiqueront entre elles via Internet. Concrètement, l'entreprise estime que d'ici quelques années, en Suisse, plus de 100 millions d'appareils seront connectés entre eux via l'Internet. Enfin, Swisscom explore de nouveaux domaines d'activités sur les marchés de la santé et de l'énergie.

Fastweb de nouveau sur la bonne voie

Pour Fastweb, 2012 s'est révélée un très bon millésime: ainsi, sur une base comparable et après correction des effets exceptionnels, le chiffre d'affaires a progressé légèrement de 0,5% à EUR 1 613 millions et l'EBITDA a bondi de 11,1% à EUR 500 millions. Fastweb est le seul fournisseur en Italie qui a réussi à accroître le nombre de ses clients au cours de l'exercice. En 2012, l'entreprise a en outre poursuivi l'extension de ses canaux de distribution, intensifié son partenariat avec Sky, le prestataire de télévision à péage, et étoffé son offre de téléphonie mobile. En dépit d'une conjoncture difficile, Fastweb est parvenue à gagner des parts de marché et à conquérir de nouveaux clients. La mise en œuvre de diverses initiatives visant à réduire les coûts a contribué à optimiser l'efficacité de l'entreprise. Les mesures destinées à réduire le taux de défaillance des créances ont été encore améliorées par rapport à 2011. Très efficaces, elles contribuent à la nette hausse du résultat opérationnel. Fastweb poursuit ses investissements dans l'extension de la fibre optique pour creuser l'écart sur ses concurrents. A l'instar de Swisscom, Fastweb mise sur le déploiement de la fibre optique jusqu'au point de distribution (FTTS), renforçant ainsi son réseau FTTH existant.

Investissements stratégiques dans l'infrastructure en Suisse

Evoluant rapidement, les exigences en matière de sécurité et de performance des infrastructures recèlent également un fort potentiel de croissance et permettent de se démarquer face à la concurrence. Un potentiel dont l'exploitation passe par des investissements à long terme dans l'infrastructure. Un investissement total de CHF 1,63 milliard a été consenti pour améliorer la performance et la sécurité de l'infrastructure suisse, notamment dans le développement du réseau à fibre optique. Ce qui représente environ CHF 100 millions de plus qu'en 2011. La Suisse fait plutôt bonne figure en comparaison internationale: d'après une étude de l'OCDE, notre pays affiche le taux de pénétration le plus élevé en matière de haut débit (OECD Broadband Portal, juillet 2012). Fin 2012, Swisscom avait raccordé au réseau à fibre optique quelque 552 000 logements et entreprises. L'entreprise prévoit d'accélérer la commercialisation des offres basées sur la fibre optique en 2013, de sorte que d'ici fin 2015, le nombre de logements et d'entreprises ainsi raccordés devrait avoisiner le million, soit un

tiers des ménages suisses. Ces raccordements sont en partie réalisés en coopération avec les entreprises d'électricité ou les câblo-opérateurs. Afin que l'ensemble de la Suisse profite des performances nettement plus élevées sur le réseau fixe (Internet), Swisscom a par ailleurs recours au Fiber to the Street (FTTS), une technologie à fibre optique innovante qui permet de généraliser le très haut débit plus rapidement et à moindre coût. Des réseaux pilotes sont actuellement déployés à Grandfontaine (JU), Flerden (GR) et Charrat (VS). Avec le Fiber to the Street, la pose des fibres optiques se fera à proximité des habitations et des locaux commerciaux, ce qui permettra des débits allant jusqu'à 100 Mbit/s, et même jusqu'à 400 Mbit/s dans les années à venir. Dans le domaine de la communication mobile, la revue spécialisée connect a considéré, pour la quatrième fois consécutive, que Swisscom possédait le meilleur réseau mobile de Suisse. Les besoins en bande passante continuent de croître rapidement: en 2012, le trafic de données a bondi de 85%; au quatrième trimestre 2012, la croissance a même atteint 120% par rapport à la même période de l'année précédente. Swisscom investit en permanence dans les nouvelles technologies de communication mobile. Fin 2012, elle devenait le premier opérateur de Suisse à exploiter le réseau 4G/LTE. Les clients équipés d'un smartphone ou d'un notebook compatible avec cette technologie et titulaires d'un abonnement surf peuvent ainsi surfer plus vite sur Internet. Pour le moment, le réseau est disponible dans 26 localités, mais Swisscom va travailler d'arrache-pied cette année pour étendre la technologie 4G/LTE, de sorte qu'à fin 2013 ce réseau devrait desservir 70% de la population. Les investissements consentis dans l'infrastructure suisse devraient d'ailleurs connaître une nouvelle hausse en 2013 puisqu'ils devraient atteindre le niveau record de CHF 1,75 milliard. En réalisant ces investissements, Swisscom contribue fortement à doter la société de l'information et du savoir en Suisse de l'une des meilleures infrastructures de télécommunication du monde à l'avenir également.

Le développement durable, élément central d'une stratégie à long terme

Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. Cette dernière assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Swisscom fait partie des cinq entreprises de télécommunications les plus durables en Europe. Et elle entend améliorer encore de 20% son efficacité énergétique, contribuant ainsi à la stratégie énergétique 2050 de la Confédération. Swisscom cherche en outre à promouvoir les compétences médias de la population par des initiatives comme «Internet à l'école» ou des cours spécialisés, par exemple, afin de donner à tous les moyens d'évoluer en toute sécurité et de manière responsable dans le monde numérique. Le développement durable est également une préoccupation importante des clients de Swisscom, comme le prouve l'intérêt porté à la responsabilité d'entreprise, moteur essentiel de la satisfaction clientèle. Afin de parvenir à atteindre les objectifs de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui s'articulent autour des quatre grands thèmes «Mode de vie et mode de travail durables», «Utilisation durable des ressources et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement», «Communication pour tous» et «Employeur responsable», Swisscom a défini, en 2012, des chiffres clés contraignants pour toutes les divisions de Suisse. Comme précédemment, le rapport de durabilité selon l'index GRI répond, cette année également, aux exigences du niveau A+. Des informations détaillées sur la réalisation des objectifs figurent au chapitre «Responsabilité d'entreprise» du présent rapport de gestion.

Adaptation de la structure d'entreprise – changement au sein de la direction

Swisscom a adapté sa structure de direction au 1^{er} janvier 2013, l'objectif étant de consolider la conduite de l'activité suisse et d'accroître l'efficacité du groupe. Depuis le 1^{er} janvier 2013, Urs Schaeppi assume la direction de Swisscom Suisse et, à ce titre, est subordonné directement au CEO Carsten Schloter. Il conserve en parallèle sa fonction actuelle de responsable Grandes Entreprises à titre intérimaire. Carsten Schloter continuera pour sa part d'encadrer étroitement les thèmes stratégiques importants de Swisscom Suisse en qualité de président du Conseil d'administration de cette entité. Au-delà des thèmes stratégiques de l'activité suisse, la Direction du groupe se concentrera à l'avenir davantage sur le développement de Swisscom IT Services, de Fastweb et des innovations. Les divisions Group Communications & Responsibility et Group Related Businesses, dont relèvent des activités de croissance dans les secteurs de la santé, de l'énergie et de la réseautique domestique, seront directement subordonnées au CEO, qui exercera également la présidence des conseils d'administration de Swisscom IT Services et de Fastweb. Le Conseil d'administration a

nommé Mario Rossi, qui jusqu'ici dirigeait la division Business Steering de Swisscom Suisse, au poste de responsable financier (CFO). Il remplace Ueli Dietiker, qui souhaite renoncer à cette fonction. Ueli Dietiker dirige maintenant Group Related Businesses et assumera d'autres mandats de conseil d'administration au sein de Swisscom. L'organe a nommé Andreas König au poste de CEO de Swisscom IT Services pour succéder à Eros Fregonas, qui a quitté Swisscom fin avril 2012. Le Conseil d'administration a par ailleurs nommé Jürgen Galler responsable de Group Strategy & Innovations et membre de la Direction du groupe Swisscom. Il succède à Daniel Ritz qui a quitté l'entreprise en janvier 2012.

Changement au Conseil d'administration

Barbara Frei, Country Manager ABB S.p.A., Sesto San Giovanni et Region Manager Mediterranean, a été nommée membre du Conseil d'administration lors de l'assemblée générale 2012. Elle succède à Othmar Vock, qui a siégé pendant sept ans au Conseil d'administration. Nous remercions très chaleureusement Othmar Vock pour le travail conséquent qu'il a effectué au Conseil d'administration, ainsi que pour ses activités au sein de divers comités et en tant que président du comité Révision.

Perspectives financières pour 2013

Pour 2013, Swisscom table sur un chiffre d'affaires stable de CHF 9,34 milliards (hors Fastweb). Elle prévoit également un recul de l'EBITDA qui, hors Fastweb, devrait s'établir à CHF 3,64 milliards. L'application d'une nouvelle norme à la présentation comptable de la prévoyance professionnelle entraînera une hausse de CHF 110 millions des coûts sans incidence sur les liquidités. Par ailleurs, l'augmentation continue du nombre des clients et des quantités se traduira par une élévation des coûts directs, relatifs notamment à l'acquisition de nouveaux clients et à l'achat de terminaux. Quant aux charges indirectes, elles augmenteront provisoirement en raison de l'entretien et de l'extension de l'infrastructure de réseau.

Un relèvement de CHF 1,75 milliard des investissements est attendu pour Swisscom (hors Fastweb) en 2013. De l'ordre de CHF 1,65 milliard en 2012, les investissements ont été inférieurs de CHF 50 millions aux estimations initiales pour cet exercice. L'entreprise s'attend donc à une légère accélération des investissements en 2013 afin de combler le retard.

Fastweb prévoit pour 2013 une évolution stable de son chiffre d'affaires en monnaie locale avant hubbing (EUR 1,6 milliard). L'EBITDA de Fastweb devrait être équivalent à celui de l'exercice précédent (EUR 500 millions). En raison du déploiement des réseaux à fibre optique en Italie, le montant des investissements devrait progresser pour s'établir à EUR 550 millions.

Pour l'ensemble du groupe, Swisscom table, au taux de change actuel de 1,23 CHF/EUR, sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA d'au moins CHF 4,25 milliards et sur des investissements de quelque CHF 2,4 milliards.

Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer, lors de l'assemblée générale, le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2013.

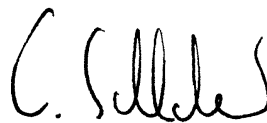
Remerciements

Exigeant, l'exercice 2012 a néanmoins été jalonné de beaux succès. Ce que nous avons accompli en 2012, c'est à la confiance de nos clients, à la loyauté de nos actionnaires et à l'engagement indéfectible de nos collaboratrices et collaborateurs que nous le devons. Nous leur exprimons toute notre gratitude.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires, l'expression de notre parfaite considération.



Hansueli Loosli
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA



Carsten Schloter
CEO de Swisscom SA