



RAPPORT

Annuel
2013



A propos de ce rapport

Structure du rapport

Ce rapport intégré comprend le compte rendu financier et le rapport sur le développement durable de Swisscom. Il s'adresse donc à un public intéressé par ces deux domaines. Des renvois vers des contenus et des informations supplémentaires sur les thématiques relatives au développement durable figurent dans les chapitres concernés. L'annexe GRI, qui peut être consultée sur le site web de Swisscom, contient de plus amples détails sur l'engagement de Swisscom

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

Thèmes

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

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

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

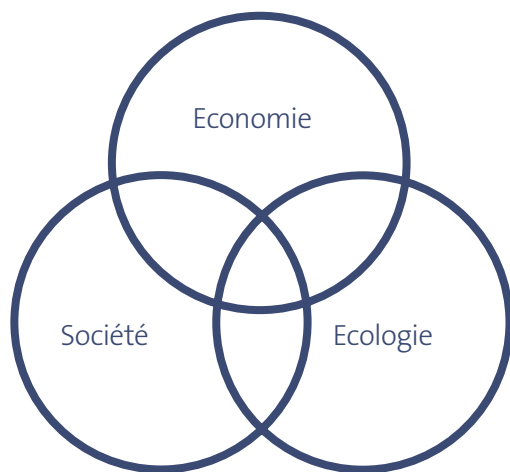
- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI et annexe GRI relatifs au rapport annuel 2013 sous www.swisscom.ch/gri-2013

Audit et évaluation externes

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

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

- > Rapport de l'organe de révision pages 224 et 237
- > Validation de la certification GRI par la SGS SA page 114



Les trois piliers

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

Table des matières

Introduction	2–12
Rapport financier	13–70
Responsabilité d'entreprise	71–114
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	115–148
Comptes annuels	149–238
Informations complémentaires	239–248

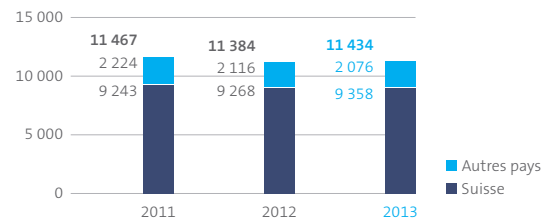
Faits et chiffres

Economie

11 434 mio.

de CHF de chiffre d'affaires net pour l'exercice 2013, soit une augmentation de 0,4%.

Chiffre d'affaires net en millions CHF

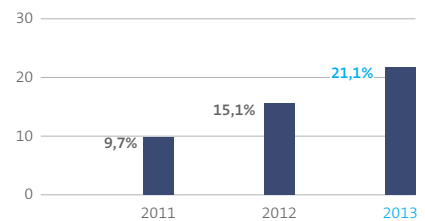


Ecologie

21 %

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

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

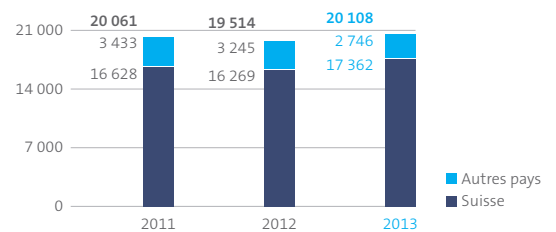


Social

20 108 FTE

Effectif employé fin 2013, composé de 90 nationalités.

Collaborateurs en équivalents plein temps (FTE)



Chiffres clés du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

		2013	2012	Variation
Performance économique				
Chiffre d'affaires et résultats				
Chiffre d'affaires net		11 434	11 384	0,4%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 302	4 477	-3,9%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	37,6	39,3	
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 258	2 527	-10,6%
Bénéfice net		1 695	1 815	-6,6%
Bénéfice par action	CHF	32,53	34,90	-6,8%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie				
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		6 002	4 717	27,2%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	29,3	23,8	
Operating free cash flow		1 978	1 882	5,1%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		2 396	2 529	-5,3%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice		7 812	8 071	-3,2%
Informations opérationnelles à la clôture de l'exercice				
Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	2 879	3 013	-4,4%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 811	1 727	4,9%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	1 000	791	26,4%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 407	6 217	3,1%
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	256	300	-14,7%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	215	186	15,6%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 942	1 767	9,9%
Action Swisscom				
Nombre d'actions émises	En milliers	51 802	51 802	-
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	470,90	393,80	19,6%
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		24 394	20 400	19,6%
Dividende par action	CHF	22,00 ¹	22,00	-

Performance écologique

Indicateurs environnementaux en Suisse

Consommation d'énergie	GWh	503	511	-1,6%
Dioxyde de carbone CO ₂	Tonnes	25 260	24 662	2,4%
Emissions de CO ₂ en moyennes du parc de véhicules	Grammes par kilomètre	123,0	131,0	-6,1%
Taux de retour recyclage de portables	%	9,8	11,4	

Performance sociale

Collaborateurs

Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	20 108	19 514	3,0%
Effectif en Suisse à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	17 362	16 269	6,7%
Taux de fluctuation de l'effectif en Suisse	%	10,7	10,1	
Journées d'absences de l'effectif en Suisse	Nombre	120 024	117 876	1,8%

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

Faits marquants 2013



Marché

- > Dans 23 communes, Swisscom a commencé à déployer la **fibres optique** jusqu'au point de distribution (FTTS) et a posé dans une phase pilote la fibre optique jusqu'aux immeubles (FTTB) dans les villes Bienne et Montreux.
- > Swisscom investit **CHF 1,7 milliard** dans son infrastructure en Suisse.
- > Le déploiement du nouveau **réseau 4G/LTE** progresse rapidement. 85% de la population suisse dans 1 400 communes, dont 140 villes, peut déjà profiter du réseau de communication mobile de la dernière génération de Swisscom.
- > Pour la cinquième fois consécutive, Swisscom sort vainqueur du banc d'essai des réseaux, réalisé par le magazine connect. Un résultat qui montre une fois de plus qu'elle occupe une **position de leader sur le marché de la communication mobile** en Suisse.



Produits et services

- > Les clients de Swisscom profitent d'un **réseau de communication mobile** encore plus rapide: le 4G/LTE leur permet de surfer à un débit pouvant atteindre 150 Megabits par seconde sur Internet.
- > Près d'un ménage sur trois regarde la télévision avec Swisscom: grâce à une croissance record de sa clientèle au cours des douze derniers mois, **Swisscom TV** a franchi le cap du million de clients.
- > Swisscom réduit à nouveau fortement les prix du **surf mobile à l'étranger**, proposant ainsi l'offre la plus avantageuse parmi ses concurrents en Suisse, nettement en dessous du niveau réglementé par l'UE.
- > Swisscom lance iO, la première **appli gratuite pour la téléphonie** et les messages via Internet, proposée par un opérateur suisse. iO fonctionne aussi sans restrictions au-delà des frontières suisses. Téléphoner depuis l'étranger n'a jamais été aussi avantageux.
- > Les **clients qui ne font qu'un usage occasionnel de leur téléphone portable** se voient proposer deux nouveaux abonnements, Natel entry basic et Natel entry plus, qui, outre un temps d'appel gratuit, leur permettent de surfer sur Internet à plein débit.
- > Swisscom calibre ses offres combinées et les complète par une offre découverte **Vivo Casa 1***: les clients peuvent ainsi téléphoner plus longtemps et surfer plus rapidement au même prix.
- > Swisscom investit dans l'avenir de la Suisse: depuis novembre, les clients disposant d'un accès à la fibre optique peuvent surfer sur le réseau à large bande de Swisscom avec un débit pouvant atteindre **1 gigabit par seconde**.
- > **Swisscom Energy Solutions** lance BeSmart, un produit qui permet de collecter de l'énergie de réglage pour le réseau électrique suisse par le biais du pilotage flexible de générateurs de chaleur électriques. BeSmart jette ainsi une base pour le déploiement de sources d'énergie variables comme l'éolien ou le solaire.



Développement durable

- > Grâce aux **services Green ICT** de Swisscom, 53 clients certifiés Green ICT économisent à eux seuls quelque 15 000 tonnes de CO₂, 8 GWh d'électricité et quantité d'heures de déplacement.
- > Swisscom s'engage résolument en faveur de **l'éducation aux médias**. Durant l'exercice sous revue, plus de 13 000 élèves du secondaire (cycle d'orientation) de même que plus de 5 500 parents et enseignants suivent ses formations sur le bon usage des médias. Parallèlement, elle lance «Médiafuté», une **nouvelle plateforme destinée aux parents**, consacrée à l'usage des médias numériques dans le quotidien des familles.
- > Au service **de l'environnement et de la société**: en 2013, les collaborateurs de Swisscom effectuent près de 1 500 jours de travail bénévole dans le cadre du programme Corporate Volunteering «Give & Grow».
- > Swisscom Mobile Aid: Swisscom collecte quelque **149 000 anciens téléphones portables** avec l'aide de la population suisse. Le produit de la vente de ces appareils est versé à l'organisation caritative SOS Villages d'enfants.
- > Swisscom obtient **une excellente note de la part des agences de notation**, notamment SAM, CDP, Vigéo, imug/EIRIS.



Swisscom porte le deuil de son CEO, Carsten Schloter



- > **Carsten Schloter** (1963–2013) a rejoint Swisscom en 2000 pour diriger Swisscom Mobile. Percevant de très bonne heure le potentiel du trafic mobile de données, il a donné l'impulsion nécessaire à la création de la nouveauté mondiale Mobile Unlimited. En 2006, il est nommé CEO de Swisscom. Il s'emploie alors à structurer l'organisation en fonction des segments de clientèle, intégrant aussi solidement l'orientation clientèle dans la culture d'entreprise de Swisscom. En lançant Swisscom TV, il a ouvert à l'entreprise un nouveau champ d'activité très fructueux. Il a compris très tôt l'importance croissante que la qualité, la performance et la sécurité allaient avoir à l'avenir pour les réseaux. Carsten Schloter est souvent sorti des sentiers battus, ce qui n'a pas manqué de faire sensation dans la branche: notamment lors de l'introduction des tarifs Infinity. Quand, confrontée à un litige concernant la TVA, Fastweb a traversé la période la plus difficile de son existence, il s'est installé lui-même à la barre de la filiale pour redresser le cap. Toutes ces prouesses n'auraient pas été possibles sans sa formidable énergie qu'il a su transmettre également aux collaborateurs et qu'il a sans cesse mis au service des clients. Carsten Schloter avait une idée claire de l'avenir de Swisscom. Faisant preuve d'une grande clairvoyance stratégique, il a guidé l'entreprise, des années durant, vers une nouvelle ère. Comme nul autre, il avait le don de motiver, d'inspirer et de fasciner les gens. Il restera toujours présent dans nos esprits.

Développement de l'entreprise



- > En sa qualité de suppléant du CEO, **Urs Schaeppi** dirige l'entreprise à titre intérimaire à partir de juillet 2013. Il est élu **CEO de Swisscom** le 7 novembre 2013.
- > **Stefan Nünlist** prend les rênes de la communication d'entreprise de Swisscom.
- > Swisscom augmente la participation stratégique qu'elle détient dans **Cinetrade** depuis 2005 pour la porter à 75 %.
- > Swisscom fait l'acquisition de la **plateforme métier d'Entris Banking** ainsi que **Entris Operations** et renforce sa compétence dans le domaine bancaire.
- > Le secteur Grandes Entreprises de Swisscom Suisse et Swisscom IT Services, qui s'occupent traditionnellement des activités avec les grands clients, sont regroupées au 1^{er} janvier 2014 au sein de la **nouvelle division Clientèle Entreprise**. Swisscom prépare ainsi le terrain en vue d'offrir des solutions de télécommunication et d'informatique basées sur le cloud d'un seul tenant, ce qui lui permet aussi de renforcer sa position face à la concurrence. Suite à cette réorientation, le Conseil d'administration décide de simplifier la structure du groupe.

Tour d'horizon des activités

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

Swisscom Suisse

En millions CHF ou selon indication	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires net	8 449	8 461	8 449
Résultat sectoriel avant amortissements	3 662	3 557	3 547
Marge en % du chiffre d'affaires net	43,3	42,0	42,0
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 400	1 852 ¹	1 516
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	12 129	11 862	12 463

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

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

Clients privés

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

Petites et moyennes entreprises

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

Grandes Entreprises

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

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

Wholesale

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

Réseau & Informatique

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

Fastweb

L'une des principales entreprises de télécommunication spécialisées dans le haut débit en Italie.

En millions EUR ou selon indication	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires net	1 746	1 700	1 642
Résultat sectoriel avant amortissements	506	500	505
Marge en % du chiffre d'affaires net	29,0	29,4	30,8
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	448	441	565
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	3 079	2 893	2 363

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

Autres secteurs opérationnels

Les Autres secteurs opérationnels englobent surtout Group Related Businesses et Swisscom IT Services, l'un des leaders suisses de services informatiques.

En millions CHF ou selon indication	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires net	1 708	1 728	1 819
Résultat sectoriel avant amortissements	300	274	303
Marge en % du chiffre d'affaires net	17,6	15,9	16,7
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	169	167	195
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	4 514	4 419	4 964

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

Group Headquarters

Group Headquarters regroupe essentiellement les divisions du groupe Group Business Steering, Group Strategy & Innovation, Group Communications & Responsibility et Group Human Resources.

Lettre aux actionnaires



Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires

Bien que mouvementé, l'exercice 2013 a été jalonné de succès pour Swisscom. Forte croissance de la clientèle et stabilité des activités de base ont été au rendez-vous. Les investissements consentis, notamment dans les réseaux TIC de dernière génération, et les innovations réalisées ont accéléré la croissance de la clientèle. Swisscom TV, au même titre que les offres en matière de communication mobile et celles de Fastweb, ont favorisé l'acquisition de nouveaux clients. Le carnet de commandes élevé de Swisscom IT Services et le passage de nos clients vers des offres combinées ont contribué à soutenir l'activité. Le durcissement de la concurrence et la pression sur les prix, accentuée par l'érosion des prix et une nouvelle baisse des tarifs d'itinérance, ont entraîné un recul du résultat d'exploitation.

Léger recul du résultat opérationnel du groupe

En 2013, le chiffre d'affaires net, qui s'établit à CHF 11 434 millions, a progressé de CHF 50 millions ou 0,4%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a, en revanche, fléchi de CHF 175 millions ou 3,9% à CHF 4 302 millions. L'évolution du chiffre d'affaires et de l'EBITDA a été impactée par le cours de l'euro, les acquisitions d'entreprises et les chiffres d'affaires du hubbing chez Fastweb (chiffres d'affaires Wholesale générés par les services d'interconnexion et affichant des marges en baisse). Sans ces facteurs particuliers et à taux de change constant, le chiffre d'affaires net a accusé une baisse de 0,8% et l'EBITDA s'est replié de 2,0%. Le bénéfice net a diminué de 6,6% ou CHF 120 millions à CHF 1 695 millions. Au-delà du recul de l'EBITDA, cette baisse

des bénéfices nets s'explique principalement par des amortissements plus élevés. Abstraction faite des dépenses consenties en 2012 au titre de l'acquisition de fréquences de communication mobile mises aux enchères, les investissements se sont accrus de CHF 227 millions ou 10,5%, pour atteindre CHF 2 396 millions.

Solide marche des affaires en Suisse

Sur le marché suisse, Swisscom a réalisé un chiffre d'affaires net de CHF 9 358 millions (+1,0%) et un EBITDA de CHF 3 685 millions (-4,6%). Corrigé des facteurs particuliers uniques, l'EBITDA est en repli de 2,0% par rapport à 2012. L'érosion des prix et la baisse des tarifs d'itinérance, qui représentent un montant total de CHF 560 millions, ont été pour l'essentiel compensées par la croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 480 millions. Hors coûts d'acquisition de CHF 360 millions consentis en 2012 au titre de l'acquisition des fréquences de communication mobile, les investissements ont progressé en Suisse de CHF 52 millions ou 3,2% pour atteindre CHF 1 686 millions. Cette hausse des investissements est due principalement à l'extension du réseau à haut débit et à la modernisation des réseaux de communication mobile, équipés des toutes dernières technologies. Suite aux acquisitions d'entreprises, au recrutement de collaborateurs extérieurs et au renforcement du service à la clientèle, le nombre de collaborateurs en Suisse s'est accru de 1 093 équivalents plein temps, soit 6,7%, pour s'établir à 17 362.

Fastweb est sur la bonne voie

En Italie, les activités de Fastweb sont sur la bonne voie et la stratégie suivie jusqu'ici est maintenue. Le chiffre d'affaires net hors hubbing a reculé légèrement d'EUR 16 millions à EUR 1 597 millions. En l'espace d'un an, le nombre de clients de Fastweb dans le domaine du haut débit a augmenté de 175 000 clients et croît plus rapidement que le marché en Italie. L'EBITDA s'est établi à EUR 505 millions, ce qui correspond à une hausse d'EUR 5 millions ou de 1,0% par rapport à 2012. Du fait de l'extension du réseau à fibre optique avec les mêmes technologies qu'en Suisse (en particulier Fibre to the Street), les investissements ont augmenté d'EUR 124 millions ou 28,1% pour atteindre EUR 565 millions. Fastweb entend ainsi considérablement élargir l'accès au réseau rapide et son périmètre de desserte.

Evolution de l'action Swisscom en 2013

Le cours de l'action Swisscom a progressé de 19,6% en 2013. Cette augmentation n'est que légèrement inférieure à la hausse moyenne (20,2%) des cours des 20 valeurs principales cotées à la Bourse suisse (SMI). En raison du rendement de dividende élevé, le rendement global (variation des cours et distribution de bénéfices) de Swisscom s'inscrit au-dessus du SMI. Le Conseil d'administration proposera le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action (comme pour l'exercice précédent), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 140 millions. Swisscom applique donc le principe de la continuité en matière de distribution.

En phase avec l'évolution des marchés nationaux vers un marché global

En raison de la numérisation, les marchés nationaux de la téléphonie et de la communication de données se sont mués en un marché global. Grâce au protocole Internet, des fournisseurs tels que Google, Apple ou autres sont en mesure de proposer tous les services de communication partout dans le monde. Bon nombre d'entre eux sont mis gratuitement à la disposition des utilisateurs. Les fournisseurs sont certes tributaires de nos réseaux pour proposer leurs services mais ils ne sont pas obligés d'investir dans ces derniers.

Pour faire face à cette évolution, Swisscom a adapté son modèle commercial: en tant que compagnon de confiance dans l'univers numérique, l'entreprise mise pour ses clients sur un réseau sûr et disponible partout et en tout temps. Elle place les besoins de ses clients et son engagement à fournir un service irréprochable au centre de sa réflexion et de son action.

Investissements élevés

En raison de l'importance grandissante d'Internet, utilisé à des fins privées et professionnelles, les exigences des clients concernant un accès au réseau performant, sécurisé et couvrant l'ensemble du territoire ne font que croître. Dans un contexte de concurrence acharnée entre câblo-opérateurs, opérateurs de téléphonie mobile et entreprises d'électricité, qui donne lieu à des investissements lourds, Swisscom entend continuer de proposer le meilleur réseau à ses clients. En Suisse, l'entreprise a investi CHF 1,7 milliard en 2013, majoritairement dans le déploiement du réseau mobile 4G/LTE et l'extension du haut débit.

Technologies modernes basées sur la fibre optique

Fin 2013, 750 000 immeubles étaient raccordés au réseau FTTH (Fibre to the Home) et bénéficiaient de débits pouvant atteindre 1 Gigabit par seconde. D'ici fin 2015, environ un million de logements et locaux à usage professionnel, soit un tiers des ménages suisses, devraient disposer d'un raccordement à la fibre optique. En complément, Swisscom a supervisé la mise en œuvre de nouvelles technologies à fibre optique telles que FTTS (Fibre to the Street) ou FTTB (Fibre to the Building), des technologies dont le déploiement a maintenant débuté. De plus, Swisscom entend, dès 2014, quasiment doubler les performances du réseau existant au moyen de la vectorisation et ainsi équiper rapidement et à moindre coût l'ensemble du pays en ultrahaut débit.

Technologie de communication mobile 4^e génération

En 2012, Swisscom fut le premier opérateur mobile de Suisse à démarrer l'exploitation commerciale de la 4G/LTE, la technologie de quatrième génération. Au cours de l'exercice sous revue, le déploiement à l'échelle nationale a été réalisé: fin 2013, Swisscom desservait déjà 85% de la population suisse par le réseau 4G/LTE. Environ un million de clients Swisscom ont utilisé régulièrement le nouveau réseau rapide LTE.

Bénéficiaire de nombreux services Swisscom en illimité

Afin de pouvoir contrer la tendance du marché global de la téléphonie et de la communication des données, souvent offertes gratuitement par les fournisseurs d'envergure mondiale, Swisscom permet à ses clients de bénéficier de nombreux services de communication en illimité. Seul le débit distingue les offres les unes des autres. Commercialisés en 2012, les abonnements de communication mobile infinity sont très appréciés. A la fin de l'année 2013, environ 1,7 million d'abonnements ont été utilisés. Les utilisateurs occasionnels du téléphone portable se voient proposer deux nouveaux abonnements avec unités incluses et le surf à haut débit. Swisscom a ainsi atténué les risques directs liés aux fournisseurs d'accès Internet actifs à l'international (fournisseurs OTT). De plus, avec iO, Swisscom a elle-même lancé un service de téléphonie et de messagerie pouvant être utilisé gratuitement dans le monde entier. Quelque 400 000 utilisateurs l'avaient déjà installé fin 2013.

Nouvelles possibilités de croissance pour Swisscom

Parallèlement à l'optimisation des offres combinées et au développement de nouveaux produits et services, comme l'extension de l'offre TV, Swisscom prépare d'autres innovations majeures, dans un environnement de marché dynamique: dans le segment de la clientèle commerciale, Swisscom a par exemple lancé Mobile ID (une solution d'authentification par téléphone portable sous la forme de Managed Service), Dynamic Computing Services (proposer de la puissance de calcul et de l'espace de stockage depuis le cloud) ou Storebox (un espace de stockage sécurisé, présentant une disponibilité élevée, pour les données d'entreprise). Parmi les autres produits attrayants, testés lors d'essais pilotes et dont la commercialisation est imminente, on trouve Tapit, une plateforme pour les services sans contact tels que le paiement ou le contrôle des accès via smartphone, et Docsafe, une plateforme d'échange de documents numériques.

Pour la clientèle commerciale, c'est la migration des solutions classiques vers des solutions Voice-over-IP qui prédomine. Le recours croissant aux TIC améliorera durablement la productivité dans certaines branches. Pour Swisscom, ces nouvelles possibilités techniques recèlent un potentiel de croissance en dehors des activités traditionnelles, en premier lieu sur les marchés de l'énergie et de la santé. Swisscom Energy Solution a ainsi lancé le produit BeSmart, qui permet de collecter de l'énergie de réglage pour le réseau électrique suisse par le biais du pilotage flexible de générateurs de chaleur électriques. Des possibilités de lancer de nouveaux services s'offrent également à Swisscom dans les domaines machine à machine (M2M), sécurité, cloud computing ou dans le cadre de nouvelles applications de communication et de collaboration.

Changement au sein de la direction et dans l'organisation du groupe

En juillet, l'annonce du décès tragique de notre CEO Carsten Schloter nous a profondément bouleversés. Nous avons perdu un homme attachant et un CEO hors pair. Visionnaire et fin stratège, il avait une sensibilité particulière pour le marché, les attentes des clients et les besoins des collaborateurs. Carsten Schloter a fait de Swisscom une entreprise modèle, qui jouit d'une excellente réputation par-delà les frontières et qui a posé de nouveaux jalons dans la branche. Grâce à son engagement, Swisscom est aujourd'hui très bien positionnée sur le marché, bénéficie d'une solide culture d'entreprise et possède une vision claire de l'avenir. Nous garderons de lui un souvenir empreint de gratitude.

Urs Schaeppi a repris les commandes de l'entreprise à titre intérimaire dès le 23 juillet 2013, avant d'être élu officiellement CEO le 7 novembre 2013. Au vu de la convergence croissante des marchés de l'informatique et des télécommunications, Swisscom a réorienté ses activités avec les grands clients: le secteur Grandes Entreprises de Swisscom Suisse et Swisscom IT Services, qui s'occupent des activités avec les grands clients, seront regroupés au sein de la nouvelle division Clientèle Entreprise à compter du 1^{er} janvier 2014. Swisscom prépare ainsi le terrain en vue d'offrir les solutions convergentes et les solutions basées sur le cloud d'un seul tenant, ce qui lui permet aussi de renforcer sa position face à la concurrence. Suite à cette réorientation, le Conseil d'administration a décidé de simplifier la structure du groupe. A partir du 1^{er} janvier 2014, la Direction du groupe sera composée des membres suivants: Urs Schaeppi (CEO), Marc Werner (Clients privés), Roger Wüthrich-Hasenböhler (Petites et moyennes entreprises), Andreas König (Clientèle Entreprise), Heinz Herren (IT, Network & Innovation), Mario Rossi (Group Business Steering) et Hans C. Werner (Group Human Resources). Stefan Nünlist (Group Communications & Responsibility), Martin Vögeli (Group Strategy & Board Services) et Roger Halbheer (Group Security) seront aussi directement rattachés au CEO. Jürgen Galler (Chief Strategy Officer) a quitté la Direction du groupe au mois de novembre.

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

Avec une stratégie d'entreprise axée sur le long terme et le développement durable, Swisscom s'est fixé pour objectif de figurer parmi les précurseurs au niveau mondial dans le domaine de la responsabilité d'entreprise. Aujourd'hui, Swisscom figure parmi les cinq premières entreprises de télécommunication européennes les plus durables.

Swisscom cherche en outre à promouvoir les compétences en matière de médias par des initiatives comme «Internet à l'école» ou des cours ad hoc, afin de donner à ses clients les moyens d'évoluer en toute sécurité et de manière responsable dans le monde numérique. Les quatre grands thèmes «Mode de vie et mode de travail durables», «Utilisation durable des ressources et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement», «Communication pour tous» et «Employeur responsable» sont la clé de voûte des efforts en matière de développement durable. La responsabilité d'entreprise est en outre un élément essentiel de la satisfaction de la clientèle.

Perspectives financières pour 2014

Pour 2014, Swisscom table sur une croissance modérée de son chiffre d'affaires et de son résultat d'exploitation (EBITDA): son objectif est un chiffre d'affaires de CHF 11,5 milliards et un EBITDA de CHF 4,35 milliards. L'extension de l'infrastructure réseau en Suisse comme en Italie nécessite encore des investissements importants: Swisscom s'attend donc à des investissements d'un montant total de CHF 2,4 milliards, dont CHF 1,75 milliard en Suisse. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer à l'Assemblée générale 2015 le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2014.

Remerciements

Exigeant, l'exercice 2013 a néanmoins été jalonné de beaux succès. Tout ce qui a été accompli en 2013 n'aurait pu l'être sans la confiance de nos clients et la loyauté de nos actionnaires. Nous leur exprimons toute notre gratitude. Enfin, un remerciement tout particulier est adressé cette année à nos collaborateurs et collaboratrices qui, même dans des périodes agitées, ont toujours fait preuve d'un indéfectible engagement, contribuant à conférer à Swisscom une base solide et une culture d'entreprise exemplaire.

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



Hansueli Loosli
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA



Urs Schaeppi
CEO Swisscom SA