Rapport financier

Swisscom ouvre de nouveaux horizons. Nous tenons compte, sans compromis aucun, des besoins de la clientèle et misons sur le service et la qualité.

Structure du rapport

Groupe Swisscom
| Pages 46–51

Swisscom Suisse
Pages 53-55

Fastweb
| Pages 56–57

Autres
| Page 58

Environnement, stratégie et organisation

15 Activité
19 Conditions-cadres
31 Structure du groupe et organisation
33 Valeurs fondamentales
34 Stratégie d'entreprise
36 Pilotage de l'entreprise axé sur la valeur
37 Compte de création de valeur

Marché des capitaux

38 Action Swisscom
41 Emprunts
41 Calendrier financier

Collaborateurs

42 Effectif
43 Charges de personnel
43 Principes relatifs au droit du travail

Marche des affaires du groupe

46 Principaux indicateurs financiers
47 Résumé
48 Performance
51 Influence des variations des taux de change

Marche des affaires des secteurs opérationnels

53 Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle
59 Aperçu trimestriel 2011 et 2012

Situation financière et patrimoine du groupe

62 Situation financière
63 Patrimoine
65 Dette nette
66 Investissements

Rajout et prévisions

68 Evénements postérieurs à la date de clôture
68 Prévisions

Risques

69 Système de gestion des risques
70 Généralités sur la situation en matière de risques
70 Facteurs de risque

Environnement, stratégie et organisation

Opérateur de télécommunication leader en Suisse, Swisscom détient également une position forte en Italie au travers de sa filiale Fastweb. Swisscom se veut offensive sur un marché dynamique toujours plus international; elle s'aligne systématiquement sur les besoins de la clientèle et mise sur le service et la qualité. Pour ce faire, elle investit massivement en faveur des réseaux du futur, et donc de la Suisse.

Activité

Profil d'entreprise

Swisscom occupe une position de leader dans le secteur des télécommunications en Suisse. Comptant parmi les principaux groupes du pays, elle figure au nombre des 20 principaux titres du marché des actions suisse. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie. Avec une part de 56,8% des actions émises, la Confédération suisse (Confédération) est l'actionnaire majoritaire de Swisscom et doit détenir, conformément à la loi en vigueur, la majorité du capital et des voix. La stratégie d'entreprise de Swisscom embrasse une vision à long terme et prend en compte les facteurs économiques, écologiques et sociaux. Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. Plus de 19 000 collaborateurs contribuent au succès de Swisscom grâce à leurs performances et à leur engagement. Par ailleurs, ils conçoivent en permanence de nouvelles solutions pour les clients et la société de l'information. Désireuse de satisfaire pleinement les besoins de la clientèle à l'avenir également, Swisscom investit massivement dans le développement de son infrastructure de réseau.
Swisscom concentre son activité principalement en Suisse, où elle a réalisé environ 80% de son chiffre d'affaires net en 2012. Elle propose à ses clients une gamme complète de produits et de services de télécommunication dans les domaines de la téléphonie fixe et mobile, du haut débit et de la télévision numérique. Swisscom est en outre active dans les domaines de l'externalisation informatique et de la gestion d'infrastructures de communication. Titulaire de la concession de service universel, Swisscom est aussi présente dans les régions du pays à faible densité de population pour garantir la desserte de services de base sur tout le territoire. Swisscom se mue de plus en plus en une entreprise multimédia au travers d'une grande diversité de produits. Les clients achètent leurs produits et services par le biais de nombreux canaux de distribution différents. Le public peut les tester dans les Swisscom Shops ou auprès de nombreux partenaires, et bénéficier d'un service de conseil complet. Sur le site Internet de Swisscom, il est possible d'obtenir des informations et de commander les produits et les services 24 heures sur 24.

Voir sous
www.swisscom.ch

Volume de chiffre d'affaires net
Swisscom réalise en Suisse

80 % de son chiffre d'affaires

Accessible via Internet également, l'Espace clients numérique permet aux utilisateurs de gérer eux-mêmes leurs données personnelles, leurs abonnements et leurs factures. Swisscom met également un numéro de téléphone gratuit à disposition pour pouvoir être jointe à tout moment. Swisscom entretient des liens forts avec ses interlocuteurs, à savoir les actionnaires, les bailleurs de fonds tiers, les collaborateurs, les fournisseurs, le grand public, les autorités et en particulier les clients. Par tradition, Swisscom s'engage en faveur de la Suisse et met tout en œuvre pour que l'ensemble des citoyens puissent profiter des dernières technologies. Swisscom prône ainsi une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise.

La marque Swisscom

La marque Swisscom est née en 1997 après la scission des PTT en deux entreprises autonomes – dévolues l'une au service postal et l'autre aux télécommunications – dans la perspective d'une introduction en Bourse en 1998. Depuis, la marque n'a cessé d'évoluer et de se développer. Au printemps 2008, Swisscom a simplifié son architecture de marque pour l'adapter à ses valeurs fondamentales et à sa stratégie d'entreprise. Désormais, tous les produits et services en rapport avec l'activité principale sont commercialisés en Suisse sous la marque Swisscom. Swisscom est présente dans des domaines d'activité connexes au travers de plusieurs autres marques. En Italie, Fastweb se profile comme un prestataire de premier ordre.

Swisscom SA

swisscom

Swisscom Suisse

swisscom

AXEPT webcall

local.ch vite trouvé

Fastweb

FASTWEB

Swisscom IT Services

swisscom

Swisscom Participations

swisscom

alphapay

BILLAG

cablex

curabill

DATASPORT

evita

sicap

Autres

swisscom

WORK_LINK

Depuis la mue du groupe, la stratégie définie initialement a été poursuivie de manière cohérente, faisant évoluer la marque, jusqu'alors spécialisée dans les télécommunications et l'informatique, vers une marque intégrée opérant de manière globale dans les secteurs des télécommunications, de l'informatique, des médias et du divertissement. Le succès rencontré par Swisscom TV en particulier a confirmé les compétences de l'entreprise dans le domaine du divertissement numérique. De nouvelles interfaces telles que l'application TV-Guide ont consolidé la force d'innovation de la marque et permis à l'entreprise de s'établir comme un prestataire digne de confiance, capable d'accompagner ses clients dans un monde numérique en constante évolution.
D'ailleurs, selon les enquêtes menées auprès des clients, Swisscom compte parmi les marques suisses les plus crédibles en Suisse. L'entreprise est perçue comme une marque alliant authenticité, grande qualité et fiabilité. La marque Swisscom est en outre fortement ancrée dans l'esprit des consommateurs et distance largement ses concurrents dans l'étude «Top of Mind», qui la place

en haut du classement. Au cours de l'exercice sous revue, la marque a, une fois de plus, affirmé sa force au plan national par rapport aux autres marques vedettes. Selon l'étude Interbrand (Best Swiss Brands 2012), la valeur de la marque atteint CHF 4,8 milliards. Swisscom pointe ainsi au sixième rang des marques suisses les plus cotées.
La qualité, la confiance et le service constituent les piliers traditionnels de la marque Swisscom. La nouvelle relation qui se noue tous les jours avec les clients ainsi que l'engagement en matière de développement durable, que Swisscom honore grâce à de nombreuses initiatives et activités, constituent autant de thèmes qui se sont glissés dans la communication et sont venus enrichir l'image de marque.

Infrastructure de réseau de Swisscom

Infrastructure de réseau en Suisse

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. D'après une étude de l'OCDE, la Suisse affiche le taux de pénétration le plus élevé en matière de haut débit (OECD Broadband Portal, juillet 2012). Dans le domaine de la télécommunication mobile, la quasi-totalité de la population bénéficie aujourd'hui de la technologie à large bande. Swisscom y est de loin le principal opérateur, tant dans le réseau fixe que mobile.
Le réseau fixe englobe deux niveaux: un réseau de raccordement et un réseau de liaison. Le réseau de raccordement regroupe plus de 1 500 centraux de raccordement et 3,4 millions de lignes de raccordement d'abonné jusqu'aux utilisateurs finaux. Il y a plusieurs années déjà, Swisscom a entrepris de développer son réseau fixe au moyen de lignes à fibre optique. Dans un premier temps, les centraux de raccordement ont été reliés entre eux, puis les câbles à fibre optique ont été tirés jusque dans les quartiers d'habitation. Les lignes de raccordement d'abonné consistent, pour l'essentiel, en une ligne de cuivre. Cette technologie permet à 91% des ménages et commerces de recevoir Swisscom TV, 84% d'entre eux bénéficiant même de la haute définition. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles commerciaux sont raccordés à la fibre optique depuis plusieurs années déjà. En automne 2008, Swisscom a commencé à connecter également les particuliers ainsi que les petites et moyennes entreprises au réseau à fibre optique (fibre to the home, FTTH). Fin 2012, quelque 552 000 logements et entreprises étaient raccordés au réseau FTTH. D'ici fin 2015, environ un million de logements et d'entreprises, soit un tiers des ménages suisses, devraient pouvoir disposer d'un raccordement à fibre optique. Par ailleurs, Swisscom prévoit de poursuivre l'extension du réseau à haut débit dans toute la Suisse, en tirant la fibre optique jusqu'au point de distribution (fibre to the street, FTTS). La plupart du temps, Swisscom réalise les travaux de raccordement FTTH en coopération avec un partenaire local. Il s'agit en règle générale d'une entreprise de distribution d'électricité.
Dans le domaine de la télécommunication mobile, Swisscom dispose d'une gamme de fréquences couvrant toutes les plages de fréquence les plus courantes, situées entre 800 et 2 600 MHz. Elle est ainsi en mesure d'utiliser les technologies GSM, UMTS et LTE à long terme, en fonction des besoins. Toutes les fréquences de téléphonie mobile ont fait l'objet d'une mise aux enchères en février 2012, ce qui a permis de les attribuer pour la première fois ou de les réattribuer jusqu'en 2028. Swisscom est parvenue à s'adjuger 42% de l'ensemble du spectre des fréquences de radiocommunication mobile. Elle a équipé tous ses sites d'antennes de téléphonie mobile des technologies de deuxième ou troisième génération, telles que EDGE, UMTS ou HSPA/HSPA+. En 2012, Swisscom a par ailleurs été le premier opérateur mobile de Suisse à mettre en service sur le plan commercial le LTE, la technologie de quatrième génération. Le LTE permettra notamment de remplacer le réseau fixe dans les régions mal desservies. Le trafic de données sur le réseau mobile a progressé de 85% en 2012.

Voir sous
www.swisscom.ch/reseaucouverture

Le trafic de données sur le réseau mobile croît chaque année.
Par rapport à 2011,
le volume des données a augmenté de

5 100 tb

Swisscom a amélioré la sécurité et la performance de l'infrastructure suisse, et étendu le réseau à fibre optique.
Pour ce faire, elle a investi

1,63 milliard CHF

Une croissance qui s'explique par le nombre toujours plus élevé de smartphones, par les nouveaux terminaux (les tablettes, par exemple) et par des plans tarifaires inédits (abonnements infinity). C'est la raison pour laquelle Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre de sites d'antennes disponibles. Dans un souci d'efficience, afin de répondre aux exigences d'une planification moderne du territoire et de réduire au minimum les immissions, Swisscom mise sur des technologies modernes, adaptées aux besoins des utilisateurs. En lançant le LTE, Swisscom continue de se moderniser et d'investir dans les technologies de demain. Dans la mesure du possible, les extensions de sites sont coordonnées avec d'autres opérateurs de téléphonie mobile. Aujourd'hui, Swisscom partage avec d'autres opérateurs environ 21% de ses sites d'antennes, dont le nombre avoisine les 6 400. Avec quelque 1 800 hotspots en Suisse, Swisscom se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil.
D'ici fin 2015, Swisscom prévoit d'augmenter son efficacité énergétique de 20% par rapport au 1er janvier 2010. Le catalogue de mesures prévoit d'optimiser les plateformes réseau et les infrastructures, aussi bien sur le plan du refroidissement que de l'alimentation électrique. Fin 2012, Swisscom est parvenue à accroître son efficacité énergétique de 15% par rapport au 1er janvier 2010.

Infrastructure de réseau en Italie

L'infrastructure de réseau de Fastweb se compose d'un réseau à fibre optique tout IP d'une longueur de 33 000 kilomètres environ. Elle lui permet d'atteindre ainsi plus de la moitié de la population italienne, dont 10% (deux millions de foyers) dans les centres urbains par le biais de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH).
Fastweb entend maximiser l'avantage concurrentiel que représente sa propre infrastructure, augmenter sensiblement sa couverture réseau et accroître sa profitabilité. D'ici fin 2016, l'entreprise investira quelque EUR 400 millions dans l'extension du réseau à fibre optique, dans le cadre d'une coopération avec Telecom Italia. Fastweb mise sur le développement de la fibre optique jusqu'au point de distribution (fibre to the street, FTTS) pour proposer, d'ici là, un raccordement Internet à très haut débit à environ 20% des ménages italiens. A la faveur d'un accord MVNO conclu avec un autre opérateur mobile, elle propose également des offres de téléphonie mobile.

Conditions-cadres

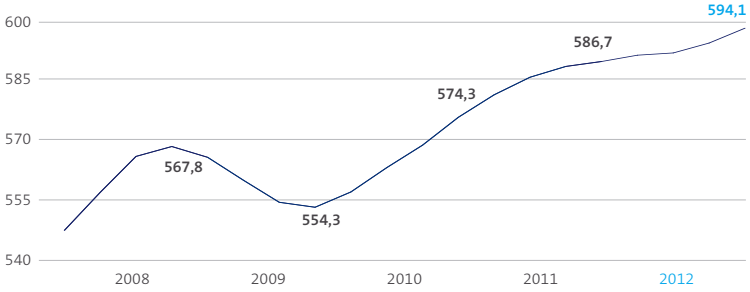
Environnement macroéconomique

La situation financière, le patrimoine et la performance de Swisscom sont déterminés dans une large mesure par l'environnement macroéconomique, et en particulier l'évolution de la conjoncture, des taux d'intérêt, des cours de change et du marché des capitaux.

Conjoncture

Alors qu'en 2012, l'ensemble de l'économie semblait se remettre de la crise traversée, des inquiétudes concernant l'évolution de l'économie mondiale ont ressurgi à la fin de l'année. L'Europe n'a toujours pas surmonté la crise de la dette et les tensions sociales s'aggravent, notamment dans les Etats du sud. On constate un risque d'essoufflement de la croissance économique en 2013.

Produit intérieur brut en alternance de la Suisse en milliards CHF

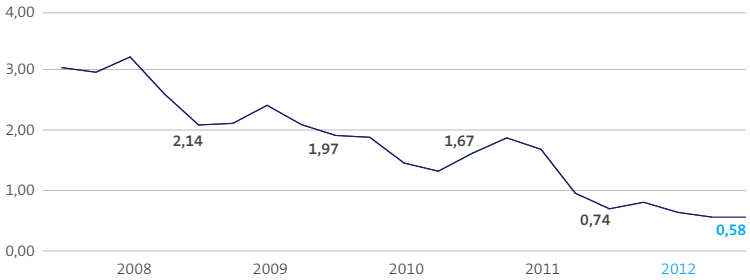


En Suisse, le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de quelque 1% en 2012. Etant donné que l'économie suisse, petite et ouverte, ne peut pas être dissociée de l'évolution économique mondiale, les prévisions ont été revues à la baisse. Les chiffres d'affaires de Swisscom relatifs aux raccordements fixes, aux accès à haut débit et aux contrats de téléphonie mobile reposent dans une large mesure sur des forfaits mensuels. Les fluctuations conjoncturelles à court terme n'ont qu'un très faible impact sur le chiffre d'affaires. Les activités de projet avec les clients commerciaux et les chiffres d'affaires de l'itinérance internationale dénotent en revanche une évolution cyclique. Si la croissance économique en Suisse devait rester durablement faible voire déboucher sur une récession, la demande des consommateurs dans le domaine des services de télécommunication pourrait en pâtir.

Taux d'intérêt

Depuis de nombreuses années, la Suisse affiche un niveau général des taux d'intérêt inférieur à celui de la plupart des autres pays industrialisés. La politique monétaire expansionniste a continué de faire baisser les taux d'intérêt. Ainsi, le rendement des obligations à dix ans de la Confédération avoisine 0,6%.

Taux d'intérêt Suisse Rendements d'obligations de la Confédération 10 ans en %

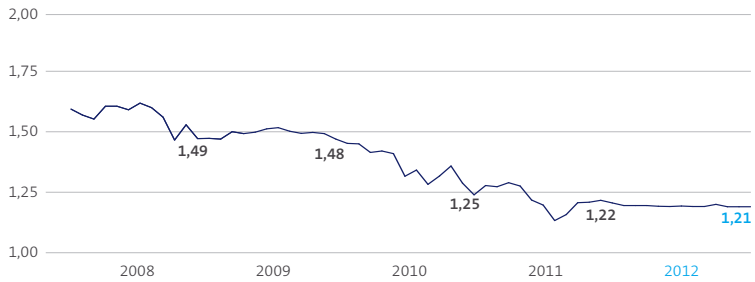


Swisscom profite de ces faibles taux d'intérêt pour le financement de ses emprunts. Les taux d'intérêt moyens sur les engagements financiers s'élèvent à environ 2,5% et la durée résiduelle moyenne est de quatre années environ.
Dans les comptes consolidés de Swisscom, les taux d'intérêt adaptés au marché exercent une influence sur l'évaluation de certains postes des états financiers comme le goodwill de Fastweb, les engagements de prévoyance professionnelle et les provisions à long terme pour les frais de démantèlement et de remise en état. En outre, le niveau des taux d'intérêt influe fortement sur les perspectives de rendement, donc sur la situation financière de la caisse de pensions de Swisscom.

Changes

Le franc suisse n'a pas continué de s'apprécier face aux devises les plus importantes pour Swisscom. La Banque nationale suisse (BNS) a maintenu le cours plancher de 1,20 franc pour un euro.

Evolution du taux de change CHF/EUR à la clôture de l'exercice



Les activités de Swisscom en Suisse ne sont guère affectées par l'évolution des taux de change. Swisscom réalise un chiffre d'affaires peu élevé en devises. Des risques liés aux transactions en devises (principalement EUR et USD) existent uniquement pour l'acquisition de terminaux et d'installations techniques ainsi que pour le paiement de redevances liées à l'utilisation de réseaux de téléphonie fixes et mobiles étrangers par des clients de Swisscom (itinérance). Or, ces risques sont pour l'essentiel couverts par des contrats à terme sur devises.
Les passifs financiers dus sont libellés presque exclusivement en francs suisses. La conversion de devises de sociétés du groupe étrangères, notamment de Fastweb en Italie, influe sur la représentation du patrimoine et de la performance dans les comptes consolidés. Comptabilisées dans les capitaux propres du groupe, les différences cumulées découlant de la conversion de monnaies étrangères en provenance de filiales étrangères sont restées stables en 2012, s'élevant à environ CHF 2,0 milliards (avant déduction des effets fiscaux).

Marché des capitaux

En 2012, les marchés des actions internationaux ont connu une évolution positive. Pour sa part, l'indice SMI a enregistré une hausse d'environ 15%. Les marchés des obligations ont profité de la baisse continue des taux d'intérêt. Swisscom garde les excédents de trésorerie sous forme de liquidités et de placements monétaires à court terme. Il n'existe pas de placements directs en actions ou en obligations, ni d'autres formes de placement à long terme. Investi en actions, en obligations et dans d'autres catégories de placement, le patrimoine de quelque CHF 7,8 milliards de la fondation juridiquement indépendante comPlan – la caisse de pensions de Swisscom – est soumis aux risques du marché des capitaux. Il en résulte un effet indirect sur la situation financière et sur le patrimoine présentés dans les comptes consolidés de Swisscom.

Voir sous
www.swisscom.ch/investor/fr

Environnement légal et réglementaire

Cadre juridique pour Swisscom

Swisscom est une société anonyme de droit public soumise au droit suisse. Son organisation est régie par la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), le droit des sociétés anonymes et ses statuts. Elle fonde son activité principalement sur la législation relative aux télécommunications et à la radiodiffusion. Swisscom est en outre soumise aux règles en vigueur pour l'ensemble de l'économie, notamment au droit de la concurrence. Enfin, en tant que société cotée en Bourse, Swisscom doit se conformer au droit du marché des capitaux.

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

Le 1er janvier 1998, l'ancienne entreprise des PTT a été scindée, en vertu de la loi, en deux entités distinctes: La Poste Suisse et Swisscom SA (d'où l'appellation «société anonyme de droit public»). La LET et les statuts prévoient que Swisscom fournit, en Suisse et à l'étranger, des services de télécommunication et de radiodiffusion ainsi que des produits et des services connexes. En vertu de la LET, la Confédération helvétique (Confédération) doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Une modification de la LET serait nécessaire en cas d'abandon par la Confédération de sa position majoritaire. Par ailleurs, Swisscom a l'obligation de négocier la conclusion d'une convention collective de travail avec les associations du personnel. En sa qualité d'actionnaire majoritaire de l'entreprise, la Confédération définit tous les quatre ans, par l'intermédiaire du Conseil fédéral, ses objectifs concernant l'endettement maximal, la distribution de bénéfices et les participations à l'étranger. La période d'objectifs actuelle court de 2010 à 2013. Les objectifs sont rendus publics pour garantir la transparence vis-à-vis des autres actionnaires. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs d'entreprise stratégiques et opérationnels fixés par le Conseil d'administration de Swisscom.

Voir sous
www.admin.ch/dokumentation

Loi sur les télécommunications

La loi sur les télécommunications règle les conditions auxquelles les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché sont tenus de mettre leur réseau à la disposition d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Elle englobe un catalogue exhaustif des différentes formes d'accès et se limite, dans le domaine du «dernier kilomètre», aux lignes de cuivre. Les services d'accès spécifiés dans la loi doivent être proposés à des conditions réglementées et en particulier à des prix déterminés par les coûts. Outre l'accès au réseau, la loi sur les télécommunications vise à garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays. Le Conseil fédéral détermine périodiquement l'étendue des prestations ainsi que les directives en matière de qualité et de prix. La concession de service universel attribuée en 2007 par la Commission fédérale de la communication (ComCom) court jusqu'en 2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication.

Voir sous
www.admin.ch/dokumentation

Droit de la concurrence et loi sur les cartels

La loi sur les cartels interdit les accords interentreprises nuisibles à la concurrence. Elle sanctionne les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante et proscrit les opérations de concentration d'entreprises entraînant une suppression de la concurrence. Est notamment considérée comme pratique abusive la discrimination de partenaires commerciaux au moyen de prix ou d'autres conditions générales.

Voir sous
www.admin.ch/dokumentation

Droit du marché des capitaux

Les actions de Swisscom SA sont cotées à la SIX Swiss Exchange à Zurich. Swisscom a en outre émis des emprunts obligataires qui sont également négociés à la SIX Swiss Exchange. En conséquence, elle est soumise à la législation et à la réglementation suisses sur les Bourses. L'entreprise doit notamment se conformer aux prescriptions en matière d'information financière et d'établissement des rapports financiers ainsi qu'aux prescriptions en matière de publicité ad hoc. Elle est par ailleurs tenue de publier les transactions de titres Swisscom réalisées par les membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe. Toute participation dans Swisscom doit également être mentionnée si celle-ci dépasse certaines limites, descend en dessous de ces limites ou les atteint.

Evolution réglementaire en Suisse en 2012

Procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence

Au cours des années écoulées, plusieurs procédures fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence ont été ouvertes contre Swisscom. Dans deux arrêts rendus au printemps 2012, le Tribunal administratif fédéral a entériné les deux décisions de la ComCom, datant de mars 2010, concernant la réglementation des lignes louées. Elle avait constaté que Swisscom occupait une position dominante pour la totalité des technologies de transmission (services Ethernet inclus), tous débits confondus, sur l'ensemble de la Suisse. Seules font exception les connexions entre les localités où l'on peut s'adresser à au moins deux autres prestataires en plus de Swisscom. Par ailleurs, le Tribunal administratif fédéral a réduit de 15 à 30% les tarifs d'accès aux lignes louées proposant des débits de 2 Mbit/s à 10 Gbit/s (services Ethernet exceptés) appliqués entre 2007 et 2009. Les procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et sur le droit de la concurrence figurent dans les notes 28 et 29 jointes aux comptes consolidés.

Voir rapport
pages 198–200

Enquêtes préalables dans le domaine FTTH (fibre to the home)

En 2011, le secrétariat de la Commission de la concurrence (secrétariat de la Comco) a engagé une procédure de vérification qui concerne les projets de coopération visant la construction commune de l'infrastructure de raccordement à fibre optique (FTTH) entre Swisscom et les entreprises d'approvisionnement en électricité de six villes suisses et du canton de Fribourg. Les procédures concernant les villes de Bâle, Berne, Lucerne, St-Gall et Zurich ont été achevées en 2011, celles concernant la ville de Genève et le canton de Fribourg en février 2012. Le secrétariat de la Comco a conclu que certaines dispositions contractuelles pouvaient contenir des clauses autorisant des comportements illicites. Des adaptations contractuelles ont permis, dans une large mesure, de tenir compte des doutes liés au droit des cartels émis par l'autorité de la concurrence. Pour l'heure, plus aucune procédure relative à la loi sur les cartels dans le domaine FTTH n'est en cours.

Appel d'offres de la ComCom en vue de l'attribution des fréquences de téléphonie mobile

La ComCom a demandé à l'OFCOM de procéder à l'attribution de toutes les fréquences de téléphonie mobile disponibles par voie de mise aux enchères. Swisscom, Orange et Sunrise ont participé aux enchères. La Confédération a obtenu des enchérisseurs un total de CHF 996 millions pour les paquets de fréquences adjugés. Moyennant CHF 360 millions, Swisscom est parvenue à acquérir 42% des bandes de fréquences disponibles pour la téléphonie mobile, s'adjugeant tous les blocs de fréquences qu'elle souhaitait. Swisscom disposera ainsi pour son réseau mobile d'un spectre pratiquement deux fois plus large qu'aujourd'hui. Les concessions de radiocommunication nouvellement octroyées par la ComCom arriveront à échéance fin 2028.

Evaluation du marché des télécommunications

En 2012, le Conseil fédéral a publié un rapport complémentaire sur l'analyse du marché des télécommunications de 2010. Le document conclut que la Suisse est toujours suffisamment pourvue en services de télécommunication, des améliorations ayant pu être observées ponctuellement par rapport à la situation de 2010. Le Conseil fédéral estime toutefois qu'une réglementation se limitant aux technologies traditionnelles, comme les raccordements de cuivre, ne servirait à rien du fait des rapides changements technologiques. Aussi recommande-t-il de définir un cadre juridique technologiquement neutre pour les télécommunications, afin de pouvoir relever rapidement les nouveaux défis. En conséquence, le Conseil fédéral a l'intention de demander, durant la période de législature en cours, la rédaction d'un projet de consultation pour une révision partielle de la loi sur les télécommunications (LTC).

Révision de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Dans sa réponse à une interpellation de novembre 2011, le Conseil fédéral a annoncé que, dans la perspective de la révision de l'OST, il entendait, en 2012 encore, soumettre à une expertise différentes méthodes de calcul des coûts. Au cours de l'exercice, l'OFCOM a donc organisé deux consultations d'experts, à l'issue desquelles la grande majorité des experts se sont prononcés contre l'abandon de l'évaluation des éléments de réseau selon la méthode des coûts de remplacement.

Itinérance

Le 20 septembre 2011, le Conseil national a accepté la motion «Halte aux tarifs de mobile prohibitifs à l'étranger» alors que le Conseil fédéral proposait de la rejeter. Conformément à cette motion, le Conseil fédéral doit fixer des plafonds tarifaires applicables à tous les opérateurs de téléphonie mobile, que ce soit pour les appels entrants ou sortants, les SMS ou les transferts de données depuis ou vers l'étranger. Il s'inspirera en la matière des prescriptions en vigueur dans

l'Union européenne. La commission consultative du Conseil des Etats a décidé de donner la parole aux opérateurs avant de prendre sa décision. Les audiences se tiendront probablement au premier trimestre 2013.

Différences réglementaires par rapport à l'Union européenne

Dans l'Union européenne (UE), l'autorité de régulation dispose de compétences fortes pour analyser les marchés et imposer aux entreprises détenant des parts de marché importantes des contraintes en matière de non-discrimination, de transparence et de formes d'accès (réglementation ex-ante). En Suisse, le législateur n'a pas voulu d'une telle pratique et lui a préféré la réglementation ex-post (primat de la négociation et principe de la plainte), les conditions du marché helvétique n'étant pas comparables à celles qui prévalent dans la plupart des Etats membres de l'UE. En effet, la concurrence joue pour ainsi dire sur tout le territoire national entre Swisscom et les câblo-opérateurs. Les entreprises d'électricité locales et régionales ont également pénétré le marché. En conséquence, la situation qui prévaut en Suisse requiert une réglementation différente de celle en vigueur dans des pays tels que la France ou l'Italie, où la concurrence en matière de plateformes ne s'est pas développée car il n'existe pour l'essentiel qu'un seul opérateur.

Environnement légal et réglementaire en Italie

Conditions-cadres juridiques pour Fastweb

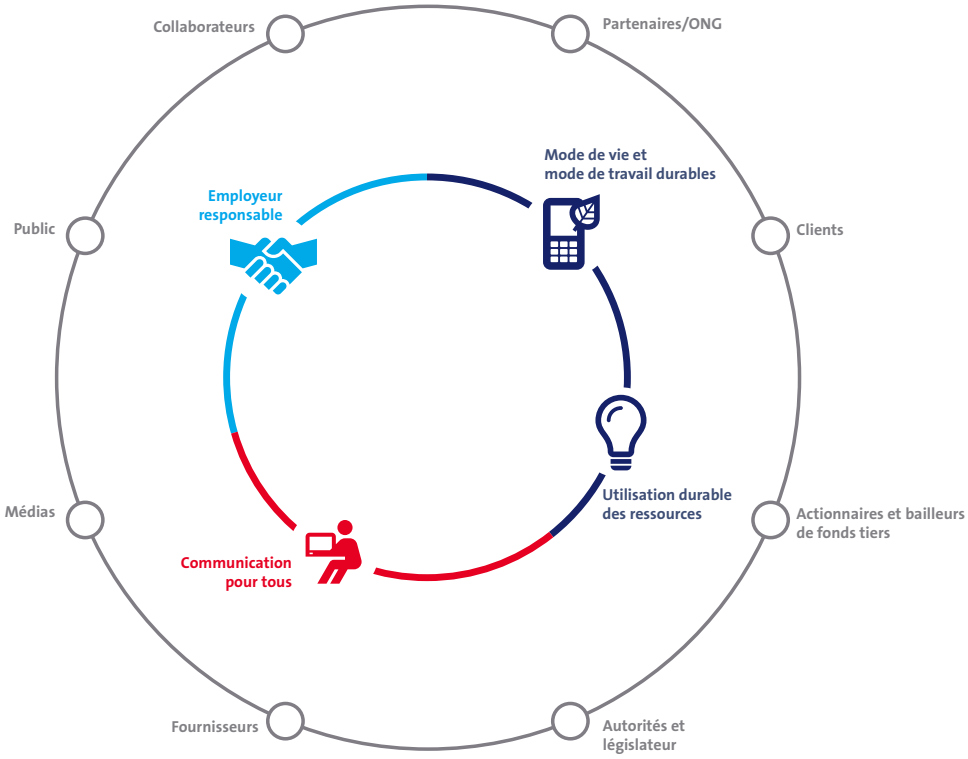
En sa qualité de membre de l'UE, l'Italie est tenue d'harmoniser sa législation nationale avec les bases juridiques européennes. L'autorité de régulation italienne Autorità per le Garanzie nelle Communicazioni (AGCOM) a pour tâche – sur la base d'une analyse des marchés réalisée par la Commission européenne – d'imposer des conditions aux entreprises. Les projets relatifs à de telles dispositions doivent être soumis à la Commission européenne ainsi qu'aux autorités de régulation des autres Etats membres, qui peuvent prendre position sur le projet ou opposer leur veto. De ce fait, les activités de Fastweb, la filiale italienne de Swisscom, sont fortement influencées par le droit européen et italien en matière de télécommunication.

Evolution réglementaire en Italie en 2012

Les tarifs relatifs aux raccordements d'abonné dégroupés et les prix de terminaison dans le domaine de la communication mobile, qui avaient été décidés en 2010 et 2011 par l'AGCOM, sont entrés en vigueur en 2012. Par conséquent, le prix mensuel pour le raccordement d'abonné dégroupé a augmenté, passant à EUR 9,28 tandis que le prix de terminaison dans le domaine de la téléphonie mobile a baissé le 1er juillet 2012 pour s'établir à EUR/cent 2,50 la minute. D'ici juillet 2013, le prix de terminaison tombera progressivement à EUR/cent 0,98 la minute.
En 2012, l'AGCOM a publié un modèle de calcul des prix de terminaison sur le réseau fixe reposant sur la technologie IP. Ce modèle concerne tous les exploitants de réseaux fixes et prévoit une réduction continue des prix qui, d'EUR/cent 0,22 la minute aujourd'hui, passeront à EUR/cent 0,04 la minute en l'espace de trois ans.

Environnement durable

Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques



Swisscom recherche le dialogue avec ses principales parties prenantes. Pour ce faire, elle emploie divers moyens: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes, séances d'information ou de travail, roadshows, conférences, visites chez le client, Swisscom Shops. En 2012 également, les attentes et les demandes des parties prenantes ont été directement intégrées au sein de projets concrets. Chez Swisscom, la gestion des parties prenantes est organisée de manière décentralisée, de façon à garantir une grande proximité et à rester toujours en contact avec ces dernières. Parmi les nombreuses parties prenantes, ce sont les clients, les actionnaires et bailleurs de fonds tiers, les autorités, le législateur, les fournisseurs, les médias, les collaborateurs ainsi que les partenaires et ONG qui influent le plus fortement sur la stratégie d'entreprise de Swisscom.

Clients

Swisscom s'enquiert systématiquement des besoins auprès de ses clients privés. Ainsi, les Customer Relationship Managers identifient les besoins des clients directement aux Customer Touch Points. Les clients commerciaux font quant à eux l'objet d'enquêtes trimestrielles, portant notamment sur les questions de développement durable. Swisscom entretient en outre des contacts réguliers avec les associations de consommateurs dans toutes les régions linguistiques. Elle tient différents blogs et forums électroniques, parmi lesquels un blog environnemental qui a vu le jour en 2006 et, depuis deux ans, un blog dédié à la responsabilité d'entreprise. Dans l'ensemble, il ressort de ces enquêtes que les clients réclament une politique des prix attrayante, une certaine transparence sur le marché, un marketing responsable, une couverture de l'ensemble du territoire, un réseau stable, des technologies de communication à faible rayonnement ainsi que des produits et services durables.

Voir sous
www.swisscom.ch/CRblog

Actionnaires et bailleurs de fonds tiers
Parallèlement à l'Assemblée générale annuelle, Swisscom favorise les échanges avec ses actionnaires lors de présentations aux analystes, de roadshows ou de conférences téléphoniques régulières. De surcroît, Swisscom entretient des contacts ciblés avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation dans le domaine du développement durable. Les actionnaires et les bailleurs de fonds tiers attendent en premier lieu de la part de Swisscom stabilité, rentabilité et innovation.

Autorités
Swisscom entretient des échanges réguliers et intensifs avec diverses autorités, notamment en ce qui concerne le déploiement du réseau de communication mobile. Les applications de données mobiles connaissent un succès croissant auprès de la clientèle. Toutefois, si la communication mobile est largement appréciée et utilisée, l'infrastructure requise n'est, quant à elle, pas toujours acceptée. Le développement du réseau se trouve donc à la croisée d'intérêts divergents. Swisscom entretient depuis des années un dialogue avec les riverains et les communes. Lancé à l'initiative de Swisscom et de concurrents sur le marché suisse de la téléphonie mobile, un modèle de dialogue garantit aux responsables communaux des informations régulières concernant la planification du réseau sur leur territoire et leur permet, lors de projets de construction, de désigner d'autres emplacements appropriés. D'autres thèmes font l'objet d'un échange régulier entre Swisscom et les autorités; par exemple dans le cadre du séminaire de deux jours «Internet à l'école» organisé chaque année, auquel sont conviés les responsables TIC des directions cantonales de l'instruction. Les autorités attendent de Swisscom qu'elle assume pleinement ses responsabilités vis-à-vis du public et plus particulièrement des jeunes.

Législateur
Swisscom s'occupe de questions politiques et réglementaires et défend ses intérêts en informant les partis politiques, les autorités et les associations. Le législateur attend de Swisscom qu'elle respecte les règles de conformité (Compliance).

Fournisseurs
Les services des achats de Swisscom étudient régulièrement les relations avec leurs fournisseurs. Ils analysent les résultats des évaluations, formulent des conventions d'objectifs et vérifient l'exécution des prestations. Une fois par an, les services des achats se réunissent avec leurs principaux fournisseurs à l'occasion du Key Supplier Day. Ce faisant, la minimisation des risques et la responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement sont au cœur des réflexions.

Voir sous
www.swisscom.ch/supplierawards/fr

Médias
Swisscom entretient un dialogue intense avec les journalistes, et ce 7 jours sur 7. Le travail de Swisscom avec les médias est fondé sur les principes professionnels du journalisme.

Collaborateurs
Tous les deux ans, Swisscom mène une enquête auprès de ses collaborateurs. Elle organise également une table ronde en présence des représentants du personnel. Tout collaborateur qui constate des irrégularités est invité à les dénoncer. En interne, le comité Révision rattaché au Conseil d'administration (Audit Committee) enregistre les dénonciations d'irrégularités (Whistleblowing). Les requêtes de collaborateurs concernent avant tout les partenariats sociaux, la formation professionnelle et continue, la diversité (Diversity), la santé et la sécurité au travail.

Partenaires et ONG
Swisscom attache de l'importance aux échanges avec ses partenaires dans le cadre de différents projets, notamment avec le WWF Climate Group, la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant et des organisations qui se consacrent aux besoins spécifiques des groupes sociaux défavorisés. Les partenaires et ONG accordent une importance toute particulière à un partenariat actif et à un engagement à la fois social et écologique.

Voir sous
www.swisscom.ch/CR-partenariats

Voir rapport
pages 79–80

Caractère significatif / matrice d'importance

La matrice d'importance regroupe les thèmes essentiels pour Swisscom et les parties prenantes de l'entreprise. Ceux-ci sont traités dans le cadre des quatre points-clés stratégiques liés à la responsabilité d'entreprise de Swisscom. La matrice englobe en outre d'autres thèmes importants ayant une influence sur la stratégie d'entreprise de Swisscom.
Swisscom suit avec une grande attention les points présentés dans la matrice d'importance et leur accorde des priorités différentes. Les thèmes situés dans la partie supérieure droite ont la priorité absolue; ils sont de la plus haute importance tant pour Swisscom que pour ses parties prenantes. D'autres thèmes comme le bruit, la protection des eaux, la protection des espèces, la violence et l'accroissement de la population sont certes importants sur les plans social et écologique, mais ne sont pas au cœur des activités de Swisscom.
Les thèmes peuvent également être classés en fonction de leur importance pour la stratégie d'entreprise de Swisscom ou des requêtes des parties prenantes. Selon leur importance ou leur étendue, ils sont contrôlés et suivis en interne par les services spécialisés ou les services qui font office d'interlocuteurs pour les parties prenantes. De plus, divers organes comme les directions de divisions, la Direction de Swisscom Suisse ou la Direction du groupe discutent des thèmes en question. Lorsque cela s'impose, ils peuvent adopter des mesures adéquates.
Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans chaque quadrant.

Matrice d'importance Swisscom 2012

Caractère significatif pour les parties prenantes

très important	Protection de la jeunesse dans les médias Santé et sécurité au travail Service universel Sponsoring/partenariats	Consommation d'énergie et émissions de CO_2 (efficacité de l'infrastructure Environnement légal et réglementaire Gouvernement d'entreprise/conformité Investitions et infrastructure réseau Marche des affaires (chiffre d'affaires et EBITDA) Patrimoine et situation financière Politique de distribution et évolution du cours de l'action Protection des données Relations avec les représentants du personnel et syndicats Satisfaction des clients Technologies de communication à faible rayonnement
important	Corporate volunteering Diversity et age management Promotion de start-ups/social entrepreneurship Thèmes écologiques dans l'exploitation	Formation professionnelle et continue Innovation et développement Offres respectueuses de l'environnement (produits et services) Promotion de la compétence en matière de médias Responsabilité dans la chaine d'approvisionnement
	important	très important

Caractère significatif pour Swisscom

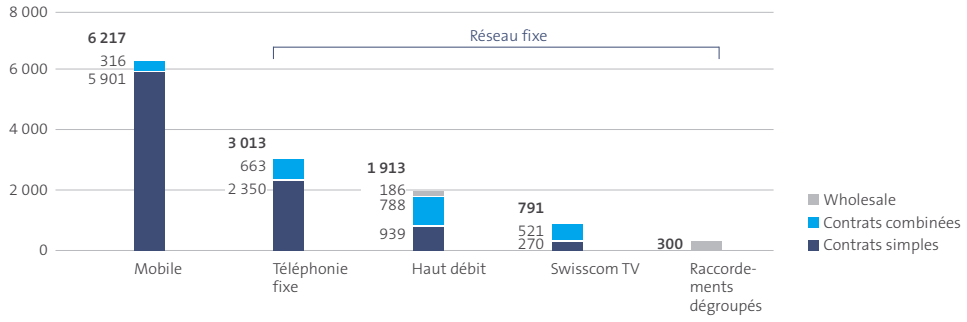
- Rapport financier
- Gouvernement d'entreprise
- Responsabilité d'entreprise/annexe

Développement du marché des services de télécommunication et des services informatiques

Marché suisse des télécommunications

En comparaison internationale, le marché suisse des télécommunications est très développé. Il se distingue par une offre diversifiée de services ayant trait à la transmission de la voix et des données et par une innovation permanente. Son volume de chiffre d'affaires total est estimé à CHF 17 milliards. Le marché des télécommunications est en pleine mutation car les télécommunications, l'information, les médias et les divertissements (Telecommunications, Information, Media, Entertainment, TIME) tendent à ne faire plus qu'un. L'essor fulgurant des smartphones a modifié les besoins des clients. L'accès à Internet se fait aujourd'hui en tout lieu et à tout moment. Swisscom, qui a décelé cette tendance, a été en juin 2012 l'un des premiers opérateurs au monde à lancer de nouveaux abonnements de téléphonie mobile. Ces abonnements permettent aux clients de téléphoner vers tous les réseaux, d'envoyer des SMS et de surfer sur Internet de manière illimitée moyennant un tarif forfaitaire. Les différents abonnements se distinguent les uns des autres avant tout par le débit proposé pour le trafic de données. L'utilisation croissante des smartphones entraîne une augmentation du volume de données et donc de la charge du réseau. Swisscom développe en permanence l'infrastructure de réseau de demain afin de satisfaire à cette évolution. En février 2012, Swisscom a étoffé son portefeuille de fréquences de téléphonie mobile en acquérant par voie d'enchères de nouvelles plages de fréquences. Swisscom étend en permanence ses réseaux à large bande ou utilise de nouvelles technologies, telles que le LTE, afin de faire face à la progression du volume de données. L'année précédente, Swisscom avait déjà commercialisé des offres combinées faisant appel à diverses technologies. Ces offres comprennent un raccordement fixe pour la téléphonie, Internet et la télévision, ainsi qu'un raccordement mobile. Sous l'effet de la concurrence, les prix n'ont cessé de baisser. Le marché suisse des télécommunications s'articule autour de quatre segments d'importance pour Swisscom: le réseau fixe, la téléphonie mobile, le haut débit et la télévision numérique.

Raccordements de Swisscom Suisse en milliers



Marché du réseau fixe

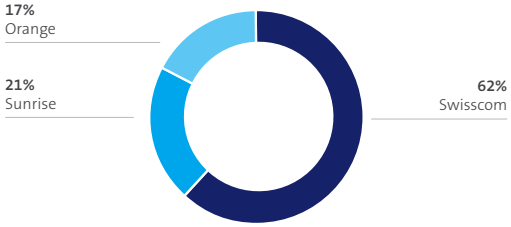
La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux de télévision par câble. Les parts de marché ont peu évolué ces dernières années. Swisscom domine le marché avec 67% des parts; de son côté, Sunrise en détient près de 13%. L'expansion de la téléphonie mobile, ces dernières années, a entraîné une baisse sensible du nombre de communications établies sur le réseau fixe. Suivant une tendance identique, le nombre de raccordements au réseau fixe de Swisscom n'a cessé de reculer. Cette évolution s'est poursuivie en 2012, le nombre de raccordements au réseau fixe diminuant de 3,4% à 3,0 millions. Ce recul s'explique principalement par la substitution de la téléphonie mobile à la téléphonie fixe. Fin 2012, on comptait 300 000 raccordements entièrement dégroupés.

Marché de la téléphonie mobile

En Suisse, les trois entreprises Swisscom, Orange Suisse et Sunrise exploitent leurs propres réseaux de communication mobile, qui couvrent l'ensemble du territoire. Orange Suisse a été cédée en février 2012 par France Telecom à la société de participation britannique Apax. Quant à Sunrise, elle a été vendue par la société-mère TDC à la société luxembourgeoise CVC Capital Partners en 2010 déjà. De l'ordre de 2,4%, la hausse du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) en Suisse a ralenti en 2012 par rapport aux exercices précédents en raison de la pénétration déjà élevée du marché. Les trois opérateurs totalisent désormais quelque 9,9 millions de raccordements mobiles, ce qui correspond à un taux de pénétration de 124% en Suisse. Avec la vague déferlante

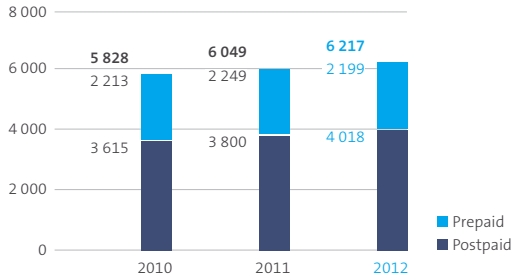
des smartphones, les possibilités techniques ne cessent de se multiplier. Aujourd'hui, toujours plus de clients accèdent à Internet, à leur boîte de messagerie et à leurs données lorsqu'ils sont en déplacement. Avec l'introduction des tarifs infinity, Swisscom opère un changement de paradigme qui tient compte des besoins en constante évolution des clients. Ces tarifs infinity sont assortis de redevances mensuelles fixes incluant des prestations telles que l'envoi de SMS, le trafic voix et le trafic de données. Les clients conservent ainsi une maîtrise totale de leurs coûts. Fin 2012, 889 000 clients avaient opté pour les nouveaux abonnements infinity. Swisscom propose aux utilisateurs occasionnels des offres à prépaiement sans redevance mensuelle d'abonnement. Chaque accès au réseau mobile est alors facturé séparément. Le trafic mobile de données intermachines (M2M) est un secteur aux perspectives prometteuses. Il ouvre la voie à de nombreuses applications telles que la localisation automatique de véhicules en panne. Par ailleurs, Swisscom met son réseau de communication mobile à la disposition d'opérateurs tiers (Mobile Virtual Network Operator, MVNO), qui peuvent l'utiliser pour proposer leurs propres produits et services.

Parts de marché téléphonie mobile en Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom raccordements mobiles en milliers

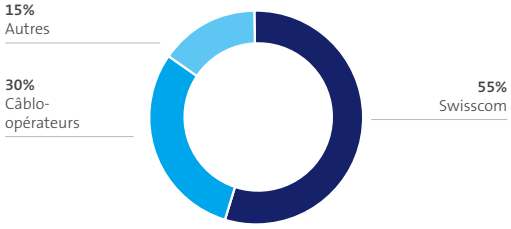


En 2012, Swisscom a maintenu sa part de marché à 62%. La part de clients Postpaid en Suisse atteint quelque 65%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des services de téléphonie mobile ont continué de baisser en 2012, à l'instar des années précédentes. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par client s'est replié.

Marché du haut débit

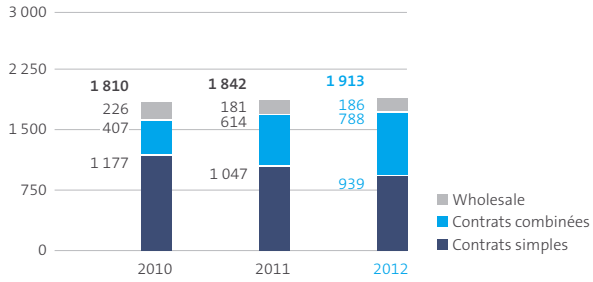
Les technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL sur le réseau téléphonique et les réseaux de télévision par câble. Fin 2012, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail s'élevait à 3,1 millions en Suisse, ce qui correspond à environ 89% des ménages. Ce chiffre place la Suisse dans le peloton de tête international en ce qui concerne la pénétration du marché. Grâce à ses offres DSL, Swisscom dessert plus de 98% de la population suisse.

Parts de marché raccordements à haut débit* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom raccordements à haut débit en milliers



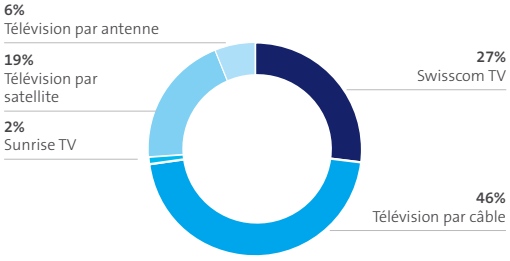
La croissance du marché des raccordements à haut débit ralentit d'année en année. En 2012, le nombre des raccordements à haut débit a augmenté de 5,0% alors que, l'année précédente, la croissance s'élevait encore à 5,8%. Au cours des exercices précédents, le nombre de raccordements à haut débit DSL basés sur le réseau téléphonique a augmenté plus fortement que celui des raccordements à haut débit des câblo-opérateurs. Cette évolution ne s'est pas poursuivie en 2012. Les raccordements DSL représentaient environ la moitié des nouveaux accès, ce qui porte la part de marché du DSL, rapportée au nombre total de raccordements haut débit, à environ 70%, dont

55% (exercice précédent: 55%) étaient détenus par des clients de Swisscom, tandis que 16% (exercice précédent: 16%) étaient liés à des offres Wholesale de Swisscom et à des raccordements téléphoniques entièrement dégroupés. Le raccordement à haut débit tend à s'imposer comme le raccordement de base chez les particuliers. Il permet de proposer des services supplémentaires séparément ou dans le cadre d'offres combinées.

Marché de la télévision numérique

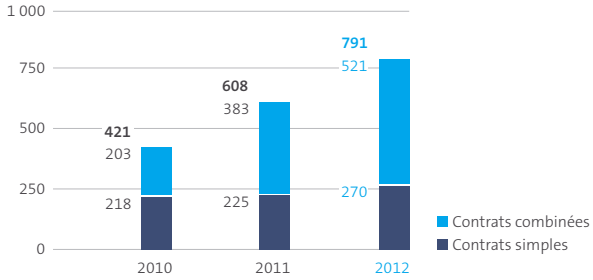
La télévision numérique est en pleine expansion et sa pénétration du marché ne cesse d'augmenter. Le potentiel est élevé: 1,5 million de clients disposant de la télévision analogique sont susceptibles, à l'avenir, d'opter pour la télévision numérique. En Suisse, les principaux modes de diffusion de la télévision numérique sont le satellite, l'antenne (terrestre), le câble, Internet et la communication mobile, la télévision par câble se taillant la part du lion, suivie par Swisscom TV et la réception satellite. Environ 85% des ménages disposent d'un raccordement analogique ou numérique au réseau câblé et 75% d'entre eux d'un raccordement à la télévision numérique (état septembre 2012). Avec 791 000 clients ayant opté pour la télévision numérique, Swisscom occupe une position de leader dans ce secteur, six ans après son entrée sur le marché. Depuis 2012, Sunrise commercialise sa propre offre de télévision numérique.

Parts de marché Digital TV Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Clients Swisscom TV en milliers

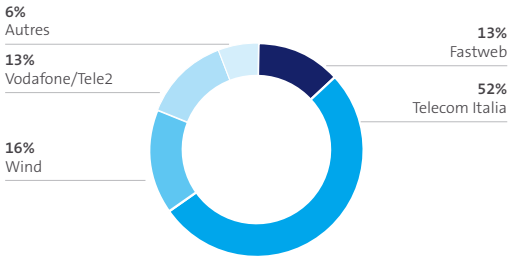


Ces dernières années, Swisscom n'a cessé d'étendre sa part de marché grâce à sa propre offre de télévision numérique Swisscom TV, détenant fin 2012 une part de marché de 27% (exercice précédent: 26%). Avec 183 000 nouveaux clients, sa clientèle a connu une progression très élevée en 2012, à l'image des années précédentes. Swisscom TV propose plus de 200 chaînes de télévision, quelque 2 000 films à la demande (Video on Demand), des retransmissions en direct exclusives d'événements sportifs (en particulier football et hockey sur glace) ainsi que des fonctions dites de confort: TV Replay, qui permet de regarder des émissions jusqu'à 30 heures après leur première diffusion, Live-Pause, fonction d'enregistrement, fonction image dans l'image, applications Swisscom TV notamment pour consulter la météo, les actualités, des photos ou encore le TV-Guide). Les utilisateurs nomades peuvent accéder en tout temps aux offres et au programme par le biais d'une application mobile. Afin de répondre aux différents besoins des clients, Swisscom décline l'offre Swisscom TV sous forme de packs.

Marché italien du haut débit

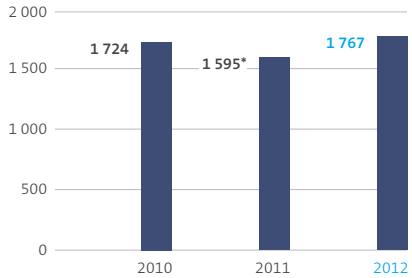
Avec un volume de chiffre d'affaires de l'ordre d'EUR 14 milliards, le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Contrairement à la plupart des autres pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence entre les opérateurs DSL et les câblo-opérateurs. Le taux de pénétration des raccordements à haut débit, qui correspond à environ 50% des ménages, reste nettement inférieur à la moyenne européenne. En 2012, le nombre de raccordements à haut débit a augmenté de 2% pour atteindre environ 13,7 millions. En l'espace d'une année, le nombre de raccordements à haut débit de Fastweb a augmenté de 10,8% ou 172 000 à 1,8 million. Fastweb enregistre ainsi la croissance la plus forte en termes de nouveaux clients par rapport à ses concurrents.

Parts de marché raccordements à haut débit en Italie* en %



* Estimation Swisscom

Fastweb raccordements à haut débit en milliers



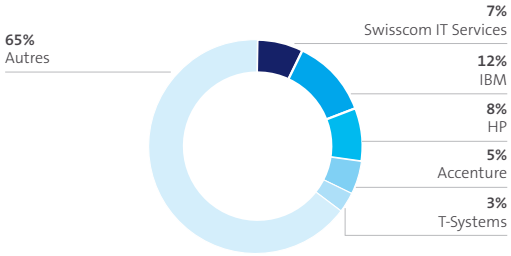
* Réduction de la base clientèle de 197 000 suite au règlement d'un litige.

Avec une part de marché de 52% (exercice précédent: 51%) pour les raccordements à haut débit, Telecom Italia occupe la première place. Fastweb détient 13% (exercice précédent: 13%) du marché. Trois acteurs intégrés dominent le marché: Telecom Italia, Vodafone et Wind. Leur situation économique leur permet de s'affirmer par une présence publicitaire soutenue et de mettre en place un réseau de distribution très dense. Pour les prestataires, rester en permanence visible sur ce marché et sur l'ensemble du territoire est une nécessité de plus en plus impérative en raison, d'une part, de la complexité des produits et des services et, d'autre part, de contraintes légales toujours plus nombreuses en matière de vente par téléphone visant à protéger le plus efficacement possible la sphère privée. Aussi Fastweb a-t-elle décidé d'étendre son réseau de distribution en renforçant la structure de ce dernier et en investissant davantage dans ses propres points de vente des principales villes italiennes.

Marché suisse des services informatiques

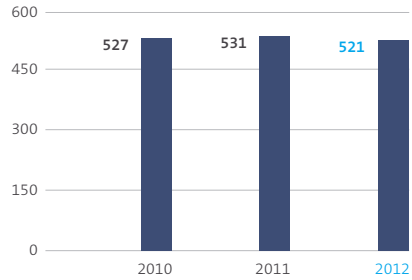
En 2012, le marché des services informatiques a permis de dégager un chiffre d'affaires de quelque CHF 6,6 milliards. Swisscom estime que le volume total du marché avoisinera les CHF 7,3 milliards à l'horizon 2015. Les perspectives de croissance ont été légèrement revues à la baisse. La croissance s'accélère dans le domaine des services Cloud ou se fait sous forme d'offshoring et de nearshoring, dans le cadre de prestations hors de Suisse.
Les prestataires internationaux proposant des prestations à la demande (Cloud Computing) et un service depuis des pays à bas salaires (Offshoring) rendent la concurrence plus intense et renforcent la pression sur les prix pour les fournisseurs suisses de services informatiques. Dans le domaine SAP, les services mobiles, Business Intelligence et les solutions SAP destinées aux petits clients présentent des possibilités de croissance. S'agissant des activités d'externalisation, Swisscom IT Services s'attend à ce que les prestations liées aux serveurs et aux solutions de stockage (Storage) soient de plus en plus souvent fournies par le biais d'un service Cloud standardisé. Dans le secteur Workplace Management, le recours à des appareils utilisés par la clientèle privée (les tablettes, par exemple) et le transfert des fonctionnalités vers des centres de calcul centralisés (services Cloud) apportent leur lot de changements.

Parts de marché des services IT en Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom IT Services
Chiffre d'affaires avec les clients externes en millions CHF



Avec une part de marché de 7%, Swisscom IT Services compte parmi les plus grands acteurs du marché suisse. Par ailleurs, Swisscom a confirmé sa position de leader incontesté en matière d'intégration de systèmes pour les banques. L'offre de Swisscom IT Services englobe non seulement l'implémentation et l'exploitation de solutions informatiques pour le secteur financier, mais aussi la prise en charge intégrale des processus de back-office (BPO). Dans le segment Workplace Management, Swisscom gère des environnements de travail complexes pour le compte de clients. Swiss-

com IT Services propose une offre complète dans le domaine SAP ainsi que dans celui de l'externalisation informatique, agrémentée de solutions basées sur le Cloud.

Structure du groupe et organisation

Structure de direction en 2012

L'organisation du groupe est axée sur la structure de direction suivante: le Conseil d'administration de Swisscom SA assume la haute direction de l'entreprise. Il définit en premier lieu les lignes stratégique, organisationnelle et financière du groupe. Le Conseil d'administration délègue la conduite des affaires courantes au CEO de Swisscom SA. Ce dernier, avec les responsables des divisions du groupe, le CEO de Swisscom IT Services et les responsables des divisions opérationnelles de Swisscom Suisse, forme la Direction du groupe. Les états financiers de Swisscom se basent sur les trois divisions opérationnelles Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels. Swisscom Suisse se subdivise en cinq secteurs opérationnels, à savoir Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale et Réseau & Informatique. Swisscom Suisse est le point de contact pour les services de télécommunication et de données en Suisse, Fastweb assumant la même fonction en Italie. Swisscom IT Services soutient les grandes entreprises dans le domaine informatique.

Structure du groupe

Avec ses filiales et ses quatre divisions Finances & Controlling du groupe (Group Business Steering à compter de 2013), Stratégie & Business Development du groupe (Group Strategy & Innovation à compter de 2013), Communication d'entreprise (Group Communication & Responsibility à compter de 2013) et Ressources humaines du groupe, Swisscom SA forme le groupe Swisscom. Les actions de Swisscom SA sont cotées à la SIX Swiss Exchange à Zurich. Elles sont également négociées hors Bourse (marché de gré à gré) sous forme d'American Depositary Receipts (ADR) de niveau 1. Au 31 décembre 2012, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,8% des actions émises.
Dans les comptes consolidés de Swisscom arrêtés au 31 décembre 2012, 22 filiales suisses (exercice précédent: 27) et 32 filiales étrangères (exercice précédent: 31) sont consolidées intégralement. Par ailleurs, neuf entreprises associées (exercice précédent: dix) sont comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a racheté Datasport SA et Treufida GmbH, et repris une participation minoritaire dans Metroweb S.p.A. en Italie. Athon SA a été vendue en 2012. Webcall GmbH et Axept SA ont fusionné, tout comme Hospitality Services Plus SA, Curabill SA et Evita SA avec Swisscom (Suisse) SA et Swisscom IT Services Enterprise Solutions SA, Swisscom IT Services Finance SA et Swisscom IT Services Workplace SA avec Swisscom IT Services SA.
Swisscom SA détient des participations directes dans Swisscom (Suisse) SA, Swisscom IT Services SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA. Fastweb S.p.A. (Fastweb) est détenue de manière indirecte par Swisscom (Suisse) SA et par des filiales mères en Belgique et en Italie. Bien qu'elle ne constitue pas une entité juridique, Swisscom Participations (Group Related Business à compter de 2013) est responsable de la gestion d'un portefeuille de différentes petites et moyennes entreprises. Swisscom et PubliGroupe détiennent des participations croisées à hauteur de 49% chacune dans LTV Pages Jaunes SA et Swisscom Directories SA.

Modification de la structure de direction au 1er janvier 2013

Swisscom simplifie sa structure de direction au 1er janvier 2013, afin de renforcer la direction de l'activité suisse et d'accroître l'efficacité du groupe. Afin de renforcer l'activité principale en Suisse face à une concurrence de plus en plus vive, la Direction de Swisscom Suisse a été regroupée sous la houlette d'Urs Schaeppi, ancien responsable du secteur Grandes Entreprises. La Direction du groupe a quant à elle été consolidée. Sont représentés au sein de la Direction du groupe à compter de 2013: Carsten Schloter, CEO, Urs Schaeppi (Swisscom Suisse), Andreas König (Swisscom IT Services), Mario Rossi (Group Business Steering), Jürgen Galler (Group Strategy & Innovation) et Hans Werner (Ressources humaines du groupe).

Voir rapport
page 130

Conseil d'administration

Direction du groupe

Headquarters

- Finances & Controlling du groupe
- Stratégie & Business Development du groupe
- Communication d'entreprise
- Ressources humaines du groupe

	Swisscom Suisse[1]	Fastweb	Swisscom IT Services (SIS)	Swisscom Participations	Autres secteurs opérationnels	Group Headquarters
Filiales	Swisscom (Suisse) SA Swisscom Directories SA local.ch SA Wingo SA Axept SA	Fastweb S.p.A. Fastweb Wholesale S.r.l. e.BisMedia S.p.A.	Swisscom IT Services SA[2] SIS Finance Custom Solutions SA SIS Sourcing SA	Alphapay SA Billag SA cablex SA Sicap SA[3] Swisscom Broadcast SA Swisscom Energy Solutions SA Swisscom Event & Media Solutions SA Swisscom Immeubles SA	Hospitality Services[4] Venturing Participations[5]	Swisscom SA Worklink AG Swisscom Belgium N.V. Swisscom Re SA Swisscom Italia S.r.l.
Sociétés associées	CT Cinetrade SA LTV Pages Jaunes SA Belgacom International Carrier SA	Metroweb S.p.A.		Medgate Holding AG	Venturing Participations	

[1] Swisscom Suisse englobe les secteurs opérationnels Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale et Réseau & IT.

[2] Swisscom IT Services SA a des filiales en Autriche et à Singapour.

[3] Sicap SA a des filiales en France, en Malaisie, à Singapour et en Afrique du Sud.

[4] Hospitality Services a des filiales en Allemagne, en Autriche, en Belgique, au Danemark, en Espagne, aux Etats-Unis, en France, en Finlande, en Grande-Bretagne, à Hong-Kong, en Italie, au Luxembourg, en Norvège, aux Pays-Bas, au Portugal, en Roumanie, en Russie et en Turquie.

[5] Venturing Participations englobe Mona Lisa Capital SA.

L'établissement du rapport de développement durable selon les Lignes directrices GRI (Global Reporting Initiative) s'inscrit dans le périmètre suivant: l'établissement du rapport de développement durable prend en compte Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée. Fastweb et le groupe Swisscom Hospitality constituent les principales participations étrangères. Par ailleurs, les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport. Lorsque le périmètre du rapport GRI diverge du cadre ci-dessus, le rapport le précise expressément.

Valeurs fondamentales

Swisscom – nous ouvrons de nouvelles perspectives
Notre promesse

En tant que compagnon de confiance dans l'univers numérique, nous permettons à nos clients
- de s'y sentir bien et en sécurité,
- de s'y retrouver rapidement et simplement,
- d'y vivre d'y accomplir des choses extraordinaires.

Nos rôles stratégiques

Infrastructure TIC la plus stable et la plus fiable
Nous mettons à la disposition de nos clients l'infrastructure TIC la plus fiable, capable de s'adapter rapidement et de manière flexible à l'évolution des besoins. Nous procurons à nos clients, où qu'ils soient, les accès dont ils ont besoin et qu'ils attendent de nous.

Leader dans la gestion des identités, des données et de la sécurité
Nous sommes réputés pour la sécurité avec laquelle nous traitons les données numériques et les identités virtuelles.
Chez nous, les clients sont bien protégés.

Interaction personnalisée, proactive et créatrice de valeur avec les clients
Nous proposons à nos clients des produits et des services taillés sur mesure,
qui leur simplifient et enrichissent la vie. Nous sommes là où nos clients ont besoin de nous.

Leader en matière de responsabilité d'entreprise
Nous travaillons toujours et partout avec un sens aigu des responsabilités et
prenons tout particulièrement soin de notre environnement, de notre société et de la Suisse.

Nos objectifs

Gagner les cœurs
Nos clients apprécient les expériences incomparables que nous leur proposons.
Swisscom est l'une des marques les plus prisées de Suisse.

Simplifier les choses
Nous offrons à nos clients une utilité maximale tout en améliorant en permanence nos prestations.
Efficacité et concentration sur l'essentiel sont pour nous des gages de succès à long terme.

Construire l'avenir
Nous cherchons à promouvoir les innovations synonymes de valeur ajoutée pour nos clients et de contribution de valeur pour Swisscom.
Nous réunissons les meilleures idées et faisons avancer les projets porteurs.

Nos principes

Résolument engagé en faveur de la clientèle
Nous surprenons nos clients et suscitons enthousiasme et satisfaction en offrant le meilleur service.

Passionné par ce que je fais
Nous façonnons avec énergie et engagement un environnement de travail à même de susciter l'inspiration.

Dialogue et collaboration
Nous travaillons ensemble et unissons nos forces, nous apprenons au contact des autres.

Concentration sur l'essentiel
Nous ne cessons d'optimiser l'existant et restons concentrés sur ce que nous faisons.

Stratégie d'entreprise

Swisscom occupe en Suisse une position de premier plan dans les secteurs de la communication mobile, de la téléphonie fixe et du haut débit. Ces marchés sont pratiquement saturés en Suisse. La forte concurrence et les besoins de la clientèle, en perpétuelle évolution, entraînent une érosion constante des prix et des volumes. S'agissant des activités d'accès au réseau, le dégroupage des raccordements d'abonnés, des câblo-opérateurs plus performants proposant des bandes passantes plus élevées et des offres combinées, de même que les initiatives relatives à la fibre optique lancées par les fournisseurs d'électricité ont renforcé la concurrence. Les offres de services sont en outre de moins en moins tributaires des réseaux et sont proposées par de nouveaux acteurs du marché. Il s'agit de compenser ce recul du chiffre d'affaires et du résultat, afin de disposer de la puissance financière nécessaire aux importants investissements à consentir dans les nouvelles technologies. Swisscom assume ses responsabilités à long terme grâce à sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Cette dernière repose sur les quatre mesures suivantes: «Mode de vie et de travail durable», «Utilisation durable des ressources», «Communication pour tous» et «Employeur responsable». Swisscom assume sa responsabilité écologique et sociale de manière convaincante en réduisant la consommation d'énergie et l'utilisation de ressources au sein du groupe, en recourant à l'électricité produite à partir d'énergies renouvelables, en imposant aux fournisseurs des normes écologiques et sociales et en privilégiant un rôle d'employeur responsable. Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables. Les produits et prestations respectueux de l'environnement et à faible rayonnement destinés aux clients privés ainsi que les services Green ICT pour clients commerciaux s'inscrivent dans cet état d'esprit.
Swisscom applique à cet effet une stratégie reposant sur trois piliers: «maximiser», «élargir» et «développer».

Maximiser

Renforcer la position concurrentielle dans l'activité principale en Suisse

Elargir

Développer des activités en Suisse dans des domaines connexes à celui de l'activité principale

Développer

Exploiter le potentiel de croissance de nouveaux domaines d'activité en Suisse ou à l'étranger

1. Maximiser l'activité principale actuelle

Pour Swisscom, maximiser l'activité principale signifie renforcer sa position concurrentielle en Suisse grâce à une qualité du réseau élevée, à une forte fidélisation de la clientèle, à un positionnement clair et à la fourniture de prestations efficaces en termes de coûts.
Des investissements substantiels dans la qualité de l'infrastructure de réseau, notamment dans le déploiement du réseau à fibre optique et dans l'extension continue du réseau mobile, revêtent une importance capitale. Ils permettent à Swisscom Suisse de se démarquer et génèrent de la valeur pour l'entreprise. Ces investissements considérables doivent continuer à améliorer la qualité des réseaux et assurer à Swisscom une grande part de marché grâce à des prestations supérieures et à une marque forte. En développant davantage la culture du service, Swisscom entend accroître la fidélisation de la clientèle, déjà très élevée. Un positionnement clair doit fournir une base solide pour pouvoir saisir de nouvelles chances dans l'activité principale. Afin de continuer à se démarquer sur le marché, Swisscom poursuit sa stratégie d'offres combinées et lance des plans tarifaires modernes, comme les abonnements Natel infinity commercialisés avec succès pendant l'exercice sous revue. Les nouvelles offres permettent de transposer dans de nouveaux modèles d'abonnement les chiffres d'affaires traditionnels, variables en fonction de la consommation, générés par les services tels que les SMS et la téléphonie, ce qui modifie le modèle commercial existant. Dans le segment de la clientèle commerciale, Swisscom joue la carte de la fiabilité, de la qualité et de la flexibilité, s'affirmant comme le partenaire privilégié en matière de services de communication et

de collaboration. Des améliorations continues, tel le passage à une infrastructure tout IP ou des programmes visant à réduire les coûts internes et à optimiser les processus décisionnels, permettent à Swisscom de continuer à fournir ses prestations de manière rentable dans l'activité principale. Prestataire interne de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services veille à abaisser les coûts informatiques et fait preuve de flexibilité concernant la fourniture des prestations. Swisscom Participations exerce une fonction de soutien dans l'extension du réseau à fibre optique et la gestion immobilière afin de réaliser de nouveaux gains d'efficacité au sein de Swisscom Suisse.

2. Elargir l'activité principale actuelle

Swisscom élargit son activité principale actuelle en proposant à ses clients un large éventail de services d'information et de communication. Elle développe en permanence ses activités commerciales d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur dans les domaines de la télécommunication, de l'informatique, des médias et du divertissement.
Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique va bon train en Suisse. Leader sur le marché de la télévision numérique depuis 2011, Swisscom est parvenue à consolider sa position en 2012. Swisscom souhaite améliorer l'avantage concurrentiel de Swisscom TV et continuer à se différencier sur le marché en développant de manière ciblée l'offre TV numérique. Dans le segment de la clientèle commerciale, Swisscom entend garantir la croissance de Swisscom Suisse et de Swisscom IT Services en étoffant le portefeuille de prestations avec des solutions de communication et de collaboration ainsi que des services Cloud. Se caractérisant par l'utilisation flexible de prestations d'infrastructure informatique, les services Cloud permettent d'accroître l'efficacité et d'améliorer la structure des coûts des clients. Grâce aux solutions Unified Communication & Collaboration, les clients commerciaux optimisent leurs procédures de communication et, partant, réalisent des économies. La communication entre machines (communication M2M) constitue un secteur de croissance prometteur. Swisscom estime qu'à long terme, dans le pays, plus de 100 millions de machines seront reliées entre elles par le biais du réseau de téléphonie mobile. Par ailleurs, une amélioration et une harmonisation continues des processus opérationnels et de l'orientation clientèle sont la clé pour augmenter encore la compétitivité et la rentabilité de Swisscom Suisse et de Swisscom IT Services. Swisscom exploite également les potentiels d'optimisation des différentes unités opérationnelles dans l'ensemble du groupe afin de réaliser des synergies supplémentaires et de coordonner encore mieux l'accès au marché. Swisscom Participations mène quant à elle des activités de croissance ciblées. Dans le cadre de ses activités «eHealth», elle se concentre pleinement sur les domaines de la mise en réseau et de la gestion de la santé des personnes. Elle s'attache également à développer une solution de surveillance (monitoring) interactive pour les ménages privés dans le secteur de croissance «Smart & Secure Living».

3. Se développer en dehors de l'activité principale

S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de son activité principale actuelle en Suisse. Afin de croître dans les nouveaux domaines d'activité, Swisscom s'attache à développer de nouveaux services d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur, qui s'allonge. Le développement et le renforcement de Fastweb constituent la priorité absolue pour les activités existantes.
Avec la reprise de Fastweb en 2007, Swisscom a fait son entrée sur le marché italien du haut débit. Propriétaire unique de Fastweb depuis mars 2011, Swisscom a gagné en flexibilité stratégique et opérationnelle grâce à cette acquisition à 100%. Fin 2011, le plan d'affaires a dû être ajusté en raison de la situation économique difficile et des perspectives de croissance moroses en Italie. Fastweb entend croître et être rentable en s'appuyant sur sa propre infrastructure à fibre optique moderne, un positionnement solide dans le segment de la clientèle commerciale, une offre de services novatrice, des compétences de premier ordre en termes de gestion de projet et d'intégration et, enfin, grâce à une satisfaction élevée de ses clients. Afin de renforcer sa compétitivité, Fastweb continuera d'investir ces prochaines années dans l'extension du réseau à fibre optique. Par ailleurs, une gestion stricte des coûts doit lui permettre d'améliorer son cash flow.
Pour des raisons stratégiques, les prises de participation de grande ampleur sont limitées aux deux marchés clés de la Suisse et de l'Italie. En parallèle, Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de participations existantes telles que Swisscom Hospitality Services, une entreprise qui fournit des services d'accès et de télévision à différentes chaînes hôtelières ainsi qu'à leurs hôtes. De nouvelles prestations, à l'image des Managed Network Services, doivent lui per-

mettre de continuer de se démarquer, de s'étendre d'un point de vue géographique et d'optimiser son efficacité. Par ailleurs, Swisscom investit des montants plus modestes dans des fonds de capital-risque ainsi que dans de jeunes entreprises, en vue d'identifier suffisamment tôt de nouvelles technologies et d'autres idées commerciales et d'encourager ainsi un environnement propice à l'innovation.

Pilotage de l'entreprise axé sur la valeur

Les indicateurs financiers utilisés pour planifier et piloter les flux de trésorerie de l'entreprise sont le résultat d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et les investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles. L'EBITDA est essentiellement déterminé par l'évolution du chiffre d'affaires et des marges. Le système de rémunération est couplé à la génération de valeur par le biais de la part liée au résultat. Celle-ci repose notamment sur des objectifs financiers comme le chiffre d'affaires net, la marge EBITDA et le free cash flow opérationnel, ainsi que sur l'objectif non financier qu'est la satisfaction de la clientèle.

Valeur globale de l'entreprise

En millions CHF ou selon indication	31.12.2012	31.12.2011
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière	20 400	18 436
Dettes nettes	8 071	8 309
Part des actionnaires minoritaires aux filiales	24	24
Valeur globale de l'entreprise (EV)	**28 495**	**26 769**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 381	4 584
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	**6,5**	**5,8**

La valeur globale de l'entreprise (enterprise value) calculée sur la base du cours de l'action tient compte de la somme résultant de la capitalisation boursière, de la dette nette et des intérêts minoritaires dans les filiales de Swisscom. Ce faisant, les intérêts minoritaires ont été évalués à leur valeur comptable. En 2012, la valeur globale de l'entreprise s'est appréciée de 6,4% à CHF 28,5 milliards par rapport à l'exercice précédent. La capitalisation boursière s'est accrue alors que la dette nette a reculé. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA constitue un indicateur important qui permet d'établir une comparaison relative avec l'évaluation d'autres entreprises du secteur. Avec un facteur de 6,5 (exercice précédent: 5,8), Swisscom se situe au-dessus de la moyenne des anciens opérateurs historiques européens. Le niveau peu élevé des taux d'intérêt, des taux d'imposition globalement faibles et une solide position sur le marché jouent un rôle déterminant dans l'obtention de ce facteur élevé.

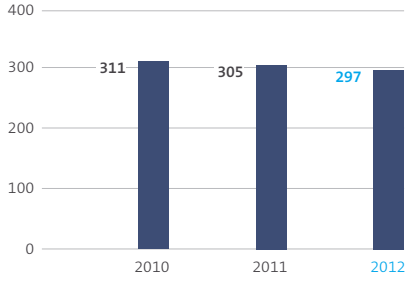
Compte de création de valeur

La création de valeur réalisée correspond au chiffre d'affaires diminué des prestations préalables telles que les achats de biens et de services, les autres charges d'exploitation et les amortissements. Les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables mais comme une utilisation de la création de valeur. Pour l'essentiel, la création de valeur est réalisée en Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, les activités à l'étranger ont contribué à hauteur de 2,7% à la création de valeur opérationnelle du groupe (exercice précédent: 3,5%).

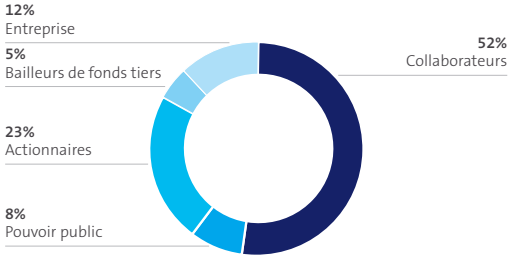
	2012			2011		
En millions CHF	Suisse	A l'étranger	Total	Suisse	A l'étranger	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	**9 268**	**2 116**	**11 384**	**9 243**	**2 224**	**11 467**
Propres prestations activées et autres produits	(278)	(95)	(373)	(273)	(147)	(420)
Achats de biens et services	1 678	721	2 399	1 611	791	2 402
Autres charges d'exploitation	1 764	632	2 396	1 727	661	2 388
Amortissements	1 227	723	1 950	1 168	735	1 903
Prestations de services fournies par des tiers	**4 391**	**1 981**	**6 372**	**4 233**	**2 040**	**6 273**
Création de valeur opérationnelle	**4 877**	**135**	**5 012**	**5 010**	**184**	**5 194**
Quote-part du bénéfice des sociétés associées			32			30
Dépréciation du goodwill			–			(1 555)
Autre résultat financier			(43)			(37)
Total création de valeur			**5 001**			**3 632**
Répartition de la création de valeur						
Collaborateurs (charges de personnel)	2 312	269	2 581	2 214	299	2 513
Pouvoir public (impôts sur le résultat)			405			151
Actionnaires (dividendes)			1 154			1 095
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			253			274
Entreprise (bénéfice non distribué)			608			(401)
Total création de valeur			**5 001**			**3 632**

La création de valeur opérationnelle a atteint environ CHF 5,0 milliards en 2012, ce qui représente une baisse de 3,5% par rapport à l'exercice précédent. En Suisse, la création de valeur a diminué de 2,7% à CHF 4 877 millions. Elle a reculé de CHF 49 millions à CHF 135 millions pour les activités à l'étranger. La création de valeur opérationnelle en Suisse atteint 52,6% par rapport au chiffre d'affaires net (exercice précédent: 54,2%).
Les quelque 16 300 collaborateurs de Swisscom sont à l'origine d'une part importante des activités de création de valeur dans le pays. Par rapport à 2011, la création de valeur opérationnelle a fléchi de 2,6% à CHF 297 000 par équivalent plein temps (exercice précédent: CHF 305 000). Le rapport entre les frais de personnel et la création de valeur en Suisse est passé de 44,2% à 47,4%.

Swisscom création de valeur par collaborateur en Suisse en milliers CHF



Répartition de la création de valeur en %



Marché des capitaux

Les actions de Swisscom sont cotées à la SIX Swiss Exchange. La solvabilité de l'entreprise fait l'objet de vérifications régulières par des agences de notation internationales.

Action Swisscom

Au 31 décembre 2012, la valeur de marché de Swisscom se chiffrait à CHF 20,4 milliards pour 51,8 millions d'actions en circulation. Les actions nominatives ont une valeur nominale de CHF 1 chacune. Chaque action donne droit à une voix. Le droit de vote ne peut toutefois être exercé que si l'actionnaire est inscrit au registre des actions de Swisscom SA en qualité d'actionnaire avec droit de vote. Le Conseil d'administration peut refuser l'inscription d'un actionnaire avec droit de vote lorsque ce dernier obtiendrait des droits de vote supérieurs à 5% du capital-actions.

Structure de l'actionnariat

	31.12.2012			31.12.2011		
	Nombre d'actionnaires	Nombre d'actions	Part en %	Nombre d'actionnaires	Nombre d'actions	Part en %
Confédération	1	29 410 500	56,8%	1	29 494 000	56,9%
Personnes physiques	65 591	4 624 627	8,9%	62 404	4 230 435	8,2%
Institutions	2 653	17 766 816	34,3%	2 717	18 077 508	34,9%
Total	**68 245**	**51 801 943**	**100,0%**	**65 122**	**51 801 943**	**100,0%**

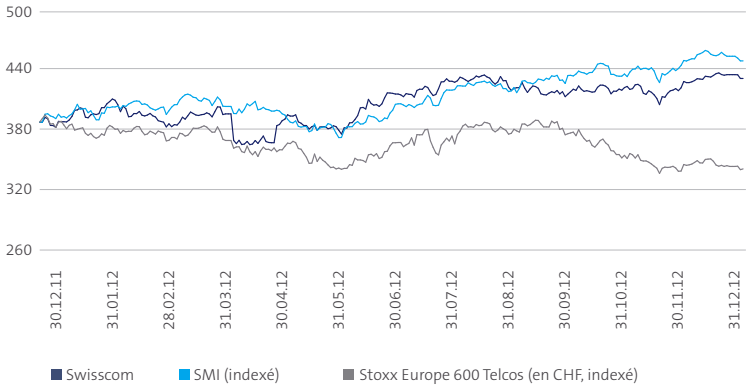
Au 31 décembre 2012, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,8% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix. Au 31 décembre 2012, quelque 97% des actionnaires enregistrés étaient de nationalité suisse.

Lieux de négoce

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

Evolution du cours de l'action en 2012

Evolution du cours de l'action 2012 en CHF



L'indice suisse des actions SMI a augmenté de 14,9% par rapport à l'exercice précédent. Le cours de l'action Swisscom a progressé de 10,7% à CHF 393,80. L'action Swisscom a enregistré une performance supérieure à celle de l'indice européen des valeurs Stoxx Europe 600 Telecommunications (-11,4% en CHF; -10,7% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a reculé de 9,5% à 100 033 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2012 s'est montée à CHF 9,2 milliards.

Rendement de l'action en 2012

Le 13 avril 2012, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action. Sur la base du cours de l'action fin 2011, ce dividende correspond à un rendement de 6,2%. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint 16,8% en 2012. Le TSR du SMI était de 17,6% et l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications a affiché -4,8% en CHF, soit -4,0% en EUR.

Voir sous
www.swisscom.ch/cours

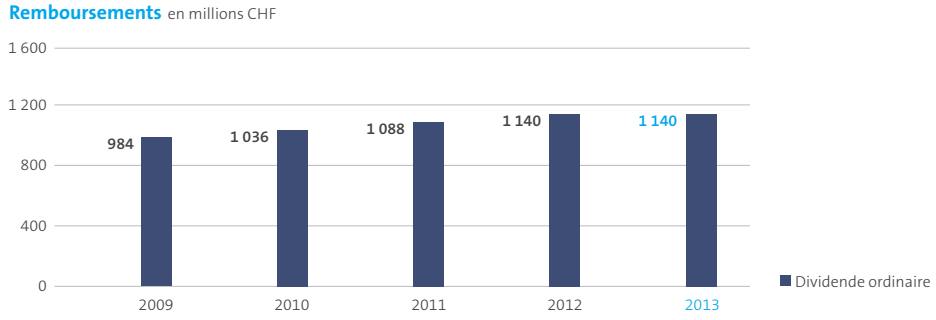
Indicateurs de l'action Swisscom

		2008	2009	2010	2011	2012
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	en milliers	53 441	51 802	51 802	51 802	51 802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions CHF	17 587	20 491	21 296	18 436	20 400
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	339,50	395,60	411,10	355,90	393,80
Cours de l'action haut	CHF	442,75	400,90	420,80	433,50	400,00
Cours de l'action bas	CHF	292,00	293,50	358,00	323,10	334,40
Bénéfice par action	CHF	33,87	37,47	35,00	13,19	33,88
Dividende ordinaire par action	CHF	19,00	20,00	21,00	22,00	22,00 [1]
Ratio distribution/bénéfice par action	%	56,10	53,38	60,00	166,85	64,94
Capitaux propres par action à la clôture de l'exercice	CHF	85,33	113,91	102,89	82,47	79,77

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

Distribution aux actionnaires

Pour l'exercice 2012, le Conseil d'administration proposera un dividende ordinaire de CHF 22 par action (exercice précédent: CHF 22) lors de l'Assemblée générale du 4 avril 2013, ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions.



Depuis son entrée en Bourse en 1998, Swisscom a versé à ses actionnaires un montant total de CHF 25,0 milliards. Ce montant inclut les paiements de dividendes de CHF 13,0 milliards, les réductions de valeur nominale de CHF 1,6 milliard et les programmes de rachat d'actions de CHF 10,4 milliards. Depuis 1998, Swisscom a distribué au total CHF 257 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 53,80 par action, on obtient un rendement annuel moyen de 4,7%.

Recommandations des analystes

Des spécialistes en placement analysent en permanence la situation de Swisscom en termes de marche des affaires, de résultats et de position sur le marché. Leurs déclarations et leurs recommandations représentent autant d'informations précieuses pour les investisseurs. Par ailleurs, quelque 20 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2012, 42% d'entre eux ont recommandé d'acheter l'action Swisscom, 37% ont conseillé de conserver l'action Swisscom et 21% ont suggéré de vendre le titre. Au 31 décembre 2012, les analystes estimaient le cours cible moyen de l'action Swisscom à CHF 405.

Emprunts

Notation de crédit et financement

Swisscom est bien notée par les agences de notation Standard & Poors et Moody's, qui lui attribuent respectivement un A (stable) et un A2 (stable). 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 tend à une large diversification de son portefeuille de dettes. Elle veille notamment à un lissage des échéances et à une répartition sur différents instruments et marchés financiers. Pour le ratio dette nette/EBITDA, Swisscom vise une valeur maximale d'environ 2.
En 2012 également, sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux. En l'espace d'un an, la dette nette a été réduite de CHF 0,2 milliard à CHF 8,1 milliards, ce qui correspond à un ratio dette nette/EBITDA de 1,8. Environ 90% des passifs financiers ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2012, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 0,9 milliard.

Dialogue continu avec le marché des capitaux

Swisscom privilégie une communication ouverte et continue vis-à-vis du public et du marché des capitaux. Chaque trimestre, elle publie des informations financières exhaustives. En cours d'année, des représentants de Swisscom organisent périodiquement des rencontres avec les investisseurs. Ils présentent les résultats financiers à l'occasion de réunions d'analystes et de roadshows, participent à différentes conférences à l'intention des analystes financiers et des investisseurs, et informent régulièrement les actionnaires sur la marche des affaires au moyen de communiqués de presse ou de lettres aux actionnaires.

Calendrier financier

> 4 avril 2013	Assemblée générale
> 8 avril 2013	ex-dividende
> 11 avril 2013	versement des dividendes
> 2 mai 2013	résultats intermédiaires 1er trimestre 2013
> 7 août 2013	résultats semestriels 2013
> 7 novembre 2013	résultats intermédiaires 3e trimestre 2013
> février 2014	résultats annuels 2013

Collaborateurs

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de collaborateurs de Swisscom a diminué de 547 équivalents plein temps. En Suisse, l'effectif s'est contracté de 359 postes à plein temps.

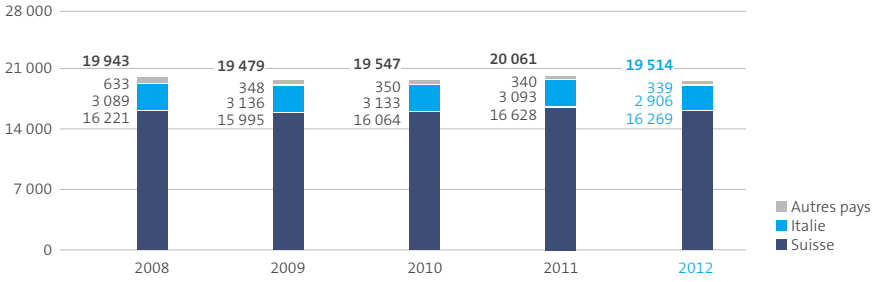
Effectif

Fin 2012, Swisscom employait 19 514 collaborateurs à plein temps, dont 16 269 en Suisse, ce qui correspond à 83,4% de l'effectif total (exercice précédent: 82,9%). Par ailleurs, l'entreprise forme 907 apprentis. Le nombre de collaborateurs à plein temps se répartit entre les différents secteurs de la manière suivante:

	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012
Effectif en équivalents plein-temps			
Clients privés	4 607	4 683	4 371
Petites et moyennes entreprises	733	824	831
Grandes Entreprises	2 312	2 404	2 393
Wholesale	100	110	111
Réseau & IT	3 964	4 075	4 121
Swisscom Suisse	**11 716**	**12 096**	**11 827**
Fastweb	**3 123**	**3 081**	**2 893**
Swisscom IT Services	2 858	2 895	2 692
Swisscom Participations	1 241	1 363	1 498
Swisscom Hospitality Services	263	257	264
Autres	6	–	–
Autres secteurs opérationnels	**4 368**	**4 515**	**4 454**
Group Headquarters	**340**	**369**	**340**
Total groupe	**19 547**	**20 061**	**19 514**
Dont collaborateurs en Suisse	16 057	16 628	16 269

Le nombre de collaborateurs a diminué de 547 ou 2,7% à 19 514 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent. Le recul de l'effectif est dû à des gains d'efficacité et à l'externalisation du personnel de Fastweb. Il a été en partie compensé par l'intégration de collaborateurs externes, des acquisitions d'entreprises et les besoins accrus en ressources, qui ont été affectées à l'infrastructure de télécommunication.
Quelque 0,4% des collaborateurs en Suisse (exercice précédent: 0,3%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 13,7% (exercice précédent: 13,4%), ce qui représente 16 postes à plein temps en plus par rapport à 2011. En Suisse, les départs volontaires ont atteint 6,3% de l'effectif (exercice précédent: 6,0%).

Evolution de l'effectif en équivalants plein-temps



Charges de personnel

En millions CHF	2012	2011	Variation
Charges salariales	2 058	2 053	0,2%
Charges sociales	222	227	–2,2%
Charges de prévoyance	158	141	12,1%
Charges de restructurations	68	–	–
Autres charges de personnel	75	92	–18,5%
Total des charges de personnel	**2 581**	**2 513**	**2,7%**
Dont charges de personnel en Suisse	2 312	2 214	4,4%
Dont charges de personnel en Italie	233	264	–11,7%
Dont charges de personnel en autres pays	36	35	2,9%

Voir rapport **page 49**

Au cours de l'exercice sous revue, les charges de personnel de Swisscom se sont élevées à CHF 2 581 millions, dont 89,6% ou CHF 2 312 millions pour les collaborateurs en Suisse.

Principes relatifs au droit du travail

Introduction

Les informations ci-après se rapportent à Swisscom en Suisse. Forte de quelque 17 200 collaborateurs en Suisse, Swisscom est l'un des principaux employeurs du pays. Les conditions d'engagement en Suisse sont fondées sur le droit des obligations. La convention collective de travail (CCT) contient les principales dispositions contractuelles relevant du droit du travail liant Swisscom et les collaborateurs. Elle comporte en outre des clauses réglant les relations entre Swisscom et les partenaires sociaux. Les négociations engagées entre Swisscom et les partenaires sociaux concernant la nouvelle convention collective de travail et le nouveau plan social ont abouti mi-juin 2012. La nouvelle CCT améliore encore certains points des conditions d'engagement, qui étaient par ailleurs déjà très bonnes. Elle est entrée en vigueur le 1er janvier 2013, en même temps que le nouveau plan social. Compte tenu d'un environnement de marché et de d'un environnement concurrentiel particuliers, Swisscom IT Services SA et cablex SA disposent désormais de leur propre CCT. Fin 2012, 13 593 collaborateurs à plein temps ou 84,1% du personnel de Swisscom en Suisse étaient soumis à la CCT.
Les conditions générales d'engagement, qui vont au-delà des normes minimales prescrites par le droit des obligations, règlent les dispositions en matière de droit du travail s'appliquant aux cadres de Swisscom en Suisse.

Représentants du personnel et syndicats

Swisscom veille à entretenir un dialogue constructif tant avec les partenaires sociaux (syndicat syndicom et association du personnel transfair) qu'avec les comités d'entreprise (représentants du personnel). La convention collective de travail et le plan social constituent des exemples probants d'une solution équitable élaborée en commun. Lorsqu'il est question de changements opérationnels majeurs, Swisscom associe les partenaires sociaux et les comités d'entreprise suffisamment tôt aux discussions. La CCT confère un droit de participation aux partenaires sociaux et aux comités d'entreprise dans différents domaines. Les collaborateurs de Swisscom désignent au cours d'élections générales libres leurs représentants au sein des comités d'entreprise, lesquels font usage de ce droit de participation. Deux représentants du personnel issus des syndicats siègent en outre au Conseil d'administration de Swisscom SA.

Convention collective de travail

Le temps de travail des collaborateurs soumis à la CCT est de 40 heures par semaine. Parmi les autres prestations progressistes de la CCT, citons notamment cinq semaines de vacances par année (six semaines à partir de 60 ans), un congé de maternité de seize semaines et un congé de paternité de dix jours. Après chaque période de cinq ans d'engagement, les collaborateurs bénéficient en outre d'une semaine supplémentaire de congé payé. L'entreprise verse des allocations pour enfant et formation professionnelle d'un montant souvent supérieur à celui des allocations cantonales et accorde des congés pour régler certaines affaires de famille, à l'instar du congé d'adoption. En cas d'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'accident, Swisscom garantit le paiement du salaire pendant 730 jours. Le maintien du salaire est de 100% durant la première année et de 80% durant la deuxième année. La nouvelle CCT entrée en vigueur le 1er janvier 2013 comporte des prestations en partie adaptées ainsi que différentes dispositions visant à accroître la compétitivité des collaborateurs.

Modèles de temps de travail

Swisscom encourage ses collaborateurs à trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée par la prise de mesures destinées tant au personnel occupé à temps plein qu'au personnel occupé à temps partiel. Les horaires de travail variables sont le modèle normatif adopté par la majorité des collaborateurs. Les autres variantes des horaires de travail variable sont l'annualisation du temps de travail, le compte à long terme et le télétravail en mode alterné. D'entente avec le supérieur, il est en outre possible de travailler à domicile. La mise en œuvre de cette solution prisée par de nombreux collaborateurs devient de plus en plus simple grâce aux outils de travail à disposition, tels que les Unified Communications & Collaboration (UCC).

Plan social

Le plan social de Swisscom règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT et concernés par une suppression de poste. La responsabilité de la mise en œuvre du plan social a été confiée à Worklink AG. Filiale à 100% de Swisscom, Worklink ouvre de nouvelles perspectives aux collaborateurs touchés par des suppressions de postes. Elle les conseille et les assiste dans leur recherche d'un emploi hors du groupe ou leur procure des engagements temporaires au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Le taux de réussite est élevé: en 2012, 48,5% des collaborateurs concernés par ces mesures ont retrouvé un emploi avant la mise en œuvre du plan social.
Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose en outre des programmes d'occupation spécifiques (par exemple retraite partielle progressive ou engagements temporaires dans des domaines d'activité similaires) aux collaborateurs plus âgés qui sont touchés par des modifications du profil d'exigences professionnel ou par des suppressions de postes. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), le concept de prévoyance assure un soutien financier par le biais d'une rente AVS transitoire. Le nouveau plan social, en vigueur depuis le 1er janvier 2013, continue de proposer de très bonnes prestations en cas de suppressions de postes. Par ailleurs, il souligne davantage l'importance des mesures de formation continue pour améliorer la compétitivité des collaborateurs sur le marché du travail.

Rémunération des collaborateurs

Système salarial

Le système de rémunération compétitif de Swisscom contribue à attirer les spécialistes et les cadres motivés et hautement qualifiés, et à s'attacher leurs services à long terme au sein de l'entreprise. Le système salarial de Swisscom est constitué d'un salaire de base, d'une part variable liée au résultat et de primes. Le salaire de base dépend de la fonction, de la prestation individuelle et du marché du travail. La part variable liée au résultat est déterminée sur la base de la réalisation d'objectifs supérieurs du groupe Swisscom et des secteurs ou des domaines concernés. Les objectifs reposent principalement sur des indicateurs financiers et sur l'élévation du degré de satisfaction de la clientèle. Swisscom accorde une prime en actions aux collaborateurs sélectionnés dans le cadre d'une procédure de nomination visant à récompenser les prestations individuelles exceptionnelles. Le système salarial et les conditions d'engagement des cadres correspondent aux recommandations d'economiesuisse concernant le Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise. Des informations détaillées sur la rémunération des membres de la Direction du groupe figurent dans le Rapport de rémunération.

Voir rapport
page 138

Salaire minimal

La législation suisse ne fixe pas de salaire minimal. Les partenaires sociaux traitent cette question par le biais des conventions collectives de travail. La CCT de Swisscom prévoit un salaire minimal de CHF 45 500 (pour une semaine de 40 heures ou 2 080 heures de travail par an). Présente dans toute la Suisse, Swisscom ne constate pas de différences majeures entre ses différents sites en matière de fixation du salaire. Une enquête portant sur les salaires d'entrée des plus jeunes collaborateurs (21 ans au maximum) dans les échelons de fonction les plus répandus révèle que le salaire horaire moyen pour les débutants est de CHF 26,90, soit 23% au-dessus du salaire minimal.

Revue des salaires

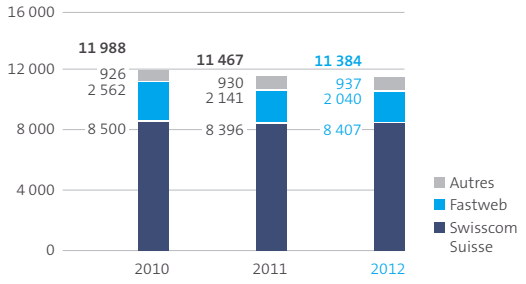
En novembre 2011, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un nouvel accord portant sur la revue des salaires 2012 et 2013. En 2012, la masse salariale de Swisscom (sans Swisscom IT Services) a ainsi progressé de 1,2% en Suisse. Les collaborateurs soumis à la CCT ont bénéficié d'une augmentation générale de 0,8% de leur salaire. Les 0,4% restants ont servi à des adaptations individuelles tenant compte de la prestation et du niveau de salaire. La rémunération des cadres a été adaptée à raison de 1,1% au total. En 2013, Swisscom (sans Swisscom IT Services) augmentera à nouveau de 1,2% la masse salariale des collaborateurs soumis à la CCT. Sur ce pourcentage, 0,8% sera dédié aux augmentations générales et 0,4% aux augmentations individuelles.
Une convention séparée a été conclue pour Swisscom IT Services. Cette dernière tient compte du marché et de la situation concurrentielle propres au secteur de l'informatique. Aussi, Swisscom IT Services n'a pas accordé d'augmentation de salaire en 2012. En 2013, les collaborateurs soumis à la CCT bénéficieront d'une hausse générale des salaires de 0,8%.

Marche des affaires du groupe

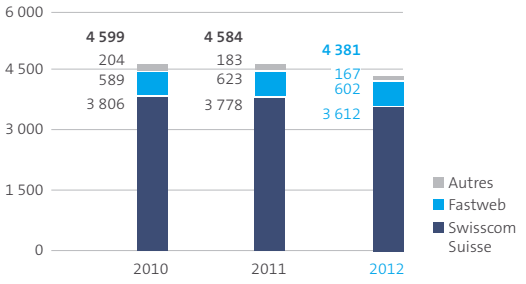
Principaux indicateurs financiers

En millions CHF ou selon indication	2012	2011	Variation
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 net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 755	683	157,0%
Bénéfice par action (en CHF)	33,88	13,19	157,0%
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%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	19 514	20 061	–2,7%

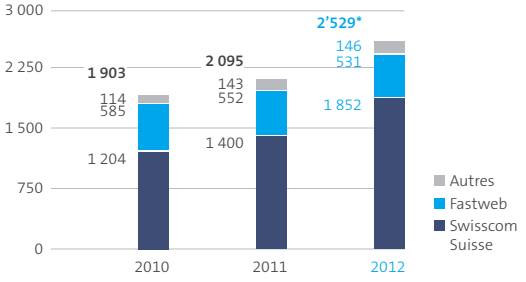
Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution de l'EBITDA en millions CHF

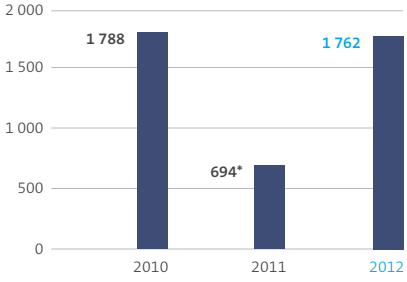


Evolution des investissements en millions CHF



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

Evolution du bénéfice net en millions CHF



* Dépréciation du goodwill de CHF 1 189 millions après impôt inclus.

Résumé

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. Sur une base comparable et à taux de change constant, le chiffre d'affaires a progressé de 0,3% tandis que l'EBITDA s'est contracté de 0,6% par rapport à l'exercice précédent. La hausse du bénéfice net de CHF 1 068 millions à CHF 1 762 millions est notamment due à la correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb l'exercice précédent. Cette correction de valeur a, pour ce même exercice, amputé le bénéfice net d'environ CHF 1,2 milliard. Le Conseil d'administration proposera à la prochaine Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action, ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions et, sur la base du cours en vigueur à la fin de l'exercice 2012, à un rendement du dividende de 5,6%.

Sur le marché suisse, le chiffre d'affaires net a progressé de CHF 25 millions ou 0,3% pour atteindre CHF 9 268 millions, tandis que l'EBITDA a reculé de CHF 177 millions ou 4,5% pour s'inscrire à CHF 3 768 millions. L'érosion des prix à hauteur de quelque CHF 400 millions pour les activités en Suisse a pu être compensée par la croissance de la clientèle et du volume. Corrigé des coûts supplémentaires uniques engendrés par la restructuration et les dépenses en matière de prévoyance professionnelle sans incidence sur les liquidités, l'EBITDA du marché suisse a diminué de 2,1%. Le chiffre d'affaires net de Fastweb hors hubbing (chiffres d'affaires Wholesale découlant des services d'interconnexion) a grimpé d'EUR 8 millions ou 0,5% en monnaie locale pour s'établir à EUR 1 613 millions. Fastweb a réduit comme prévu les chiffres d'affaires de hubbing à faible marge d'EUR 54 millions, à EUR 87 millions. Hormis un produit unique d'un montant d'EUR 56 millions de l'exercice précédent, Fastweb est parvenue à augmenter son EBITDA d'EUR 50 millions ou 11,1% à EUR 500 millions.

Les investissements et le free cash flow opérationnel pour l'exercice 2012 englobent des dépenses de CHF 360 millions consenties au titre de l'acquisition de fréquences de téléphonie mobile mises aux enchères en Suisse au premier trimestre 2012. En conséquence, les investissements se sont accrus de CHF 434 millions ou 20,7% à CHF 2 529 millions et le free cash flow opérationnel a fléchi de CHF 186 millions ou 9,0% à CHF 1 882 millions. Les investissements en Suisse ont progressé de CHF 457 millions ou 29,7% à CHF 1 994 millions en raison de l'extension des réseaux à haut débit et des fréquences de téléphonie mobile qui ont été mises aux enchères. La dette nette a diminué de CHF 238 millions ou 2,9% à CHF 8 071 millions par rapport à fin 2011. Le rapport dette nette/EBITDA est demeuré inchangé à 1,8.

Le nombre de collaborateurs a diminué de 547 équivalents plein temps ou 2,7% à 19 514 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est dû à des gains d'efficacité et à l'externalisation de certains postes affectés à l'entretien du réseau chez Fastweb. En Suisse, l'effectif à diminué de 359 équivalents plein temps ou 2,2% à 16 269, principalement en raison de mesures destinées à réaliser des gains d'efficacité pour Swisscom Suisse.

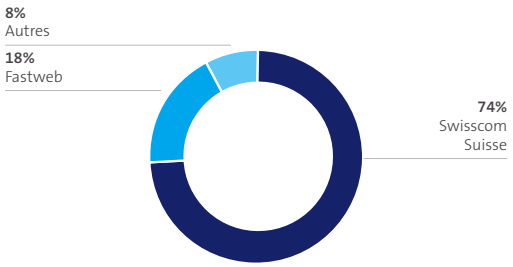
Pour l'ensemble du groupe, Swisscom table sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA d'au moins CHF 4,25 milliards et sur des investissements de quelque CHF 2,4 milliards. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer, lors de l'assemblée générale, le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2013.

Performance

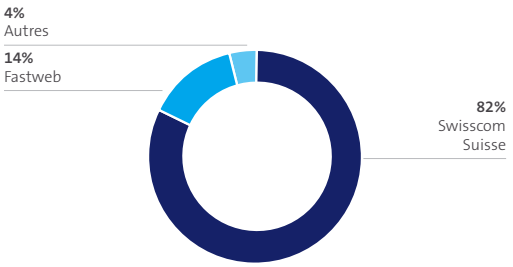
Compte de profits et pertes

En millions CHF ou selon indication	2012	2011	Variation
Swisscom Suisse	8 407	8 396	0,1%
Fastweb	2 040	2 141	–4,7%
Autres secteurs opérationnels	936	929	0,8%
Group Headquarters	1	1	–
Chiffre d'affaires avec clients externes	**11 384**	**11 467**	**–0,7%**
Swisscom Suisse	3 612	3 778	–4,4%
Fastweb	602	623	–3,4%
Autres secteurs opérationnels	277	334	–17,1%
Group Headquarters et élimination	(110)	(151)	–27,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**4 381**	**4 584**	**–4,4%**
Chiffre d'affaires net	**11 384**	**11 467**	**–0,7%**
Achats de biens et services	(2 399)	(2 402)	–0,1%
Charges de personnel	(2 581)	(2 513)	2,7%
Autres charges d'exploitation	(2 396)	(2 388)	0,3%
Propres prestations activées et autres produits	373	420	–11,2%
Charges d'exploitation	**(7 003)**	**(6 883)**	**1,7%**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**4 381**	**4 584**	**–4,4%**
Amortissements	(1 950)	(1 903)	2,5%
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	**2 431**	**2 681**	**–9,3%**
Dépréciation du goodwill	–	(1 555)	–
Résultat d'exploitation (EBIT)	**2 431**	**1 126**	**115,9%**
Produits financiers et charges financières, nets	(296)	(311)	–4,8%
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	32	30	6,7%
Bénéfice avant impôts sur le résultat	**2 167**	**845**	**156,4%**
Charge d'impôt sur le résultat	(405)	(151)	168,2%
Bénéfice net	**1 762**	**694**	**153,9%**
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 755	683	157,0%
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires	7	11	–
Nombre moyen d'actions en circulation (en mio.)	51,801	51,801	–
Bénéfice par action (en CHF)	33,88	13,19	157,0%

Parts des secteurs opérationnels du chiffre d'affaires en %



Parts des secteurs opérationnels dans l'EBITDA en %



Chiffre d'affaires net

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'inscrit à CHF 11 384 millions, s'est replié de CHF 83 millions ou 0,7%. Sur une base comparable et à taux de change constant, le chiffre d'affaires a augmenté de 0,3%. En hausse de CHF 11 millions ou 0,1%, le chiffre d'affaires de Swisscom Suisse avec la clientèle externe a atteint CHF 8 407 millions. La croissance de la clientèle et du volume a permis de compenser l'érosion des prix de quelque CHF 400 millions. Le chiffre d'affaires net de Fastweb exprimé en monnaie locale est tombé de 2,6% à EUR 1 700 millions. En francs suisses, le recul est de 4,7%. Hors hubbing (chiffres d'affaires Wholesale découlant des services d'interconnexion), le chiffre d'affaires net de Fastweb s'est accru d'EUR 8 millions ou 0,5% pour s'inscrire à EUR 1 613 millions. La baisse du chiffre d'affaires dans le secteur Clients privés a été largement compensée par la hausse des chiffres d'affaires des secteurs Clients commerciaux et Wholesale (hors hubbing). Le chiffre d'affaires net des Autres secteurs opérationnels a, quant à lui, progressé de CHF 7 millions ou 0,8% à CHF 936 millions, essentiellement sous l'effet de l'augmentation des chiffres d'affaires réalisés au titre des prestations de construction fournies par cablex ainsi que des acquisitions d'entreprises.

Achats de biens et services

Avec un repli de CHF 3 millions ou 0,1% à CHF 2 399 millions, les achats de biens et services sont pratiquement demeurés stables. A taux de change constant, l'augmentation est de 0,5%. Largement compensé par la progression enregistrée chez Swisscom Suisse, ce tassement chez Fastweb est essentiellement dû à la baisse prévue dans les activités de hubbing et à la réduction des tarifs de terminaison. La hausse enregistrée chez Swisscom Suisse s'explique par une augmentation des ventes de terminaux mobiles.

Charges de personnel

Les charges de personnel ont augmenté de CHF 68 millions ou 2,7% à CHF 2 581 millions par rapport à l'exercice précédent. Cet accroissement résulte de la hausse des charges comptabilisées au titre des suppressions de postes et de la prévoyance professionnelle à hauteur de CHF 85 millions au total. Corrigées de ces effets et à taux de change constant, les charges de personnel diminuent de 0,5%. Avec 19 514 équivalents plein temps, l'effectif était inférieur de 547 équivalents plein temps ou 2,7% à celui de l'exercice précédent. Cette baisse est due à des gains d'efficacité et à l'externalisation de certains postes affectés à l'entretien du réseau chez Fastweb.

Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation ont augmenté de CHF 8 millions ou 0,3% à CHF 2 396 millions par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant, la progression est de 0,9%. Tandis que les dépenses allouées à l'entretien et à l'exploitation des réseaux chez Swisscom Suisse sont en hausse, les charges liées aux pertes sur créances de Fastweb sont, elles, en baisse.

Propres prestations activées et autres produits

En 2012, les propres prestations activées et les autres produits ont diminué de CHF 47 millions ou 11,2% pour s'établir à CHF 373 millions. Suite au règlement d'un litige juridique entre Fastweb et un autre opérateur de télécommunication, un produit unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions) avait été comptabilisé comme autre produit en 2011. Après correction de ce produit unique, on observe une hausse de 6,3% par rapport à l'exercice précédent.

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) s'est replié de CHF 203 millions ou 4,4% à CHF 4 381 millions. Les coûts supplémentaires engendrés par la restructuration et les dépenses en matière de prévoyance professionnelle sans incidence sur les liquidités de CHF 95 millions pèsent sur le résultat de l'exercice 2012. Qui plus est, un produit unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions) avait été comptabilisé en 2011 pour Fastweb suite au règlement d'un litige juridique opposant la filiale italienne de Swisscom à un autre opérateur de télécommunication Corrigé des effets uniques et à taux de change constant, la baisse atteint 0,6% et s'explique principalement par le recul du résultat d'exploitation de Swisscom Suisse et des Autres secteurs opérationnels. Après correction, l'EBITDA de Fastweb a progressé d'EUR 50 millions ou 11,1% à EUR 500 millions durant la période sous revue.

Amortissements

Les amortissements ont augmenté de CHF 47 millions ou 2,5% à CHF 1 950 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement due à la modification des durées d'utilisation sur le réseau mobile de Swisscom Suisse et à l'accroissement des investissements dans l'infrastructure de télécommunication en Suisse. Swisscom Suisse rénove entièrement son réseau de communication mobile. Dans le cadre de cette modernisation, l'entreprise remplace l'ensemble des stations de base, transforme les stations planifiées ou en construit de nouvelles, et densifie son réseau mobile en mettant en place des microcellules. Le remplacement de tous les équipements de réseau réduit la durée d'utilisation résiduelle des installations existantes. L'effet sur les amortissements pour l'année 2012 s'élève à CHF 25 millions. Les amortissements comprennent les amortissements résultant des reprises de sociétés à hauteur de CHF 134 millions (exercice précédent: CHF 137 millions) qui, dans le cadre de la répartition du prix d'achat, ont été enregistrés au titre d'immobilisations incorporelles (relations clientèle et marque).

Dépréciation du goodwill

Conformément aux normes comptables IFRS, le maintien de la valeur du goodwill doit être vérifié une fois par an. Cette vérification se fonde sur le plan d'affaires, le taux de croissance à long terme et le taux d'intérêt prévu pour l'actualisation des flux de trésorerie projetés. L'exercice précédent, la valeur de la filiale italienne Fastweb a été réduite d'EUR 1 276 millions (CHF 1 555 millions). En 2012, la vérification du maintien de la valeur a confirmé le montant de la valeur comptable des actifs nets de Fastweb. Au 31 décembre 2012, la valeur comptable des actifs nets de Fastweb (goodwill inclus) se montait à EUR 2,9 milliards (CHF 3,5 milliards).

Résultat financier net

Les charges financières nettes se sont améliorées de CHF 15 millions à CHF 296 millions par rapport à l'exercice précédent. Les charges d'intérêt nettes se sont élevées à CHF 253 millions en 2012 (exercice précédent: CHF 274 millions). Elles incluent notamment des pertes découlant de la couverture de taux pour un montant de CHF 4 millions (les pertes s'élevaient à CHF 38 millions pour l'exercice précédent).

Sociétés associées

Le poste sociétés associées regroupe principalement les parts de Belgacom International Carrier Services, Cinetrade, LTV Pages Jaunes et Metroweb. La quote-part du bénéfice des entreprises associées s'est accrue de CHF 2 millions à CHF 32 millions par rapport à l'exercice précédent. Les dividendes reçus de CHF 38 millions (exercice précédent: CHF 34 millions) concernent essentiellement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

Hausse du chiffre d'affaires sans effets exceptionnels de 0,3% par rapport à l'exercice précédent.
En 2012, le chiffre d'affaires atteint

11,4 milliards CHF

Recul de l'EBITDA sans effets uniques de 0,6% par rapport à l'exercice précédent.
En 2012, l'EBITDA atteint

4,4 milliards CHF

Charge d'impôt sur le résultat

La charge d'impôt sur le résultat s'est montée à CHF 405 millions (exercice précédent: CHF 151 millions), ce qui correspond à un taux effectif de 18,7% (exercice précédent: 17,9%). En 2011, le taux effectif d'imposition sur le résultat avait été influencé par la correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb. Swisscom table à long terme sur un taux d'imposition sur le résultat sans effets exceptionnels d'environ 21%. Les paiements d'impôts sur le résultat ont augmenté de CHF 8 millions pour s'établir à CHF 190 millions par rapport à l'exercice précédent.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net a augmenté de CHF 1 068 millions ou 153,9% à CHF 1 762 millions par rapport à l'exercice précédent. La correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb avait grevé le bénéfice net de CHF 1 189 millions en 2011. Corrigé de cette réduction de valeur, le bénéfice net a reculé de CHF 121 millions ou 6,4%, principalement en raison des coûts supplémentaires engendrés par la restructuration et les dépenses en matière de prévoyance professionnelle sans incidence sur les liquidités, ainsi qu'en raison d'un produit unique comptabilisé par Fastweb l'exercice précédent. Le bénéfice par action se calcule sur la base de la part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA et du nombre moyen d'actions en circulation. La part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA a augmenté de 157,0% par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 1 755 millions. Par voie de conséquence, le bénéfice par action a progressé de CHF 13,19 à CHF 33,88.

Influence des variations des taux de change

Swisscom est exposée au risque de change découlant de la conversion en francs suisses des monnaies étrangères des états financiers des sociétés étrangères du groupe. Les activités déployées à l'étranger concernent principalement la filiale italienne Fastweb. Les taux de change moyens ont évolué comme suit:

Monnaie	2012	2011	Variation
1 EUR	1,204	1,232	–2,2%
1 USD	0,932	0,881	5,8%

Les variations des taux de change se répercutent sur le chiffre d'affaires net, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) et le free cash flow opérationnel comme suit:

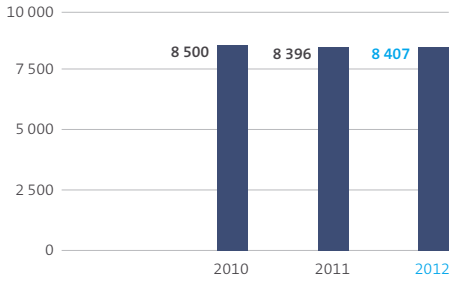
Evolution en %	Change en CHF	Variation au cours de change constants
Chiffre d'affaires net	–0,7%	–0,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	–4,4%	–4,0%
Operating free cash flow	–9,0%	–9,0%

Les différences de conversion cumulées comptabilisées dans les capitaux propres sans incidence sur le résultat se montaient, fin 2012, à CHF 1 995 millions, en hausse de CHF 26 millions par rapport à l'exercice précédent. La conversion de monnaies a induit des effets fiscaux cumulés de CHF 387 millions (exercice précédent: CHF 381 millions). Ces différences de conversion sont présentées après déduction des effets fiscaux dans l'état consolidé de la situation financière.

Marche des affaires des secteurs opérationnels

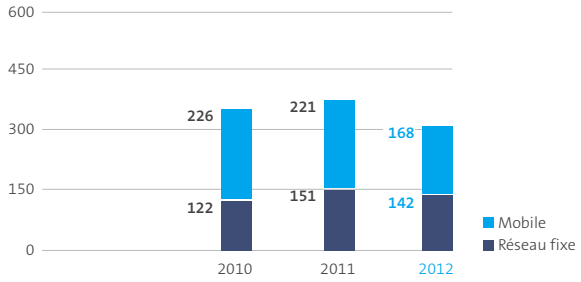
La présentation s'organise autour des secteurs suivants: Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels. Swisscom Suisse englobe les secteurs Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale et Réseau & Informatique. La division Group Headquarters est présentée séparément.

Evolution du chiffre d'affaires avec des clients externes de Swisscom Suisse en millions CHF



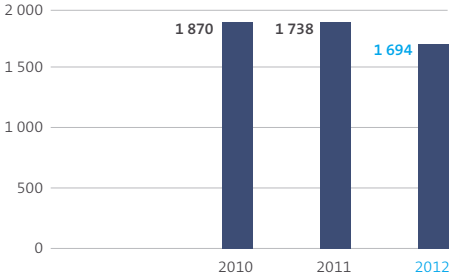
	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	3'086	3'104	2 932
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	3'153	2'695	2 470
Chiffre d'affaires contrats combinées	341	792	1 172
Autres	1'920	1'805	1 833
Total	**8 500**	**8 396**	**8 407**

Variation des contrats clients Retail de Swisscom Suisse en milliers



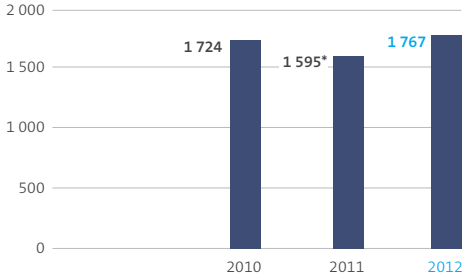
	2010	2011	2012
Réseau fixe	–173	–113	–107
Haut débit	106	77	66
Swisscom TV	189	187	183
Contrats réseau fixe	**122**	**151**	**142**
Contrats réseau mobile	**226**	**221**	**168**

Evolution du chiffre d'affaires avec des clients externes de Fastweb en millions EUR



	2010	2011	2012
Clients privés	858	758	724
Grandes Entreprises	765	760	791
Wholesale hubbing	171	141	87
Wholesale autres	76	79	92
Chiffre d'affaires avec des clients externes	**1 870**	**1 738**	**1 694**

Evolution des raccordements à haut débit de Fastweb en milliers



* Réduction de la base clientèle de 197 000 suite au règlement d'un litige.

Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle

Swisscom Suisse

En millions CHF ou selon indication	2012	2011	Variation
Chiffre d'affaires net et résultats			
Clients privés	5 113	5 082	0,6%
Petites et moyennes entreprises	1 161	1 154	0,6%
Grandes Entreprises	1 835	1 849	–0,8%
Wholesale	966	997	–3,1%
Elimination	(614)	(633)	–3,0%
Chiffre d'affaires net	**8 461**	**8 449**	**0,1%**
Clients privés	2 864	2 891	–0,9%
Petites et moyennes entreprises	867	880	–1,5%
Grandes Entreprises	951	971	–2,1%
Wholesale	368	391	–5,9%
Réseau & IT	(1 439)	(1 355)	6,2%
Elimination	1	–	–
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	**3 612**	**3 778**	**–4,4%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	42,7	44,7	
Amortissements et dépréciations	(1 053)	(988)	6,6%
Résultat sectoriel	**2 559**	**2 790**	**–8,3%**
Investissments et l'effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 852	1 400	32,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	11 827	12 096	–2,2%

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse, qui s'établit à CHF 8 461 millions, a progressé de CHF 12 millions ou 0,1%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a diminué de CHF 166 millions ou 4,4% à CHF 3 612 millions. Corrigé des coûts supplémentaires engendrés par la restructuration et des dépenses en matière de prévoyance professionnelle sans incidence sur les liquidités, l'EBITDA a fléchi de 2,0%. Les investissements se sont accrus de CHF 452 millions ou 32,3% à CHF 1 852 millions. Cette augmentation s'explique par des dépenses de CHF 360 millions consenties début 2012 au titre de l'acquisition de fréquences de téléphonie mobile mises aux enchères, et par le déploiement du réseau à haut débit. Suite à la prise de mesures destinées à réaliser des gains d'efficacité, l'effectif s'est réduit de 269 équivalents plein temps ou 2,2% à 11 827. La tendance aux offres combinées et aux nouveaux modèles tarifaires tels que les forfaits s'est poursuivie. Fin 2012, 788 000 clients utilisaient déjà des offres combinées comme Vivo Casa ou Vivo Tutto, qui comprennent un raccordement fixe associant téléphonie, Internet et télévision ou, en plus, un raccordement mobile. Le nombre de clients a ainsi progressé de 174 000 ou 28,3% par rapport à l'exercice précédent. Lancés en juin 2012, les nouveaux abonnements de téléphonie mobile Natel infinity, qui permettent aux clients de téléphoner vers tous les réseaux, d'envoyer des SMS et de naviguer sur Internet de manière illimitée, ont rencontré un franc succès. Fin 2012, 889 000 clients avaient déjà opté pour les nouveaux abonnements infinity.

Swisscom Suisse/chiffre d'affaires net

En millions CHF ou en milliers	2012	2011	Variation
Chiffre d'affaires par service			
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	2 932	3 104	–5,5%
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	2 470	2 695	–8,3%
Chiffre d'affaires contrats combinées	1 172	792	48,0%
Chiffre d'affaires wholesale	594	609	–2,5%
Chiffre d'affaires autres	1 239	1 196	3,6%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**8 407**	**8 396**	**0,1%**
Informations opérationnels à la clôture de l'exercice en milliers			
Raccordements réseau fixe	3 013	3 120	–3,4%
Raccordements à haut débit Retail	1 727	1 661	4,0%
Raccordements Swisscom TV	791	608	30,1%
Raccordements mobiles	6 217	6 049	2,8%
Contrats combinés	788	614	28,3%
Raccordements d'abonnés dégroupés	300	306	–2,0%
Raccordements à haut débit Wholesale	186	181	2,8%

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 11 millions ou 0,1% à CHF 8 407 millions par rapport à l'exercice précédent. La croissance de la clientèle et du volume a permis de compenser l'érosion des prix de quelque CHF 400 millions. Le 25 juin 2012, Swisscom a lancé les nouveaux abonnements de téléphonie mobile infinity. Ces abonnements permettent aux clients de Swisscom de téléphoner vers tous les réseaux, d'envoyer des SMS et de surfer sur Internet de manière illimitée moyennant une redevance mensuelle fixe. Le montant des forfaits varie en fonction de la vitesse choisie pour la transmission des données. Les utilisateurs intensifs en particulier bénéficient ainsi de conditions très avantageuses. Fin 2012, 889 000 clients avaient déjà opté pour les nouveaux abonnements infinity, appréciant le fait de ne plus recevoir de décompte sur la base du volume consommé. Après avoir opté pour un abonnement forfaitaire de ce type, les clients augmentent généralement le volume de leurs appels de plus de 20% et leur volume de données de plus de 100%. Pour les clients qui ont souscrit ces nouveaux abonnements, l'ARPU a reculé en moyenne de CHF 9 par mois jusqu'à fin 2012. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de raccordements de téléphonie mobile a progressé de 168 000 ou 2,8% à 6,2 millions. En 2012, Swisscom a vendu 1,55 million de terminaux mobiles (+6,7%), dont 68% de type smartphone. Swisscom a de nouveau baissé ses tarifs d'itinérance au 1er juillet 2012. Les appels à l'intérieur de la zone A (Union européenne et Europe occidentale) ne coûtent désormais plus que CHF 0,75 par minute, ce qui correspond à une réduction de 6%.

Les offres combinées comme Vivo Casa ou Vivo Tutto, qui comprennent un raccordement fixe associant téléphonie, Internet et télévision ou, en plus, un raccordement mobile, restent très prisées. En l'espace d'un an, le nombre de clients utilisant les offres combinées s'est accru de 174 000 ou 28,3% à 788 000. Le chiffre d'affaires résultant de contrats liés à des offres combinées a augmenté de CHF 380 millions ou 48,0% à CHF 1 172 millions par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de raccordements Swisscom TV a progressé de 183 000 ou 30,1% à 791 000 en l'espace d'un an. A l'inverse, le nombre de raccordements au réseau fixe a diminué de 107 000 ou 3,4% à 3,0 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul s'explique essentiellement par les défections de clients au profit des câblo-opérateurs. En revanche, le nombre de raccordements à haut débit des clients finaux s'est accru de 66 000 ou 4,0% pour atteindre 1,73 million. Par rapport à l'exercice précédent, les raccordements d'abonnés dégroupés ont fléchi de 6 000 ou 2,0% à 300 000 unités.

Swisscom Suisse/charges d'exploitation et résultat sectoriel

En millions CHF ou selon indication	2012	2011	Variation
Charges sectorielles par nature			
Frais de communications	(457)	(459)	–0,4%
Coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle	(474)	(488)	–2,9%
Autres charges directes	(889)	(825)	7,8%
Charges directes	**(1 820)**	**(1 772)**	**2,7%**
Charges de personnel	(1 677)	(1 572)	6,7%
Autres charges indirectes	(1 520)	(1 485)	2,4%
Propres prestations activées et autres produits	168	158	6,3%
Charges indirectes	**(3 029)**	**(2 899)**	**4,5%**
Charges sectorielles	**(4 849)**	**(4 671)**	**3,8%**
Résultat sectoriel			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	**3 612**	**3 778**	**–4,4%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	42,7	44,7	
Amortissements et dépréciations	(1 053)	(988)	6,6%
Résultat sectoriel	**2 559**	**2 790**	**–8,3%**
Investissments et l'effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 852	1 400	32,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	11 827	12 096	–2,2%

Les charges sectorielles ont augmenté de CHF 178 millions ou 3,8% à CHF 4 849 millions. Des charges de personnel plus élevées et une hausse des autres charges d'exploitation ont entraîné un accroissement des charges indirectes de 4,5% à CHF 3 029 millions. Les charges de personnel ont augmenté de CHF 105 millions ou 6,7% à CHF 1 677 millions, principalement en raison des coûts supplémentaires de CHF 91 millions engendrés par la restructuration et la prévoyance professionnelle. Les charges directes se sont accrues de CHF 48 millions ou 2,7% à CHF 1 820 millions par rapport à l'exercice précédent. La hausse s'explique par les coûts plus élevés consentis pour l'achat de biens et services, alors que les coûts d'acquisition de clients ont reculé de CHF 14 millions ou 2,9% à CHF 474 millions. Le résultat sectoriel avant amortissements a diminué de CHF 166 millions ou 4,4% à CHF 3 612 millions. En conséquence, la marge de résultat s'est contractée de 2,0 points à 42,7%. Corrigé des coûts supplémentaires engendrés par la restructuration et des dépenses en matière de prévoyance professionnelle sans incidence sur les liquidités, l'EBITDA a fléchi de 2,0% et la marge EBITDA a atteint 43,8%. Les amortissements ont augmenté de CHF 65 millions ou 6,6% à CHF 1 053 millions par rapport à l'exercice précédent, du fait de la durée d'utilité, qui a été modifiée suite au remplacement de l'ensemble des équipements de réseau dans le réseau mobile, et du renforcement des activités d'investissement. Le résultat sectoriel a reculé de CHF 231 millions ou 8,3% à CHF 2 559 millions. Les investissements ont progressé de CHF 452 millions ou 32,3% à CHF 1 852 millions par rapport à l'exercice précédent. Sont comprises dans ce montant les dépenses liées à l'acquisition des fréquences de communication mobile à hauteur de CHF 360 millions. Ces dépenses mises à part, les investissements ont été relevés de CHF 92 millions ou 6,6% en raison du déploiement des réseaux à haut débit. Suite à des mesures destinées à réaliser des gains d'efficacité, l'effectif a été réduit de 269 équivalents plein temps ou 2,2% à 11 827 équivalents plein temps.

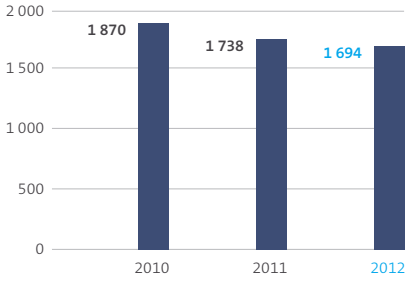
Fin 2012, les nouveaux abonnements
forfaitaires avaient déjà conquis

889000 clients

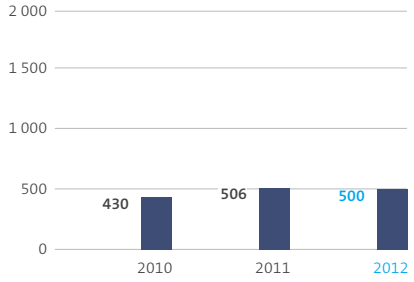
Fastweb

En millions EUR ou selon indication	2012	2011	Variation
Clients privés	724	758	–4,5%
Grandes Entreprises	791	760	4,1%
Wholesale hubbing	87	141	–38,3%
Wholesale autres	92	79	16,5%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**1 694**	**1 738**	**–2,5%**
Chiffre d'affaires inter-secteurs	6	8	–
Chiffre d'affaires net	**1 700**	**1 746**	**–2,6%**
Charges sectorielles	(1 200)	(1 240)	–3,2%
Résultat sectoriel avant amortissements	**500**	**506**	**–1,2%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	29,4	29,0	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	441	448	–1,6%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	2 893	3 081	–6,1%
Raccordements à haut débit à la clôture de l'exercice en milliers	1 767	1 595	10,8%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions EUR



Evolution d'EBITDA en millions EUR



Le chiffre d'affaires net de Fastweb s'est contracté d'EUR 46 millions ou 2,6% à EUR 1 700 millions. Ce repli résulte de la réduction prévue des chiffres d'affaires Wholesale générés par les services d'interconnexion (hubbing) affichant une faible marge, en baisse d'EUR 54 millions par rapport à l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires hors hubbing a progressé d'EUR 8 millions ou 0,5% à EUR 1 613 millions. Le nombre de clients dans le domaine du haut débit a augmenté de 172 000 ou 10,8% à 1,77 million en l'espace d'un an. Grâce à l'offre combinée portant sur la télévision et le haut débit lancée en collaboration avec Sky Italia en 2011, Fastweb a attiré 151 000 nouveaux clients au cours des dernières années, dont 87 000 en 2012. Sous l'effet de la concurrence acharnée, le chiffre d'affaires moyen par client haut débit s'est replié d'environ 11% dans le secteur Clients privés. En conséquence, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés a baissé d'EUR 34 millions ou 4,5% à EUR 724 millions par rapport à l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux s'est quant à lui apprécié d'EUR 31 millions ou 4,1% à EUR 791 millions. Le chiffre d'affaires Wholesale hors hubbing a progressé d'EUR 13 millions ou 16,5% à EUR 92 millions durant la période sous revue.

Le résultat sectoriel avant amortissements a atteint EUR 500 millions, ce qui correspond à une baisse d'EUR 6 millions ou 1,2% par rapport à 2011. Le résultat sectoriel de l'exercice précédent comprend un produit unique d'EUR 56 millions suite au règlement d'un litige entre Fastweb et un autre opérateur de télécommunication. Corrigé de ce produit unique, le résultat sectoriel avant amortissements s'est accru d'EUR 50 millions ou 11,1% à EUR 500 millions, en raison notamment de la baisse des charges liées aux pertes sur créances. Corrigée du produit unique, la marge de résultat atteint 29,4%, en hausse de 3,6 points par rapport à l'exercice précédent.

En baisse de 6,1% ou 188 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent, l'effectif s'est établi à 2 893 équivalents plein temps fin 2012. Cette réduction d'effectif est due à l'externalisation de certains postes affectés à l'entretien du réseau. Les investissements ont diminué d'EUR 7 millions ou 1,6% à EUR 441 millions. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net était de 25,9% (exercice précédent: 25,7%). Quelque 39% des investissements consentis étaient directement liés à la croissance de la clientèle.

Au troisième trimestre 2012, Fastweb et les autorités italiennes sont parvenus à un accord dans le cadre de la procédure concernant la TVA et des contrôles fiscaux. Fastweb a mis fin à toutes les prétentions en versant un montant d'EUR 74 millions. Les provisions et passifs constitués pour les impôts sur le résultat coïncident avec les coûts résultant de l'arrangement. La fin de la procédure a permis de débloquer le remboursement à Fastweb des actifs de TVA et d'impôts sur le résultat à hauteur d'EUR 117 millions, jusqu'alors immobilisés par les autorités italiennes. Fin 2012, Fastweb avait perçu EUR 57 millions au titre de remboursements d'avoirs fiscaux.
Dans les états financiers consolidés de Swisscom, la faiblesse de l'euro a eu un effet négatif sur le chiffre d'affaires et sur le résultat sectoriel avant amortissements. Le taux de change moyen CHF/EUR appliqué a diminué de 2,2% par rapport à la même période de l'année précédente. Le chiffre d'affaires net a reculé de 4,7% en francs suisses, et de 2,6% en monnaie locale. Quant au résultat sectoriel avant amortissements, il s'est contracté de 3,4% en francs suisses et de 1,2% en monnaie locale.

Le chiffre d'affaires net hors hubbing a progressé de 0,5%.
En 2012, il atteint

1,6 milliard d'EUR

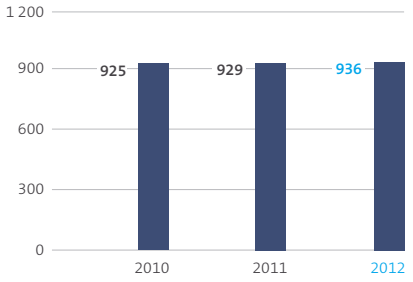
Le nombre de clients a augmenté de 10,8% à 1,77 million en l'espace d'un an.
En 2012, le nombre de clients a augmenté de

172 millles

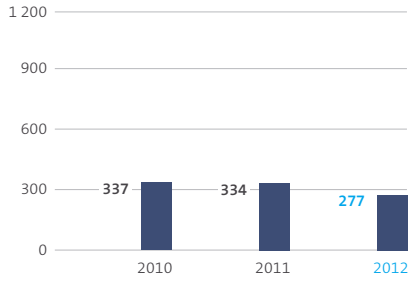
Autres secteurs opérationnels

En millions CHF ou selon indication	2012	2011	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	936	929	0,8%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	792	779	1,7%
Chiffre d'affaires net	**1 728**	**1 708**	**1,2%**
Charges sectorielles	(1 451)	(1 374)	5,6%
Résultat sectoriel avant amortissements	**277**	**334**	**–17,1%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	16,0	19,6	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	167	169	–1,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 454	4 515	–1,4%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 7 millions ou 0,8% à CHF 936 millions. Cette progression est due notamment à la hausse des chiffres d'affaires réalisés au titre des prestations de construction fournies par cablex ainsi qu'à des acquisitions d'entreprises. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a fléchi de CHF 10 millions ou 1,9% à CHF 521 millions. Ce recul est principalement dû à la baisse des chiffres d'affaires réalisés dans le cadre des activités de projet, elle-même induite par un environnement de marché difficile. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a augmenté de CHF 13 millions ou 1,7% à CHF 792 millions par rapport à l'exercice précédent, essentiellement en raison de la hausse des achats de prestations d'autres secteurs auprès de Swisscom IT Services.
De l'ordre de CHF 1 451 millions, les charges sectorielles ont augmenté de CHF 77 millions ou 5,6% par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de coûts plus élevés engendrés par la restructuration et en raison de la prévoyance professionnelle. Les charges sectorielles se sont en outre accrues sous l'effet de la hausse des coûts de Swisscom Immeubles, de l'augmentation des coûts de cablex consécutive à la croissance du chiffre d'affaires, et de différentes acquisitions d'entreprises. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 57 millions ou 17,1% à CHF 277 millions. Corrigé des coûts uniques, le recul est de 5,7%. Avec 4 454 équivalents plein temps fin 2012, l'effectif était inférieur de 61 équivalents plein temps ou 1,4% à celui de l'exercice précédent. Due principalement à la réduction du nombre de collaborateurs chez Swisscom IT Services suite à la prise de mesures destinées à réaliser des gains d'efficacité, la diminution de l'effectif a été partiellement compensée par les besoins accrus en ressources de cablex ainsi que par des acquisitions d'entreprises. Les investissements ont reculé de CHF 2 millions ou 1,2% à CHF 167 millions par rapport à l'exercice précédent. La baisse des investissements de Swisscom IT Services dans l'infrastructure informatique a pratiquement été contrebalancée par la recrudescence des activités d'investissement de Swisscom Immeubles due à des projets de construction en cours.

Group Headquarters

Le résultat d'exploitation avant amortissements a progressé de CHF 44 millions ou 34,1% à CHF –85 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette amélioration résulte principalement d'une adaptation unique de CHF 38 millions des charges de prévoyance induite par des modifications apportées au régime en décembre 2012.

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

En millions CHF ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2011	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2012
Compte de profits et charges										
Chiffre d'affaires net	**2 862**	**2 860**	**2 816**	**2 929**	**11 467**	**2 802**	**2 819**	**2 806**	**2 957**	**11 384**
Achats de biens et services	(599)	(578)	(552)	(673)	(2 402)	(555)	(566)	(566)	(712)	(2 399)
Charges de personnel	(635)	(638)	(588)	(652)	(2 513)	(670)	(653)	(601)	(657)	(2 581)
Autres charges d'exploitation	(577)	(578)	(574)	(659)	(2 388)	(564)	(551)	(590)	(691)	(2 396)
Propres prestations activées et autres produits	75	78	148	119	420	91	83	78	121	373
Résultat d'exploitation (EBITDA)	**1 126**	**1 144**	**1 250**	**1 064**	**4 584**	**1 104**	**1 132**	**1 127**	**1 018**	**4 381**
Amortissements	(478)	(466)	(469)	(490)	(1 903)	(481)	(482)	(491)	(496)	(1 950)
Dépréciation du goodwill	–	–	–	(1 555)	(1 555)	–	–	–	–	–
Résultat d'exploitation (EBIT)	**648**	**678**	**781**	**(981)**	**1 126**	**623**	**650**	**636**	**522**	**2 431**
Charges d'intérêts nettes	(46)	(63)	(89)	(76)	(274)	(58)	(66)	(67)	(62)	(253)
Autre résultat financier	4	(31)	10	(20)	(37)	(11)	(2)	(3)	(27)	(43)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	4	5	9	12	30	6	8	11	7	32
Résultat avant impôts sur le résultat	**610**	**589**	**711**	**(1 065)**	**845**	**560**	**590**	**577**	**440**	**2 167**
Charge d'impôt sur le résultat	(136)	(101)	(145)	231	(151)	(104)	(118)	(118)	(65)	(405)
Bénéfice net	**474**	**488**	**566**	**(834)**	**694**	**456**	**472**	**459**	**375**	**1 762**
Part des actionnaires de Swisscom SA	469	485	564	(835)	683	453	468	458	376	1 755
Part des actionnaires minoritaires	5	3	2	1	11	3	4	1	(1)	7
Bénéfice par action (en CHF)	9,05	9,36	10,89	(16,11)	13,19	8,75	9,03	8,84	7,26	33,88
Chiffre d'affaires net										
Swisscom Suisse	2 081	2 101	2 114	2 153	8 449	2 079	2 086	2 108	2 188	8 461
Fastweb	562	546	492	551	2 151	510	516	492	530	2 048
Autres secteurs opérationnels	414	423	425	446	1 708	427	425	415	461	1 728
Group Headquarters	2	1	2	2	7	–	1	–	1	2
Elimination inter-secteurs	(197)	(211)	(217)	(223)	(848)	(214)	(209)	(209)	(223)	(855)
Chiffre d'affaires net total	**2 862**	**2 860**	**2 816**	**2 929**	**11 467**	**2 802**	**2 819**	**2 806**	**2 957**	**11 384**
Résultat sectoriel avant amortissements										
Swisscom Suisse	948	948	986	896	3 778	940	944	947	781	3 612
Fastweb	139	152	212	120	623	131	149	148	174	602
Autres secteurs opérationnels	69	78	88	99	334	71	75	70	61	277
Group Headquarters	(25)	(30)	(30)	(44)	(129)	(33)	(30)	(34)	12	(85)
Elimination inter-secteurs	(5)	(4)	(6)	(7)	(22)	(5)	(6)	(4)	(10)	(25)
Total résultat sectoriel (EBITDA)	**1 126**	**1 144**	**1 250**	**1 064**	**4 584**	**1 104**	**1 132**	**1 127**	**1 018**	**4 381**
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles										
Swisscom Suisse	270	333	378	419	1 400	337	329	679	507	1 852
Fastweb	126	123	141	162	552	135	140	118	138	531
Autres secteurs opérationnels	32	36	45	56	169	36	49	45	37	167
Group Headquarters	–	–	–	1	1	–	–	–	1	1
Elimination inter-secteurs	(6)	(5)	(8)	(8)	(27)	(6)	(3)	(6)	(7)	(22)
Total des investissements	**422**	**487**	**556**	**630**	**2 095**	**502**	**515**	**836**	**676**	**2 529**
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps										
Swisscom Suisse	11 814	11 942	12 131	12 096	12 096	11 966	11 880	11 850	11 827	11 827
Fastweb	3 103	3 101	3 106	3 081	3 081	3 064	3 032	2 911	2 893	2 893
Autres secteurs opérationnels	4 394	4 431	4 428	4 515	4 515	4 537	4 546	4 492	4 454	4 454
Group Headquarters	353	355	367	369	369	347	347	342	340	340
Total effectif	**19 664**	**19 829**	**20 032**	**20 061**	**20 061**	**19 914**	**19 805**	**19 595**	**19 514**	**19 514**
Operating free cash flow	463	548	522	535	2 068	483	496	279	624	1 882
Dettes nettes	8 559	9 356	8 789	8 309	8 309	8 390	9 144	8 622	8 071	8 071

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

En millions CHF ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2011	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2012
Swisscom Suisse										
Chiffre d'affaires et résultats										
Clients privés	491	513	531	490	2 025	465	476	474	443	1 858
Petites et moyennes entreprises	116	123	127	122	488	119	125	118	110	472
Grandes Entreprises	142	153	152	144	591	147	155	152	148	602
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	**749**	**789**	**810**	**756**	**3 104**	**731**	**756**	**744**	**701**	**2 932**
Clients privés	405	384	369	361	1 519	354	336	328	320	1 338
Petites et moyennes entreprises	141	138	138	135	552	136	132	128	127	523
Grandes Entreprises	157	156	154	157	624	153	152	151	153	609
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	**703**	**678**	**661**	**653**	**2 695**	**643**	**620**	**607**	**600**	**2 470**
Clients privés	151	172	196	218	737	233	250	281	296	1 060
Petites et moyennes entreprises	11	13	14	17	55	20	22	32	38	112
Chiffre d'affaires contrats combinées	**162**	**185**	**210**	**235**	**792**	**253**	**272**	**313**	**334**	**1 172**
Ciffre d'affaires contracts simples et combinées	**1 614**	**1 652**	**1 681**	**1 644**	**6 591**	**1 627**	**1 648**	**1 664**	**1 635**	**6 574**
Solution de télécommunications	82	91	87	103	363	85	87	88	100	360
Vente de Hardware	140	129	115	148	532	137	136	122	166	561
Wholesale	163	151	151	144	609	153	147	151	143	594
Autres chiffres d'affaires	68	65	67	101	301	63	55	68	132	318
Chiffre d'affaires avec clients externes	**2 067**	**2 088**	**2 101**	**2 140**	**8 396**	**2 065**	**2 073**	**2 093**	**2 176**	**8 407**
Clients privés	1 201	1 213	1 232	1 260	4 906	1 208	1 204	1 227	1 300	4 939
Petites et moyennes entreprises	276	282	287	282	1 127	281	287	284	283	1 135
Grandes Entreprises	427	442	431	454	1 754	423	435	431	450	1 739
Wholesale	163	151	151	144	609	153	147	151	143	594
Chiffre d'affaires avec clients externes	**2 067**	**2 088**	**2 101**	**2 140**	**8 396**	**2 065**	**2 073**	**2 093**	**2 176**	**8 407**
Résultat sectoriel avant amortissements										
Clients privés	737	730	744	680	2 891	745	740	728	651	2 864
Petites et moyennes entreprises	215	222	225	218	880	219	222	219	207	867
Grandes Entreprises	229	246	250	246	971	231	237	244	239	951
Wholesale	106	93	100	92	391	95	89	93	91	368
Réseau & IT	(339)	(344)	(332)	(340)	(1 355)	(349)	(345)	(336)	(409)	(1 439)
Elimination inter-secteurs	–	1	(1)	–	–	(1)	1	(1)	2	1
Total résultat sectoriel (EBITDA)	**948**	**948**	**986**	**896**	**3 778**	**940**	**944**	**947**	**781**	**3 612**
Marge en % du chiffre d'affaires net	45,6	45,1	46,6	41,6	44,7	45,2	45,3	44,9	35,7	42,7
Fastweb, en million EUR										
Clients privés	191	194	186	187	758	182	182	179	181	724
Grandes Entreprises	183	186	182	209	760	183	196	193	219	791
Wholesale hubbing	39	39	31	32	141	27	28	16	16	87
Wholesale autres	20	19	18	22	79	29	22	19	22	92
Chiffre d'affaires avec clients externes	**433**	**438**	**417**	**450**	**1 738**	**421**	**428**	**407**	**438**	**1 694**
Résultat sectoriel (EBITDA)	107	123	177	99	506	109	124	121	146	500
Marge en % du chiffre d'affaires net	24,7	28,1	42,4	22,0	29,0	25,8	28,8	29,7	33,3	29,4
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	98	99	119	132	448	112	116	98	115	441
Raccordements à haut débit en milliers [1]	1 733	1 741	1 560	1 595	1 595	1 654	1 673	1 704	1 767	1 767

[1] Suite d'un règlement de litiges la base clientèle de Fastweb a été réduite de 197 000 au 3ème trimestre.

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

En milliers ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2011	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2012
Swisscome Suisse Données opérationnelles										
Raccordements										
Contrats simples	2 822	2 744	2 672	2 604	2 604	2 536	2 465	2 407	2 350	2 350
Contrats combinés	380	425	471	516	516	557	593	627	663	663
Raccordements réseau fixe	**3 202**	**3 169**	**3 143**	**3 120**	**3 120**	**3 093**	**3 058**	**3 034**	**3 013**	**3 013**
Contrats simples	1 141	1 106	1 072	1 047	1 047	1 023	995	969	939	939
Contrats combinés	464	512	563	614	614	659	699	739	788	788
Raccordements à haut débit Retail	**1 605**	**1 618**	**1 635**	**1 661**	**1 661**	**1 682**	**1 694**	**1 708**	**1 727**	**1 727**
Contrats simples	214	216	214	225	225	236	245	248	270	270
Contrats combinés	255	296	342	383	383	419	449	480	521	521
Raccordements Swisscom TV	**469**	**512**	**556**	**608**	**608**	**655**	**694**	**728**	**791**	**791**
Contrats simples prepaid	2 222	2 230	2 244	2 249	2 249	2 243	2 231	2 210	2 199	2 199
Contrats simples postpaid	3 555	3 596	3 612	3 646	3 646	3 657	3 654	3 672	3 702	3 702
Raccordements mobiles contrats simples	**5 777**	**5 826**	**5 856**	**5 895**	**5 895**	**5 900**	**5 885**	**5 882**	**5 901**	**5 901**
Contrats combinés	84	87	124	154	154	182	229	271	316	316
Raccordements mobiles	**5 861**	**5 913**	**5 980**	**6 049**	**6 049**	**6 082**	**6 114**	**6 153**	**6 217**	**6 217**
Raccordements à haut débit Wholesale	214	202	192	181	181	179	176	181	186	186
Raccordements d'abonnés dégroupés	270	285	297	306	306	312	317	310	300	300
Contrats combinés										
Contrats combinées avec deux services	209	216	221	231	231	240	237	239	248	248
Contrats combinés avec trois services	255	296	309	330	330	347	374	387	403	403
Contrats combinés avec quatre services	–	–	33	53	53	72	88	113	137	137
Contrats combinées	**464**	**512**	**563**	**614**	**614**	**659**	**699**	**739**	**788**	**788**
Trafic en million										
Trafic en minutes réseau fixe	2 243	2 061	2 003	2 118	8 425	2 158	1 989	1 847	1 961	7 955
Trafic en minutes réseau mobile	1 669	1 675	1 642	1 677	6 663	1 654	1 633	1 612	1 683	6 582
Données SMS réseau mobile	724	730	747	739	2 940	691	694	694	677	2 756
Groupe Swisscom Informations relatives aux zones géographiques										
Chiffre d'affaires net en Suisse	2 283	2 297	2 307	2 356	9 243	2 278	2 285	2 299	2 406	9 268
Chiffre d'affaires à l'étranger	579	563	509	573	2 224	524	534	507	551	2 116
Chiffre d'affaires net total	**2 862**	**2 860**	**2 816**	**2 929**	**11 467**	**2 802**	**2 819**	**2 806**	**2 957**	**11 384**
EBITDA en Suisse	984	989	1 035	937	3 945	972	986	984	826	3 768
EBITDA en autres pays	142	155	215	127	639	132	146	143	192	613
EBITDA total	**1 126**	**1 144**	**1 250**	**1 064**	**4 584**	**1 104**	**1 132**	**1 127**	**1 018**	**4 381**
Investissement Suisse	312	373	427	425	1 537	366	374	718	536	1 994
Investissements étrangers	110	114	129	205	558	136	141	118	140	535
Total des investissements	**422**	**487**	**556**	**630**	**2 095**	**502**	**515**	**836**	**676**	**2 529**
Effectif du personnel en Suisse	16 209	16 380	16 588	16 628	16 628	16 503	16 426	16 339	16 269	16 269
Effectif du personnel à l'étranger	3 455	3 449	3 444	3 433	3 433	3 411	3 379	3 256	3 245	3 245
Total effectif	**19 664**	**19 829**	**20 032**	**20 061**	**20 061**	**19 914**	**19 805**	**19 595**	**19 514**	**19 514**

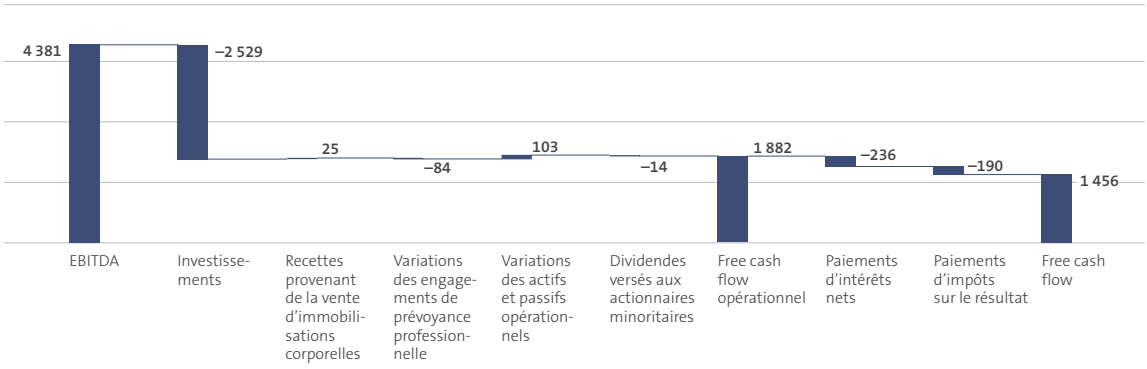
Situation financière et patrimoine du groupe

Situation financière

Flux de trésorerie

En millions CHF	2012	2011	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 381	4 584	(203)
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(2 529)	(2 095)	(434)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	25	37	(12)
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	(84)	(91)	7
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	103	(360)	463
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(14)	(7)	(7)
Operating free cash flow	**1 882**	**2 068**	**(186)**
Paiements d'intérêts nets	(236)	(251)	15
Paiements d'impôts sur le résultat	(190)	(182)	(8)
Free cash flow	**1 456**	**1 635**	**(179)**
Autres flux de trésoerie nets d'investissement financiers	1	113	(112)
Constitution et remboursement de passifs financiers, net	(75)	(723)	648
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 088)	(52)
Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb	–	(92)	92
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	(18)	(11)	(7)
Entrées/(sorties) nettes de trésorerie	**224**	**(166)**	**390**

Free cash flow en millions CHF



Le free cash flow opérationnel a diminué de CHF 186 millions ou 9,0% à CHF 1 882 millions. Ce recul résulte principalement de la hausse des investissements et des dépenses effectuées au titre de l'acquisition des fréquences de téléphonie mobile mises aux enchères en Suisse en 2012, d'un montant de CHF 360 millions. Abstraction faite de ces dépenses, le free cash flow opérationnel aurait progressé de 8,4%. La variation des engagements de prévoyance, de l'ordre de CHF 84 millions s'explique par le fait que les paiements de cotisations ont été supérieurs aux dépenses de prévoyance. La variation de l'actif circulant et des autres flux de trésorerie s'est élevée à CHF 103 millions, ce qui correspond à une amélioration de CHF 463 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette amélioration résulte principalement de la diminution du volume des créances. Les paiements d'impôts sur le résultat sont passés de CHF 182 millions à CHF 190 millions par rapport à 2011. Les dividendes versés aux actionnaires de Swisscom en 2012 se sont élevés à CHF 1 140 millions (exercice précédent: CHF 1 088 millions).

Patrimoine

Etat de la situation financière

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011	Variation
Actifs			
Liquidités et placements à court terme	578	387	49,4%
Clients et autres débiteurs	2 824	2 978	–5,2%
Immobilisations corporelles	8 549	8 222	4,0%
Goodwill	4 662	4 664	–0,0%
Autres immobilisations incorporelles	2 121	1 879	12,9%
Sociétés associées et placements à long terme	465	429	8,4%
Actifs d'impôt	472	356	32,6%
Autres actifs courants et non courants	423	535	–20,9%
Total des actifs	**20 094**	**19 450**	**3,3%**
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	8 783	8 831	–0,5%
Fournisseurs et autres créditeurs	2 159	2 190	–1,4%
Engagements de prévoyance professionnelle	2 801	1 977	41,7%
Provisions	840	903	–7,0%
Passifs d'impôts	425	281	51,2%
Autres passifs courants et non courants	930	972	–4,3%
Total des passifs	**15 938**	**15 154**	**5,2%**
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 132	4 272	–3,3%
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	24	–
Total des capitaux propres	**4 156**	**4 296**	**–3,3%**
Total des passifs et des capitaux propres	**20 094**	**19 450**	**3,3%**
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	20,7%	22,1%	

L'état de la situation financière présente une hausse de CHF 0,6 milliard ou 3,3% à CHF 20,1 milliards, principalement en raison des dépenses liées à l'acquisition par voie d'enchères des licences de téléphonie mobile et des investissements consentis dans les réseaux à large bande en Suisse.

En millions CHF	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	Variation
Immobilisations corporelles	7 899	8 222	8 549	327
Goodwill	6 261	4 664	4 662	(2)
Autres immobilisations incorporelles	2 023	1 879	2 121	242
Autres actifs, nets	(817)	(552)	(682)	(130)
Actifs opérationnels, net	**15 366**	**14 213**	**14 650**	**437**
Dettes nettes	(8 848)	(8 309)	(8 071)	238
Engagements de prévoyance professionnelle	(1 283)	(1 977)	(2 801)	(824)
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	(216)	75	47	(28)
Parts dans des sociétés associées	231	233	268	35
Autres actifs, net	100	61	63	2
Capitaux propres	**5 350**	**4 296**	**4 156**	**(140)**

Goodwill

La valeur comptable nette du poste Goodwill s'élève à CHF 4 662 millions, somme dont la majeure partie concerne Swisscom Suisse (CHF 3 930 millions). 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 encore, après la correction effectuée lors de l'exercice précédent, à EUR 492 millions (CHF 594 millions). Les Autres secteurs opérationnels présentent un goodwill de CHF 138 millions.

Prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance, qui figurent dans les états financiers consolidés sont évalués conformément aux normes comptables IFRS. Les engagements de prévoyance nets se montent à CHF 2 801 millions – en hausse de CHF 824 millions par rapport à l'exercice précédent –, principalement en raison de la baisse du taux d'actualisation et d'un changement de bases techniques concernant les hypothèses de mortalité (tables par génération). L'évaluation des engagements conformément aux normes comptables suisses (Swiss GAAP RPC) pertinentes pour la caisse de pensions et l'évaluation effectuée selon les normes IFRS aboutissent à un écart de quelque CHF 3,1 milliards. Cet écart s'explique par le recours à des hypothèses actuarielles différentes pour le calcul du taux d'actualisation (CHF 1,8 milliard) et de l'espérance de vie (CHF 0,5 milliard) ainsi que par l'application d'une autre méthode d'évaluation actuarielle (CHF 0,8 milliard). Les normes IFRS tiennent également compte des futures augmentations de salaires, de cotisations et de rentes ainsi que des futurs cas d'invalidité et départs à la retraite anticipée.

Capitaux propres

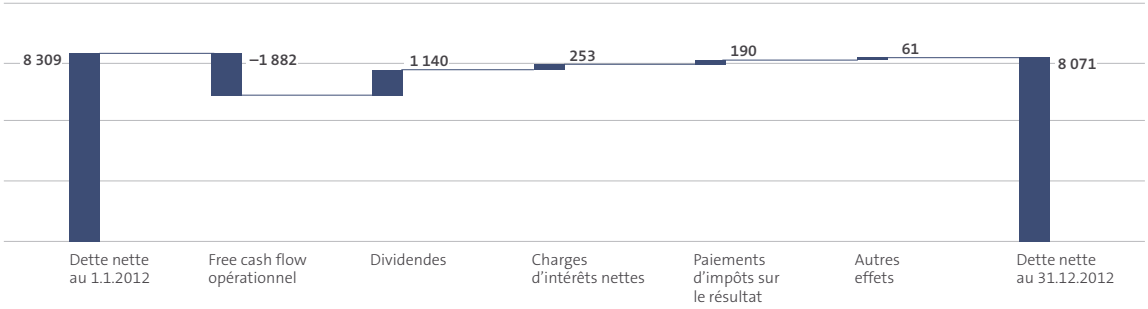
Les capitaux propres ont diminué de CHF 140 millions ou 3,3% à CHF 4 156 millions. Le bénéfice net de CHF 1 762 millions n'a pas entièrement compensé les versements de dividendes à hauteur de CHF 1 154 millions (intérêts minoritaires inclus) et les pertes nettes de CHF 741 millions directement comptabilisées dans les capitaux propres. Les pertes nettes directement comptabilisées dans les capitaux propres englobent des pertes actuarielles sans incidence sur les liquidités liées à des plans de prévoyance, à hauteur de CHF 908 millions, et des pertes latentes de CHF 26 millions découlant des conversions de devises des filiales étrangères. Le cours de change CHF/EUR étant passé de 1,216 fin 2011 à 1,207 au 31 décembre 2012, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères comptabilisées dans les capitaux propres atteignaient à cette date CHF 1 608 millions (après impôts).
Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Fin 2012, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 144 millions. L'écart par rapport aux capitaux propres figurant dans l'état consolidé de la situation financière s'explique principalement par les bénéfices retenus par les filiales et par des méthodes de comptabilisation et d'évaluation divergentes. En vertu des principes comptables 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. Au 31 décembre 2012, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 082 millions.

Dette nette

La dette nette comprend les passifs financiers sous déduction des liquidités, des placements à court terme et des placements à taux fixe à long terme. Pour le ratio dette nette/EBITDA, Swisscom vise une valeur maximale d'environ 2. Le dépassement de cette valeur cible est possible à court terme, alors qu'une valeur inférieure représente un ballon d'oxygène financier.

En millions CHF ou selon indication	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	Variation
Dettes nettes	8 848	8 309	8 071	–2,9%
Ratio fonds étrangers/total bilan	74,6%	77,9%	79,3%	
Ratio dettes nettes/capitaux propres	1,7	1,9	1,9	–
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,9	1,8	1,8	–

Evolution de la dette nette en millions CHF



Le rapport dette nette/EBITDA, de 1,8, n'a pas évolué par rapport à 2011. 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 relatives aux passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 20%.

Profil des échéances des passifs financiers

Swisscom vise une large diversification de son portefeuille de dettes. Elle veille notamment à un lissage des échéances et à une répartition sur différents instruments et marchés financiers. Le profil des échéances des passifs financiers portant intérêt à leur valeur nominale au 31 décembre 2012 se présente comme suit:

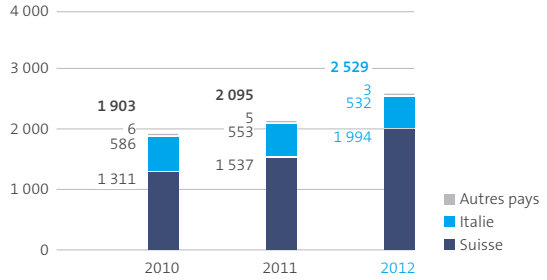
En millions CHF	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance 6 à 10 ans	Echéance plus de 10 ans	Total
Prêts bancaires	187	–	852	–	86	1 125
Emprunts obligataires	550	1 250	1 100	2 000	500	5 400
Placements privés	130	202	600	350	–	1 282
Passifs résultant de contrats de location-financement	7	6	21	35	570	639
Autres passifs financiers	8	3	–	–	–	11
Total	**882**	**1 461**	**2 573**	**2 385**	**1 156**	**8 457**

Investissements

Introduction

Swisscom s'attache à garantir, à l'avenir également, la qualité élevée de son infrastructure de réseau en Suisse par le biais d'investissements ciblés. A cet égard, l'extension des réseaux à fibre optique ainsi que la transition vers une infrastructure tout IP jouent un rôle de premier ordre.
Tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile, les volumes de données transmises ont fortement augmenté. Or, cette tendance va se poursuivre ces prochaines années. Les services de communication et médias modernes, les portails vidéo et les offres de téléchargement en flux continu, de même que les nouvelles applications commerciales comme les visioconférences vont continuer d'entraîner une explosion des besoins en bande passante et du volume du trafic. Swisscom a anticipé cette évolution en démarrant l'extension de son réseau à fibre optique sur son réseau fixe. Pour ce faire, Swisscom a opté pour une approche multifibre: outre la concurrence entre infrastructures avec d'autres plateformes (réseaux câblés), la solution retenue permet la compétition entre exploitants de réseau à fibre optique et préserve une innovation maximale dans l'architecture de réseau et la fourniture de services. Le développement des nœuds de transmission locaux et le recours aux technologies DSL complètent le déploiement du réseau à fibre optique, en vue d'accroître à court et moyen termes la couverture de réseau et les bandes passantes. Swisscom applique les normes de téléphonie les plus récentes, comme le HSPA/HSPA+, afin d'augmenter la capacité du réseau mobile et, partant, de faire face à la progression du volume de données sur ce même réseau. L'entreprise a en outre commencé à équiper les premiers sites de la nouvelle génération de téléphonie mobile LTE (Long Term Evolution) qui autorise des débits et des volumes de données plus élevés. Dans un premier temps, le réseau est disponible sur 26 sites. Swisscom débutera le déploiement du LTE à large échelle en 2013. Au premier trimestre 2012, Swisscom a participé avec succès à la mise aux enchères des fréquences de téléphonie mobile, parvenant à s'adjuger tous les blocs de fréquences souhaités. A l'avenir, Swisscom disposera ainsi pour son réseau mobile d'une gamme de fréquences pratiquement deux fois plus large qu'aujourd'hui. Grâce aux nouvelles fréquences acquises, Swisscom pourra continuer à déployer son réseau mobile en vue de répondre aux besoins des clients, aujourd'hui comme demain. Les concessions de radiocommunication nouvellement octroyées par la Commission fédérale de la communication (ComCom) arriveront à échéance fin 2028.
En Italie, Fastweb, qui exploite le deuxième réseau du pays, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son réseau se compose d'un réseau de base à fibre optique propre à l'entreprise assurant des connexions à haut débit et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique.

Evolution des investissements en millions CHF



Investissements réalisés en 2012

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012	Variation
Réseau fixe	378	409	425	3,9%
Réseau de téléphonie mobile	163	151	226	49,7%
Extension du réseau de fibre optique	173	301	317	5,3%
A la demande des clients	146	172	162	–5,8%
Projets, autre [1]	344	367	362	–1,4%
Fréquences mobiles	–	–	360	–
Swisscom Suisse	**1 204**	**1 400**	**1 852**	**32,3%**
Fastweb	585	552	531	–3,8%
Autres secteurs opérationnels	130	169	167	–1,2%
Group Headquarters et élimination	(16)	(26)	(21)	–19,2%
Total des investissements	**1 903**	**2 095**	**2 529** [2]	**20,7%**
Investissements en % du chiffre d'affaires net	15,9	18,3	22,2	

[1] Migration All-IP inclus.
[2] Hors investissements de CHF 32 millions consentis dans le cadre d'un projet immobilier ayant fait l'objet d'un contrat de vente et pour lequel l'acheteur a versé un acompte du même montant.

Les investissements de Swisscom ont augmenté en 2012 de 20,7% à CHF 2 529 millions. Sur ce montant, CHF 360 millions ont été consentis au titre des fréquences de téléphonie mobile existantes et nouvelles. Ces dépenses mises à part, les investissements se sont accrus de 3,5% et représentent 19,1% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 18,3%). 73% des investissements sont revenus à Swisscom Suisse, 21% à Fastweb et 6% aux autres secteurs. A taux de change constant et hors investissements consentis dans les fréquences de téléphonie mobile, la hausse atteint 4,1%, principalement en raison de la recrudescence des activités d'investissement de Swisscom Suisse.

Swisscom Suisse

Au sein de Swisscom Suisse, les investissements ont augmenté de CHF 452 millions ou 32,3% à CHF 1 852 millions par rapport à l'exercice précédent. Hors investissements consentis dans les fréquences de téléphonie mobile, les investissements se sont accrus de CHF 92 millions ou 6,6% et représentent 17,6% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 16,6%). Cette hausse s'explique par l'extension des réseaux à haut débit.

Fastweb

Les investissements consentis par Fastweb ont diminué de CHF 21 millions ou 3,8% à CHF 531 millions par rapport à l'exercice précédent. En monnaie locale, il en résulte une baisse d'EUR 7 millions ou 1,6%. En 2012, le montant des investissements induits par les clients s'est établi à environ 39% du total des investissements (exercice précédent: 40%).

Autres secteurs opérationnels

Le volume des investissements des Autres secteurs opérationnels a diminué de CHF 2 millions ou 1,2% à CHF 167 millions par rapport à l'exercice précédent. La baisse des investissements dans l'infrastructure informatique a presque pu être contrebalancée par le renforcement des activités d'investissement de Swisscom Immeubles dû à des projets de construction en cours.

Rajout et prévisions

Evénements postérieurs à la date de clôture

Le Conseil d'administration de Swisscom a autorisé la publication du présent rapport de gestion le 6 février 2013. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'avait eu lieu.

Prévisions

Perspectives financières

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.

Risques

Evaluer les risques afin d'optimiser le succès de l'entreprise et prendre des risques calculés, tels sont les objectifs du système de gestion des risques.

Système de gestion des risques

La gestion des risques appliquée à l'échelle de l'entreprise (Enterprise Risk Management, ERM) englobe le groupe dans sa totalité et prend en considération les événements tant internes qu'externes. Swisscom respecte les normes établies COSO II (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) et ISO 31000. Ainsi, l'ERM de Swisscom tient compte non seulement des différentes exigences relatives au gouvernement d'entreprise mais aussi des dispositions du droit suisse.

Objectifs

La gestion des risques appliquée à l'échelle de l'entreprise vise à en préserver la valeur, à mettre sur pied et à garantir une gestion des risques appropriée et reconnue dans l'ensemble du groupe, à assurer l'établissement de rapports complets et adaptés aux échelons hiérarchiques, à disposer d'une documentation pertinente et à promouvoir une culture d'entreprise qui encourage un comportement responsable en matière de risques. Les risques désignent la probabilité de survenance d'événements ou de situations qui nuisent à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Organisation

Le Conseil d'administration délègue l'application du système ERM au CEO du groupe. La gestion des risques est directement subordonnée au CFO. Elle coordonne toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques et les gère d'un point de vue méthodique, pour autant que cela s'avère nécessaire pour l'établissement des rapports. Swisscom garantit ainsi un ERM global à l'échelle du groupe et assure l'établissement de rapports correspondants. Dans le cadre de leur fonction, les collaborateurs chargés de tâches relevant de la gestion des risques jouissent d'un droit illimité d'information, d'accès et de consultation.
Swisscom utilise des instruments spécifiques dans certains domaines à risque. En matière de gestion du risque financier, on évalue et on gère les risques de taux d'intérêt et les risques de change au moyen d'outils quantitatifs (analyses de sensibilité). Pour sa part, la communication du groupe surveille et gère les risques de réputation et les risques de marque. Les unités d'organisation centrales et spécialisées surveillent les risques relevant de la gestion de la conformité et ceux relevant de l'établissement des rapports financiers (SCI). Elles font leur rapport à l'unité d'organisation chargée de la gestion des risques.

Processus

Les risques principaux auxquels est exposée Swisscom sont identifiés lors d'une évaluation complète des risques. La gestion de chaque risque ainsi identifié est confiée à un responsable. Pour identifier, évaluer, traiter et prendre en compte suffisamment tôt les risques dans la planification stratégique, l'unité d'organisation centrale chargée de la gestion des risques collabore avec le service stratégique et d'autres services concernés. Sont répertoriés les risques liés à la stratégie, à l'exploitation, au marché, aux finances, à la conformité et au rapport financier. Gérés selon une stratégie dédiée, les risques sont évalués en fonction de leur probabilité de survenance et de leur

incidence qualitative ou quantitative en cas de survenance. Les répercussions possibles de chaque risque sont comparées à l'aide des indicateurs clés qui entrent en ligne de compte dans l'établissement du rapport. Le profil de risques ainsi établi fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à jour trimestriels. Le comité Révision du Conseil d'administration et la Direction du groupe de Swisscom sont informés chaque trimestre des risques importants, de leurs incidences possibles et de l'état des mesures; le Conseil d'administration reçoit ces informations une fois par année. L'efficacité des stratégies de gestion des risques et des mesures prises est évaluée tous les trimestres. Des informations relatives au système de contrôle interne, à la gestion de la conformité et à la révision interne figurent dans le rapport de gouvernement d'entreprise, au chapitre 3.9 Instruments de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe.

Voir rapport
page 128

Généralités sur la situation en matière de risques

Les changements relatifs à la technologie, à la régulation, aux marchés, à la concurrence et au comportement de la clientèle représentent autant de facteurs de risques potentiels. Les services de télécommunication établis continuent à perdre du terrain. L'accroissement du nombre de clients, l'augmentation du volume et la commercialisation de nouveaux services doivent permettre de compenser la baisse du chiffre d'affaires liée à l'activité principale traditionnelle. Les incertitudes qui continuent de peser sur l'évolution de la conjoncture se reportent, entre autres, sur les clients et les fournisseurs. Le développement des TIC induit, à long terme, des adaptations fondamentales assorties de risques dans les domaines du capital humain, de la technologie et du modèle commercial. Les décisions futures en matière de réglementation constituent un risque latent susceptible d'avoir des répercussions importantes sur la santé financière de Swisscom. La liste des principaux facteurs de risques présentée ci-après vient étayer les points mentionnés précédemment.

Facteurs de risque

Marché des télécommunications

Des pressions en faveur d'un changement se font sentir sous l'effet d'un marché des télécommunications en pleine mutation, de différentes restructurations et de la concurrence émanant de fournisseurs de services ne disposant pas de leur propre infrastructure de télécommunication. Il est encore trop tôt pour savoir quelles technologies et quels services parviendront à s'imposer à l'avenir. Pour conquérir de nouveaux clients et proposer des services multimédias, il est indispensable d'intégrer aux développements actuels un nombre toujours plus important de technologies et d'appareils. Or l'intégration et l'exploitation de nouvelles infrastructures sont des opérations qui s'accompagnent de risques considérables au niveau des interfaces avec l'infrastructure existante. Leur survenance peut provoquer un retard dans la mise en œuvre de la stratégie et engendrer une baisse de la satisfaction de la clientèle. Swisscom a pris des mesures visant à maîtriser les risques technologiques dans le domaine des réseaux et de l'informatique.

Politique et réglementation

Les dispositions relatives au droit des télécommunications et au droit des cartels comportent, pour Swisscom, un certain nombre de risques susceptibles de modifier durablement la rentabilité et le patrimoine de l'entreprise et, partant, d'influer de manière négative sur la structure des produits et des services ainsi que sur les activités d'investissement. Au premier plan figurent d'une part les réglementations sur les prix (par exemple pour les lignes louées), qui limiteraient encore plus la marge de manœuvre de Swisscom. D'autre part, les sanctions de la Commission de la concurrence pourraient peser sur les résultats de Swisscom et ternir la bonne réputation de l'entreprise.
De nouvelles initiatives relatives à la révision de la loi sur les télécommunications (LTC) et à son ordonnance (OST) accroissent également le risque réglementaire. Sont notamment concernés la possible réglementation des frais d'itinérance, de la téléphonie mobile, de la fibre optique et l'ancrage de la neutralité du réseau. Des changements apportés à la méthode de calcul des coûts dans

le cadre des services d'accès réglementés pourraient également avoir des incidences négatives pour Swisscom.
Enfin, le renforcement des attentes des autorités concernant le service universel (par exemple l'exigence d'un accès Internet plus rapide pour tous) ou la collaboration en matière de lutte contre le crime (par exemple le droit à une surveillance en temps réel de la téléphonie mobile) peuvent entraîner des dépenses supplémentaires notables et se répercuter de manière négative sur les résultats de Swisscom.

Extension du réseau d'accès

La demande en accès à haut débit augmente à un rythme soutenu, parallèlement à une hausse de l'attractivité des appareils et aux services basés sur IP (smartphones, IP TV, OTT, etc.). Soucieuse de répondre aux besoins actuels et futurs des clients et de maintenir ses parts de marché, Swisscom livre une intense concurrence aux câblo-opérateurs et autres exploitants de réseau. Le déploiement du réseau qui en résulte, aussi nécessaire soit-il, implique des investissements considérables, qui doivent être amortis sur plusieurs décennies. Afin de réduire les risques et d'optimiser la couverture, le réseau est étendu en fonction de la densité des agglomérations et des besoins des clients. Si Swisscom était obligée de revoir ses coûts à la hausse afin de déployer son réseau ou si les recettes à long terme ne devaient pas correspondre aux attentes, les risques encourus seraient considérables. Swisscom peut adapter le déploiement de son réseau d'accès aux nouvelles conditions-cadres afin de réduire les risques.

Capital humain et transformation

Du fait de l'évolution constante des conditions-cadres et des marchés, un changement culturel est nécessaire au sein de l'entreprise. Les principaux défis à relever sont: maintenir la motivation des collaborateurs et faire en sorte qu'ils restent très attachés à Swisscom, gérer la croissance et l'efficacité, accroître la faculté d'adaptation professionnelle du personnel et conserver l'attractivité de Swisscom sur le marché du travail. Swisscom s'emploie donc, au travers d'un programme de transformation, à adapter la culture d'entreprise, le capital humain ainsi que l'organisation fonctionnelle et structurelle.

Consolidation du marché en Italie, réglementation et maintien de la valeur des actifs de Fastweb

Le marché italien pourrait faire l'objet d'une consolidation susceptible de se répercuter fortement sur la filiale italienne Fastweb. Par ailleurs, le développement économique ainsi que la dynamique concurrentielle présentent des risques qui pourraient nuire à la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Le test de dépréciation réalisé en 2012 s'est soldé par un maintien de la valeur de Fastweb. Le maintien de la valeur des actifs nets de Fastweb comptabilisés dans les comptes consolidés dépend en particulier de la réalisation des objectifs financiers intégrés 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 moins importante que prévu, Swisscom pourrait courir le risque de devoir procéder à une nouvelle dépréciation. La plus grande incertitude règne en outre concernant l'évolution des taux d'intérêt, une hausse risquant d'entraîner une nouvelle correction de valeur. L'activité de Fastweb est également influencée par le droit européen et italien en matière de télécommunication. Les risques liés à la réglementation peuvent nuire à la bonne 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 à la fois un risque financier et un risque pour la réputation considérables. Des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles, des actes criminels imputables à des tiers (par exemple virus informatiques ou piratage), la complexité et l'interdépendance de plus en plus forte des technologies modernes pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. Pour réduire ces

risques de panne, Swisscom a élaboré un programme intitulé Business Continuity Management (BCM), qui garantit la restauration des services interrompus dans les plus brefs délais. Redondances, plans d'urgence, réglementation en matière de suppléance, sites de repli, sélection minutieuse des fournisseurs et d'autres mesures doivent permettre à Swisscom de fournir en tout temps les prestations souhaitées.

Technologies de l'information

Swisscom est en train de passer de la technologie TDM basée sur la commutation de circuits à la technologie IP. Cette transformation doit permettre à Swisscom de produire plus rapidement, plus efficacement et à moindres coûts. Si les premiers résultats ont été positifs, il n'en reste pas moins que Swisscom s'aventure en terrain inconnu et prend des risques plus grands. Compte tenu de l'architecture informatique existante très complexe de Swisscom, des risques considérables accompagnent la phase de mise en œuvre et d'exploitation. Si de tels risques devaient se réaliser, ils pourraient nuire à la compétitivité en retardant le lancement de nouveaux services et en causant des frais supplémentaires. Cette transformation est suivie de près par la Direction de Swisscom Suisse.

Environnement et santé

Par le passé, les éventuelles nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique (par exemple celui des antennes ou des appareils de communication mobile) ont fait l'objet de nombreuses discussions. Grâce à l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse applique un principe de précaution. Contrairement à l'Union européenne, le pays a fixé, pour les installations des stations de base, des valeurs limites qui prévoient une protection dix fois plus élevée. Swisscom est confrontée à des conditions difficiles pour construire son réseau en raison des réticences de la population concernant notamment l'implantation d'antennes de téléphonie mobile. A l'avenir, il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques et les directives juridiques concernant la construction d'installations de téléphonie mobile deviennent plus sévères. Swisscom devrait alors supporter des coûts supplémentaires pour étendre son réseau et l'exploiter. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions légales existantes, les inquiétudes de l'opinion publique sur les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourraient entraver la construction de réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts. Les interrogations relatives aux effets possibles du rayonnement constituent également un risque, car elles pourraient entraîner une réduction de l'intensité d'utilisation des terminaux mobiles.
Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où l'intensité accrue des précipitations ainsi que la hausse des températures moyennes et extrêmes pourraient directement menacer en particulier les stations de base et certains centraux de télécommunication et empêcher le bon fonctionnement de l'infrastructure de télécommunication de Swisscom. L'analyse des risques et des opportunités qui découlent des changements climatiques s'appuie principalement sur le rapport officiel de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) sur les changements climatiques (octobre 2007 et 2011).

Voir sous
www.cdproject.net/en-US

Swisscom accorde une grande importance au développement durable. Les principaux défis sont les suivants: utiliser les ressources (notamment l'énergie) dans le respect de l'environnement et garantir une communication appropriée. La situation spécifique de l'entreprise, qui est le fournisseur national des infrastructures, et les attentes des principales parties prenantes, à savoir les clients et la Confédération à titre d'actionnaire majoritaire, confrontent Swisscom à de grandes exigences.

Instabilité économique

La crise de la dette et la forte volatilité des marchés sont à l'origine d'un contexte d'instabilité et d'incertitude concernant l'évolution de la conjoncture en Europe, notamment dans les pays méridionaux de la zone euro. Des conséquences négatives sur la santé des économies nationales, sur le comportement des consommateurs et, partant, sur les ventes des produits et services de Swisscom ne sont pas à exclure. Autant de risques susceptibles de compromettre les objectifs de Swisscom, en particulier ceux de la filiale italienne Fastweb. comPlan, l'institution de prévoyance de Swisscom, est également touchée par cette volatilité. Le Conseil de fondation de comPlan a décidé de prendre différentes mesures visant à garantir la stabilité financière de l'institution à long terme.