



swisscom

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.

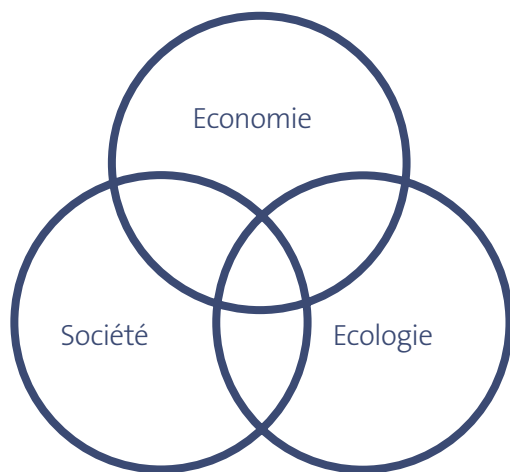
- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI et annexe GRI relatifs au rapport annuel 2013 sous www.swisscom.ch/gri-2013

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

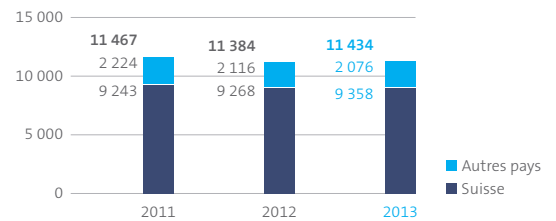
Faits et chiffres

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

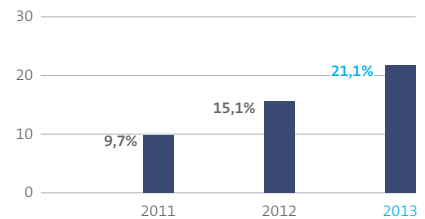


Ecologie

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 %

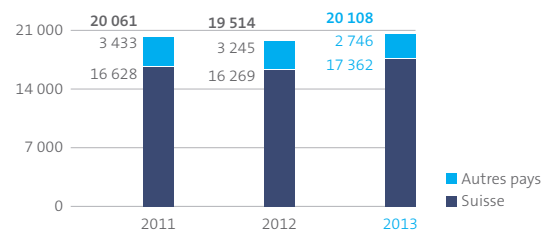


Social

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

Accompagner nos clients avec la meilleure qualité et le meilleur service.

Structure du rapport

Groupe Swisscom

| Pages 47–51

Swisscom Suisse

| Pages 52–55

Fastweb

| Page 56

Autres

| Page 57

Environnement, stratégie et organisation

Opérateur de télécommunication leader en Suisse, Swisscom a également acquis une position forte en Italie au travers de sa filiale Fastweb. Swisscom se veut offensive sur un marché dynamique et compétitif, toujours plus tourné vers l'international en raison de la présence de fournisseurs de services d'envergure mondiale. Elle s'aligne systématiquement sur les besoins de la clientèle et mise sur le service et la qualité. Pour ce faire, elle investit massivement dans les réseaux du futur.

Activité

Profil de l'entreprise

Leader dans le secteur des télécommunications en Suisse, Swisscom fait partie des plus grands groupes cotés en Suisse et figure à ce titre dans le principal indice d'actions de Suisse, le SMI. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie depuis le rachat en 2007 de la société Fastweb, l'une des principales entreprises de télécommunication spécialisées dans le haut débit en Italie. Forte de 51,2% 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 vise à renforcer son activité principale, soutenue par une infrastructure qui se doit d'être performante, sûre et toujours disponible. Par ailleurs, Swisscom entend croître par la différenciation de ses produits et services ainsi que par l'usage accru des TIC. Désireuse de continuer à satisfaire pleinement les besoins de la clientèle, Swisscom investit massivement dans le développement de son infrastructure de réseau. Une gestion respectueuse du développement durable et une responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. Plus de 20 000 collaborateurs contribuent au succès de l'entreprise grâce à leurs performances et à leur engagement. Par ailleurs, ils ne cessent de concevoir de nouvelles solutions pour les clients et la société de l'information. Swisscom investit en permanence dans la formation et le perfectionnement de ses collaborateurs. Elle forme en Suisse plus de 900 apprentis.

 Voir sous
www.swisscom.ch

Chiffre d'affaires net
En Suisse, Swisscom réalise

82 % de son chiffre d'affaires

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)
En Suisse, Swisscom réalise

86 % de son EBITDA

Swisscom a réalisé plus de 80% de son chiffre d'affaires net et de son résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) au travers de ses activités en Suisse. Elle offre l'ensemble des produits et services pour la téléphonie fixe, le haut débit, la communication mobile et la télévision numérique dans la Suisse entière. Elle assure le service universel sur mandat de la Confédération et met à la disposition de toutes les couches de la population des services de télécommunication de base dans toutes les régions de Suisse. Pour les grands clients, Swisscom propose une offre complète de solutions de communication, de même que des services sur mesure. L'entreprise est en outre l'un des plus grands prestataires d'intégration et d'exploitation de systèmes informatiques dans les domaines Outsourcing, Workplaces, SAP Services et Finance Services. Les clients achètent les produits et services par un large éventail de canaux de distribution. Le public peut tester les produits et les services dans les Swisscom Shops ou auprès de nombreux partenaires et bénéficier aussi d'un service de conseil complet. Le site Internet de Swisscom permet d'obtenir des informations et de commander les produits et les services à toute heure. Accessible via Internet également, l'Espace clients numérique permet aux utilisateurs de gérer eux-mêmes leurs données personnelles, leurs abonnements et leurs factures. 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, elle s'engage en faveur de la Suisse et met tout en œuvre pour que l'ensemble des citoyens puisse profiter des technologies les plus récentes. 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

Tous les produits et services en rapport avec l'activité principale sont commercialisés en Suisse sous la marque Swisscom. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie au travers de la marque Fastweb. Par ailleurs, Swisscom travaille avec d'autres marques dans des secteurs d'activités apparentés.

Swisscom SA



Swisscom Suisse



Fastweb



Swisscom IT Services



Group Related Businesses



Autres



Swisscom a systématiquement poursuivi sa stratégie de faire 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 qu'elle a rencontré avec Swisscom TV a confirmé ses compétences dans le domaine du divertissement numérique, tandis que le lancement de nouveaux produits tels que l'appli iO a mis en évidence son caractère innovant. Ainsi, la marque Swisscom s'est établie comme compagnon de confiance de sa clientèle dans un univers numérique en rapide mutation et évoque une forte compétence dans le domaine des TIC.

Selon les enquêtes menées auprès des clients, la marque Swisscom compte parmi les marques suisses les plus dignes de confiance. Elle 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 tout en haut du classement. Au cours de l'exercice sous revue, elle a, une fois de plus, affirmé sa force au plan national par rapport aux autres marques vedettes. En progression de quelque CHF 0,2 milliards par rapport à l'année dernière, la valeur de la marque s'établit désormais à CHF 5,0 milliards selon l'étude Interbrand (Best Swiss Brands 2013). Swisscom s'inscrit 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 au travers de nombreuses initiatives et activités, constituent autant de thèmes qui se sont intégrés dans la communication et sont venus enrichir l'image de marque en 2013.

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, avec 43,4%, le taux de pénétration le plus élevé en matière de haut débit (portail de l'OCDE sur le haut débit, juillet 2013), devançant la Hollande et le Danemark. 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 en Suisse, tant sur le réseau fixe que mobile.

Le réseau fixe s'échelonne en deux niveaux: un réseau de raccordement et un réseau de transport. Le réseau de raccordement regroupe plus de 1 500 centraux de raccordement et environ 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 par la fibre optique. Dans une première étape, Swisscom a posé les fibres entre les centraux de raccordement pour les tirer ensuite jusqu'aux armoires de distribution dans les quartiers (FTTC – Fibre to the Curb). Les abonnés sont, pour l'essentiel, raccordés au réseau par des lignes de cuivre, mais les nouvelles technologies permettent à plus de 91% d'entre eux de recevoir Swisscom TV, dont 85% en haute définition. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles à usage professionnel sont raccordés à la fibre optique depuis plusieurs années déjà. Depuis l'automne 2008, Swisscom pose la fibre jusque dans les foyers et les petites et moyennes entreprises (Fibre to the Home, FTTH). Fin 2013, quelque 750 000 logements et locaux à usage professionnel étaient déjà raccordés au réseau FTTH. D'ici fin 2015, environ un million de logements et de locaux à usage professionnel, soit environ un tiers des ménages suisses, devraient disposer d'un raccordement à fibre optique. 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, d'un câblo-opérateur ou de la commune. A l'heure actuelle, 20 coopérations sont en cours et dans beaucoup des cas terminées par contrat.

Le trafic de données sur le réseau mobile croît chaque année.

Par rapport à l'année dernière, le volume de données a augmenté de

116 %

Swisscom a amélioré la performance et la sécurité de l'infrastructure suisse et étendu le réseau à fibre optique.

Pour cela, elle a investi

CHF 1,7 milliard

En 2013, nouvelles coopérations sont venues s'ajouter à celles déjà en place. D'autres se trouvent déjà à un stade avancé. Par ailleurs, en plus des investissements dans la technologie FTTH, les fibres optiques sont posées jusqu'à proximité des immeubles au moyen de la technologie Fibre to the Street (FTTS). Dans une phase intermédiaire, la vectorisation devrait permettre de presque doubler la performance du réseau dès 2014. Ainsi, tout le pays profitera rapidement et à prix avantageux du très haut débit.

Dans le domaine de la télécommunication mobile, Swisscom dispose d'une gamme de fréquences couvrant toutes les plages courantes, situées entre 800 et 2 600 MHz. Elle est ainsi en mesure d'utiliser à long terme les technologies GSM, UMTS et LTE, en fonction des besoins. Toutes les fréquences de communication mobile ont fait l'objet d'une mise aux enchères en février 2012, ce qui a permis de les attribuer 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 communication 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. Du fait de son haut débit, cette technologie permet de remplacer le réseau fixe dans les régions moins bien desservies. Fin 2013, Swisscom assurait déjà la desserte de 85% de la population suisse avec la technologie LTE. Près d'un million de clients Swisscom font déjà un usage régulier de ce nouveau réseau très rapide, ce qui correspond à un taux de pénétration de 15%. Sur le réseau mobile, le trafic de données double pratiquement tous les ans, sur le réseau fixe, tous les 16 mois seulement. A noter que, sur le réseau fixe, le volume de données transmises est 35 fois plus grand que dans la communication mobile.


Voir sous
[www.swisscom.ch/
reseau](http://www.swisscom.ch/reseau)

Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre de sites d'antennes. Dans un souci d'efficacité, afin de répondre aux exigences d'un aménagement du territoire moderne et de réduire au minimum les immissions, Swisscom mise sur des technologies actuelles, 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 communication mobile. Aujourd'hui, Swisscom partage avec d'autres opérateurs environ 22% de ses sites d'antennes, dont le nombre total avoisine 6 800. Avec plus de 2 000 hotspots en Suisse, Swisscom se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil. Parallèlement au développement des réseaux de dernière génération, Swisscom démonte systématiquement les réseaux des anciennes générations pour accroître son efficacité.

Infrastructure de réseau en Italie

L'infrastructure de réseau de Fastweb se compose d'un réseau à fibre optique tout IP d'une longueur supérieure à 36 000 kilomètres, ce qui lui permet de desservir plus de la moitié de la population italienne, dont 10%, soit deux millions de logements et de locaux à usage professionnel dans les centres urbains par le biais de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH – Fibre to the Home). Fastweb prévoit d'élargir sa propre infrastructure de réseau fixe de trois millions et demi de ménages et de clients commerciaux. C'est pourquoi, 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. Le développement du réseau à fibre optique s'effectue jusqu'au point de distribution devant les immeubles (Fibre to the Street, FTTS) pour proposer, d'ici là, un raccordement Internet à très haut débit à environ 20% des logements et des locaux à usage professionnel en Italie.

Quoique Fastweb ne dispose pas de son propre réseau mobile, elle propose ses propres services de communication mobile en s'appuyant sur des conventions passées avec un autre opérateur (Mobile Virtual Network Operator, MVNO).

Conditions-cadres

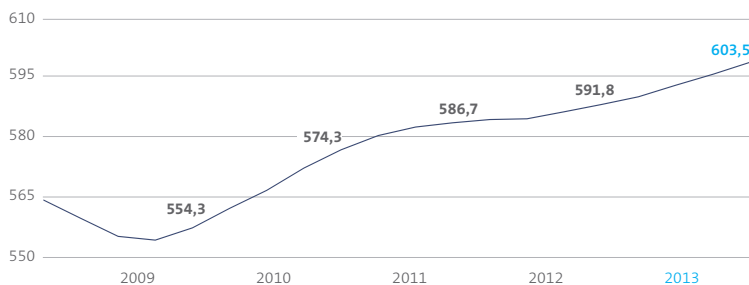
Environnement macroéconomique

La situation financière et patrimoniale de Swisscom ainsi que sa performance bénéficiaire sont déterminées dans une large mesure par l'environnement macroéconomique et, en particulier, par l'évolution de la conjoncture, des taux d'intérêt, des cours de change et du marché des capitaux.

Conjoncture

En 2013, la Suisse a enregistré une solide croissance économique, en particulier grâce à la forte demande intérieure. Le produit intérieur brut (PIB) a progressé de 2%. Si la conjoncture de l'Europe s'est un peu ressaisie et si la crise financière s'est désamorcée, les risques d'une période de faible croissance économique voire de récession persistent.

Produit intérieur brut en alternance de la Suisse en milliards CHF

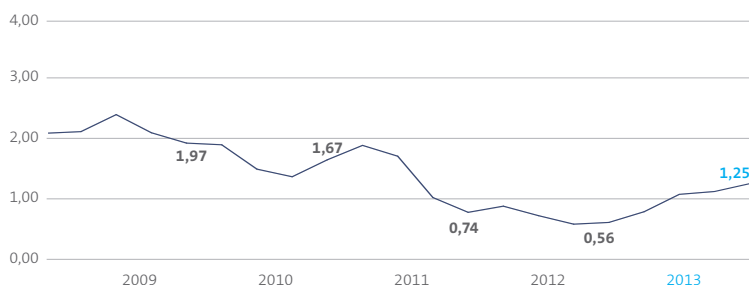


Une large part du chiffre d'affaires que Swisscom tire de la téléphonie, des services de haut débit et de la télévision s'appuie sur des redevances mensuelles fixes peu sujettes aux aléas de la conjoncture. Par contre, le chiffre réalisé dans le cadre de projets avec la clientèle commerciale et de l'itinérance internationale revêt un caractère plus cyclique.

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. En 2013, bon nombre de grandes banques centrales ont poursuivi leur politique des taux bas, ce qui n'a pas empêché les taux d'intérêt de remonter. Le rendement des obligations de la Confédération à 10 ans, quant à lui, s'est inscrit à 1,25% fin 2013.

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



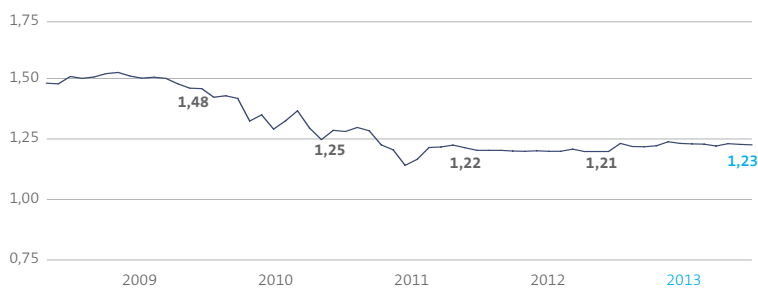
En 2013, Swisscom a également profité du faible niveau des taux pour réaliser deux transactions financières: au troisième trimestre 2013, Swisscom a souscrit un prêt de plus de EUR 300 millions auprès de la Banque européenne d'investissement (BEI) et un emprunt de plus de EUR 500 millions. Les charges d'intérêt moyennes des dettes financières se montent à environ 2,4% et l'échéance résiduelle moyenne s'établit à quatre ans.

Dans les comptes consolidés de Swisscom, les taux d'intérêt adaptés au marché exercent une influence non seulement sur le résultat financier mais aussi sur l'évaluation de certains postes des états financiers dans le cadre d'un test de dépréciation 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 pension de Swisscom.

Changes

Le franc suisse n'a guère bougé 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 sont peu 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 fixe et mobile étrangers par des clients de Swisscom (l'itinérance). Or, ces risques sont en partie couverts par des contrats à terme sur devises.

Swisscom opère ses financements essentiellement en francs suisses. Fin 2013, ses passifs financiers s'élevaient à CHF 8,8 milliards, dont 89% en CHF et 11% en EUR. La conversion de devises de sociétés étrangères du groupe, 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 ont atteint en 2013 environ CHF 1,9 milliard avant déduction des effets fiscaux (exercice précédent: environ CHF 2,0 milliards).

Marché des capitaux

En 2013, les marchés des actions internationaux ont connu une évolution positive. Pour sa part, l'indice SMI a enregistré une hausse d'environ 20%. Swisscom tient les excédents de trésorerie sous forme de liquidités et de placements monétaires à court terme et ne détient que peu d'investissements directs en actions ou en obligations ou sous 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 8,3 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](http://www.swisscom.ch/investor)

Contexte 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 télécommunication (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 se conforme au droit du marché des capitaux ainsi qu'à l'ordonnance du Conseil fédéral contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en Bourse du 20 novembre 2013.

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

Le 1^{er} 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. Le Conseil fédéral définit en outre pour quatre ans les objectifs que la Confédération entend atteindre à titre d'actionnaire principal: l'orientation stratégique, les objectifs financiers, les objectifs en matière de personnel ainsi que les

objectifs dans le domaine des coopérations et prises de participation. Les objectifs sont rendus publics pour garantir la transparence vis-à-vis des autres actionnaires. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs stratégiques et opérationnels de l'entreprise fixés par le Conseil d'administration de Swisscom. Pour la période sous revue, ce sont les objectifs de 2010 à 2013 qui s'appliquaient. Pour la période de 2014 à 2017, le Conseil fédéral a réitéré les objectifs et fixé les objectifs financiers suivants:

- > Swisscom augmente à long terme la valeur de l'entreprise. Elle affiche, en matière de rendement global (cette notion comprend la distribution du dividende et l'évolution du cours de l'action) une performance en rapport avec les entreprises comparables de télécommunication européennes.
- > Swisscom mène une politique en matière de dividende conforme au principe de continuité et garantit un rendement de l'action attractif par rapport à d'autres entreprises cotées en Bourse en Suisse. Ce faisant, elle tient compte des exigences d'une activité durable en matière d'investissements, d'une part des fonds propres conforme aux risques et usuelle dans la branche ainsi que d'un accès toujours facile aux marchés des capitaux.
- > Swisscom cherche à limiter sa dette nette à un montant équivalent à 2,1 fois l'EBITDA (résultat d'exploitation avant amortissements); des dépassements temporaires sont admis.

 Voir sous
[www.admin.ch/
dokumentation](http://www.admin.ch/dokumentation)

Loi sur les télécommunications (LTC)

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 à Swisscom 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](http://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 des prix ou d'autres conditions générales.

 Voir sous
[www.admin.ch/
dokumentation](http://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 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 atteint ou dépasse certaines limites supérieures ou inférieures.

Ordonnance contre les rémunérations abusives (ORAb)

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014, l'ORAb prévoit des dispositions transitoires pour sa mise en œuvre. A compter du 1^{er} janvier 2014, les membres du Conseil d'administration (y compris son président) et du Comité de rémunération ainsi que du représentant indépendant sont nommés pour un an dans le cadre d'une procédure d'élection individuelle par l'Assemblée générale. La représentation des actionnaires par un membre d'un organe de la société ou par un dépositaire est interdite. Il est également interdit de verser aux membres du Conseil d'administration et aux membres de la Direction des indemnités de départ, des indemnités anticipées ou des primes pour achats et cessions d'entreprise. Le Conseil d'administration est tenu d'établir annuellement un rapport de rémunération écrit, la première fois au titre de l'exercice 2014. Au plus tard à compter de l'Assemblée générale ordinaire de 2015, les actionnaires décideront du total des montants à affecter à la rémunération du Conseil d'administration et de la Direction. Par ailleurs, il faut permettre la transmis-

sion par voie électronique de consignes de vote au représentant indépendant. D'ici à l'Assemblée générale de 2015 au plus tard, il faudra avoir rendu les statuts et les règlements conformes à l'ordonnance. Aux termes de cette dernière, certains actes sont passibles de sanctions pénales.

Evolution réglementaire en Suisse en 2013

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 engagées à l'encontre de Swisscom. 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 200–202

Evaluation du marché des télécommunications

En 2012, le Conseil fédéral a publié un rapport complémentaire à son analyse du marché des télécommunications de 2010. Il y conclut notamment que malgré la dynamique des investissements que l'on peut observer sur le marché, on ne peut nier l'existence d'indices relatifs à des problèmes de concurrence au niveau local, c'est-à-dire à la formation de monopoles. Le Conseil fédéral a annoncé qu'il confierait à l'administration la mission de préparer une révision de la LTC encore pendant la législature actuelle (2011 à 2015). Il a indiqué qu'il faudrait veiller à ce que les futures règles soient disponibles en temps utile et qu'elles permettent une application plus souple que ce n'est le cas actuellement. On pourrait envisager d'introduire au niveau de la loi des instruments de régulation neutres en termes de technologie, instruments que le Conseil fédéral ne validerait pour les différentes technologies que si la nécessité de réglementer se faisait sentir, c'est-à-dire si la concurrence ne fonctionnait plus.

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

Le 17 avril 2013, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a lancé une audition relative à la modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication (révision de l'OST). Il s'agit de revoir les méthodes de calcul des prix alignés sur les coûts pour les services d'accès réglementés en vertu de la LTC.

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. Au printemps 2013, il a donné son aval à une motion similaire, selon laquelle le Conseil fédéral doit fixer des plafonds tarifaires applicables à tous les opérateurs de télécommunication, que ce soit pour les appels entrants ou sortants, les SMS ou les transferts de données depuis ou vers l'étranger sur des appareils de communication mobile. Il s'inspirera en la matière des prescriptions en vigueur dans l'Union européenne. Après audition des opérateurs, le Conseil des Etats a toutefois décidé le 19 mars 2013 d'ajourner toutes les motions jusqu'à la fin 2014 et de charger le Conseil fédéral de rendre compte au Parlement de l'évolution des tarifs d'itinérance et des nouvelles possibilités qu'offre la technique, comme le «local breakout» (la possibilité, à l'étranger, de s'adresser provisoirement à un fournisseur local sans changer de carte SIM ni de numéro de téléphone). Le 17 septembre 2013, le Conseil national a également plaidé en faveur de la suppression des motions.

Neutralité des réseaux

Une motion lancée par le Conseil national le 14 décembre 2012 vise à ancrer la neutralité des réseaux dans la loi au motif que les opérateurs de réseaux peuvent faire jouer les nouvelles technologies à leur guise et discriminer de la sorte des contenus, ce qui menace la liberté d'expression et la liberté d'information. Le 13 février 2013, le Conseil fédéral a demandé le rejet de la motion, invoquant son intention de lancer une procédure de consultation pour une révision partielle de la LTC au cours de cette législature et ajoutant qu'il envisageait d'y incorporer des propositions relatives à la neutralité des réseaux. A l'automne 2013, l'Office fédéral de la communication (OFCOM) a confié au groupe de travail consacré à la neutralité des réseaux le soin de rédiger un rapport sur la question d'ici à l'été 2014.

Droits d'auteur – négociations tarifaires

Dans ses négociations tarifaires avec les sociétés de gestion, Swisscom se fait représenter par l'association Swissstream. Deux procédures en cours en 2013, tarif commun 12 et tarif commun 4^e, présentent un intérêt particulier pour Swisscom.

Le tarif commun 12 pour l'enregistrement d'émission TV et pour Replay-TV revêt une grande importance pour Swisscom. La Commission arbitrale fédérale pour la gestion de droits d'auteur et de droits voisins a approuvé ce tarif le 17 décembre 2012. Le groupe ProSiebenSat1 a recouru contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral.

En ce qui concerne le tarif commun 4^e, les sociétés de gestion négocient depuis 2009 avec les associations d'utilisateurs un tarif relatif à l'enregistrement sur téléphones mobiles d'œuvres protégées par droit d'auteur. Autant les associations d'utilisateurs que les sociétés de gestion ont fait recours auprès du Tribunal administratif fédéral contre les décisions de la Commission arbitrale fédérale s'agissant des tarifs contestés pour les périodes 2010–2011 et 2012–2013. En attendant l'arrêt du tribunal, les négociations au sujet des tarifs ont été suspendues.

Révision de la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT)

Le 27 février 2013, le Conseil fédéral a annoncé le coup d'envoi de la révision de la LSCPT au Parlement. La révision doit garantir que l'utilisation de technologies modernes n'empêche pas la surveillance nécessaire. Il est prévu de garder le modèle de redevances et d'indemnisation actuel. Le Parlement n'a pas encore achevé tous ses travaux en la matière.

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), car les conditions du marché helvétique ne sont 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 suisse requiert une réglementation différente. Dans des pays tels que la France ou l'Italie, 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

Cadre juridique pour Fastweb

En tant que 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 Comunicazioni (AGCOM) a pour fonction – 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, filiale italienne de Swisscom, sont fortement influencées par le droit italien et européen en matière de télécommunication.

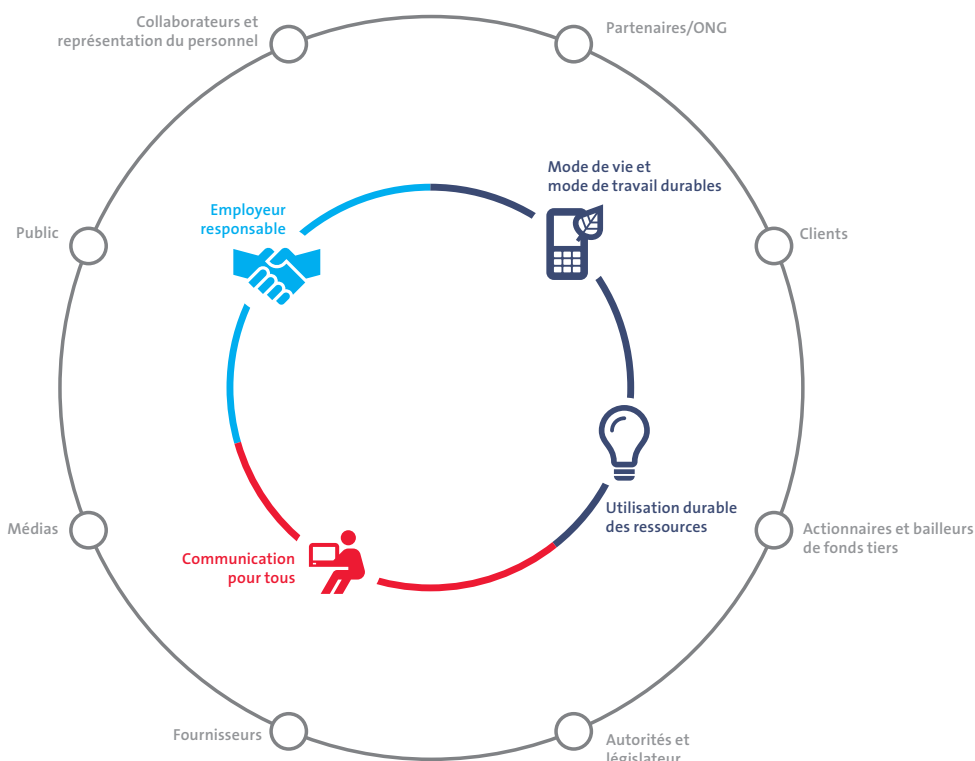
Evolution de la réglementation en Italie en 2013

En décembre 2013, l'AGCOM a décidé une réduction des tarifs pour les raccordements des abonnés dégroupés et les services haut débit respectivement de EUR 9,28 à EUR 8,68 et de EUR 19,50 à EUR 15,14.

L'autorité de régulation italienne a également publié en 2011 une décision selon laquelle dès le 1^{er} janvier 2012, les prix des terminaisons du réseau fixe entre Telecom Italia et les autres opérateurs des réseaux fixes seraient facturés symétriquement. Le tribunal administratif l'a toutefois annulé au motif qu'il n'y avait pas encore de symétrie dans les architectures des réseaux basées sur la technologie IP. C'est pourquoi l'AGCOM a augmenté le tarif des terminaisons pour les réseaux alternatifs de 33% pour 2012 à EUR/cent 0,361 par minute. Les prix s'appliquaient jusqu'en juin 2013. Depuis, les prix sont graduellement abaissés sur la base du modèle d'une architecture IP efficace. Au 1^{er} juillet 2015, l'AGCOM cible un prix de EUR/cent 0,043 par minute.

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. Comme les années précédentes, en 2013 Swisscom a également intégré directement les attentes et les demandes des parties prenantes, leur a attribué une importance prioritaire et les a notamment incorporées dans le cadre de sa stratégie d'entreprise citoyenne.

Swisscom a organisé la gestion des parties prenantes de manière décentralisée, de façon à garantir une grande proximité et à rester toujours en contact avec ces dernières.

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, tient différents blogs ainsi que des plateformes de discussion en ligne. 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. 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. Depuis des années, Swisscom cultive le dialogue avec les riverains et les communes en matière de planification du réseau. Cette approche lui permet, lors de projets de construction, de proposer le cas échéant aux personnes concernées d'autres emplacements appropriés. Swisscom et les autorités entretiennent également des échanges réguliers sur d'autres thèmes et dans d'autres contextes; 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 passent régulièrement en revue 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. La réduction des risques à un minimum et la responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement sont au cœur des réflexions.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
supplierawards](http://www.swisscom.ch/supplierawards)

Médias

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

Collaborateurs et représentation du personnel

Pour remplir sa mission et tenir sa promesse aux clients, Swisscom doit pouvoir s'appuyer sur des collaborateurs capables d'inscrire leur réflexion dans la perspective du groupe, prompts à agir et pleinement engagés. C'est par ses collaborateurs que les clients perçoivent Swisscom. Le dialogue avec ses clients fournit à Swisscom de précieuses informations qui lui parviennent au travers des interfaces clientèle et lui permettent d'améliorer en permanence ses produits et services. Grâce à une multitude de plateformes et de mesures de communication ainsi qu'à une culture d'entreprise adaptée, Swisscom favorise le dialogue et l'échange au sein de l'entreprise. Tous les deux ans, elle mène une enquête auprès de ses collaborateurs, dont les résultats sont ensuite traduits en projets et mesures concrètes. Contribuer à façonner l'avenir de Swisscom est l'une des principales fonctions de la représentation du personnel. Swisscom organise deux fois l'an une table ronde avec les représentants du personnel. 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, myclimate, 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 de la part de Swisscom.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
cr-partenariats](http://www.swisscom.ch/cr-partenariats)

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 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.

 Voir rapport
pages 76-77

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 la croissance démographique 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. Le cas échéant, ils peuvent adopter des mesures adéquates. Les thèmes de la matrice ainsi que leur classement hiérarchique ont été confirmés par des interlocuteurs représentatifs à l'occasion d'un sondage réalisé en octobre 2013. Les autorités, les partenaires et les ONG comme WWF et myclimate y ont pris position sur les aspects écologiques tandis que la Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA) et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) (en charge du Programme national de promotion des compétences en matière de médias) y ont donné leur avis sur les aspects sociaux. Le sondage a fait ressortir que Swisscom devrait favoriser encore davantage les offres (produits et services) respectueuses du climat, car celles-ci pourraient fortement contribuer à la lutte contre le changement climatique. Un résultat qui vient également confirmer la dernière étude de la Global e-Sustainability Initiative (GESI smarter 2020) et l'analyse la plus récente de Swisscom. Par conséquent, le thème des offres respectueuses du climat occupe une place prioritaire dans la matrice.

Swisscom a en outre rattaché aux thèmes Diversity et Développement du personnel, dans la matrice d'importance, diverses problématiques, comme le manque de main-d'œuvre spécialisée et la gestion de la pyramide d'âge soulevées dans le sondage par l'OFAS et la FSFA. Un consensus s'est établi en ce qui concerne la hiérarchisation des autres thèmes. Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans chaque quadrant de la matrice.

Matrice d'importance Swisscom 2013

Caractère significatif pour les parties prenantes	très important	<ul style="list-style-type: none"> Protection de la jeunesse dans les médias Santé et sécurité au travail Service universel Sponsoring/partenariats 	<ul style="list-style-type: none"> Consommation d'énergie et émissions de CO₂ (efficacité de l'infrastructure) Gouvernement d'entreprise/conformité/Environnement légal et réglementaire Investitions et infrastructure réseau Marche des affaires (chiffre d'affaires et EBITDA) Offres respectueuses de l'environnement (produits et services) 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	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Volunteering Diversity Promotion de start-ups/social entrepreneurship Thèmes écologiques dans l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation professionnelle et continue Innovation et développement Promotion de la compétence en matière de médias Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement
		important	très important

Caractère significatif pour Swisscom

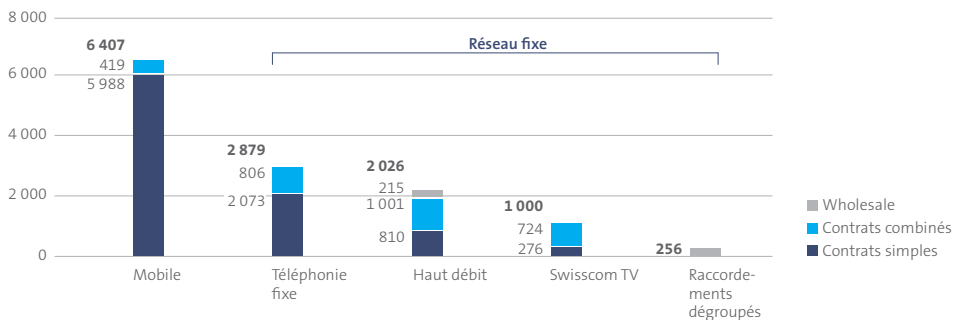
- Rapport financier
- **Gouvernement d'entreprise**
- Responsabilité d'entreprise/annexe

Développement du marché des services de télécommunication et des services informatiques

Marché suisse des télécommunications

La Suisse dispose de trois réseaux de communication mobile et de plusieurs réseaux de raccordements et de transmission dans le domaine du réseau fixe. Par ailleurs, en Suisse, les signaux TV sont diffusés par voie d'antennes terrestres et par satellite. En comparaison internationale, le marché suisse des télécommunications est très développé. Il se caractérise par l'innovation ainsi que par la diversité de son offre de services ayant trait à la transmission de la voix et des données et à la diffusion des signaux TV. Au total, on estime que le marché suisse de la télécommunication pèse quelque CHF 17 milliards. Il est en pleine mutation, car les télécommunications, les technologies de l'information, les médias et les divertissements tendent à ne faire plus qu'un. L'accès à Internet se fait aujourd'hui en tout lieu et à tout moment par le biais de terminaux de toutes sortes. Ainsi, l'essor fulgurant des smartphones a modifié les besoins des clients. Swisscom n'a pas tardé à s'en rendre compte. Elle figure parmi les premiers opérateurs au monde à avoir lancé de nouveaux abonnements de communication mobile (tarifs infinity) en juin 2012. Ces abonnements permettent aux clients mobiles 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 continuellement l'infrastructure de réseau de demain afin de satisfaire à cette évolution. En 2012, Swisscom a étoffé son portefeuille de fréquences de communication mobile en acquérant par voie d'enchères de nouvelles plages de fréquences. Swisscom étend en permanence ses réseaux à haut débit ou introduit de nouvelles technologies, telles que le LTE (Long Term Evolution) sur le réseau mobile, afin de faire face à la progression constante du volume de données. Swisscom propose par ailleurs 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 communication mobile, le haut débit et la télévision.

Raccordements de Swisscom Suisse en milliers



Marché du réseau fixe

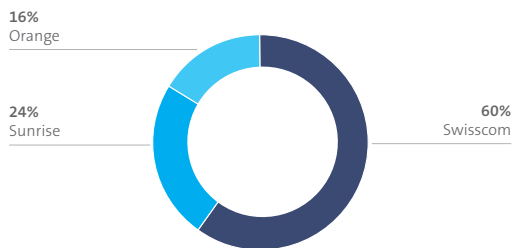
La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux câblés. Les parts de marché ont peu évolué ces dernières années. Swisscom est le leader incontesté du marché. L'expansion de la communication mobile, ces dernières années, a entraîné une baisse sensible 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 2013, le nombre de raccordements au réseau fixe diminuant de quelque 4% à 2,9 millions. Ce recul s'explique principalement par la substitution de la communication mobile à la téléphonie fixe. Fin 2013, on comptait 256 000 raccordements entièrement dégroupés.

Marché de la communication mobile

En Suisse, les trois entreprises Swisscom, Orange Suisse et Sunrise exploitent leurs propres réseaux de communication mobile, qui couvrent l'ensemble du territoire. La desserte par la télécommunication mobile GSM est assurée pour la presque totalité de la population. Toutefois, les réseaux de communication mobile se voient confrontés à des exigences croissantes. Pour pouvoir offrir à sa clientèle une qualité optimale dans la transmission de données, Swisscom introduit de nouvelles technologies de communication mobile, comme le LTE. Fin 2013, près de 85% de la population suisse avaient ainsi accès au réseau de communication mobile de la dernière génération. La hausse

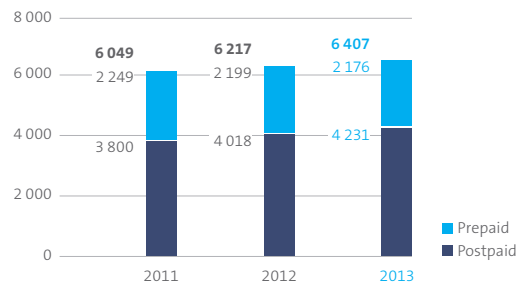
du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) en Suisse a ralenti en 2013 par rapport à l'exercice précédent en raison de la pénétration déjà élevée du marché. Les trois opérateurs totalisent désormais quelque 10,5 millions de raccordements mobiles, ce qui correspond à un taux de pénétration de 130% en Suisse. Avec la vague déferlante des smartphones, les possibilités techniques ne cessent de se multiplier. Aujourd'hui, un nombre sans cesse croissant de clients accèdent à Internet, à leur boîte de messagerie et à leurs données lorsqu'ils sont en déplacement. Par l'introduction des tarifs infinity, Swisscom répond à l'évolution des besoins des clients. Fin 2013, environ 1,7 million de 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

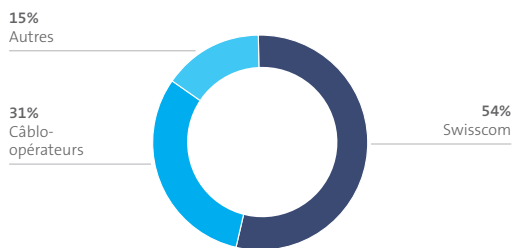


En 2013, la part de marché de Swisscom est restée relativement stable à 60%. La part de clients postpaid en Suisse atteint quelque 62%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des services de communication mobile ont continué de baisser en 2013, à l'instar des années précédentes. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par client s'est replié.

Marché du haut débit

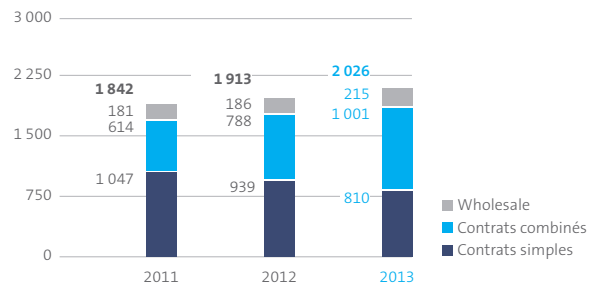
Les technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL sur le réseau téléphonique et les réseaux par câble. Fin 2013, le nombre de raccordements à haut débit du segment retail s'élevait à 3,3 millions en Suisse, ce qui correspond à environ 92% des ménages. Ce chiffre place la Suisse dans le peloton de tête international en ce qui concerne la pénétration du marché du haut débit. A travers 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



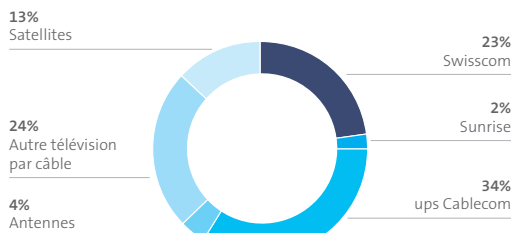
La croissance du marché des raccordements haut débit ralentit d'année en année. En 2013, leur nombre a progressé de près de 4% alors que cette progression s'élevait encore à quelque 5% l'exercice précédent. Comme durant l'exercice précédent, la croissance des raccordements haut débit des câblo-opérateurs a de nouveau dépassé celle des raccordements DSL basés sur le réseau téléphonique. Les raccordements DSL représentaient environ un tiers des nouveaux accès, ce qui porte

la part de marché du DSL, rapportée au nombre total de raccordements haut débit, à environ 69%, dont 54% (exercice précédent: 55%) étaient détenus par des clients de Swisscom, tandis que 15% (exercice précédent: 16%) étaient liés à des offres wholesale de Swisscom et à des raccordements téléphoniques entièrement dégroupés. Le 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 TV

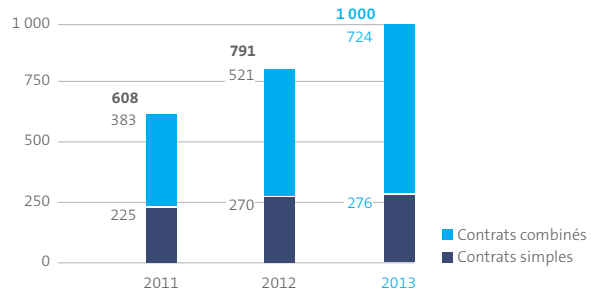
En Suisse, les principaux modes de transmission des signaux TV sont le câble, le haut débit, le satellite, l'antenne (terrestre) et la communication mobile. La télévision numérique est en pleine expansion et sa pénétration du marché ne cesse d'augmenter. En mai 2013, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a décidé de lever l'obligation de diffusion des programmes de télévision analogique en deux temps. Au 1^{er} juin 2013, l'obligation de diffusion a cessé d'exister pour un certain nombre de chaînes TV étrangères. Au 1^{er} janvier 2015, il en ira de même pour certaines chaînes TV suisses. Ces mesures toucheront essentiellement les câblo-opérateurs. Si une société propose à ses clients un convertisseur gratuit, qui transforme les signaux numériques en signaux analogiques et assure ainsi l'équivalent analogique de l'offre de base numérique, elle est libérée de l'obligation de diffusion de toutes les chaînes TV analogiques. Pour upc cablecom, le plus grand câblo-opérateur de Suisse, c'est déjà le cas. Les plus grandes parts de marchés reviennent à la télévision par câble, Swisscom TV et la réception par satellite. Depuis 2012, Sunrise commercialise sa propre offre de télévision numérique.

Parts de marché Digital TV Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Clients Swisscom TV en milliers

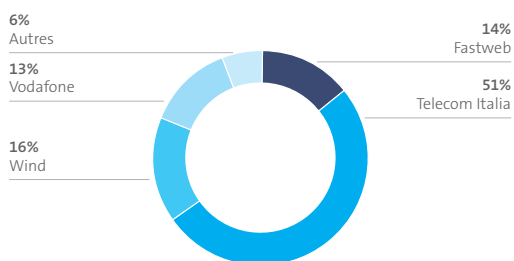


Ces dernières années, Swisscom n'a cessé d'élargir sa part de marché grâce à sa propre offre de télévision numérique Swisscom TV, détenant fin 2013 une part de marché de 23% (exercice précédent: 20%). En 2013, le nombre de clients TV de Swisscom a progressé de 209 000 clients, ce qui porte leur nombre à un million au total. Swisscom TV propose plus de 200 chaînes de télévision, plus de 6 100 films à la demande (Video on Demand) et plus de 4 000 retransmissions en direct exclusives d'événements sportifs (en particulier football et hockey sur glace). Swisscom TV propose aussi des fonctions dites de confort: par exemple une fonction TV Replay, qui permet de regarder des émissions que l'on a manquées jusqu'à 30 heures après leur première diffusion, une fonction «live pause», une fonction d'enregistrement, une fonction d'image dans l'image; et aussi des applications Swisscom TV notamment pour consulter la météo, les actualités, afficher 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

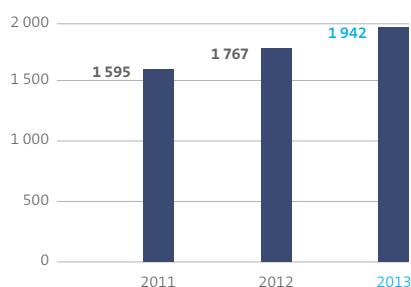
Fort d'un volume de chiffre d'affaires de l'ordre d'EUR 14 milliards, le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Contrairement à la plupart des autres pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence entre les opérateurs DSL et les câblo-opérateurs. Le taux de pénétration des raccordements à haut débit, qui correspond à environ 50% des ménages, reste nettement inférieur à la moyenne européenne. En 2013, le nombre de raccordements à haut débit est resté constant en Italie à 13,6 millions. En l'espace d'une année, le nombre de raccordements à haut débit de Fastweb a augmenté de 9,9% soit de 175 000 à 1,94 million. En 2013, Fastweb a ainsi enregistré 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

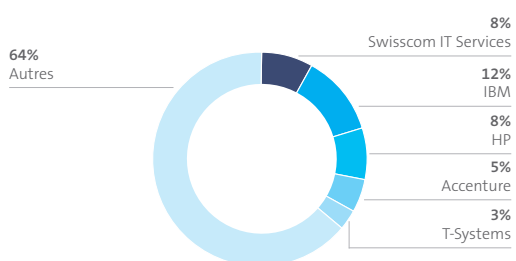


Avec une part de marché de 51% (exercice précédent: 52%) pour les raccordements à haut débit, Telecom Italia occupe la première place. Fastweb détient 14% (exercice précédent: 13%) du marché. Trois acteurs intégrés dominent le marché: Telecom Italia, Vodafone et Wind. Leur situation économique leur permet de s'affirmer par une présence publicitaire soutenue et de mettre en place un réseau de distribution très dense. Aspect d'une importance croissante, les prestataires n'ont pas d'autre choix que de rester en permanence visibles sur ce marché et sur l'ensemble du territoire à cause, d'une part, de la complexité croissante 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

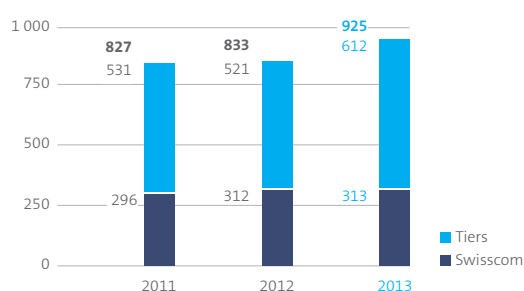
En 2013, le marché des services informatiques totalisait un chiffre d'affaires de CHF 7,9 milliards. Swisscom estime ce volume à CHF 8,6 milliards à l'horizon 2016. Les perspectives de croissance ont été même légèrement corrigées à la hausse. Le segment des services axés sur des applications, souvent propres aux secteurs ou basées sur SAP, devrait croître. Les prévisions tablent également sur une croissance des volumes dans le Business Process Outsourcing (BPO) ainsi que dans les services du cloud. Les pronostics pour les prestations d'infrastructure classiques anticipent plutôt une stagnation des volumes voire un fléchissement.

Parts de marché des services IT en Suisse* en %



* Estimation Swisscom seulement Chiffre d'affaires avec des clients externes

Swisscom IT Services chiffre d'affaires net en millions CHF



Fort d'une part de 8% du marché suisse, Swisscom IT Services reste l'un des plus grands acteurs du secteur. La filiale a d'ailleurs enregistré une nette avancée dans le BPO bancaire. L'achat au premier semestre 2013 des sociétés Entris Integrator SA et Entris Operations SA permet à Swisscom IT Services d'assurer la gestion du back-office (solution informatique y compris traitement de tous les processus) d'une bonne cinquantaine de banques. Elle a par ailleurs posé les fondements d'une nouvelle croissance dans le segment du BPO bancaire. Dans le domaine de l'externalisation informatique, Swisscom IT Services a défendu sa position. Par la mise en place de nouvelles plateformes, elle a créé les conditions d'une nouvelle croissance dans les services du cloud.

Structure du groupe et organisation

Structure de direction en 2013

L'organisation du groupe s'appuie sur la structure de direction suivante: le Conseil d'administration de Swisscom SA assume la direction générale de l'entreprise. Il définit les lignes stratégiques, organisationnelles et financières du groupe et délègue la conduite des affaires courantes au CEO Swisscom SA. Conjointement avec les responsables des divisions Group Business Steering, Group Strategy & Innovation et Group Human Resources, avec le CEO Swisscom IT Services et avec les responsables de Swisscom Suisse, il 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

Swisscom SA se compose des cinq divisions suivantes: Group Business Steering, Group Strategy & Innovation, Group Communications & Responsibility, Group Human Resources et Group Participation Management. Conjointement avec les sociétés filiales, elle forme le groupe Swisscom. Cotées à la SIX Swiss Exchange à Zurich, les actions de Swisscom SA sont également négociées hors Bourse (marché de gré à gré) sous forme d'American Depositary Receipts (ADR) de niveau 1. Au 31 décembre 2013, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (ci-après Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 51,2% des actions émises.

Dans les comptes consolidés de Swisscom arrêtés au 31 décembre 2013, 27 filiales suisses (exercice précédent: 22) et 33 filiales étrangères (exercice précédent: 32) sont consolidées intégralement. Par ailleurs, 7 entreprises associées (exercice précédent: 9) sont comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence.

En février 2013, Hospitality Services a repris les activités opérationnelles de Deuromedia, un fournisseur international de solutions d'info-divertissement basées sur IP pour le marché hôtelier. Fin mars 2013, Datasport SA a acquis toutes les parts d'Abavent GmbH, un prestataire d'événements sportifs allemand. En avril 2013, Swisscom IT Services a repris la plateforme commerciale d'Entris Banking SA. Dans le cadre de cette opération, elle a aussi fait l'acquisition de la société Entris Integrator SA. Les banques exécutent leurs opérations bancaires, notamment le trafic des paiements, les opérations de crédit et les opérations sur titres ainsi que l'e-banking par la plateforme d'Entris Integrator SA. Après l'acquisition d'Entris Integrator SA, Swisscom IT Services l'a rebaptisée Swisscom Banking Provider SA et a aussi racheté Entris Operations AG en juin 2013. Entris Operations AG traite en premier lieu le trafic des paiements et les opérations sur titres pour le compte d'une cinquantaine de banques. Après sa reprise, Entris Operations AG a fusionné avec Swisscom Banking Provider SA. En avril 2013, Swisscom a par ailleurs porté sa participation dans la société CT Cinetrade AG (Cinetrade) de 49% à 75%. Cinetrade offre des services de télévision, la télévision payante (Pay-TV), la rétransmission des événements sportifs et la vidéo à la demande. Elle les valorise par l'intermédiaire de ses plateformes de télévision payante et ses services VOD/PPV. Cinetrade exploite en plus l'une des principales chaînes de cinéma en Suisse. En décembre 2013, Swisscom Suisse a en outre acquis une participation de 67% dans DL-Groupe GMG SA, qui fournit des services de Managed Unified Communication & Collaboration basés sur IP.

Swisscom SA détient pour l'essentiel des participations directes dans Swisscom (Suisse) SA, Swisscom IT Services SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA. La société Fastweb S.p.A. (Fastweb) est détenue indirectement au travers de Swisscom (Suisse) SA et de deux sociétés intermédiaires en Belgique et en Italie. Bien qu'elle ne constitue pas une entité juridique, Group Related Businesses (précédemment Swisscom Participations) 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. La société Swisscom Re SA sise au Liechtenstein est la propre réassurance du groupe.

Conseil d'administration

Direction du groupe

	> Group Business Steering	> Group Strategy & Innovation	> Group Communications & Responsibility	> Group Human Resources	> Group Participation Management	
Group Headquarters	Swisscom Suisse ¹	Fastweb	Swisscom IT Services (SIS)	Group Related Businesses	Autres secteurs opérationnels	Group Headquarters
Filiales	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom (Suisse) SA > Asept SA > CT Cinetrade AG² > DL Groupe GMG SA > local.ch SA > Swisscom Directories SA > Wingo SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Fastweb S.p.A. > Fastweb Wholesale S.r.l. 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom IT Services SA³ > SIS Banking Provider SA > SIS Finance Custom Solutions SA > SIS Sourcing SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Alphapay SA > Billag SA > cablex SA > Sicap⁴ > Swisscom Broadcast SA > Swisscom Energy Solutions SA > Swisscom Event & Media Solutions SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Hospitality Services⁵ > Swisscom Immeubles SA > Venturing Participations⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom SA > Swisscom Belgium N.V. > Swisscom Italia S.r.l. > Swisscom Re SA > Worklink AG
Sociétés associées	<ul style="list-style-type: none"> > Belgacom International Carrier SA > LTV Pages Jaunes SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Metroweb S.p.A. 	<ul style="list-style-type: none"> > Medgate Holding AG 	<ul style="list-style-type: none"> > Venturing Participations 		

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

² CT Cinetrade SA a des filiales en Suisse: kitag kino-theater ag, PlazaVista Entertainment AG et Teleclub SA.

³ Swisscom IT Services SA a des filiales en Autriche et à Singapour.

⁴ Sicap a des filiales en France, en Malaisie, à Singapour et en Afrique du Sud.

⁵ 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, aux Philippines, au Portugal et en Roumanie.

⁶ Venturing Participations englobe Mona Lisa Capital SA.

Périmètre pour l'établissement du rapport de développement durable

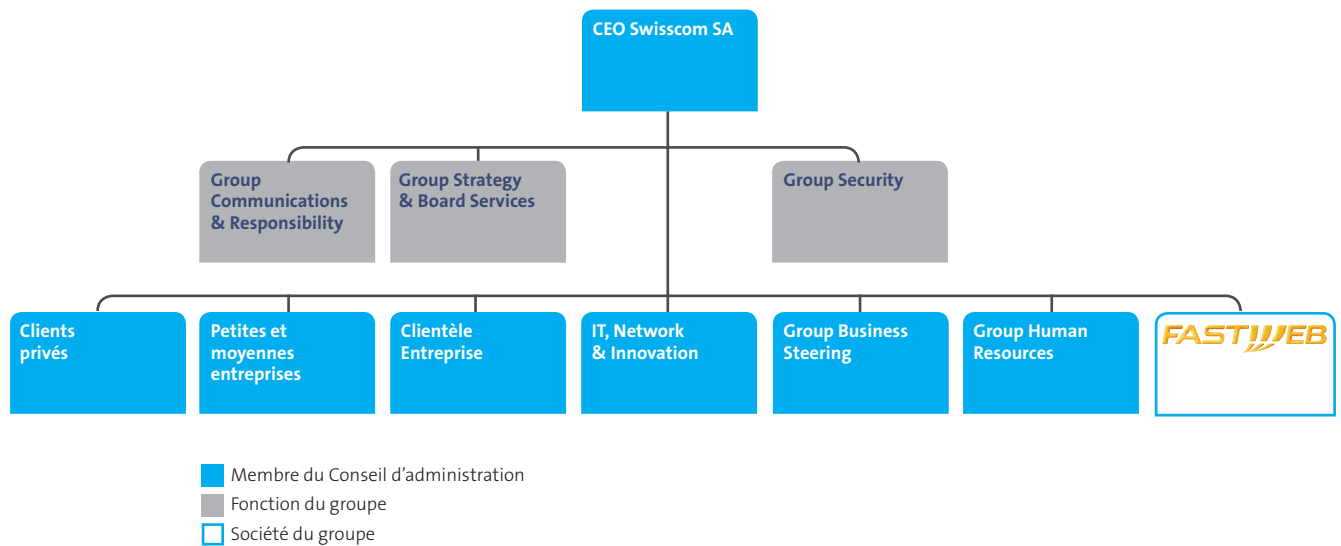
L'établissement du rapport de développement durable selon les Lignes directrices GRI (Global Reporting Initiative) s'inscrit dans le périmètre suivant: l'établissement du rapport de développement durable prend en compte Swisscom SA et toutes les filiales qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées 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 en Italie représente la principale participation à l'étranger. Par ailleurs, les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis (fondation d'utilité publique qui contribue au bien-être des collaborateurs et des retraités) 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.

Modification de la structure de direction au 1^{er} janvier 2014

Pour pouvoir s'adresser à sa clientèle commerciale par l'intermédiaire d'un seul interlocuteur et proposer plus rapidement des solutions basées sur le cloud, Swisscom concentre ses activités dans les pôles Grandes Entreprises, Réseau & Informatique et Swisscom IT Services. A compter du 1^{er} janvier 2014, le service de tous les grands clients sera assuré par la nouvelle division Clientèle Entreprise, qui se hisse ainsi parmi les plus grands acteurs intégrés dans le domaine des TIC pour les grandes entreprises en Suisse. La division IT, Network & Innovation est désormais responsable de

l'exploitation de tous les systèmes informatiques et assure donc aussi à ce titre le service des plateformes informatiques gérées par Swisscom IT Services. Elle se charge du développement et de la production de prestations standardisées au niveau de l'informatique et des réseaux pour l'ensemble du groupe.

L'intégration de Swisscom IT Services au sein de Swisscom Suisse permet de simplifier la structure du groupe. A compter du 1^{er} janvier 2014, la direction du groupe se compose des personnes suivantes: Urs Schaeppli (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) sont aussi directement rattachés au CEO. Fastweb sera désormais dirigé par le Conseil d'administration présidé par le CEO Swisscom SA Urs Schaeppli.



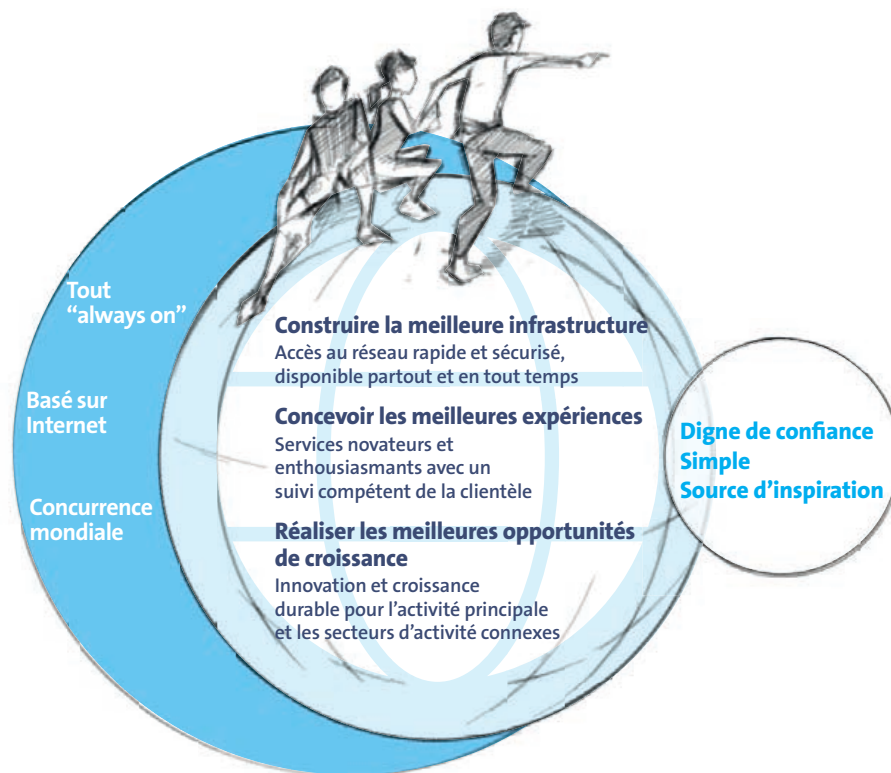
Stratégie d'entreprise

Swisscom occupe en Suisse une position de premier plan dans les secteurs de la communication mobile, de la téléphonie fixe, du haut débit et de la télévision numérique. Elle est en outre l'un des principaux acteurs du marché des services informatiques. Dans le secteur classique des offres facturées à l'usage, la forte concurrence et les besoins changeants des clients provoquent une érosion continue des prix et des volumes. Il s'agit de compenser ce recul du chiffre d'affaires et du résultat, afin de disposer de la capacité financière nécessaire aux importants investissements à consentir dans les nouvelles technologies.

Le secteur des TIC est caractérisé par les tendances et développements fondamentaux suivants:

- > **Tout «Always on»:** d'ici à quelques années, les clients de Swisscom vont pouvoir accéder à l'ensemble de leurs applications et données, tant privées que professionnelles, au travers de tous leurs terminaux numériques en temps réel. Le changement des habitudes d'utilisation de la clientèle qui en découle génère de nouvelles opportunités d'affaires.
- > **Un marché des télécommunications basé sur IP:** tous les produits et services seront à l'avenir exploités sur la base du protocole Internet ce qui améliorera l'expérience client et permettra de développer de nouveaux produits et prestations. La numérisation et la mobilité modifient les modèles commerciaux et créent d'innombrables nouveaux leviers de croissance pour les opérateurs de télécommunication.
- > **Une concurrence mondiale:** la disponibilité et l'utilisation de services de communication gratuits basés sur Internet s'intensifient. Au cours des années passées, de nouveaux fournisseurs de services d'envergure mondiale sont apparus sur le marché des télécommunications. Ces fournisseurs OTT actifs partout dans le monde tirent parti des effets d'échelle globaux et entraînent un changement des modèles commerciaux sur le marché des télécommunications.

Dans le droit fil de sa stratégie à long terme baptisée «Swisscom 2020», Swisscom veut continuer d'affirmer sa position dans le secteur des TIC et offrir à ses clients ce qu'il y a de meilleur:



Les valeurs fondamentales de Swisscom: compagnon de confiance dans l'univers numérique

Dans le sillage de l'expansion de la technologie IP, l'offre s'étoffe nettement. Cette évolution entraîne des exigences plus élevées des clients Swisscom en termes d'accompagnement et de services personnalisés ainsi que des attentes plus grandes à l'égard du service à la clientèle et de l'assistance de Swisscom. En tant que compagnon de confiance dans l'univers numérique, Swisscom permet à ses clients de s'y sentir bien et en sécurité, de s'y retrouver rapidement et simplement, d'y vivre et d'y accomplir des choses extraordinaires. De plus, Swisscom soutient les clients commerciaux dans la flexibilisation de leur infrastructure TIC et dans l'optimisation de la communication et de la collaboration de leurs collaborateurs.

Construire la meilleure infrastructure

Les contraintes de disponibilité, de qualité et de sécurité auxquelles l'infrastructure est soumise de la part des clients de Swisscom continueront de s'accroître. C'est pourquoi Swisscom veut accélérer la transformation technologique via le passage de systèmes et d'infrastructures propriétaires vers des structures ouvertes et plus performantes. Dans le domaine du réseau fixe, Swisscom concentre son action sur l'extension continue de la technologie Fibre to the Home (FTTH), et, en dehors des grands centres urbains, sur le déploiement accéléré du réseau optique par la technologie Fibre to the Street (FTTS). Dans le domaine de la communication mobile, Swisscom étend sensiblement la couverture du réseau de la quatrième génération LTE. Swisscom consent des investissements importants pour mettre à la disposition de ses clients l'infrastructure la plus performante, la plus sûre et la meilleure qui soit sur le plan qualitatif.

En Italie également, l'existence d'une infrastructure performante est un facteur décisif pour la compétitivité d'un opérateur de télécommunication. En reprenant Fastweb, Swisscom a fait l'acquisition d'un prestataire qui a investi des années durant dans son propre réseau optique et qui peut donc se démarquer sur le marché par ce biais. Les avantages concurrentiels ressortent clairement dans la croissance des parts de marché de la clientèle privée et de la clientèle commerciale. Fastweb continue d'investir dans l'extension de l'infrastructure en Italie, afin de se démarquer davantage sur le marché et d'élargir sensiblement la couverture géographique du haut débit.

Concevoir les meilleures expériences

Dans un contexte concurrentiel toujours plus global, Swisscom veut marquer sa différence par de nouveaux produits et services novateurs et adapter son modèle commercial à l'évolution des conditions-cadres. La transformation de son modèle commercial sous l'effet d'Internet débouche sur de nouveaux modèles de nouveaux modèles d'offres et de prix, indépendants de l'utilisation et du volume. Les plans tarifaires Natel infinity lancés avec succès par Swisscom et très bien accueillis par les clients en raison de leur transparence et de leur simplicité en sont un exemple. Permettre à la clientèle de vivre la meilleure expérience possible devrait renforcer davantage la position de l'activité principale. La simplicité pour le client est primordiale à cet égard. Swisscom se démarque avec succès sur le marché grâce à des produits et services novateurs. Il suffit de citer des exemples tirés du segment de la clientèle privée tels que le développement d'une nouvelle Internetbox permettant de naviguer sur Internet de manière particulièrement sûre à la vitesse de 1 Gbit/s ou l'application de communication inter-plateformes iO. Cette dernière regroupe en effet toutes les discussions au même endroit et simplifie ainsi la communication des utilisateurs. Dans le segment de la clientèle commerciale, Swisscom a posé de nouveaux jalons avec Mobile ID (une solution d'authentification par téléphone mobile sous la forme de Managed Service) ou avec Dynamic Computing Services (proposer de la puissance de calcul et de l'espace de stockage depuis le cloud).

Concernant la clientèle commerciale, c'est avant tout la migration technologique de solutions classiques vers des solutions Voice over IP qui prédomine. Pour Swisscom, il est important de pouvoir affirmer son rôle dans l'univers IP au travers de services finaux novateurs. Afin d'offrir au client une expérience positive de bout en bout, Swisscom veille à la simplicité des produits et des services dès le stade du développement.

Swisscom aspire à une transformation organisationnelle continue lui permettant de mettre en œuvre les ressources là où elles produisent l'effet maximum. Une organisation aussi plate que possible et des processus optimisés visent à employer les ressources de la manière la plus efficace possible.

Réaliser les meilleures opportunités de croissance

Le marché des télécommunications devrait continuer de croître modérément ces prochaines années en Suisse comme en Italie sous l'effet de la croissance démographique, de l'augmentation du nombre de ménages, de la hausse des dépenses consacrées aux TIC, du nombre croissant de terminaux raccordés au réseau par habitant et, pour l'Italie en particulier, du rattrapage nécessaire en raison d'une pénétration encore relativement faible du haut débit. L'usage croissant des TIC modifie les chaînes de création de valeur dans de nombreux secteurs. Cette évolution fait surgir de nombreuses opportunités de croissance dans l'activité principale comme dans les nouveaux secteurs d'activités, à condition que des synergies et des capacités appropriées soient disponibles.

Des leviers de croissance dans le segment de la clientèle privée résident par exemple dans l'optimisation des offres combinées de Swisscom, dans l'extension de l'offre TV ou dans la mise en place de nouveaux services dans le secteur de l'énergie. Chez Fastweb, la priorité est accordée au partenariat avec Sky dans le segment de la clientèle privée. Dans celui de la clientèle commerciale, les nouvelles solutions verticales, par exemple, font naître des opportunités de croissance dans le secteur bancaire, le secteur de la santé et de l'énergie, mais aussi de nouveaux services dans les domaines M2M, sécurité, cloud computing ou applications de communication et de collaboration. Pour Fastweb, l'élaboration d'un portefeuille de services à valeur ajoutée (VAS) pour la clientèle commerciale constitue l'une des priorités de la stratégie de croissance.

Précurseur dans le domaine de la Corporate Responsibility

Dans le cadre de sa stratégie d'entreprise, Swisscom s'est fixé pour objectif de se positionner comme un précurseur dans le domaine de la Corporate Responsibility (stratégie CR). C'est pourquoi Swisscom entend intégrer étroitement les aspects écologiques, sociaux et économiques du développement durable dans son activité principale. Plusieurs ratings réalisés en 2013 ont montré que Swisscom a de nouveau progressé dans ce domaine. Sur la base du dialogue avec les parties prenantes, la priorité des activités de Swisscom porte sur les axes suivants: «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 d'ailleurs aussi 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. Un autre axe réside dans la promotion de l'éducation aux médias par une offre de cours et une offre en ligne. Swisscom se positionne aussi comme un employeur responsable, aspect que soulignent le partenariat social, la promotion de nouveaux modèles de travail, les mesures pour favoriser la diversité et le développement continu de l'offre de Corporate Volunteering.

Swisscom entend se différencier encore plus et renforcer la confiance des acteurs concernés dans le secteur des TIC. Le secteur des TIC ne manque pas de possibilités pour contribuer dans une large mesure au développement de solutions durables dans les domaines essentiels tels que l'énergie, la mobilité ou la santé. Cet aspect ouvre à Swisscom d'attrayantes opportunités de croissance.

Pilotage de l'entreprise axé sur la valeur

Les indicateurs financiers utilisés pour planifier et piloter les flux de trésorerie 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 génère de la valeur par le biais de la part variable 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 en matière de clientèle Net Promoter Score.

Valeur globale de l'entreprise

En millions CHF ou selon indication	31.12.2013	31.12.2012
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière	24 394	20 400
Dettes nettes	7 812	8 071
Part des actionnaires minoritaires aux filiales	29	27
Valeur globale de l'entreprise (EV)	32 235	28 498
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 302	4 477
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	7,5	6,4

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. Les intérêts minoritaires ont été évalués à leur valeur comptable. En 2013, la valeur globale de l'entreprise Swisscom s'est appréciée de CHF 3,7 milliards ou 13,1% à CHF 32,2 milliards par rapport à l'exercice précédent. La capitalisation boursière s'est accrue de CHF 4,0 milliards alors que la dette nette a reculé de CHF 0,3 milliard. A fin 2013, le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA s'élève à un facteur de 7,5 (exercice précédent: 6,4). Avec un EBITDA inchangé, le facteur se serait élevé à 7,2. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA constitue un indicateur important pour comparer l'évaluation de Swisscom avec celles d'autres entreprises du secteur. Grâce au facteur de 7,5, 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 ont à cet égard joué un rôle déterminant.

Compte de création de valeur

La création de valeur opérationnelle 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 5% à la création de valeur opérationnelle du groupe (exercice précédent: 6%).

En millions CHF	2013			2012		
	Suisse	A l'étranger	Total	Suisse	A l'étranger	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	9 358	2 076	11 434	9 268	2 116	11 384
Propres prestations activées et autres produits	(229)	(159)	(388)	(245)	(128)	(373)
Achats de biens et services	1 712	626	2 338	1 678	721	2 399
Autres charges d'exploitation ¹	1 736	723	2 459	1 750	635	2 385
Amortissements ²	1 281	607	1 888	1 222	577	1 799
Prestations de services fournies par des tiers	4 500	1 797	6 297	4 405	1 805	6 210
Création de valeur opérationnelle	4 858	279	5 137	4 863	311	5 174
Autre résultat pas opérationnel ³			(83)			(158)
Total création de valeur			5 054			5 016
Répartition de la création de valeur						
Collaborateurs ⁴	2 460	266	2 726	2 396	269	2 665
Secteur public ⁵	322	(3)	319	315	33	348
Actionnaires (dividendes)			1 154			1 154
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			251			249
Entreprise (bénéfice non distribué) ⁶			604			600
Total création de valeur			5 054			5 016

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

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

³ Autres résultats non opérationnels: résultat financier sans charges d'intérêt nettes, part du résultat des sociétés associées et amortissements sur les immobilisations corporelles liées aux acquisitions.

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

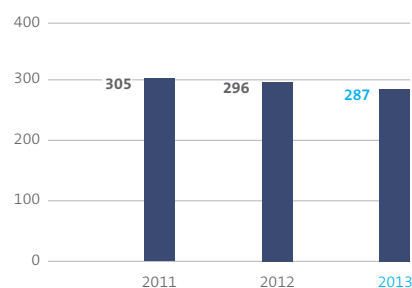
⁵ Secteur public: impôts courants sur le résultat, impôts sur le capital et autres impôts ne dépendant pas du résultat.

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

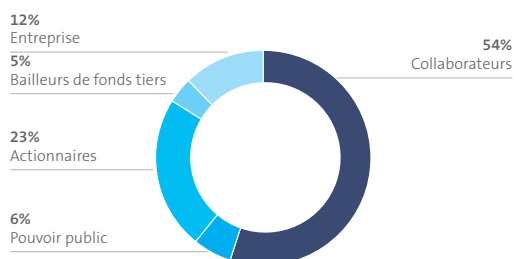
La création de valeur opérationnelle s'est établie à CHF 5 137 millions en 2013, ce qui représente un tassement de 0,7% par rapport à l'exercice précédent. Près de 95% de la création de valeur opérationnelle a été réalisée en Suisse. Dans les activités à l'étranger, elle a reculé de CHF 32 millions à CHF 279 millions en raison d'amortissements plus élevés.

Bien que la création de valeur opérationnelle en Suisse ait atteint un niveau comparable à celui de 2012, à CHF 4 858 millions, la création de valeur opérationnelle par équivalent plein temps a reculé de 3,0% pour s'établir à CHF 287 000 (CHF 296 000 en 2012).

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. Les agences de notation internationales vérifient régulièrement la solvabilité de Swisscom.

Action Swisscom

Au 31 décembre 2013, la valeur de marché de Swisscom se chiffrait à CHF 24,4 milliards (année précédente CHF 20,4 milliards) pour un nombre inchangé de 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'actionariat

	31.12.2013			31.12.2012		
	Nombre d'actionnaires	Nombre d'actions	Part en %	Nombre d'actionnaires	Nombre d'actions	Part en %
Confédération	1	26 535 500	51,2%	1	29 410 500	56,8%
Personnes physiques	63 531	4 453 496	8,6%	65 591	4 624 737	8,9%
Institutions	2 614	20 812 947	40,2%	2 653	17 766 706	34,3%
Total	66 146	51 801 943	100,0%	68 245	51 801 943	100,0%

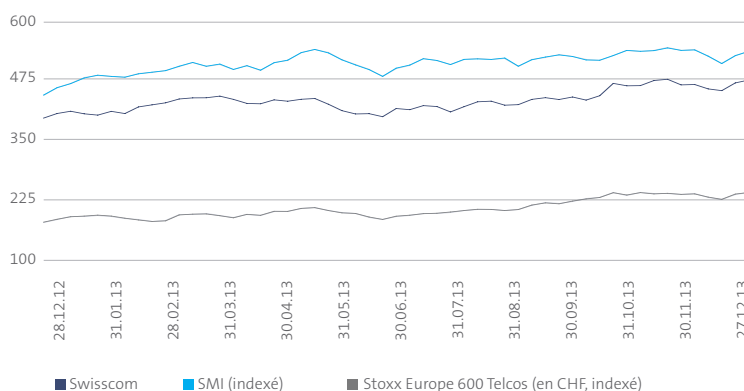
Au 31 décembre 2013, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 51,2% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix. Au 31 décembre 2013, 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

Evolution du cours de l'action 2013 en CHF



Voir sous
www.swisscom.ch/cours

L'indice suisse des actions SMI a augmenté de 20,2% par rapport à l'exercice précédent. Le cours de l'action Swisscom a progressé de 19,6% à CHF 470,90. L'action Swisscom a enregistré une performance inférieure à celle de l'indice européen des valeurs Stoxx Europe 600 Telecommunications (34,1% en CHF; 32,1% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négoce quotidien moyen a augmenté de 3,9% à 103 940 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2013 s'est montée à CHF 11,1 milliards.

Rendement de l'action

Le 11 avril 2013, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 22 par action. Sur la base du cours de l'action fin 2012, ce dividende correspond à un rendement de 5,6%. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR) a atteint 25,8% en 2013. Le TSR du SMI s'est inscrit à 22,9% et l'indice Stoxx Europe 600 Telecommunications s'est établi à 41,2% en CHF, soit 39,1% en EUR.

Indicateurs de l'action Swisscom

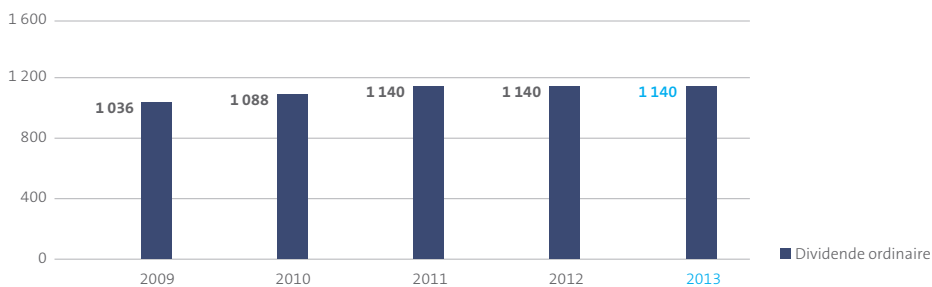
		2009	2010	2011	2012	2013
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	en milliers	51 802	51 802	51 802	51 802	51 802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions CHF	20 491	21 296	18 436	20 400	24 394
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	395,60	411,10	355,90	393,80	470,90
Cours de l'action haut	CHF	400,90	420,80	433,50	400,00	474,00
Cours de l'action bas	CHF	293,50	358,00	323,10	334,40	390,20
Bénéfice par action	CHF	37,47	35,00	13,19	34,90	32,53
Dividende ordinaire par action	CHF	20,00	21,00	22,00	22,00	22,00 ¹
Ratio distribution/bénéfice par action	%	53,38	60,00	166,79	63,04	67,63
Capitaux propres par action à la clôture de l'exercice	CHF	113,91	102,89	82,47	79,77	115,30

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

Politique de distribution

Swisscom vise à distribuer un dividende stable par action. Si Swisscom atteint ses objectifs financiers, elle prévoit de verser un dividende du même niveau au moins que celui de l'exercice précédent. Pour l'exercice 2013, le Conseil d'administration proposera un dividende ordinaire de CHF 22 par action (exercice précédent: CHF 22) lors de l'Assemblée générale du 7 avril 2014, ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions.

Remboursements en millions CHF



Depuis son introduction en Bourse en 1998, Swisscom a versé à ses actionnaires un montant total de CHF 26,2 milliards. Ce montant inclut le paiement de dividendes de CHF 14,2 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 279 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 130,90 par action, on obtient un rendement annuel moyen de 5,3%.

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, 23 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2013, 43% d'entre eux ont recommandé d'acheter l'action Swisscom, 48% ont conseillé de conserver l'action Swisscom et 9% ont suggéré de vendre le titre. Au 31 décembre 2013, les analystes estimaient le cours cible moyen de l'action Swisscom à CHF 463.

Emprunts

Montant de l'endettement

Swisscom suit une politique financière avec laquelle le montant la dette nette s'élève maximale 2,1 du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA).

Notation de crédit et financement

Swisscom est bien notée par les agences de notation Standard & Poor's et Moody's, qui lui attribuent respectivement un A (stable) et un A2 (stable). 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 ainsi qu'à une répartition des différents instruments financiers, marchés financiers et monnaies.

En 2013 également, sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux. En 2013, Swisscom a souscrit des financements à hauteur d'EUR 800 millions d'une durée de sept ans pour refinancer des dettes existantes. En l'espace d'un an, la dette nette s'est réduite de CHF 0,3 milliard à CHF 7,8 milliards, ce qui correspond à un ratio dette nette/EBITDA de 1,8. Environ 80% des passifs financiers ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2013, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 1,7 milliard. Les charges d'intérêt moyennes des dettes financières se montent à environ 2,4% dans leur globalité et l'échéance résiduelle s'établit à quatre ans. Une large part des passifs financiers arrive à échéance si un autre actionnaire que la Confédération venait à faire valoir la majorité des titres.

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

- | | |
|-------------------|--|
| > 7 avril 2014 | Assemblée générale |
| > 9 avril 2014 | Ex-dividende |
| > 14 avril 2014 | Versement des dividendes |
| > 7 mai 2014 | Résultats intermédiaires du 1 ^{er} trimestre 2014 |
| > 20 août 2014 | Résultats semestriels 2014 |
| > 6 novembre 2014 | Résultats intermédiaires du 3 ^e trimestre 2014 |
| > en février 2015 | Résultats annuels 2014 |

Collaborateurs

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de collaborateurs de Swisscom a augmenté de 594 équivalents plein temps. En Suisse, 1 093 postes à plein temps sont venus s'ajouter à l'effectif.

Effectif

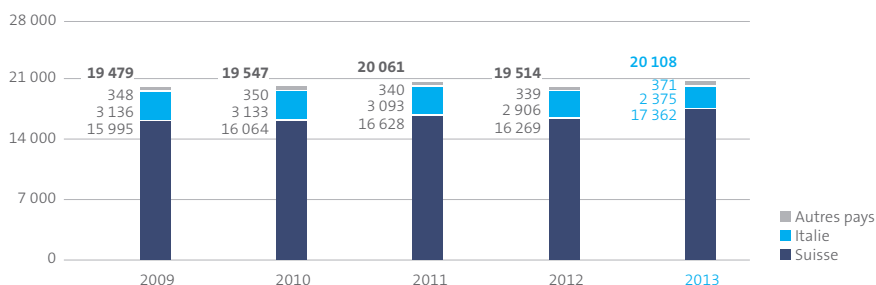
Fin 2013, Swisscom employait 20 108 collaborateurs à plein temps, dont 17 362 en Suisse, ce qui correspond à 86,3% de l'effectif total (83,4% en 2012). Par ailleurs, l'entreprise forme 920 apprentis en Suisse. Le nombre de collaborateurs à plein temps se répartit de la manière suivante entre les différents secteurs:

	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013
Effectif en équivalents plein temps			
Clients privés	4 628	4 316	4 754
Petites et moyennes entreprises	675	681	757
Grandes Entreprises	2 371	2 360	2 441
Wholesale	115	116	107
Réseau & IT	4 340	4 389	4 404
Swisscom Suisse	12 129	11 862	12 463
Fastweb	3 079	2 893	2 363
Swisscom IT Services	2 888	2 684	3 162
Group Related Businesses	1 369	1 471	1 493
Swisscom Hospitality Services	257	264	309
Autres secteurs opérationnels	4 514	4 419	4 964
Group Headquarters	339	340	318
Total groupe	20 061	19 514	20 108
Dont collaborateurs en Suisse	16 628	16 269	17 362

Suite aux acquisitions d'entreprises, à l'engagement de collaborateurs externes et au renforcement du service à la clientèle sur le marché suisse, le nombre de collaborateurs s'est accru de 594 équivalents plein temps, soit de 3,0%, pour s'établir à 20 108 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent. Pour sa part, Fastweb a enregistré une baisse de ses effectifs en raison de l'externalisation de certains postes.

Quelque 0,4% des collaborateurs en Suisse (exercice précédent: 0,4%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 13,5% (exercice précédent: 13,7%). En Suisse, les départs volontaires ont atteint 6,4% de l'effectif (exercice précédent: 6,3%).

Evolution de l'effectif en équivalents plein temps



Charges de personnel

En millions CHF	2013	2012	Variation
Charges salariales	2 132	2 058	3,6%
Charges sociales	224	222	0,9%
Charges de prévoyance	269	62	333,9%
Charges de restructurations	6	68	-91,2%
Autres charges de personnel	75	75	-
Total des charges de personnel	2 706	2 485	8,9%
Dont charges de personnel en Suisse	2 440	2 216	10,1%
Dont charges de personnel en Italie	227	233	-2,6%
Dont charges de personnel en autres pays	39	36	8,3%

Les charges de personnel ont augmenté de CHF 221 millions ou 8,9% à CHF 2 706 millions par rapport à l'exercice précédent. L'exercice 2012 inclut une réduction des charges de CHF 157 millions découlant d'une modification apportée au régime de la prévoyance professionnelle et des charges de restructuration uniques de CHF 68 millions sans incidences sur les liquidités. Sans ces effets uniques et corrigés des acquisitions d'entreprises, les charges de personnel ont enregistré une hausse de 2,9%. Les charges de personnel relatives aux collaborateurs en Suisse se sont élevées à CHF 2 440 millions (CHF 2 216 millions en 2012), ce qui correspond à une part de 90,2% (89,2% en 2012) des charges totales.

Voir rapport
page 50

Principes relatifs au droit du travail en Suisse

Introduction

Forte de quelque 17 400 collaborateurs (équivalents plein temps) 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. La nouvelle CCT est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013, en même temps que le nouveau plan social. Compte tenu de l'environnement de marché et du contexte concurrentiel particuliers, Swisscom IT Services SA et cablex SA disposent désormais de leur propre CCT. Fin 2013, 13 869 collaborateurs à plein temps, soit 83,8% 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 représentations du personnel (représentants du personnel). La convention collective de travail (CCT) 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 représentations du personnel suffisamment tôt aux discussions. La CCT confère un droit de participation aux partenaires sociaux et aux représentations du personnel dans différents domaines. A l'automne 2013, les collaborateurs de Swisscom ont désigné, au cours d'élections générales libres, les nouveaux membres au sein des représentations du personnel, lesquels font usage des droits de participation. Deux représentants du personnel issus des syndicats siègent en outre au Conseil d'administration de Swisscom SA.

Convention collective de travail (CCT)

Le 1^{er} janvier 2013 a vu l'entrée en vigueur de la nouvelle CCT qui améliore encore une fois les conditions d'emploi, déjà excellentes, dans certains domaines. Elle porte davantage l'accent sur le développement professionnel des collaborateurs et renforce les droits des collaborateurs à temps partiel. 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, 27 jours à partir de 50 ans, 6 semaines à partir de 60 ans, un congé maternité de 17 semaines et un congé paternité de 10 jours. Après chaque période de cinq ans d'engagement, les collaborateurs bénéficient en outre d'une semaine de congé payé supplémentaire. 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 intégral du salaire pendant 730 jours.

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 souples sont le modèle normatif adopté par la majorité des collaborateurs. Les autres variantes des horaires de travail souples sont l'annualisation du temps de travail, le compte à long terme et le temps partiel à partir de 58 ans. D'entente avec le supérieur, il est en outre possible de travailler à domicile. La mise en œuvre de cette solution prise en compte par de nombreux collaborateurs devient de plus en plus simple grâce aux outils de travail à disposition, tels que les Unified Communications & Collaboration (UCC). Swisscom porte en plus le label «home office friendly».

Plan social

Le plan social de Swisscom règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT et concernés par une suppression de poste. Le nouveau plan social mobilise davantage de moyens pour renforcer l'employabilité des collaborateurs. Il prévoit en outre des mesures de reconversion dans le cas de compressions de postes anticipées à long terme. 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 2013, 82% 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.

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 dépend du résultat de l'entreprise et, pour les fonctions de cadre, aussi de la performance individuelle. Le résultat de l'entreprise se mesure en fonction de la réalisation d'objectifs d'ordre général du groupe Swisscom ou des segments d'activité ou des secteurs concernés. Ces objectifs reposent principalement sur des indicateurs financiers et sur la fidélité de la clientèle. La performance individuelle se mesure à l'aune de la réalisation d'objectifs liés au résultat et au comportement. Par la prime en actions, Swisscom récompense les performances individuelles exceptionnelles des collaborateurs soumis à la CCT. Des informations détaillées sur la rémunération des membres de la Direction du groupe figurent dans le Rapport de rémunération.

 Voir rapport
page 142

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. Dans le cadre des nouvelles conventions collectives de travail entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2013, le salaire minimal a été fixé à CHF 52 000 respectivement à CHF 50 000 pour cablex. 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 leur salaire annuel moyen est de CHF 57 400 respectivement CHF 55 770 chez cablex. Il est donc de 10% supérieur au salaire minimal.

Revue des salaires

En novembre 2011, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un accord de deux ans portant sur la revue des salaires 2012 et 2013. En 2013, la masse salariale de Swisscom (hors Swisscom IT Services) a ainsi progressé de 1,2% en Suisse: 0,8% ont été consacrés aux augmentations générales et 0,4% aux augmentations individuelles.

Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu une convention séparée pour Swisscom IT Services. Cette dernière tient compte du marché spécifique et de la situation concurrentielle propre au secteur de l'informatique. Par conséquent, Swisscom IT Services a augmenté les salaires de ses collaborateurs soumis au régime de la CCT globalement de 0,8%.

Principes relatifs au droit du travail en Italie

Convention de travail au sein du secteur des télécoms en Italie

En Italie, les conditions de travail aux termes de la loi reposent sur le Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL), une convention collective étatique. Celui-ci définit les conditions de travail entre la société filiale italienne Fastweb et ses collaborateurs. Il contient également des clauses qui régissent les relations entre Fastweb et les syndicats.

En février 2013, les sociétés de télécommunication et les syndicats ont négocié un nouveau CCNL qui améliore les conditions de la convention précédente. Le nouveau CCNL expire au 31 décembre 2014.

Représentation du personnel et relations avec les syndicats

Fastweb entretient le dialogue avec les syndicats et les représentants des collaborateurs et les fait intervenir de bonne heure en présence de modifications importantes dans la société.

Convention-cadre collective pour les collaborateurs

Pour les collaborateurs soumis à la convention collective de l'Etat, le temps de travail hebdomadaire est de 40 heures. Cette convention stipule en outre cinq semaines de vacances, un congé de maternité de 20 semaines et un jour de congé de paternité.

En cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou à un accident, Fastweb garantit le versement du salaire intégral pendant 180 jours, puis la moitié du salaire pendant 185 jours.

Modèle de temps de travail

Fastweb plébiscite un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les conditions de travail chez Fastweb permettent aux collaborateurs de trouver un tel équilibre. Les mesures suivantes, dont il a été convenu avec les syndicats et qui sont consignées dans la Conciliazione famiglia e lavoro de 2001, y contribuent en particulier: horaires de bureau souples, possibilité pour les mères de choisir leur horaire de roulement ou de travailler à temps partiel.

Rémunération des collaborateurs

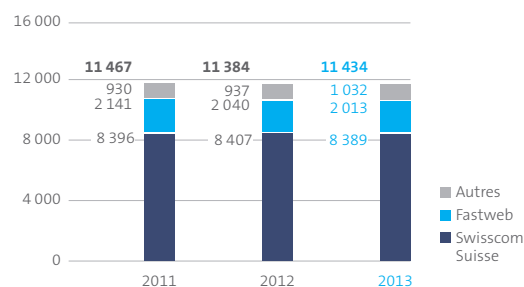
Des salaires compétitifs visent à fidéliser les spécialistes hautement qualifiés et les cadres à l'entreprise. Le système de rémunération de Fastweb englobe un salaire de base, une participation variable collective au résultat pour les collaborateurs et, pour les cadres, une composante variable liée au mérite, qui dépend de la réalisation d'objectifs individuels et des objectifs de l'entreprise. Le salaire de base est fixé d'après la fonction, la performance individuelle et la situation sur le marché de l'emploi. La participation variable au résultat est déterminée conformément au Premio di risultato convenu séparément avec les syndicats. Fastweb respecte le salaire minimal légal défini par le CCNL.

Marche des affaires du groupe

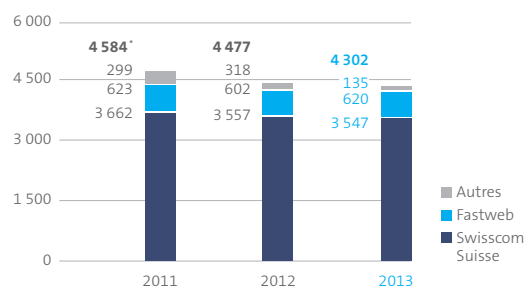
Principaux indicateurs financiers

En millions CHF ou selon indication	2013	2012	Variation
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 net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 685	1 808	-6,8%
Bénéfice par action (en CHF)	32,53	34,90	-6,8%
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%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	20 108	19 514	3,0%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF

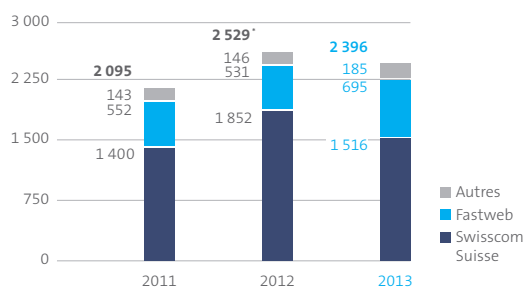


Evolution d'EBITDA en millions CHF



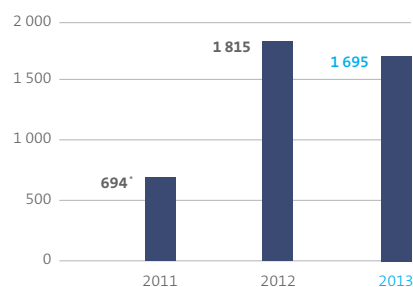
* Sans considération d'amendements apportés à IAS 19 revised.

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 impôts inclus. Sans considération d'amendements apportés à IAS 19 revised.

Résumé

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'établit à CHF 11 434 millions, a progressé de CHF 50 millions ou 0,4%. Pour sa part, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a fléchi de CHF 175 millions ou 3,9% à CHF 4 302 millions. L'EBITDA plus faible et les amortissements plus élevés ont conduit à une contraction du bénéfice net de CHF 120 millions, à CHF 1 695 millions.

L'évolution du chiffre d'affaires et du résultat est influencée par le cours de l'euro et le chiffre d'affaires de hubbing de Fastweb (chiffre d'affaires Wholesale découlant des services d'interconnexion affichant une faible marge) et par les coûts liés aux acquisitions d'entreprises. Sans ces facteurs particuliers et à taux de change constant, le chiffre d'affaires net a reculé de 0,8%, principalement sous l'effet de l'érosion générale des prix et de la baisse des tarifs d'itinérance d'un montant total de CHF 560 millions pour l'activité en Suisse. Ce fléchissement a été compensé pour l'essentiel par la croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 480 millions. En dépit de l'expansion de son portefeuille clients, Fastweb a vu régresser son chiffre d'affaires net hors hubbing d'EUR 16 millions ou 1,0% à EUR 1 597 millions. La hausse du chiffre d'affaires des clients privés doit être mise en perspective avec la baisse du chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux en raison de la pression sur les prix.

Sur une base comparable, l'EBITDA de Swisscom a reflué de 2,0%. Ce tassement résulte en premier lieu de la diminution du chiffre d'affaires dans l'activité principale en Suisse à la suite du durcissement de la concurrence et de la pression sur les prix. L'EBITDA de Fastweb a progressé d'EUR 5 millions ou 1,0% à EUR 505 millions par rapport à l'exercice précédent.

Hors coûts d'acquisition de CHF 360 millions consentis en 2012 au titre de l'acquisition de fréquences de communication mobile, les investissements se sont accrus de CHF 227 millions ou 10,5% pour atteindre CHF 2 396 millions, dont CHF 52 millions ou 3,2% à CHF 1 686 millions en Suisse. Cette augmentation est une conséquence de l'extension des réseaux à haut débit et de la modernisation des réseaux de communication mobile. Le déploiement du réseau à fibre optique en Italie a entraîné une hausse des investissements chez Fastweb d'EUR 124 millions ou 28,1% à EUR 565 millions.

Le free cash flow opérationnel a augmenté de CHF 96 millions ou 5,1% à CHF 1 978 millions. La dette nette a diminué de CHF 259 millions ou 3,2% à CHF 7 812 millions par rapport à fin 2012. Le rapport dette nette/EBITDA de 1,8 a conservé son niveau de l'exercice précédent.

Le nombre de collaborateurs a progressé de 594 équivalents plein temps ou 3,0% à 20 108 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent. Suite aux acquisitions d'entreprises, à l'engagement de collaborateurs externes et au renforcement du service à la clientèle sur le marché suisse, le nombre de collaborateurs s'est accru. Pour sa part, Fastweb a enregistré une baisse de ses effectifs en raison de l'externalisation de certains postes. En Suisse, le nombre de collaborateurs a augmenté de 1 093 équivalents plein temps ou 6,7% à 17 362.

Pour 2014, Swisscom table sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,5 milliards et sur un EBITDA de quelque CHF 4,35 milliards. L'extension de l'infrastructure de réseau aussi bien en Suisse qu'en Italie entraînera d'importants investissements. Swisscom prévoit des investissements à hauteur de CHF 2,4 milliards, dont quelque CHF 1,75 milliard en Suisse. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2014.

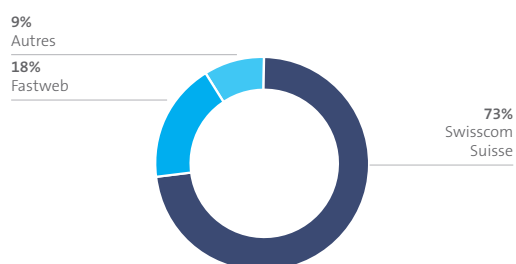
Performance

Compte de profits et pertes

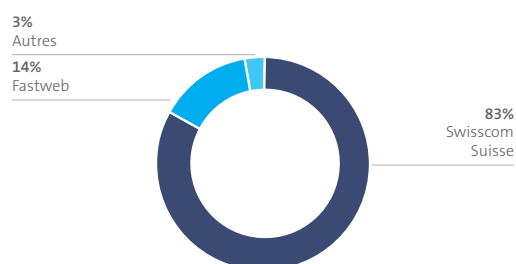
En millions CHF ou selon indication	2013	2012	Variation
Swisscom Suisse	8 389	8 407	-0,2%
Fastweb	2 013	2 040	-1,3%
Autres secteurs opérationnels	1 032	936	10,3%
Group Headquarters	-	1	-
Chiffre d'affaires avec clients externes	11 434	11 384	0,4%
Swisscom Suisse	3 547	3 557	-0,3%
Fastweb	620	602	3,0%
Autres secteurs opérationnels	303	274	10,6%
Group Headquarters	(127)	(110)	15,5%
Réconciliation charges de prévoyance ¹	(17)	179	-
Elimination inter-secteurs	(24)	(25)	-4,0%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 302	4 477	-3,9%
Chiffre d'affaires net	11 434	11 384	0,4%
Achats de biens et services	(2 338)	(2 399)	-2,5%
Charges de personnel	(2 706)	(2 485)	8,9%
Autres charges d'exploitation	(2 476)	(2 396)	3,3%
Propres prestations activées et autres produits	388	373	4,0%
Charges d'exploitation	(7 132)	(6 907)	3,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 302	4 477	-3,9%
Amortissements et dépréciations	(2 044)	(1 950)	4,8%
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 258	2 527	-10,6%
Charges d'intérêts nettes	(251)	(249)	0,8%
Autre résultat financier	(8)	(77)	-89,6%
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	32	-6,3%
Bénéfice avant impôts sur le résultat	2 029	2 233	-9,1%
Charge d'impôt sur le résultat	(334)	(418)	-20,1%
Bénéfice net	1 695	1 815	-6,6%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 685	1 808	-6,8%
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires	10	7	-
Nombre moyen d'actions en circulation (en mio.)	51,801	51,801	-
Bénéfice par action (en CHF)	32,53	34,90	-6,8%

¹ Dans le résultat d'exploitation des secteurs, les cotisations versées par l'employeur sont incluses comme charges de prévoyance. La différence aux charges de prévoyance selon IAS 19 est affichée comme position de réconciliation.

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'établit à CHF 11 434 millions, a progressé de CHF 50 millions ou 0,4%. Sur une base comparable, le chiffre d'affaires net a reculé de 0,8%. Chez Swisscom Suisse, le chiffre d'affaires a fléchi de CHF 12 millions ou 0,1% à CHF 8 449 millions, ce qui représente une baisse du chiffre d'affaires de 0,7% sur une base comparable. L'érosion des prix et la baisse des tarifs d'itinérance de quelque CHF 560 millions a été compensée en majorité par la croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 480 millions. Le chiffre d'affaires net de Fastweb s'est contracté d'EUR 58 millions ou 3,4% à EUR 1 642 millions, soit une baisse de 1,3% en francs suisses. Hors hubbing (chiffres d'affaires Wholesale découlant des services d'interconnexion), le chiffre d'affaires net de Fastweb a diminué d'EUR 16 millions ou 1,0% pour s'inscrire à EUR 1 597 millions. La baisse des chiffres d'affaires d'EUR 36 millions des secteurs Clients commerciaux et Wholesale (hors hubbing) a été supérieure à la hausse du chiffre d'affaires d'EUR 20 millions dans le secteur Clients privés. Le chiffre d'affaires net des Autres secteurs opérationnels a grimpé de CHF 91 millions ou 5,3% à CHF 1 819 millions, principalement en raison de l'acquisition d'entreprises.

Achats de biens et services

Par rapport à l'exercice précédent, les achats de biens et services ont fléchi de CHF 61 millions ou 2,5% à CHF 2 338 millions. Corrigé des acquisitions d'entreprises et à taux de change constant, le recul atteint 5,1%. Chez Fastweb, la baisse des charges est principalement due au recul des activités de hubbing et des tarifs de terminaison. Chez Swisscom Suisse, le fléchissement s'explique par la baisse des dépenses pour l'achat de terminaux mobiles.

Charges de personnel

Les charges de personnel ont augmenté de CHF 221 millions ou 8,9% à CHF 2 706 millions par rapport à l'exercice précédent. L'exercice précédent inclut une réduction des coûts de CHF 157 millions résultant d'une modification unique et sans incidences sur les liquidités apportée au régime de la prévoyance professionnelle et de charges de restructuration de CHF 68 millions. Sans ces effets exceptionnels et corrigés des acquisitions d'entreprises, les charges de personnel ont enregistré une hausse de 2,9%. La progression s'explique principalement par des charges de prévoyance ordinaires plus élevées, qui ont crû de CHF 51 millions sans l'effet induit par la modification apportée l'année passée au plan de prévoyance. Par rapport à l'exercice précédent, les effectifs ont augmenté de 594 équivalents plein temps ou 3,0% pour s'inscrire à 20 108 équivalents plein temps. Corrigé des acquisitions d'entreprises en Suisse et de l'externalisation de postes en Italie, il en résulte une hausse de 1,8%, due essentiellement aux intégrations de collaborateurs externes en interne en Suisse.

Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation ont grimpé de CHF 80 millions ou 3,3% à CHF 2 476 millions par rapport à l'exercice précédent. Corrigé des acquisitions d'entreprises et à taux de change constants, la progression est de 1,7% et elle est due essentiellement à l'achat de services externalisés en raison de l'externalisation de certains postes chez Fastweb.

Propres prestations activées et autres produits

Les propres prestations activées et les autres produits ont augmenté de CHF 15 millions ou 4,0% pour s'établir à CHF 388 millions. Par rapport à l'exercice précédent, les propres prestations activées ont reculé de CHF 9 millions ou 3,4% à CHF 256 millions.

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a fléchi de CHF 175 millions, soit de 3,9% à CHF 4 302 millions. En 2012, la modification apportée au régime de la prévoyance professionnelle s'est traduite par une réduction unique des coûts de CHF 157 millions. En outre, des frais de restructuration de CHF 78 millions ont été comptabilisés en 2012. Les charges de prévoyance ordinaires ont progressé en 2013. Les acquisitions d'entreprises et les effets de changes se sont répercutés positivement sur le résultat d'exploitation. Corrigé, l'EBITDA s'est tassé de 2,0%. Cette évolution est due principalement au durcissement de la concurrence et à la pression sur les prix. Par ailleurs, la croissance de la clientèle a induit une hausse des charges liées à l'entretien du réseau et à l'informatique, en Suisse, et à l'augmentation des coûts d'acquisition de clients, en Italie.

Amortissements et dépréciations

Les amortissements et dépréciations ont connu une hausse de CHF 94 millions ou 4,8% à CHF 2 044 millions par rapport à l'exercice précédent, essentiellement sous l'effet d'amortissements plus élevés chez Swisscom Suisse. La hausse des amortissements s'explique principalement par le déploiement continu des réseaux à haut débit et par l'acquisition de fréquences de communication mobile en 2012. Des immobilisations incorporelles ont été inscrites à l'actif dans le cadre de la répartition du prix d'achat lié à des reprises de sociétés. Les amortissements comprennent les amortissements résultant d'immobilisations incorporelles (p. ex. marques, relations clients) d'acquisitions de sociétés à hauteur de CHF 156 millions (exercice précédent: CHF 151 millions).

Charges d'intérêts nettes et l'autre résultat financier

En 2013, les charges d'intérêts nettes se sont élevées à CHF 251 millions (CHF 249 millions pour l'exercice précédent). La rémunération moyenne des passifs financiers en 2013 se monte à quelque 2,4%. Les autres éléments du résultat financier ont progressé de CHF 69 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce développement est principalement imputable aux effets positifs de CHF 30 millions découlant de l'évolution de la valeur de marché des dérivés sur taux d'intérêt.

Sociétés associées

Le poste Sociétés associées regroupe essentiellement les parts de Belgacom International Carrier Services, LTV Pages Jaunes et Metroweb (Italie). La quote-part du bénéfice des sociétés associées s'est tassée de CHF 2 millions à CHF 30 millions par rapport à l'exercice précédent, surtout en raison de l'acquisition de la majorité de Cinetrade. Les dividendes reçus de CHF 43 millions (exercice précédent: CHF 38 millions) concernent principalement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cine-trade et Belgacom International Carrier Services.

Charge d'impôt sur le résultat

La charge d'impôt sur le résultat s'est montée à CHF 334 millions (exercice précédent: CHF 418 millions), ce qui correspond à un taux effectif de 16,5% (exercice précédent: 18,7%). La baisse de la charge d'impôt sur le résultat s'explique surtout par la compensation et l'activation de report de pertes fiscales non inscrites à l'actif auparavant. A long terme, Swisscom table 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 88 millions pour s'établir à CHF 278 millions par rapport à l'exercice précédent.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net a reculé de CHF 120 millions ou 6,6% à CHF 1 695 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce fléchissement est principalement dû au tassement de l'EBITDA et à des amortissements plus élevés consécutifs à la progression des investissements. Le bénéfice par action s'est contracté de 6,8%, passant de CHF 34,90 à CHF 32,53.

Baisse du chiffre d'affaires sans effets exceptionnels de 0,8% par rapport à l'exercice précédent.
En 2013, le chiffre d'affaires atteint

11,4 milliards CHF

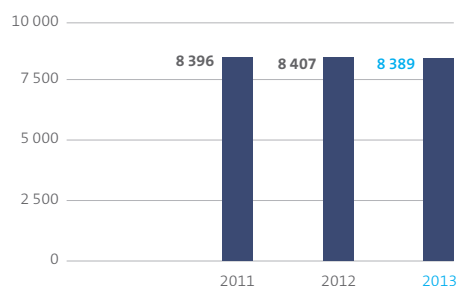
Recul de l'EBITDA sans effets uniques de 2,0% par rapport à l'exercice précédent.
En 2013, l'EBITDA atteint

4,3 milliards CHF

Marche des affaires des secteurs opérationnels

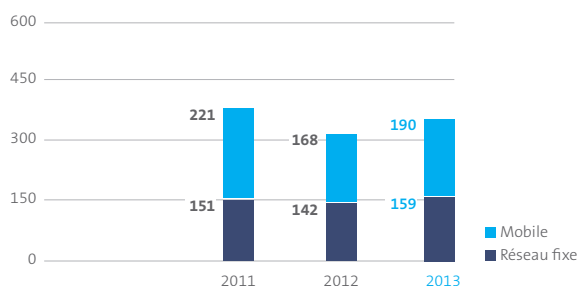
La présentation s'organise autour des secteurs suivants: Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels. Swisscom Suisse englobe les secteurs Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale et Réseau & Informatique. La division Group Headquarters est présentée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

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



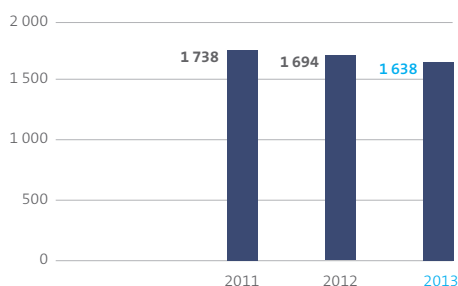
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	3'104	2'932	2 782
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	2'695	2'470	2 215
Chiffre d'affaires contrats combinés	792	1'172	1 553
Autres	1'805	1'833	1 839
Total	8 396	8 407	8 389

Variation des contrats clients Retail de Swisscom Suisse en milliers



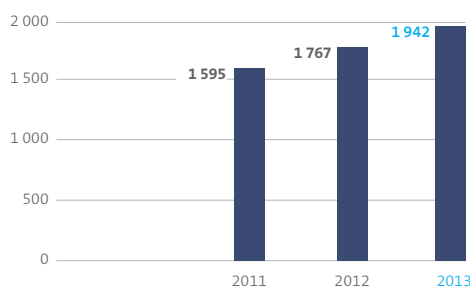
Réseau fixe	-113	-107	-134
Haut débit	77	66	84
Swisscom TV	187	183	209
Contrats réseau fixe	151	142	159
Contrats réseau mobile	221	168	190

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



Clients privés	758	724	744
Grandes Entreprises	760	791	771
Wholesale hubbing	141	87	45
Wholesale autres	79	92	78
Chiffre d'affaires avec des clients externes	1 738	1 694	1 638

Evolution des raccordements à haut débit de Fastweb en milliers



Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle

Swisscom Suisse

En millions CHF ou selon indication	2013	2012	Variation
Chiffre d'affaires net et résultats			
Clients privés	5 145	5 113	0,6%
Petites et moyennes entreprises	1 151	1 161	-0,9%
Grandes Entreprises	1 787	1 835	-2,6%
Wholesale	966	966	-
Elimination	(600)	(614)	-2,3%
Chiffre d'affaires net	8 449	8 461	-0,1%
Clients privés	2 898	2 886	0,4%
Petites et moyennes entreprises	864	882	-2,0%
Grandes Entreprises	907	945	-4,0%
Wholesale	384	367	4,6%
Réseau & IT	(1 506)	(1 523)	-1,1%
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	3 547	3 557	-0,3%
Marge en % du chiffre d'affaires net	42,0	42,0	
Amortissements et dépréciations	(1 104)	(1 053)	4,8%
Résultat sectoriel	2 443	2 504	-2,4%
Investissements et l'effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 516	1 852	-18,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	12 463	11 862	5,1%

Le chiffre d'affaires net de Swisscom Suisse, qui s'établit à CHF 8 449 millions, a fléchi de CHF 12 millions ou 0,1%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a reculé de CHF 10 millions ou 0,3% à CHF 3 547 millions. Corrigé des acquisitions d'entreprises et des coûts uniques engendrés par la restructuration engagée l'exercice précédent, le chiffre d'affaires s'est contracté de 0,9% et l'EBITDA de 2,2%. Le tassement du chiffre d'affaires lié à l'érosion générale des prix de l'ordre de CHF 350 millions et à la baisse des prix d'itinérance d'environ CHF 210 millions a été compensé pour l'essentiel par la croissance continue de la clientèle et du volume à hauteur de quelque CHF 480 millions. Les investissements ont diminué de CHF 336 millions ou 18,1% à CHF 1 516 millions. Hors dépenses de CHF 360 millions consenties en 2012 au titre de l'acquisition de licences de communication mobile mises aux enchères, les investissements ont augmenté de 1,6% sous l'effet de l'expansion du réseau à haut débit et de la modernisation du réseau mobile. Suite aux acquisitions d'entreprises, à l'engagement de collaborateurs externes et au renforcement du service à la clientèle, le nombre de collaborateurs s'est accru de 601 équivalents plein temps ou 5,1% pour s'établir à 12 463 équivalents plein temps.

La tendance aux offres combinées et aux nouveaux modèles tarifaires tels que les forfaits s'est poursuivie. Lancés en 2012, les abonnements de communication mobile Natel infinity, qui permettent aux clients de téléphoner vers tous les réseaux suisses, d'échanger des SMS et de naviguer sur Internet de manière illimitée, restent très prisés. En l'espace d'un an, le nombre de clients a bondi de 0,8 million à environ 1,7 million. Fin 2013, 1 million de clients avaient déjà opté pour 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 213 000 ou 27,0% par rapport à l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires résultant de contrats liés à des offres combinées a grimpé de CHF 381 millions ou 32,5% à CHF 1 553 millions par rapport à l'exercice précédent.

Swisscom Suisse/chiffre d'affaires net

En millions CHF ou en milliers	2013	2012	Variation
Chiffre d'affaires par service			
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	2 782	2 932	-5,1%
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	2 215	2 470	-10,3%
Chiffre d'affaires contrats combinés	1 553	1 172	32,5%
Chiffre d'affaires wholesale	588	594	-1,0%
Chiffre d'affaires autres	1 251	1 239	1,0%
Chiffre d'affaires avec clients externes	8 389	8 407	-0,2%
Informations opérationnelles à la clôture de l'exercice en milliers			
Raccordements réseau fixe	2 879	3 013	-4,4%
Raccordements à haut débit Retail	1 811	1 727	4,9%
Raccordements Swisscom TV	1 000	791	26,4%
Raccordements mobiles	6 407	6 217	3,1%
Contrats combinés	1 001	788	27,0%
Raccordements d'abonnés dégroupés	256	300	-14,7%
Raccordements à haut débit Wholesale	215	186	15,6%
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)	12 097	11 748	3,0%

Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes s'est replié de CHF 18 millions ou 0,2% à CHF 8 389 millions. Le tassement lié à l'érosion générale des prix de l'ordre de CHF 350 millions et à la baisse des prix d'itinérance d'environ CHF 210 millions a été compensé pour l'essentiel par la croissance continue de la clientèle et du volume à hauteur de quelque CHF 480 millions. Le chiffre d'affaires de Swisscom Suisse a en outre progressé du fait de l'acquisition d'une participation majoritaire dans Cinetrade, leader suisse dans le domaine des droits de films et des contenus, ainsi que dans l'achat et l'exploitation de droits de programme et de retransmission d'événements sportifs. Le 1^{er} juillet 2013, Swisscom a encore réduit jusqu'à 70% ses tarifs d'itinérance pour l'Internet mobile. Les unités générant un chiffre d'affaires (RGU) avec les clients externes ont augmenté de 349 000 ou 3,0% à 12,1 millions en l'espace d'un an. Lancés en juin 2012, les abonnements de communication mobile Natel infinity, qui permettent aux clients de téléphoner vers tous les réseaux suisses, d'échanger des SMS et de naviguer sur Internet de manière illimitée, restent très prisés. En un an, le nombre d'abonnements infinity a bondi de 0,8 million pour atteindre environ 1,7 million. L'évolution des affaires au cours des derniers trimestres confirme que les nouveaux clients Natel infinity génèrent des chiffres d'affaires plus élevés (ARPU). Les raccordements mobiles Postpaid ont progressé de 213 000 unités, tandis que les raccordements Prepaid ont reculé de 23 000 unités. En 2013, Swisscom a vendu 1,6 million de terminaux mobiles (+2,6%), dont 65% de type smartphone.

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 des offres combinées s'est accru de 213 000 ou 27,0% pour atteindre 1 million. Le chiffre d'affaires résultant de contrats liés à des offres combinées a progressé de CHF 381 millions ou 32,5% à CHF 1 553 millions par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de raccordements Swisscom TV a augmenté de 209 000 ou 26,4% pour s'établir à 1 million de raccordements, dont 939 000 par le biais d'abonnements à redevance de base. A l'inverse, le nombre de raccordements au réseau fixe (téléphonie vocale) a diminué de 134 000 ou 4,4% à 2,88 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est principalement dû aux défections de clients au profit des câblo-opérateurs et à la substitution par d'autres types de raccordement tels que la communication mobile. En revanche, le nombre de raccordements à haut débit des clients finaux s'est accru de 84 000 ou 4,9% pour atteindre 1,81 million. Par rapport à l'exercice précédent, les raccordements d'abonnés dégroupés ont fléchi de 44 000 ou 14,7% à 256 000 unités. Quant aux raccordements à haut débit Wholesale, ils ont progressé de 29 000 ou 15,6% à 215 000 raccordements.

Swisscom Suisse/charges d'exploitation et résultat sectoriel

En millions CHF ou selon indication	2013	2012	Variation
Charges sectorielles par nature			
Frais de communications	(449)	(457)	-1,8%
Coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle	(463)	(474)	-2,3%
Autres charges directes	(892)	(889)	0,3%
Charges directes	(1 804)	(1 820)	-0,9%
Charges de personnel	(1 691)	(1 714)	-1,3%
Autres charges indirectes	(1 581)	(1 539)	2,7%
Propres prestations activées et autres produits	174	169	3,0%
Charges indirectes	(3 098)	(3 084)	0,5%
Charges sectorielles	(4 902)	(4 904)	-
Résultat sectoriel			
Résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA)	3 547	3 557	-0,3%
Marge en % du chiffre d'affaires net	42,0	42,0	
Amortissements et dépréciations	(1 104)	(1 053)	4,8%
Résultat sectoriel	2 443	2 504	-2,4%
Investissements et l'effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 516	1 852	-18,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	12 463	11 862	5,1%

Les charges sectorielles ont diminué de CHF 2 millions à CHF 4 902 millions. Les charges directes ont reculé de CHF 16 millions, soit de 0,9% à CHF 1 804 millions par rapport à l'exercice précédent. Le fléchissement s'explique par la baisse des dépenses pour l'achat de terminaux mobiles. Les charges indirectes ont augmenté de CHF 14 millions (0,5%) à CHF 3 098 millions. Hors charges de restructuration de l'exercice précédent et acquisitions d'entreprises, les charges indirectes ont progressé de CHF 55 millions, soit de 1,0%. Cet accroissement est dû notamment à la hausse des dépenses liées à l'entretien du réseau causé aux conditions météorologiques et des coûts de l'informatique. Les charges de personnel ont fléchi de CHF 23 millions ou 1,3%, à CHF 1 691 millions. Après correction, il s'ensuit une hausse de 0,6%. Suite aux acquisitions d'entreprises, à l'engagement de collaborateurs externes et au renforcement du service à la clientèle, le nombre de collaborateurs s'est accru de 601 équivalents plein temps, soit de 5,1%, pour s'établir à 12 463 équivalents plein temps. Le résultat sectoriel avant amortissements a diminué de CHF 10 millions ou 0,3% à CHF 3 547 millions, l'EBITDA ayant reflué de 2,2% sur une base comparable. La marge de résultat est restée inchangée, à 42,0%. Les amortissements ont augmenté de CHF 51 millions, soit de 4,8% à CHF 1 104 millions par rapport à l'exercice précédent. La hausse a été générée avant tout par des investissements élevés et les fréquences de communication mobile acquises aux enchères en 2012. Le résultat sectoriel a reculé de CHF 61 millions ou 2,4% à CHF 2 443 millions. Les investissements ont diminué de CHF 336 millions, soit de 18,1% à CHF 1 516 millions par rapport à l'exercice précédent. Hors dépenses de CHF 360 millions consenties en 2012 au titre de l'acquisition de fréquences de communication mobile, les investissements ont augmenté de CHF 24 millions (1,6%), ce qui s'explique par l'extension du réseau à haut débit et la modernisation du réseau de communication mobile.

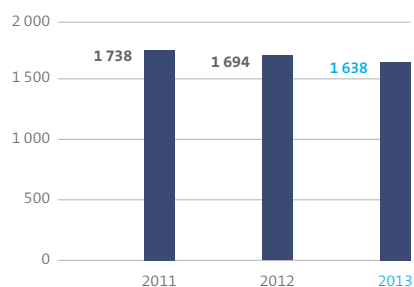
Fin 2013, les abonnements infinity
avaient déjà conquis environ

1,7 million de clients

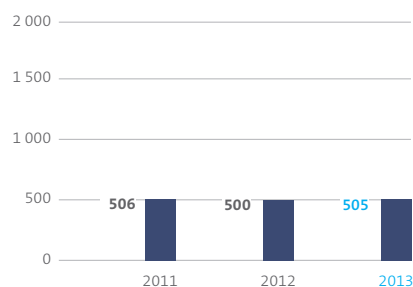
Fastweb

En millions EUR ou selon indication	2013	2012	Variation
Clients privés	744	724	2,8%
Grandes Entreprises	771	791	-2,5%
Wholesale hubbing	45	87	-48,3%
Wholesale autres	78	92	-15,2%
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 638	1 694	-3,3%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	4	6	-
Chiffre d'affaires net	1 642	1 700	-3,4%
Charges sectorielles	(1 137)	(1 200)	-5,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	505	500	1,0%
Marge en % du chiffre d'affaires net	30,8	29,4	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	565	441	28,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 363	2 893	-18,3%
Raccordements à haut débit à la clôture de l'exercice en milliers	1 942	1 767	9,9%

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 58 millions ou 3,4% à EUR 1 642 millions. Ce repli résulte pour l'essentiel de la réduction prévue des chiffres d'affaires Wholesale générés par les services d'interconnexion (hubbing) à faible marge, en baisse d'EUR 42 millions par rapport à l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires hors hubbing a reculé d'EUR 16 millions (1,0%) à EUR 1 597 millions. En l'espace d'un an, le nombre de clients dans le domaine du haut débit a enregistré une hausse de 175 000, soit de 9,9% à 1,94 million, notamment grâce à l'offre combinée avec Sky Italia pour la télévision et le haut débit. En Italie, Fastweb croît donc plus rapidement que le marché de la large bande. Sous l'effet de la concurrence acharnée, le chiffre d'affaires moyen par client haut débit a diminué d'environ 6,5% dans le secteur Clients privés. La croissance de la clientèle a compensé ce fléchissement. Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés s'est ainsi apprécié d'EUR 20 millions (2,8%), à EUR 744 millions par rapport à l'exercice précédent. A l'inverse, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients commerciaux a diminué d'EUR 20 millions ou 2,5% à EUR 771 millions et le chiffre d'affaires Wholesale a baissé d'EUR 14 millions ou 15,2% à EUR 78 millions.

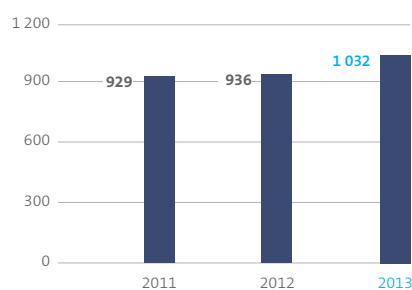
Le résultat sectoriel avant amortissements a atteint EUR 505 millions, ce qui correspond à une hausse d'EUR 5 millions, soit de 1,0% par rapport à l'exercice précédent. La baisse de prix des coûts d'accès au réseau a influencé positivement le résultat. A l'inverse, les coûts d'acquisition de la clientèle ont progressé en raison de la croissance du nombre de clients. La marge de résultat a augmenté de 1,4 point à 30,8% par rapport à 2012.

En baisse de 18,3% ou 530 équivalents plein temps, l'effectif s'est établi à 2 363 équivalents plein temps fin 2013. Cette réduction d'effectif est due à l'externalisation de certains postes. Les investissements ont augmenté d'EUR 124 millions ou 28,1% à EUR 565 millions en raison du déploiement du réseau à fibre optique en Italie. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net était de 34,4% (exercice précédent: 25,9%). Quelque 40% des investissements consentis étaient directement liés à la croissance de la clientèle.

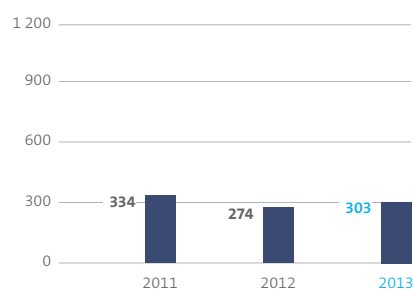
Autres secteurs opérationnels

En millions CHF ou selon indication	2013	2012	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 032	936	10,3%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	787	792	-0,6%
Chiffre d'affaires net	1 819	1 728	5,3%
Charges sectorielles	(1 516)	(1 454)	4,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	303	274	10,6%
Marge en % du chiffre d'affaires net	16,7	15,9	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	195	167	16,8%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	4 964	4 419	12,3%

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 96 millions ou 10,3% à CHF 1 032 millions. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a grimpé de CHF 91 millions ou 17,5% à CHF 612 millions, principalement en raison des acquisitions d'entreprises. En 2013, Swisscom IT Services a repris la plateforme commerciale d'Entris Banking et d'Entris Operations, qui sert en premier lieu au trafic des paiements et aux opérations sur titres des banques. Le carnet de commandes de Swisscom IT Services a augmenté de CHF 273 millions ou 53,2% à CHF 786 millions par rapport à l'exercice précédent. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a diminué de CHF 5 millions ou 0,6% à CHF 787 millions par rapport à 2012. Cette contraction s'explique essentiellement par un fléchissement des activités de construction de Group Related Businesses pour Swisscom Suisse.

De l'ordre de CHF 1 516 millions, les charges sectorielles ont augmenté de CHF 62 millions ou 4,3% par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de la hausse des coûts liés aux acquisitions d'entreprises chez Swisscom IT Services. Le résultat sectoriel avant amortissements a progressé de CHF 29 millions ou 10,6% à CHF 303 millions. Avec 4 964 équivalents plein temps, l'effectif était supérieur de 545 équivalents plein temps ou 12,3% par rapport à l'exercice précédent, notamment du fait des acquisitions d'entreprises. Les investissements ont enregistré une hausse de CHF 28 millions ou 16,8% pour s'établir à CHF 195 millions. Cette progression est principalement due à l'accroissement des investissements de Swisscom IT Services dans l'infrastructure informatique et au renforcement des activités d'investissement de Swisscom Immeubles dans le cadre de projets de construction en cours.

Group Headquarters et réconciliation des charges de prévoyance

Le résultat d'exploitation avant amortissements s'est détérioré de CHF 17 millions ou 15,5% à CHF -127 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement du fait de la dissolution de provisions devenues inutiles l'exercice précédent. L'effectif a diminué de 22 équivalents plein temps ou 6,5% à 318 équivalents plein temps.

En 2013, une charge de CHF 17 millions est comptabilisée dans la réconciliation de charges de prévoyance (exercice précédent: produit de CHF 179 millions). L'exercice précédent inclut un produit de CHF 157 millions résultant d'une modification unique et sans incidence sur les liquidités apportée au régime de la prévoyance professionnelle.

Aperçu trimestriel 2012 et 2013

En millions CHF ou selon indication	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2012	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2013
Compte de profits et pertes										
Chiffre d'affaires net	2 802	2 819	2 806	2 957	11 384	2 734	2 862	2 867	2 971	11 434
Achats de biens et services	(555)	(566)	(566)	(712)	(2 399)	(552)	(604)	(561)	(621)	(2 338)
Charges de personnel	(676)	(659)	(606)	(544)	(2 485)	(671)	(691)	(638)	(706)	(2 706)
Autres charges d'exploitation	(564)	(551)	(590)	(691)	(2 396)	(557)	(599)	(596)	(724)	(2 476)
Propres prestations activées et autres produits	91	83	78	121	373	77	103	74	134	388
Résultat d'exploitation (EBITDA)	1 098	1 126	1 122	1 131	4 477	1 031	1 071	1 146	1 054	4 302
Amortissements	(481)	(482)	(491)	(496)	(1 950)	(491)	(501)	(509)	(543)	(2 044)
Résultat d'exploitation (EBIT)	617	644	631	635	2 527	540	570	637	511	2 258
Charges d'intérêts nettes	(58)	(61)	(67)	(63)	(249)	(63)	(62)	(62)	(64)	(251)
Autre résultat financier	(18)	(15)	(10)	(34)	(77)	(2)	4	(11)	1	(8)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	6	8	11	7	32	6	6	6	12	30
Résultat avant impôts sur le résultat	547	576	565	545	2 233	481	518	570	460	2 029
Charge d'impôt sur le résultat	(102)	(114)	(116)	(86)	(418)	(91)	(89)	(116)	(38)	(334)
Bénéfice net	445	462	449	459	1 815	390	429	454	422	1 695
Part des actionnaires de Swisscom SA	442	458	448	460	1 808	388	427	450	420	1 685
Part des actionnaires minoritaires	3	4	1	(1)	7	2	2	4	2	10
Bénéfice par action (en CHF)	8,53	8,84	8,65	8,88	34,90	7,49	8,24	8,69	8,11	32,53
Chiffre d'affaires net										
Swisscom Suisse	2 079	2 086	2 108	2 188	8 461	2 041	2 109	2 122	2 177	8 449
Fastweb	510	516	492	530	2 048	487	509	494	528	2 018
Autres secteurs opérationnels	427	425	415	461	1 728	412	454	460	493	1 819
Group Headquarters	–	1	–	1	2	–	1	–	–	1
Elimination inter-secteurs	(214)	(209)	(209)	(223)	(855)	(206)	(211)	(209)	(227)	(853)
Chiffre d'affaires net total	2 802	2 819	2 806	2 957	11 384	2 734	2 862	2 867	2 971	11 434
Résultat sectoriel avant amortissements										
Swisscom Suisse	923	935	933	766	3 557	877	888	948	834	3 547
Fastweb	131	149	148	174	602	119	139	155	207	620
Autres secteurs opérationnels	70	75	70	59	274	73	86	78	66	303
Group Headquarters	(27)	(30)	(29)	(24)	(110)	(29)	(30)	(27)	(41)	(127)
Réconciliation charges de prévoyance	6	3	4	166	179	(5)	(7)	(4)	(1)	(17)
Elimination inter-secteurs	(5)	(6)	(4)	(10)	(25)	(4)	(5)	(4)	(11)	(24)
Total résultat sectoriel (EBITDA)	1 098	1 126	1 122	1 131	4 477	1 031	1 071	1 146	1 054	4 302
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles										
Swisscom Suisse	337	329	679	507	1 852	284	354	361	517	1 516
Fastweb	135	140	118	138	531	155	160	168	212	695
Autres secteurs opérationnels	36	49	45	37	167	38	38	56	63	195
Group Headquarters	–	–	–	1	1	–	–	–	–	–
Elimination inter-secteurs	(6)	(3)	(6)	(7)	(22)	(3)	(5)	(6)	4	(10)
Total des investissements	502	515	836	676	2 529	474	547	579	796	2 396
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps										
Swisscom Suisse	11 999	11 915	11 884	11 862	11 862	12 018	12 344	12 513	12 463	12 463
Fastweb	3 064	3 032	2 911	2 893	2 893	2 389	2 379	2 370	2 363	2 363
Autres secteurs opérationnels	4 501	4 509	4 457	4 419	4 419	4 505	4 802	4 991	4 964	4 964
Group Headquarters	350	349	343	340	340	335	334	320	318	318
Total effectif	19 914	19 805	19 595	19 514	19 514	19 247	19 859	20 194	20 108	20 108
Operating free cash flow	483	496	279	624	1 882	245	615	528	590	1 978
Dettes nettes	8 390	9 144	8 622	8 071	8 071	7 931	8 622	8 263	7 812	7 812

En millions CHF ou selon indication

	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2012	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2013
Swisscom Suisse										
Chiffre d'affaires et résultats										
Clients privés	465	476	474	443	1 858	428	442	469	444	1 783
Petites et moyennes entreprises	119	125	118	110	472	104	109	109	107	429
Grandes Entreprises	147	155	152	148	602	141	145	142	142	570
Chiffre d'affaires réseau mobile contrats simples	731	756	744	701	2 932	673	696	720	693	2 782
Clients privés	354	336	328	320	1 338	304	289	284	280	1 157
Petites et moyennes entreprises	136	132	128	127	523	124	121	119	117	481
Grandes Entreprises	153	152	151	153	609	146	146	143	142	577
Chiffre d'affaires réseau fixe contrats simples	643	620	607	600	2 470	574	556	546	539	2 215
Clients privés	233	250	281	296	1 060	309	330	352	369	1 360
Petites et moyennes entreprises	20	22	32	38	112	40	46	52	55	193
Chiffre d'affaires contrats combinés	253	272	313	334	1 172	349	376	404	424	1 553
Chiffre d'affaires contrats simples et combinés	1 627	1 648	1 664	1 635	6 574	1 596	1 628	1 670	1 656	6 550
Solution de télécommunications	85	87	88	100	360	84	87	90	99	360
Vente de Hardware	137	135	122	167	561	128	143	143	181	595
Wholesale	153	147	151	143	594	149	146	148	145	588
Autres chiffres d'affaires	63	56	68	131	318	68	90	56	82	296
Chiffre d'affaires avec clients externes	2 065	2 073	2 093	2 176	8 407	2 025	2 094	2 107	2 163	8 389
Clients privés	1 208	1 204	1 227	1 300	4 939	1 190	1 247	1 254	1 294	4 985
Petites et moyennes entreprises	281	287	284	283	1 135	274	282	286	286	1 128
Grandes Entreprises	423	435	431	450	1 739	412	419	419	438	1 688
Wholesale	153	147	151	143	594	149	146	148	145	588
Chiffre d'affaires avec clients externes	2 065	2 073	2 093	2 176	8 407	2 025	2 094	2 107	2 163	8 389
Résultat sectoriel avant amortissements										
Clients privés	748	744	735	659	2 886	710	731	759	698	2 898
Petites et moyennes entreprises	223	225	223	211	882	213	216	222	213	864
Grandes Entreprises	230	235	242	238	945	220	226	231	230	907
Wholesale	94	89	93	91	367	96	96	97	95	384
Réseau & IT	(372)	(358)	(360)	(433)	(1 523)	(362)	(380)	(363)	(401)	(1 506)
Elimination inter-secteurs	-	-	-	-	-	-	(1)	2	(1)	-
Total résultat sectoriel (EBITDA)	923	935	933	766	3 557	877	888	948	834	3 547
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,4	44,8	44,3	35,0	42,0	43,0	42,1	44,7	38,3	42,0
Fastweb, en millions EUR										
Clients privés	182	182	179	181	724	186	186	186	186	744
Grandes Entreprises	183	196	193	219	791	178	193	188	212	771
Wholesale hubbing	27	28	16	16	87	14	11	9	11	45
Wholesale autres	29	22	19	22	92	19	21	19	19	78
Chiffre d'affaires avec clients externes	421	428	407	438	1 694	397	411	402	428	1 638
Résultat sectoriel (EBITDA)	109	124	122	145	500	97	113	126	169	505
Marge en % du chiffre d'affaires net	25,8	28,8	29,9	33,0	29,4	24,4	27,4	31,3	39,4	30,8
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	112	116	98	115	441	126	130	137	172	565
Raccordements à haut débit en milliers	1 654	1 673	1 704	1 767	1 767	1 861	1 887	1 911	1 942	1 942

En milliers ou selon indication

	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2012	1 ^{er} tri- mestre	2 ^e tri- mestre	3 ^e tri- mestre	4 ^e tri- mestre	2013
Swisscom Suisse										
informations opérationnels										
Raccordements										
Contrats simples	2 536	2 465	2 407	2 350	2 350	2 272	2 207	2 142	2 073	2 073
Contrats combinés	557	593	627	663	663	698	729	763	806	806
Raccordements réseau fixe	3 093	3 058	3 034	3 013	3 013	2 970	2 936	2 905	2 879	2 879
Contrats simples	1 023	995	969	939	939	909	878	843	810	810
Contrats combinés	659	699	739	788	788	842	889	938	1 001	1 001
Raccordements à haut débit Retail	1 682	1 694	1 708	1 727	1 727	1 751	1 767	1 781	1 811	1 811
Contrats simples	236	245	248	270	270	291	289	281	276	276
Contrats combinés	419	449	480	521	521	569	613	662	724	724
Raccordements Swisscom TV	655	694	728	791	791	860	902	943	1 000	1 000
Contrats simples Prepaid	2 243	2 231	2 210	2 199	2 199	2 196	2 180	2 173	2 176	2 176
Contrats simples Postpaid	3 657	3 654	3 672	3 702	3 702	3 741	3 763	3 783	3 812	3 812
Raccordements mobiles contrats simples	5 900	5 885	5 882	5 901	5 901	5 937	5 943	5 956	5 988	5 988
Contrats combinés	182	229	271	316	316	333	364	390	419	419
Raccordements mobiles	6 082	6 114	6 153	6 217	6 217	6 270	6 307	6 346	6 407	6 407
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU)										
Raccordements à haut débit Wholesale	179	176	181	186	186	196	201	208	215	215
Raccordements d'abonnés dégroupés	312	317	310	300	300	290	280	268	256	256
Contrats combinés										
Contrats combinés avec deux services	240	237	239	248	248	257	264	270	279	279
Contrats combinés avec trois services	347	374	387	403	403	428	451	479	517	517
Contrats combinés avec quatre services	72	88	113	137	137	157	174	189	205	205
Contrats combinés	659	699	739	788	788	842	889	938	1 001	1 001
Trafic en million										
Trafic en minutes réseau fixe	2 158	1 989	1 847	1 961	7 955	1 918	1 889	1 728	1 830	7 365
Trafic en minutes réseau mobile	1 654	1 633	1 612	1 683	6 582	1 728	1 817	1 770	1 831	7 146
Données SMS réseau mobile	691	694	694	677	2 756	628	607	598	552	2 385
Groupe Swisscom informations selon régions géographiques										
Chiffre d'affaires net en Suisse	2 278	2 285	2 299	2 406	9 268	2 235	2 337	2 358	2 428	9 358
Chiffre d'affaires autres pays	524	534	507	551	2 116	499	525	509	543	2 076
Chiffre d'affaires net total	2 802	2 819	2 806	2 957	11 384	2 734	2 862	2 867	2 971	11 434
EBITDA en Suisse	966	980	979	939	3 864	910	933	993	849	3 685
EBITDA en autres pays	132	146	143	192	613	121	138	153	205	617
EBITDA total	1 098	1 126	1 122	1 131	4 477	1 031	1 071	1 146	1 054	4 302
Investissements Suisse	366	374	718	536	1 994	319	387	409	571	1 686
Investissements à l'étrangers	136	141	118	140	535	155	160	170	225	710
Total des investissements	502	515	836	676	2 529	474	547	579	796	2 396
Effectif du personnel en Suisse	16 503	16 426	16 339	16 269	16 269	16 483	17 099	17 449	17 362	17 362
Effectif du personnel à l'étranger	3 411	3 379	3 256	3 245	3 245	2 764	2 760	2 745	2 746	2 746
Total effectif	19 914	19 805	19 595	19 514	19 514	19 247	19 859	20 194	20 108	20 108

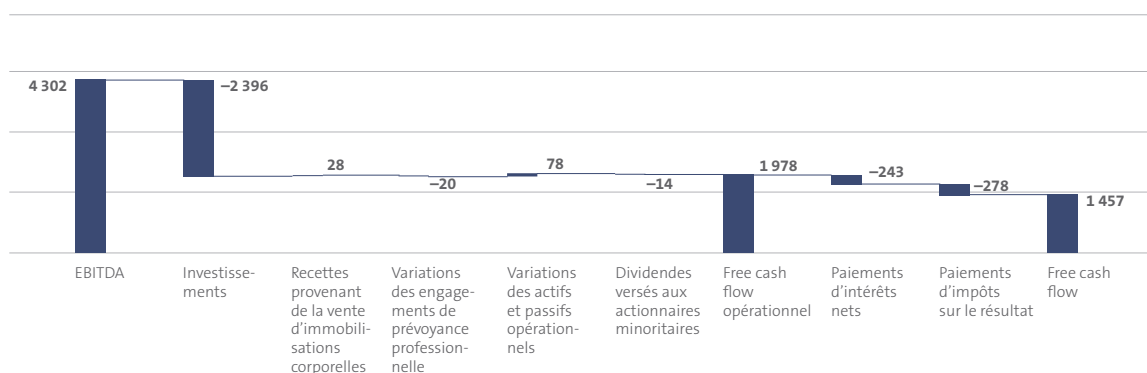
Situation financière et patrimoine du groupe

Situation financière

Flux de trésorerie

En millions CHF	2013	2012	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 302	4 477	(175)
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(2 396)	(2 529)	133
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	28	25	3
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	(20)	(180)	160
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	78	103	(25)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(14)	(14)	–
Operating free cash flow	1 978	1 882	96
Paiements d'intérêts nets	(243)	(236)	(7)
Paiements d'impôts sur le résultat	(278)	(190)	(88)
Free cash flow	1 457	1 456	1
Autres flux de trésorerie nets d'investissement financiers	(149)	1	(150)
Constitution et remboursement de passifs financiers, net	37	(75)	112
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 140)	(1 140)	–
Autres flux de trésorerie	(21)	(18)	(3)
Entrées nettes de trésorerie	184	224	(40)

Free cash flow en millions CHF



Le free cash flow, qui atteint CHF 1 457 millions, est pratiquement demeuré inchangé par rapport à l'exercice précédent. La hausse des paiements d'impôts sur le résultat et l'accroissement des paiements d'intérêts nets ont compensé l'augmentation du free cash flow opérationnel, qui est principalement dû à la baisse des investissements par rapport à l'exercice précédent. Les investissements ont reculé de CHF 133 millions ou 5,3% à CHF 2 396 millions. Ces dépenses mises à part, liés à l'acquisition des fréquences de communication mobile à hauteur de CHF 360 millions les investissements se sont accrus de CHF 227 millions ou 10,5%, ce qui s'explique principalement par la hausse des investissements de Fastweb. La variation des engagements de prévoyance au cours de l'exercice précédent inclut un produit unique de CHF 157 millions sans incidence sur les liquidités, résultant de modifications apportées au régime. L'actif circulant net s'est contracté de CHF 78 millions par rapport à fin 2012 (exercice précédent: CHF 103 millions). Ce repli est principalement induit par une diminution des créances clients. Les dividendes versés aux actionnaires de Swisscom en 2013 se sont élevés à CHF 1 140 millions (exercice précédent: CHF 1 140 millions).

Patrimoine

Etat de la situation financière

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012	Variation
Actifs			
Liquidités et placements à court terme	883	578	52,8%
Clients et autres débiteurs	2 516	2 658	-5,3%
Immobilisations corporelles	9 156	8 549	7,1%
Goodwill	4 809	4 662	3,2%
Autres immobilisations incorporelles	2 053	2 121	-3,2%
Sociétés associées et placements à long terme	346	465	-25,6%
Actifs d'impôt	301	340	-11,5%
Autres actifs courants et non courants	432	423	2,1%
Total des actifs	20 496	19 796	3,5%
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	8 823	8 783	0,5%
Fournisseurs et autres créditeurs	1 870	1 993	-6,2%
Engagements de prévoyance professionnelle	1 293	2 108	-38,7%
Provisions	799	840	-4,9%
Passifs d'impôts	640	425	50,6%
Autres passifs courants et non courants	1 069	930	14,9%
Total des passifs	14 494	15 079	-3,9%
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	5 973	4 690	27,4%
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	29	27	7,4%
Total des capitaux propres	6 002	4 717	27,2%
Total des passifs et des capitaux propres	20 496	19 796	3,5%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	29,3%	23,8%	

L'état de la situation financière présente une hausse de CHF 0,7 milliard ou 3,5% à CHF 20,5 milliards. L'accroissement des actifs est principalement dû aux investissements plus élevés et aux acquisitions d'entreprises.

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	Variation
Immobilisations corporelles	8 222	8 549	9 156	607
Goodwill	4 664	4 662	4 809	147
Autres immobilisations incorporelles	1 879	2 121	2 053	(68)
Créances	2 948	3 081	346	(2 735)
Passifs	(3 738)	(3 763)	(790)	2 973
Actifs opérationnels, net	13 975	14 650	15 574	924
Liquidités et placements	522	712	884	172
Passifs financiers	(8 831)	(8 783)	(8 823)	(40)
Engagements de prévoyance professionnelle	(1 489)	(2 108)	(1 293)	815
Actifs et passifs d'impôt exigible nets	(16)	(85)	(339)	(254)
Parts dans des sociétés associées	233	268	153	(115)
Autres actifs, net	299	63	(154)	(217)
Capitaux propres	4 693	4 717	6 002	1 285

Goodwill

La valeur comptable nette du poste Goodwill s'élevé à CHF 4 809 millions, somme dont la majeure partie concerne Swisscom Suisse (CHF 4 065 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 à EUR 492 millions (CHF 604 millions). Les Autres secteurs opérationnels présentent un goodwill de CHF 140 millions.

Prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance, qui figurent dans les états financiers consolidés, sont évalués conformément aux normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Les engagements de prévoyance nets se montent à CHF 1 293 millions – en baisse de CHF 815 millions par rapport à l'exercice précédent –, principalement en raison de la hausse du taux d'actualisation et de la bonne performance de la fortune de prévoyance. Selon des normes comptables suisses (Swiss GAAP RPC), la caisse de pensions a un surplus de CHF 0,4 milliard qui correspond à un degré de couverture de 106%. L'écart à l'évaluation de CHF 1,7 milliard selon les normes IFRS s'explique par le recours à des hypothèses actuarielles différentes pour le calcul du taux d'actualisation (CHF 0,7 milliard) et de l'espérance de vie (CHF 0,4 milliard) ainsi que par l'application d'une autre méthode d'évaluation actuarielle (CHF 0,6 milliard). Les normes IFRS tiennent également compte des futures augmentations de salaires, de cotisations et de rentes ainsi que des départs à la retraite anticipée.

Capitaux propres

Les capitaux propres ont bondi de CHF 1 285 millions ou 27,2% à CHF 6 002 millions. Le bénéfice net de CHF 1 695 millions et les bénéfices nets de CHF 740 millions directement comptabilisés dans les capitaux propres ont compensés les versements de dividendes à hauteur de CHF 1 140 millions aux actionnaires de Swisscom SA. Les bénéfices nets directement comptabilisés dans les capitaux propres englobent des bénéfices actuariels sans incidence sur les liquidités liés à des plans de prévoyance, à hauteur de CHF 847 millions, et des pertes latentes de CHF 63 millions découlant des conversions de devises des filiales étrangères. Par rapport à fin 2012, le cours de change CHF/EUR s'est apprécié de 1,207 à 1,228. Le 31 décembre 2013, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères comptabilisées dans les capitaux propres atteignaient CHF 1 559 millions (après impôts).

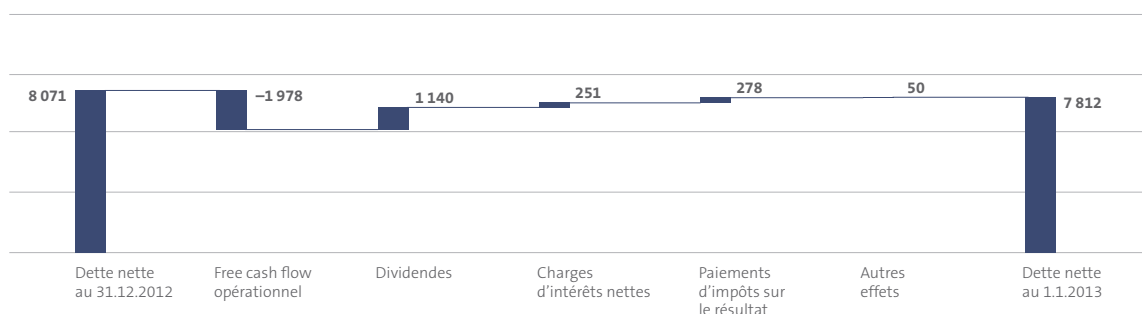
Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (IFRS). Fin 2013, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 243 millions. L'écart par rapport aux capitaux propres figurant dans l'état consolidé de la situation financière est principalement dû aux bénéfices retenus par les filiales et à 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 2013, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 180 millions.

Dettes nettes

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	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	Variation
Dettes nettes	8 309	8 071	7 812	-3,2%
Ratio fonds étrangers/total bilan	77,9%	76,2%	70,7%	
Ratio dettes nettes/capitaux propres	1,9	1,7	1,3	(0,4)
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	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 2012. 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 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 2013 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	—	430	650	148	85	1 313
Emprunts obligataires	1 250	500	2 100	1 114	500	5 464
Placements privés	205	—	672	278	—	1 155
Passifs résultant de contrats de location-financement	13	14	30	40	558	655
Autres passifs financiers	3	1	1	—	—	5
Total	1 471	945	3 453	1 580	1 143	8 592

Investissements

Introduction

Voir rapport
pages 17-18

Swisscom s'attache à garantir, à l'avenir également, la qualité élevée et la disponibilité de son infrastructure de réseau par le biais d'investissements ciblés. A cet égard, l'extension des réseaux à fibre optique, la transition vers une infrastructure tout IP ainsi que la modernisation du réseau de communication mobile sur la base des normes les plus récentes jouent un rôle de premier ordre. En Italie, Fastweb exploite un réseau composé d'un réseau de base à fibre optique propre à l'entreprise et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre. Il est prévu de continuer à développer cette infrastructure de réseau de manière ciblée.

Investissements réalisés en 2013

En millions CHF ou selon indication	2011	2012	2013	Variation
Réseau fixe	409	425	410	-3,5%
Réseau de téléphonie mobile	151	226	271	19,9%
Extension du réseau de fibre optique	301	317	292	-7,9%
A la demande des clients	172	162	159	-1,9%
Projets, autre ¹	367	362	384	6,1%
Fréquences mobiles	–	360	–	–
Swisscom Suisse	1 400	1 852	1 516	-18,1%
Fastweb	552	531	695	30,9%
Autres secteurs opérationnels	169	167	195	16,8%
Group Headquarters et élimination	(26)	(21)	(10)	-52,4%
Total des investissements	2 095	2 529²	2 396²	-5,3%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	18,3	22,2	21,0	

¹ Migration All-IP inclus.

² Hors investissements de CHF 49 millions (exercice précédent 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 fléchi de CHF 133 millions ou 5,3% à CHF 2 396 millions par rapport à l'exercice précédent. Les investissements réalisés en 2012 englobent un montant de CHF 360 millions consentis dans des fréquences de communication mobile existantes et nouvelles. Ces dépenses mises à part, les investissements se sont accrus de 10,5% et représentent 21,0% du chiffre d'affaires net (exercice précédent après correction: 19,1%). En 2013, 63% des investissements sont revenus à Swisscom Suisse, 29% à Fastweb et 8% aux autres secteurs.

Au sein de Swisscom Suisse, les investissements se sont contractés de CHF 336 millions ou 18,1% à CHF 1 516 millions par rapport à l'exercice précédent. Hors investissements consentis dans les fréquences de communication mobile, les investissements ont augmenté de CHF 24 millions ou 1,6% et représentent 17,9% du chiffre d'affaires net (exercice précédent après correction: 17,6%). Cette hausse s'explique par le déploiement des réseaux à haut débit et par la modernisation du réseau de communication mobile – notamment sur la base de la technologie de dernière génération Long Term Evolution (LTE).

Les investissements consentis par Fastweb ont grimpé de CHF 164 millions ou 30,9% à CHF 695 millions par rapport à l'exercice précédent. En monnaie locale, il en a résulté un accroissement d'EUR 124 millions ou 28,1% à EUR 565 millions qui découle pour l'essentiel de l'expansion du réseau à fibre optique en Italie. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires atteint 34,4% (exercice précédent: 25,9%). Environ 40% des investissements sont en relation avec l'accroissement de clientèle.

Le volume des investissements des Autres secteurs opérationnels a augmenté de CHF 28 millions ou 16,8% à CHF 195 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution est principalement due à l'accroissement des investissements de Swisscom IT Services dans l'infrastructure informatique et aux activités d'investissement de Swisscom Immeubles, portées à la hausse par 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 5 février 2014. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'avait eu lieu.

Prévisions

Perspectives financières

Swisscom s'attend à une croissance modérée de son chiffre d'affaires et de son EBITDA pour 2014. L'entreprise table sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 9,45 milliards et un EBITDA au moins de CHF 3,7 milliards pour Swisscom hors Fastweb. L'évolution du chiffre d'affaires et du résultat est conditionnée par une légère augmentation du chiffre d'affaires généré par les services et par une poursuite de la stagnation dans le secteur des clients commerciaux, en raison de l'érosion persistante des prix. Par ailleurs, les entreprises acquises en 2013 ont contribué à la croissance, à hauteur d'environ CHF 80 millions. Les prévisions relatives à l'EBITDA sont toujours basées sur l'hypothèse qu'il n'y aura pas de charges majeures de restructuration et d'intégration. L'extension de l'infrastructure réseau donnera également lieu à des investissements élevés, d'environ CHF 1,75 milliard, en 2014.

Fastweb table sur un chiffre d'affaires d'environ EUR 1,65 milliard, un EBITDA d'au moins EUR 0,5 milliard et des investissements d'un montant d'environ EUR 0,55 milliard. Ces investissements importants s'expliquent par le déploiement du réseau à fibre optique en Italie.

Pour l'ensemble du groupe, Swisscom table sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,5 milliards, sur un EBITDA d'environ CHF 4,35 milliards et sur des investissements de CHF 2,4 milliards, dans l'hypothèse d'un taux de change stable de 1,23 CHF/EUR. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer à l'Assemblée générale le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2014.

Risques

La gestion des risques de Swisscom vise à préserver la valeur de l'entreprise.

Système de gestion des risques

La gestion des risques appliquée à l'échelle de l'entreprise englobe le groupe dans sa totalité et prend en considération les événements tant internes qu'externes. Swisscom se conforme aux normes COSO II et ISO 31000. Ainsi, la gestion des risques 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 de Swisscom vise à protéger la valeur de l'entreprise par la mise en œuvre d'une gestion des risques reconnue et appropriée à l'échelle du groupe, l'établissement de comptes rendus complets, pertinents et adaptés aux échelons hiérarchiques, l'élaboration d'une documentation adéquate et la promotion d'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 défavorables à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Organisation

Le Conseil d'administration délègue l'application du système de gestion des risques au CEO Swisscom SA. Subordonnée au CFO, la gestion des risques, une unité d'organisation centrale, coordonne toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques et les conduit de façon méthodique dans la mesure où l'établissement des rapports l'exige. Swisscom garantit ainsi une gestion des risques globale à l'échelle du groupe tout entier 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). 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 adressent leurs rapports à l'unité d'organisation centrale 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. Swisscom veut identifier, évaluer, traiter les risques en temps utile et aussi les intégrer dans la planification stratégique. Pour ce faire, l'unité d'organisation centrale chargée de la gestion des risques collabore avec les services de controlling et les services stratégiques ainsi qu'avec d'autres services concernés. Sont répertoriés les risques liés à la stratégie (y compris au marché), à l'exploitation (y compris aux finances), à la compliance et à l'établissement des rapports financiers. Les risques sont évalués en fonction de leur probabilité de survenance et de leur incidence qualitative ou quantitative, et sont gérés selon une stratégie de risque. Les répercussions possibles de chaque risque sont évaluées 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.

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 plus haut.

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 qui ne disposent pas de leurs propres infrastructures 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 les infrastructures existantes. 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 gérer la transformation en cours dans différents domaines.

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 communication mobile, de la fibre optique et l'ancrage de la neutralité vis-à-vis 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 communication 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 haut débit augmente à un rythme soutenu, parallèlement à une hausse de l'attractivité des appareils et des 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 va adapter le déploiement de son réseau d'accès au nouveau contexte en vue de réduire les risques.

Capital humain

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.

Situation économique, 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 faire obstacle à la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Le test de dépréciation réalisé en 2013 s'est soldé par un maintien de la valeur des actifs 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. Une grande incertitude règne en outre en ce qui concerne l'évolution des taux d'intérêt et la prime de risque-pays. Une hausse des taux ou de la prime peut aboutir à une correction de valeur. Par ailleurs, le droit européen et italien dans le domaine des télécommunications influence également la marche des affaires de Fastweb. Les risques liés à la réglementation pourraient 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. 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 communication mobile. Il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques et les directives juridiques concernant la construction d'installations de communication 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 ou l'occurrence de températures extrêmes pourraient directement menacer en particulier les stations de base et certains centraux de télécommunication, et empêcher le bon fonctionnement des infrastructures 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).

Résolument engagés en faveur des générations à venir.

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise



Mode de vie et mode
de travail durables

| Pages 81–86



Utilisation durable
des ressources

| Pages 87–97



Communication
pour tous

| Pages 98–102



Employeur
responsable

| Pages 103–110

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

- 73 Contexte et principes
- 74 Thèmes stratégiques
- 79 Gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise

Mode de vie et mode de travail durables

- 81 Environnement et objectifs
- 82 Produits et services respectueux de l'environnement destinés aux clients privés
- 83 Green ICT pour clients commerciaux
- 85 Technologies de communication à faible rayonnement
- 86 Satisfaction de la clientèle

Utilisation durable des ressources

- 87 Environnement et objectifs
- 88 Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique
- 91 Climat
- 93 Indicateurs environnementaux en Suisse
- 94 Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement
- 94 Gestion des risques des fournisseurs

Communication pour tous

- 98 Environnement et objectifs
- 98 Service universel
- 99 Protection des données
- 99 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
- 102 Initiative «Internet à l'école»

Employeur responsable

- 103 Environnement et objectifs
- 104 Développement du personnel
- 105 Recrutement de personnel
- 106 Recrutement de personnel à l'étranger
- 106 Santé et sécurité au travail
- 107 Diversity
- 109 Satisfaction des collaborateurs
- 110 L'effectif du personnel en chiffres

Innovation et développement

- 111 L'innovation, un processus ouvert
- 112 Champs thématiques spécifiques à l'innovation chez Swisscom
- 113 Projets d'innovation en cours

Certification SGS

- 114 Rapport GRI 2013 sur le développement durable de Swisscom SA

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. Elle s'appuie, pour ce faire, sur sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui regroupe quatre grands thèmes. En 2013, Swisscom s'est employée à intensifier les liens entre cette stratégie et sa stratégie d'entreprise.

Contexte et principes

Facteurs de responsabilité durable

- > La prise de conscience des besoins spécifiques aux clients et aux parties prenantes de l'entreprise
- > L'intégrité de l'entreprise et une pensée globale



Positionnement en tant qu'entreprise leader

- > Succès économique de l'entreprise à long terme
- > Rôle écologique précurseur et aide apportée aux clients pour adopter un comportement respectueux du climat, grâce à des produits et services adaptés
- > Action socialement responsable et leadership thématique concernant la promotion des compétences en matière de médias et la protection des jeunes
- > Employeur attrayant et socialement responsable



Thèmes stratégiques

- >  Mode de vie et mode de travail durables
- >  Utilisation durable des ressources
- >  Communication pour tous
- >  Employeur responsable



Thèmes relatifs à la mise en œuvre

- 2014**
 - > Liens entre la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et la stratégie d'entreprise, et corrélation avec l'activité principale
 - > Différentiation sur le marché
- 2020**
 - > Elaborations définition des objectifs 2020

Swisscom accorde une grande importance au développement durable. Il s'agit de ménager les ressources, en particulier l'énergie, tout en assurant une communication adéquate. Les enjeux sont d'autant plus importants qu'elle possède le statut particulier de fournisseur d'infrastructure à l'échelon national et qu'elle doit répondre aux attentes des principales parties prenantes – les clients, les collaborateurs et la Confédération en sa qualité d'actionnaire majoritaire et législateur. Economie durable et responsabilité à long terme sont par conséquent des valeurs essentielles en faveur desquelles Swisscom s'engage. Elles sont définies dans la stratégie d'entreprise et mises en œuvre au travers de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a continué de promouvoir l'intégration de la responsabilité d'entreprise, notamment les aspects écologiques et sociaux. De plus, elle a inscrit à son programme l'élargissement de cette stratégie à Fastweb, filiale de Swisscom.

Thèmes stratégiques

Voir rapport
page 26

Swisscom concentre ses activités en matière de responsabilité d'entreprise sur les thèmes auxquels les parties prenantes accordent une grande importance, mais aussi sur ceux qui sont étroitement liés à son activité principale et offrent ainsi des opportunités sur le marché. Concrètement, Swisscom articule sa stratégie autour des quatre thèmes suivants:

Mode de vie et mode de travail durables



Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables.

Swisscom soutient ses clients dans leurs efforts pour préserver les ressources. Les TIC vertes (Green ICT) permettent aux entreprises d'abaisser sensiblement leurs besoins en énergie et, par tant, leurs émissions de CO₂: les visioconférences et les formules de télétravail (Home Office) font gagner du temps et réduisent les coûts de déplacement. Grâce aux solutions TIC, les bâtiments et les réseaux peuvent être gérés efficacement sur le plan énergétique. Swisscom propose aux entreprises un Green ICT-Check afin qu'elles puissent identifier aisément leur potentiel d'économies. Les clients privés disposent de nombreuses possibilités pour limiter leur empreinte écologique, parmi lesquelles la facture en ligne ou le recyclage de leurs téléphones portables.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:
Swisscom veut accroître de 10% par an le chiffre d'affaires généré par les services Green ICT.

Utilisation durable des ressources



Utilisation durable des ressources naturelles: Swisscom travaille de concert avec ses fournisseurs à la mise en œuvre des normes les plus élevées.

Swisscom, qui compte parmi les dix plus grands consommateurs d'électricité en Suisse, améliore en permanence son efficacité énergétique. Couvrant l'intégralité de ses besoins en la matière par de l'énergie renouvelable domestique, elle s'impose comme l'un des plus importants consommateurs d'électricité issue de l'énergie éolienne ou solaire en Suisse. Swisscom a réduit de plus de moitié les émissions de CO₂ de ses véhicules et de ses bâtiments depuis 1998 et elle attend de ses fournisseurs qu'ils respectent des normes écologiques et sociales élevées.

Exemple tiré du catalogue des objectifs:
Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 25% d'ici à 2015, année de référence.

Communication pour tous



Swisscom s'engage afin que toutes les personnes vivant en Suisse utilisent les médias numériques en toute sécurité.

Swisscom propose un accès aux médias numériques à tous les habitants de Suisse et aide ces derniers à les utiliser de manière responsable. A ce jour, elle a raccordé gratuitement plus de 6 600 écoles à Internet et a initié au monde numérique plus de 100 000 néophytes par le biais des cours qu'elle propose. L'entreprise contribue également à la protection de la jeunesse dans les médias par des produits techniques et des offres qui favorisent la compétence en matière de médias.

Exemple tiré du catalogue des objectifs: chaque année, Swisscom organise 800 cours (15 000 élèves) afin d'améliorer la compétence des jeunes en matière de médias.

Employeur responsable



Swisscom agit de manière socialement responsable. Elle est l'un des employeurs les plus appréciés de Suisse.

Swisscom propose des possibilités d'évolution à ses collaborateurs et les encourage à trouver le juste équilibre entre travail et vie privée. Pour elle, proposer des conditions d'embauche équitables va de soi, de même qu'un partenariat social réel et un engagement marqué en faveur de la formation professionnelle. Les collaborateurs ont par ailleurs la possibilité de s'engager sur le plan social, par exemple dans le cadre du programme Corporate Volunteering.

Exemple tiré du catalogue des objectifs: dans l'optique de la diversité, Swisscom veut, à moyen terme, faire progresser la proportion de femmes au sein du management à 20%.

Principaux indicateurs des objectifs CR deSwisscom

Points clés de la stratégie CR	Objectifs de l'exercice sous revue Objectifs futurs	Statut/mesures L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance
Management/Governance		
Périmètre du rapport/saisie des données Description détaillée du périmètre du rapport et intégration de nouvelles entreprises dans les systèmes de saisie des données pour l'établissement du rapport sur le développement durable KPI: taux de couverture des systèmes de gestion et des chiffres clés au sein du périmètre du rapport	2013: Intégration dans les processus 2014: Mise en œuvre, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint Actualisation permanente de la liste détaillée des entreprises du groupe Mesure pour 2014: > Poursuite de l'intégration dans les processus Acquisition et Mutation
Anti-corruption (GRI-SO2) KPI: réalisation de formations à la directive anti-corruption	2013: Intégrer la formation dans le processus de compliance 2014: Mise en œuvre, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint Intégration de formations dans le processus de compliance; réalisées en tant qu'e-learning pour les cadres en 2013; D'autres formations seront réalisées dans le cadre du processus de compliance
Mode de vie et mode de travail durables		
Hausse du chiffre d'affaires sur le portefeuille Green ICT (GRI-EN26) Produits et services respectueux de l'environnement pour clients commerciaux (B2B) KPI: hausse du chiffre d'affaires sur un portefeuille Green ICT défini	2013: +10% par rapport à l'exercice précédent 2014: +10% par rapport à l'exercice précédent	Objectif 2013 pas atteint (-6%) Recul dû à un effet exceptionnel (chiffre d'affaires unique réalisé avec une grande entreprise l'exercice précédent); Le chiffre d'affaires obtenu pour les différents services est toutefois majoritairement à la hausse par rapport à l'exercice précédent Mesures pour 2014: > Poursuite de la promotion des offres respectueuses de l'environnement > Attribution de nouveaux certificats Green ICT > Parrainage de projets avec les ONG
Elargissement du portefeuille des produits et services respectueux de l'environnement (GRI-EN26) KPI: nombre d'offres certifiées de myclimate (ONG)	2013: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 19 2014: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 32	Objectif 2013 clients privés pas atteint (1) Objectif 2013 clients commerciaux dépassé (30) Mesures pour 2014: > Evaluation de produits appropriés ou nouvelle conception de produits et services appropriés > Détermination du potentiel d'amélioration en matière de respect de l'environnement par rapport aux produits standard > Portefeuille existant: www.swisscom.ch/myclimate
Reprise des téléphones portables (GRI-EN26) Réutilisation / recyclage de portables qui ne sont plus utilisés KPI: taux de retour (pourcentage des appareils ramenés par rapport au nombre d'appareils vendus)	2013: 14% 2014: 12%	Objectif 2013 pas atteint (9,8%) Le succès de l'opération de collecte nationale «Swisscom Mobile Aid» est resté en deçà des attentes Mesures pour 2014: > Augmentation du taux de retour par rapport à 2013 grâce à des programmes «buy-back» et à d'autres mesures
Réduction de la consommation de papier (GRI-EN26) KPI: pourcentage de clients privés utilisant la facture en ligne	2015: 30%	Pourcentage atteint en 2013: 18,3% Mesures pour 2014: > Poursuite de la promotion de la facture en ligne > PUBLIPOSTAGES pour les segments clientèle appropriés > Action commune avec le WWF Suisse
Formation des collaborateurs des points de contact (Shops et centres d'appels) (GRI-EN26) Formation des collaborateurs des Shops et des centres d'appels pour répondre aux demandes des clients/messages d'ordre environnemental/social KPI 2013: cours sur la responsabilité d'entreprise (CR)	2013: Elaboration du cours et première réalisation 2014: Poursuite du cours	Objectif 2013 atteint Cours réalisés Mesure pour 2014: > Poursuite du cours
Utilisation durable des ressources		
Energies renouvelables (GRI-EN4) KPI: taux de couverture des besoins en électricité par des énergies renouvelables	2013: 100% 2014: 100%	Objectif 2013 atteint (100%) Mesures pour 2014: > Achat d'énergies renouvelables (électricité) > Compensation par des certificats > Vérification par le WWF Suisse > Accroissement de la propre production d'électricité (photovoltaïque)
Efficacité énergétique (GRI-EN6) Accroissement permanent de l'efficacité énergétique KPI: accroissement de l'efficacité énergétique (EF) Base au 1 ^{er} janvier 2010 > CET = Consommation d'énergie totale > EEC = Economies d'énergie cumulées $EF = \frac{GEV + \sum ESP}{GEV}$ Source: adaptée d'après la directive de l'OFEV	2015: +25% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Accroissement de l'efficacité atteint entre 2010 et 2013: +21 % Mesures pour 2014: Application de nouvelles mesures d'économie et d'efficacité, notamment: > Recours à la méthode de refroidissement Mistral (refroidissement par l'air extérieur) > Remise en état et améliorations technologiques > Achèvement de l'adaptation du réseau mobile > Gains de productivité dans les centres de calcul > Virtualisation des serveurs
Réduction des émissions directes de CO₂ (GRI-EN18) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) KPI: émissions de CO ₂ issues de la consommation de combustibles et de carburants	2015: -12% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Réduction atteinte entre 2010 et 2013: -3.9 % Le besoin supplémentaire en surfaces et la hausse des kilomètres parcourus ont compensé majoritairement les mesures de réduction; Indicateurs énergétiques relatifs toutefois nettement améliorés Mesures pour 2014: > Mise en œuvre d'autres mesures d'amélioration de l'efficacité > Poursuite de la mise en œuvre de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)

Points clés de la stratégie CR	Objectifs de l'exercice sous revue Objectifs futurs	Statut/mesures L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, et non atteint ou dépassé hors de cette tolérance
Optimisation des émissions de CO₂ de la flotte de véhicules (GRI-EN29) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) KPI: valeur moyenne des émissions de CO ₂ par véhicule du personnel en gramme de CO ₂ par km, conformément aux données du constructeur	2012: 128 g CO₂/km 2014: 120 g CO₂/km 2015: 110 g CO₂/km	Objectif 2013 dépassé (123 g CO₂/km) Mesures pour 2014: > Poursuite de la mise en œuvre de la feuille de route pour les acquisitions
Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement		
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises à profil de risque moyen (800 fournisseurs) (GRI-HR2) KPI: nombre de fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises à profil de risque moyen)	2013: 35% (280) 2014: Nouvelle évaluation	Objectif 2013 atteint (35%/280) Mesures pour 2014: > Nouvelle évaluation des groupes de marchandises (sur la base de la stratégie des groupes de marchandises) et des fournisseurs à profil de risque moyen > La quantification intervient après une nouvelle évaluation des groupes de marchandises
Vérification des fournisseurs des groupes de marchandises à profil de risque moyen (GRI-HR2) KPI: a) nombre de fournisseurs à profil de risque élevé, ayant été soumis à un audit (audits) b) nombre de fournisseurs à profil de risque moyen ayant rempli une autodéclaration	2013: a) 4 b) 30 2014: a) 4 + 50 par la JAC b) 30	Objectif 2013 a) pas atteint (2), 1 audit reporté, 1 audit annulé; 38 autres audits réalisés dans le cadre de la JAC b) dépassé (70), dont 35 du segment à profil de risque moyen Mesures pour 2014: a) Réalisation d'audits et intensification de la collaboration dans le cadre de la JAC b) Autodéclaration de 30 fournisseurs sélectionnés à profil de risque différent
Nouveau: Vérification des fournisseurs d'importance stratégique en ce qui concerne la transparence en matière d'émissions de gaz à effet de serre KPI: nombre de Key Suppliers qui rendent publiques leurs données environnementales via le CDP CDP = Carbon Disclosure Project	2014: (cumulés)	Valeur initiale 2013: 27 Mesures pour 2014: > Encouragement de la participation au CDP par des campagnes
Implémentation des directives de Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise (GRI-HR2) KPI: part du volume de commandes générée avec des fournisseurs ayant signé les directives en matière de responsabilité d'entreprise	2013: 95% 2014: Atteint, pas d'autre objectif	Objectif 2013 atteint (95%) Mesure pour 2014: > Concentration sur les cas spéciaux
Communication pour tous		
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux parents et aux enseignants (GRI-PR6) KPI: nombre de participants aux cours médias proposés	2013: 5 000 2014: 6 500	Objectif 2013 dépassé (5 741) Mesures pour 2014: > Extension de l'offre sur la plateforme en ligne > Commercialisation accrue de l'offre
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux élèves (du secondaire) (GRI-PR6) KPI: 2013: nombre d'élèves	2013: 15 000 2014: 15 500	Objectif 2013 pas atteint (13 305 élèves) Le programme a néanmoins été étendu par rapport à l'exercice précédent Mesures pour 2014: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
Promotion des compétences en matière de médias: cours pour seniors (GRI-PR6) KPI: nombre de participants	2013: 14 000 2014: 14 000	Objectif 2013 atteint (14 500) Remarque: objectif initial réduit au 2e trimestre, faute des ressources nécessaires Mesures pour 2014: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
Accès pour tous (accessibilité) (GRI-SO1) Amélioration de l'accès sans barrière pour la présence en ligne de Swisscom KPI: niveau d'accessibilité AA conformément aux Web Content Accessibility Guidelines WCAG	2013: Notation AA pour la présence en ligne 2014: 2013: Notation AA pour la présence en ligne	Objectif 2013 retardé Mise en œuvre de différentes mesures pour l'accès sans barrière (niveau AA) Mesures pour 2014: > Mise en œuvre d'autres mesures pour l'accès sans barrière (conformité WCAG2.0 AA)
Employeur responsable		
Diversity (GRI-LA1) Augmentation de la proportion de femmes au sein du management KPI: proportion de femmes au sein du management	A moyen terme: 20%	Valeur initiale 2010: 9,9% Valeur 2013: 11,8% Mesures pour 2014: > Programmes de mentorat/coaching spéciaux > Recrutement transparent et ciblé > Réseau de femmes > Talent Management et planification de la relève
Gestion de la santé au travail (GRI-LA7) Maintien ou réduction du taux d'absentéisme par rapport à l'exercice précédent KPI: absences exprimées en jours/jours théoriques (pondérés en fonction des équivalents plein temps) x 100 Les jours théoriques sont calculés en fonction du temps de travail standard	Chaque année Maintien ou réduction du taux d'absentéisme par rapport à l'exercice précédent	Valeur 2012: 2,9% Objectif 2013 atteint (2,9%) Remarque: objectif initial révisé et reformulé au 3e trimestre Mesures pour 2014: > Poursuite de la professionnalisation de la gestion des cas > Ancrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs
Corporate Volunteering (GRI-LA) KPI: nombre de jours d'intervention	2013: 1 000 jours 2014: 1 400 jours	Objectif 2013 dépassé (1 330 jours) Mesures pour 2014: > Extension de l'utilisation du Corporate Volunteering, notamment comme instrument de développement pour le personnel -> Skills based Volunteering (interventions en fonction des compétences et des connaissances)

Informations complémentaires relatives à l'engagement (annexe GRI)

Outre les thèmes présentés, Swisscom défend plusieurs initiatives socioculturelles et encourage l'innovation et le développement. D'autres détails sur l'engagement de Swisscom ainsi que des informations approfondies sur ce rapport figurent dans l'annexe GRI correspondante. Cette dernière contient notamment des informations détaillées sur les périmètres du rapport, la gouvernance, l'orientation clientèle, les quatre grands thèmes de Swisscom, d'autres aspects en matière d'environnement dans l'exploitation opérationnelle ainsi que les affiliations et les partenariats. L'annexe peut seulement être consultée en ligne.

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/gri-2013

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Engagements et participation

En sa qualité d'entreprise citoyenne consciente de ses responsabilités, Swisscom a pris une part active, en 2012, aux débats publics portant sur:

- > une attitude responsable à long terme du secteur des TIC
- > les TIC dans le domaine de la formation
- > l'amélioration du service à la clientèle (par exemple dans la perspective de la protection des consommateurs)
- > le déploiement d'une infrastructure haut débit et d'une infrastructure de communication mobile couvrant l'ensemble de la Suisse
- > l'amélioration des systèmes d'information destinés aux clients (par exemple informations sur les offres de téléphonie mobile pour les clients à l'étranger)
- > les TIC et la transition énergétique

Au cours de l'exercice sous revue tout comme en 2012, Swisscom a participé aux procédures de consultation fédérales et pris position sur la révision du droit des cartels et sur la révision de la loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). En 2013, les travaux préparatoires en vue de la révision de la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication se sont poursuivis. Dans le cadre de la consultation en cours, Swisscom a rédigé sa propre prise de position et contribué à la rédaction de la prise de position de l'association professionnelle asut. Ces prises de position peuvent être consultées sur le site Internet des autorités compétentes.

 Voir sous
[www.admin.ch/
dokumentation](http://www.admin.ch/dokumentation)

Les prises de position reposent sur le postulat suivant: Swisscom promeut le principe de l'autorégulation et de la concurrence sur un marché libre. Les nombreuses offres attrayantes commercialisées et les investissements élevés réalisés au cours de l'exercice sous revue viennent appuyer ce principe. Swisscom prône une approche tournée vers les solutions, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Elle adopte des positions qui se fondent sur des données claires, reflétant sa façon de voir les choses. Swisscom entretient des relations transparentes et empreintes de confiance avec le monde politique, les autorités et la société. Au travers de sa participation aux manifestations et auditions publiques et de ses prises de positions écrites, Swisscom prend part au débat politique. Elle rejette en revanche toute pratique douteuse d'un point de vue juridique ou éthique visant à influencer les leaders d'opinion. Enfin, Swisscom est neutre sur le plan politique et religieux et n'apporte aucune aide financière aux partis.

Associations aux intérêts convergents

Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, Swiss-Holdings, ICT Switzerland, les réseaux à fibre optique de Suisse et l'asut. Elle est représentée au comité directeur d'economiesuisse, de Fibroptique Suisse et de l'asut. Ce faisant, l'entreprise exige des conditions-cadres réglementaires et juridiques stables sur lesquelles le déploiement onéreux de l'infrastructure pourra continuer de s'appuyer à l'avenir. En 2013, Swisscom a investi environ CHF 1,7 milliard dans l'infrastructure de réseau en Suisse.

Affiliations et partenariats

En tant que membre d'associations ou à l'occasion de projets précis, Swisscom travaille avec divers partenaires sur des sujets spécifiques découlant de ses quatre thématiques stratégiques:

- > **Mode de vie et mode de travail durables:** fondation myclimate; Fondation de recherche sur la communication mobile

- > **Utilisation durable des ressources:** Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC); WWF Suisse; Global e-Sustainability Initiative (GeSI); Joint Audit Cooperation (JAC) et Carbon Disclosure Project (CDP) – module Supply Chain
- > **Communication pour tous:** Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant; Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Programme national de promotion des compétences en matière de médias et de la Fondation Accès pour tous
- > **Employeur responsable:** Swiss Women Network; Union patronale suisse

D'autres partenariats sont mentionnés dans l'annexe GRI au rapport de gestion.

Gouvernance et mise en œuvre de la responsabilité d'entreprise

Ancrage dans la stratégie

Le Conseil d'administration de Swisscom s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il traite en plénum ou au sein de ses divers comités des questions pertinentes d'ordre économique, écologique et social. Pour ce faire, il a délégué la mise en œuvre de la stratégie au CEO Swisscom SA. Le CEO, qui peut confier des fonctions et des compétences à des postes subordonnés, est épaulé par les membres de la Direction du groupe.

Il incombe à la division Group Communications & Responsibility de diriger la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise.

Responsabilité du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est chargé d'approuver la stratégie à long terme en matière de responsabilité d'entreprise. Il a pris connaissance de la présente gouvernance ainsi que des objectifs 2014 et validé les thèmes stratégiques. Le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et de la réalisation des objectifs par un rapport trimestriel. Il peut en outre notamment décider de l'élargissement du champ d'application de cette stratégie aux filiales du groupe en Suisse et à l'étranger.

Responsabilité de la Direction du groupe

La Direction du groupe, en tant qu'organe, se penche, chaque année, sur le développement de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et, chaque trimestre, sur sa mise en œuvre. Au mois de novembre, elle procède à une rétrospective de l'exercice qui s'achève et adopte les objectifs pour l'exercice à venir.

La Direction du groupe dispose des instruments de contrôle suivants, introduits en 2010:

- > un rapport hebdomadaire de la division Group Communications & Responsibility, avec proposition de mesures et de développements
- > un rapport trimestriel contenant les principaux indicateurs de performance (KPI) en relation avec les thèmes majeurs de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
- > un rapport trimestriel du Risk Management

En mars 2011, des membres de la Direction du groupe et des membres de la Direction de Swisscom Suisse ont été nommés sponsors internes des grands thèmes en relation avec la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Ils sont responsables de l'avancement des travaux et de la réalisation des objectifs de chacun de leurs thèmes. Les domaines de responsabilité ont été attribués en fonction des compétences clés des membres respectifs de la Direction du groupe et définis comme suit:

- > **Gestion globale:** direction de Group Communications & Responsibility
- > **Mode de vie et mode de travail durables:** responsable Clients privés, responsable PME, responsable Grandes Entreprises et CEO de Swisscom IT Services
- > **Utilisation durable des ressources:** responsable Réseau & IT et CFO Swisscom SA
- > **Communication pour tous:** responsable Clients privés
- > **Employeur responsable:** responsable Group Human Resources

Cette approche garantit que les grands thèmes sont fortement ancrés dans l'entreprise, et ce de manière contraignante.

Rôle de Group Communications & Responsibility

La division Group Communications & Responsibility ou l'équipe CR centrale rattachée à cette division coordonne la mise en œuvre en matière de responsabilité d'entreprise et exploite les synergies à l'échelle de l'entreprise. Les fonctions concrètes de l'équipe CR sont les suivantes:

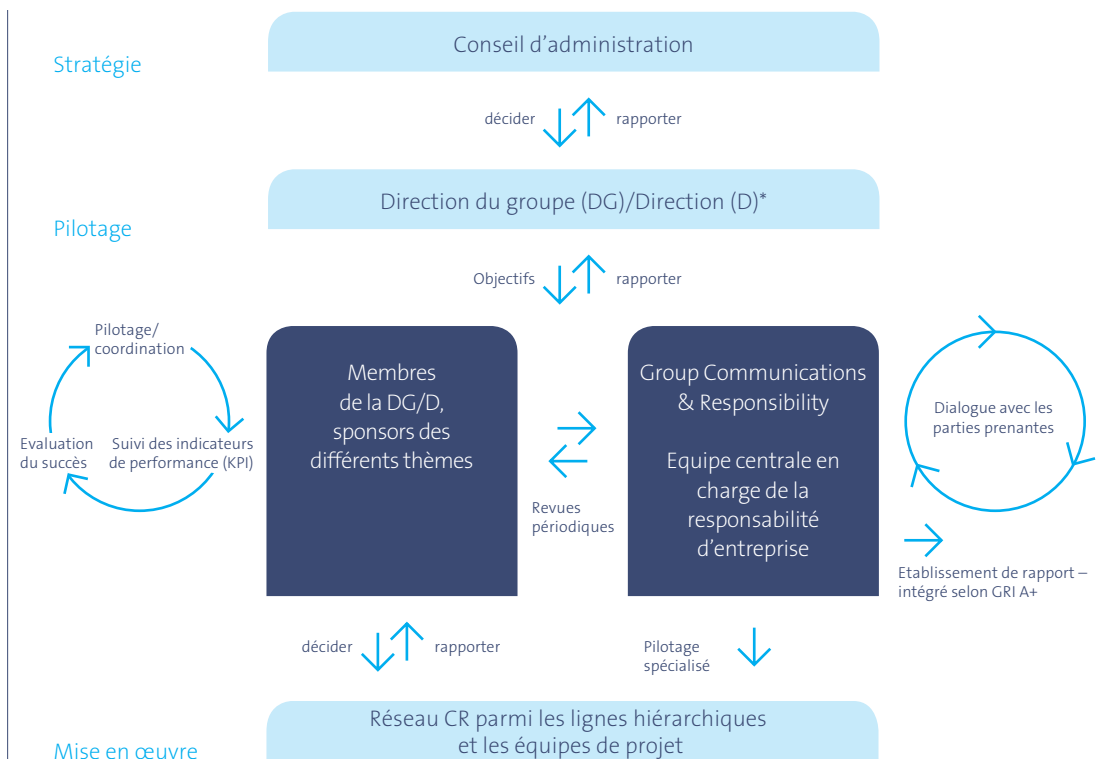
- > élaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (définition des objectifs/ points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > soutien des sponsors de la Direction du groupe et de la Direction
- > coordination de la mise en œuvre de la stratégie et lancement de mesures
- > élaboration des directives relatives à la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
- > garantie du dialogue avec les parties prenantes
- > dialogue avec les partenaires stratégiques (dont les ONG)
- > établissement de rapports à l'intention des parties prenantes internes et externes
- > collaboration avec la division Group Business Steering en vue de l'établissement du rapport de développement durable et l'établissement du rapport de gestion

Unités hiérarchiques et réseau en matière de responsabilité d'entreprise

Les mesures sont mises en œuvre au sein d'équipes de projets ou d'unités hiérarchiques, en fonction du thème abordé. Dans chaque division de l'entreprise, plusieurs membres du management sont désignés pour implémenter les mesures au niveau opérationnel, en étroite collaboration avec l'équipe CR. Une manifestation réunissant tous les membres du réseau CR a lieu au moins une fois par an, afin de garantir l'échange d'informations et pour élaborer de nouvelles thématiques.

Membres responsables au sein de la Direction du groupe

Le graphique met en évidence le rôle de conseil et d'accompagnement endossé par les membres de la Direction du groupe et de la Direction vis-à-vis des unités hiérarchiques.



* Nouvelle structure de la direction dès le 1.1.2014

Mode de vie et mode de travail durables



Swisscom encourage ses clients à adopter un mode de vie et un mode de travail durables. Dans cet état d'esprit, elle commercialise des produits et prestations respectueux de l'environnement et à faible rayonnement destinés aux clients privés et des services Green ICT pour les clients commerciaux.

Environnement et objectifs

Le secteur des TIC joue un rôle clé dans la réduction des émissions de CO₂. Comme le confirme une étude réalisée par la Global e-Sustainability, ce secteur peut contribuer à réduire les émissions de CO₂ d'environ 16% au niveau mondial. Un potentiel de réduction qui correspond à environ sept fois la quantité de CO₂ émise par le secteur des TIC lui-même.

Des solutions TIC très diverses peuvent contribuer à la diminution des émissions de CO₂. Ainsi, les visioconférences permettent d'éviter les déplacements. Les services de communication offrent aussi la possibilité de travailler à domicile. L'optimisation des flottes de véhicules, les services peu énergivores des centres de calculs et la gestion intelligente des habitations, appareils ou réseaux électriques contribuent également, grâce aux technologies TIC, à réduire les émissions de CO₂ et à réaliser des économies d'énergie.

Swisscom est consciente de la responsabilité du secteur des TIC dans la mise en œuvre efficace des ressources et la promotion d'un mode de vie et d'un mode de travail durables. C'est pourquoi elle lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres moins énergivores et plus respectueuses des ressources. Elle commercialise en outre des produits et des prestations qui aident les clients à réduire leurs émissions de CO₂ et à réaliser des économies d'énergie.


Voir sous
[www.swisscom.ch/
greenict](http://www.swisscom.ch/greenict)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
responsabilite](http://www.swisscom.ch/responsabilite)

Conception de produits écologiquement et socialement acceptables

La stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est pleinement intégrée au processus de conception des produits. Au fil de ce processus, les répercussions des nouveaux produits sur les quatre grands thèmes relatifs à cette stratégie sont consignées au moyen d'une liste de contrôle CR (Corporate Responsibility). Si des répercussions non négligeables apparaissent, Swisscom prend les mesures qui s'imposent.

Nombre de produits respectueux de l'environnement assortis d'une recommandation climatique
Le portefeuille compte

30 produits

Recyclage des téléphones mobiles
Swisscom Mobile Aid
Nombre d'appareils récupérés en 2013

149 milles

Produits et services respectueux de l'environnement destinés aux clients privés

Offre aux clients privés

Au cours de l'exercice sous revue, la division Clients privés de Swisscom Suisse a poursuivi le programme relatif au mode de vie et au mode de travail durables. Ce programme optimise les produits et services d'un point de vue écologique (rayonnement et efficacité énergétique) et crée une communication transparente pour les particuliers.

Comme les bilans écologiques des réseaux et des terminaux établis au cours de ces dernières années le mettent clairement en évidence, les trois facteurs suivants ont une incidence sur l'environnement:

- > **la consommation d'énergie** des terminaux utilisés par les clients
- > **l'énergie utilisée** pour la production des terminaux
- > **la consommation électrique** des éléments de réseau

Succès mesurables du programme pour l'exercice sous revue:

- > **BeSmart:** ce service lancé par la filiale Swisscom Energy Solutions permet aux particuliers de contrôler à distance leur pompe à chaleur, leur chauffage électrique et – s'ils en ont une – leur chaudière, et d'être alertés dans les meilleurs délais en cas de dérangement de ces installations. De plus, BeSmart compare l'efficacité énergétique des dispositifs de chauffage dans les bâtiments correspondants. Gratuit pour les particuliers, ce service vise à économiser l'énergie de réglage et à compenser les fluctuations sur le marché suisse de l'électricité. Un grand nombre de pompes à chaleur et de chauffages électriques peuvent par exemple être regroupés sous forme de pool et contribuer à la stabilisation du réseau électrique. BeSmart favorise donc l'intégration des sources d'énergie renouvelables telles que l'énergie éolienne et solaire dans l'alimentation électrique.
- > **Décodeur 1 watt:** depuis novembre 2012, Swisscom active le mode «économie d'énergie» sur tous les nouveaux décodeurs TV et sur les modèles de remplacement qu'elle livre. En mode veille, le plus économique, ces appareils ne consomment plus que 0,4 watt, soit une économie d'énergie d'environ 50% en moyenne. Cette configuration ne présente aucun inconvénient pour le client, si ce n'est un temps de démarrage légèrement plus long.
- > **Ecomode plus:** grâce à Ecomode plus, les téléphones sans fil n'émettent plus qu'un très faible rayonnement. Pratiquement tous les téléphones sans fil vendus par Swisscom sont des modèles Ecomode plus.

Swisscom sensibilise les clients aux possibilités d'économies d'énergie ci-après:

- > **Economies d'énergie – c'est si simple:** sur l'initiative de l'Office fédéral de l'Energie (OFEN), Swisscom et deux autres fournisseurs ont opté pour une campagne d'information commune incitant les clients à s'informer et à configurer les modems, routeurs et décodeurs TV qu'ils utilisent chez eux de manière à optimiser l'énergie. Swisscom soutient cette campagne au travers de communiqués ciblés envoyés à ses clients et présente sur son site internet les paramètres permettant d'optimiser la consommation d'énergie.
- > **Des points environnement également sur les téléphones fixes:** les appareils fixes et mobiles des différents fabricants se distinguent non seulement par leur design et leurs performances, mais également par leur éco-compatibilité. Or, les informations relatives à leur consommation énergétique ou aux matières premières utilisées pour leur fabrication étaient jusqu'ici difficilement accessibles au client. Swisscom a été le premier opérateur de Suisse à instaurer, en 2011, le système d'évaluation par points environnement afin d'assurer plus de transparence. Tous les appareils proposés à la vente sont notés sur la base de trois critères dont les coefficients de pondération sont identiques: faible consommation électrique, faible énergie nécessaire à la fabrication et choix responsable des matières premières. Les points environnement se limitent aux aspects écologiques. Ils permettent aux clients de tenir compte de l'aspect environnemental avant de prendre leur décision d'achat. En 2013, Swisscom a développé le système d'évaluation par points environnement. Désormais, les clients bénéficient d'une évaluation indépendante de myclimate pour l'achat de téléphones fixes.
- > **Recyclage des terminaux:** Swisscom offre une garantie de deux ans et des services de réparation pour tous les terminaux tels que téléphones fixes, modems, téléphones portables ou modems USB Mobile Unlimited. De plus, l'entreprise reprend tous les appareils électroniques issus de son assortiment et réutilise les routeurs, dans la mesure du possible. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association écono-


Voir sous
www.be-smart.ch


Voir sous
[www.swisscom.ch/
economiser-energie](http://www.swisscom.ch/economiser-energie)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
pointsenvironnement](http://www.swisscom.ch/pointsenvironnement)

Voir sous
www.swico.ch

mique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Il est financé par une taxe de recyclage anticipée. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.

- > **Swisscom Mobile Aid:** en 2013, Swisscom a récupéré environ 149 000 téléphones mobiles qu'elle a, pour la plupart, revendus par l'intermédiaire d'une entreprise tierce dans des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé à l'entreprise d'insertion réalise et à l'organisation caritative SOS Villages d'Enfants Suisse. Les appareils qui ne peuvent pas être revendus sont recyclés par SWICO. Si la population suisse fait volontiers don de ses vieux appareils de téléphonie mobile, le taux de retour des appareils mobiles usagés a baissé par rapport à 2012 puisqu'en 2013, il s'est diminué à 9,8% (contre 11,4% l'année précédente). Les résultats de l'action de collecte nationale lancée fin 2013 dans toute la Suisse, en collaboration avec Valora, SOS Village d'Enfants et le partenaire média Ringier, n'ont pas été à la hauteur des espérances.
- > **Facture en ligne:** la facture en ligne gagne toujours plus de terrain sur la facture papier. Le pourcentage de clients ayant opté pour la facture en ligne, une solution écologique attrayante, est passé de 15% en 2012 à 18,3% fin 2013. Pour renforcer l'attrait de la facture en ligne, Swisscom a pris diverses mesures visant principalement à démontrer au client que ce type de facture non seulement est bénéfique pour l'environnement, mais qu'il lui permet aussi de gagner du temps et de réaliser des économies en raison de la simplicité de traitement. Ainsi, au début de l'année, Swisscom a par exemple mené une action de grande envergure, conjointement avec le WWF, incitant 47 000 nouveaux clients à renoncer à la facture sur papier.
- > **Information et sensibilisation des clients et de la population:** en 2013, Swisscom a étendu son partenariat avec le WWF Suisse. Elle est maintenant le principal sponsor de l'Application Guide WWF et du calculateur d'empreinte écologique WWF. Avec l'application, le WWF et Swisscom, «partenaires pour l'environnement», explorent de nouvelles voies. L'application comporte une section spécifique portant sur l'engagement de Swisscom en faveur de l'environnement et de la société démontrant leur volonté commune de promouvoir un mode de vie durable. Le calculateur d'empreinte écologique permet de calculer facilement son empreinte personnelle et fournit des conseils individualisés pour sensibiliser davantage aux questions liées à la durabilité.

Voir sous
www.swisscom.ch/mobileaid

Voir sous
www.swisscom.ch/factureenligne

Voir sous
www.wwf.ch

Green ICT pour clients commerciaux

Programme Green ICT

Le programme Green ICT de Swisscom comprend des produits et prestations permettant aux clients commerciaux de réaliser des économies d'énergie et de réduire les émissions de CO₂. Les services Green ICT sont classés dans les catégories suivantes:

- > **Réduire les déplacements:** conférences virtuelles, solutions pour les Home Offices et le travail mobile, solutions pour optimiser la logistique
- > **Economies d'énergie:** externalisation et virtualisation de serveurs dans des centres de calcul efficaces, solutions pour des postes de travail efficaces
- > **Economies de papier:** solutions d'impression économisant le papier, travail sans papier

Les produits et prestations correspondants sont assortis d'une recommandation climatique de la fondation myclimate. Cette recommandation révèle les économies d'énergie et les réductions de CO₂ susceptibles d'être réalisées. Elle peut être consultée sur Internet.

En 2013, Swisscom a de nouveau mis en œuvre de nombreuses mesures pour promouvoir l'utilisation des services Green ICT et ainsi réduire davantage les émissions de CO₂.

Pour ce faire, Swisscom a étendu son offre de services Green ICT certifiés par myclimate. Elle y a par exemple rajouté le tableau blanc interactif, qui permet d'élaborer des ébauches de projets et des plans et d'en discuter à distance.

La progression du chiffre d'affaires au cours de l'exercice souligne l'attractivité des services Green ICT. En 2013, Swisscom a distingué de nouveaux clients en leur attribuant des certificats Green ICT qui justifient de la quantité d'émissions évitée grâce à l'utilisation de produits Green ICT; 53 clients ont ainsi reçu des certificats Green ICT: ils réalisent ensemble une économie annuelle de plus de 15 000 tonnes de CO₂ et d'environ 8 000 MWh.

Voir sous
www.swisscom.ch/myclimate

Swisscom a mené une étude sur les conséquences du travail mobile, en collaboration avec les CFF et la Haute école spécialisée Suisse du Nord-Ouest. Durant les mois de février et mars 2013, 250 personnes-test choisies dans les rangs de Swisscom et des CFF ont tenté d'éviter les moyens de transport pendant les heures de pointe. Principaux résultats de l'étude:

- > Le temps de travail global des personnes-test est resté inchangé durant l'étude, mais la part du travail flexible a augmenté.
- > Environ deux tiers des déplacements professionnels ont été effectués en dehors des heures de pointe.
- > Au final, la satisfaction au travail, le bien-être, la motivation, la qualité de la vie de famille et sociale de même que la satisfaction de l'employeur s'en sont trouvés nettement améliorés.
- > Les personnes-test ont apprécié le climat qui régnait au sein de leur équipe et estimé que les performances de celle-ci étaient restées aussi bonnes pendant l'étude.

L'étude confirme donc le grand potentiel du travail mobile tant pour désengorger les moyens de transport que pour accroître la satisfaction et la productivité des collaborateurs. Au sein de Swisscom, le guide «Travail mobile» met en avant les principaux arguments en faveur du travail mobile. De plus, les vendeurs et des présentations sur la question informent les clients de Swisscom sur les avantages du travail mobile.

Swisscom a par ailleurs mis en place les activités suivantes dans le domaine Green ICT:

- > **Home Office Day national:** Swisscom qui soutient cette opération, à titre de partenaire, depuis son lancement en 2010, y participait pour la quatrième fois en 2013. Cette année, le label «home office friendly» pour les entreprises a vu le jour. Il confère à celles-ci une réputation d'employeur attrayant, dans les offres d'emploi par exemple.
- > **Reconnaissance des clients Green ICT:** Swisscom témoigne sa reconnaissance aux clients commerciaux qui choisissent des services Green ICT et réduisent ainsi leurs émissions de CO₂ et leur consommation d'électricité, en leur décernant un certificat ad hoc.

Green ICT chez Swisscom

Swisscom promeut l'utilisation des Green ICT non seulement auprès de ses clients, mais aussi en son sein, en utilisant des solutions du même type:

- > Swisscom a désormais installé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature, sur 18 sites.
- > Les collaborateurs de Swisscom sont presque tous en mesure d'exploiter, en quelques clics de souris, les solutions de partage de vidéos et de bureau avec d'autres collaborateurs et d'effectuer une partie de leur travail à leur domicile. L'étude Work Anywhere et la participation au Home Office Day ont permis d'ancrer davantage le thème des nouvelles formes de travail au sein de Swisscom. Le guide «Travail mobile» élaboré en 2013 fournit aux collaborateurs et à leurs supérieurs des directives sur la manière d'aborder le travail mobile.

Réduction des émissions de CO₂ grâce aux services Green ICT

En 2013, les entreprises distinguées par un certificat Green ICT ont économisé du CO₂ à hauteur de

15 000 tonnes

Economies d'électricité grâce aux services Green ICT

En 2013, ces entreprises ont également réalisé des économies d'électricité à hauteur de

8,0 GWh

Technologies de communication à faible rayonnement

Conseils et informations sur le thème des technologies radio et de l'environnement

Des collaborateurs spécialement formés conseillent les personnes qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ainsi que les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 630 entretiens avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Ces entretiens sont suggérés suite à des projets locaux.

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

Swisscom est consciente de la responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de réseaux de radiocommunication. Elle suit les avancées scientifiques en la matière en faisant appel à des spécialistes internes et externes. En outre, elle analyse les résultats de la recherche et soutient les travaux scientifiques importants.

Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Elle emploie quatre collaborateurs qualifiés pour suivre et interpréter les derniers résultats des recherches relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions.

En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à ce sujet les fiches d'information 193 et 304 publiées par l'OMS).

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
rayonnement](http://www.swisscom.ch/rayonnement)

Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI

Swisscom est tenue d'exploiter, pour ses stations de base de communication mobile, un système d'assurance qualité qui garantit que les installations en service respectent durablement les valeurs limites prévues par la loi. En 2005, l'entreprise a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. En décembre 2013, une évaluation en vue de la recertification du système d'assurance qualité a été réalisée par un évaluateur externe habilité par la SGS. Swisscom a réussi le test, obtenant un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, ce degré d'aptitude signifiant que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables».

En Suisse, l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI) définit l'obligation légale de limiter les émissions des installations de téléphonie mobile. Ce faisant, elle vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommode. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques dont la fréquence varie entre 0 Hz et 300 GHz. Swisscom respecte, bien évidemment, les valeurs limites définies par l'ORNI, des valeurs qui, en Suisse, sont dix fois plus faibles que celles de la plupart des autres Etats.

Obligation d'informer sur les appareils proposés dans les points de vente

Swisscom indique la puissance de rayonnement des téléphones mobiles. Conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP), elle affiche en outre clairement le prix de vente des appareils proposés et exposés. Elle complète les informations par des données techniques sur les produits. Les clients et les personnes intéressées trouvent par ailleurs des informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles commercialisés, tant dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Ce faisant, Swisscom ne satisfait pas à une obligation légale, mais répond simplement aux attentes des clients pour lesquels les valeurs de rayonnement sont déterminantes lors du choix d'un appareil. Bien entendu, tous les téléphones mobiles commercialisés respectent la valeur limite de 2 W/kg; la moitié (51% contre 48,7% l'année précédente) d'entre eux émet moins de 0,8 W/kg, 31% (28,2% en 2012) atteignant même des valeurs inférieures à 0,6 W/kg (état du portefeuille en décembre 2013).

Satisfaction de la clientèle

Satisfaction de la clientèle, Swisscom Suisse

Swisscom Suisse réalise des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle. En 2013, Swisscom Suisse a légèrement modifié et uniformisé son approche en la matière. Elle mesure désormais la satisfaction de la clientèle deux fois par an, au deuxième et au quatrième trimestre. Le segment Wholesale la mesure une fois par an. L'indicateur le plus important, tous segments confondus, est la propension des clients à recommander Swisscom et le «Net Promoter Score» (NPS) qui en découle. Le NPS reflète l'attachement émotionnel des clients et éclaire sur l'attitude de ces derniers à l'égard de Swisscom. Il résulte de la différence entre les promoteurs (clients qui recommanderaient fortement Swisscom) et les critiques (clients qui ne recommanderaient Swisscom que sous réserve ou pas du tout).

- > Le secteur Clients privés procède à des enquêtes représentatives pour mesurer la satisfaction et la propension des clients à recommander Swisscom. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, acheteurs et utilisateurs font l'objet de sondages réguliers portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.
- > Le secteur «Petites et moyennes entreprises» mène des enquêtes aléatoires auprès des clients et des revendeurs spécialisés pour connaître leur degré de satisfaction concernant les produits et l'assistance fournis par Swisscom.
- > Le segment «Grandes Entreprises» interroge les clients avec lesquels il a réalisé des projets. Il réalise en outre une enquête de satisfaction portant sur la chaîne des expériences clients.
- > Le secteur «Wholesale» mesure la satisfaction de ses clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

Les résultats de ces études et de ces enquêtes aident Swisscom à améliorer ses produits et services. Ils ont une influence sur la part variable liée au résultat versée aux collaborateurs.

Satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services

Pour déterminer la satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services utilise des outils de feed-back aux points de contact pertinents avec la clientèle. Les utilisateurs informatiques peuvent formuler un retour après toute commande ou toute interaction avec le Service Desk, les donneurs d'ordre peuvent évaluer la qualité et le succès des projets dès leur achèvement et les responsables informatiques reçoivent mensuellement la possibilité d'évaluer l'exploitation courante. Une fois par an, Swisscom IT Services sonde en outre les décideurs informatiques des clients.

Utilisation durable des ressources



Swisscom vise les normes les plus élevées en matière d'utilisation des ressources. L'exploitation d'infrastructures efficaces du point de vue énergétique, ainsi que l'utilisation et la production d'énergies renouvelables sont capitales pour l'entreprise, notamment dans la perspective de la nouvelle Stratégie énergétique 2050 de la Confédération. Swisscom a en outre pris part à diverses initiatives internationales qui se préoccupent de la responsabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Environnement et objectifs

Pour Swisscom et ses parties prenantes, transition énergétique, changement climatique et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement constituent des thèmes essentiels. La nouvelle Stratégie énergétique 2050 de la Confédération prévoit la sortie de l'énergie nucléaire et invite à opter systématiquement pour les possibilités d'amélioration de l'efficacité énergétique et à passer aux énergies renouvelables. Swisscom veille donc tout particulièrement à améliorer sa propre efficacité énergétique.

La politique environnementale et la politique d'achat constituent pour Swisscom le fondement d'une utilisation durable des ressources. Les normes de gestion, les standards et les directives internes permettent une mise en œuvre systématique des mesures d'économie et d'efficacité prévues. Swisscom a fait certifier selon la norme ISO 14001 ses filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom IT Services SA et cablex SA, qui ont par ailleurs toutes obtenu la certification ISO 9001. La participation italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. En termes d'effectifs, les systèmes et processus de gestion certifiés ISO 14001 regroupent plus de 95% du groupe (Fastweb inclus).

D'ici fin 2015, les mesures prises dans le domaine de l'infrastructure réseau devront dégager un gain d'efficacité énergétique supplémentaire de 25% par rapport au 1^{er} janvier 2010. Sur la même période, Swisscom entend réduire de 12% ses émissions directes de CO₂. Cette réduction se fera en premier lieu par la prise de mesures dans le domaine de la mobilité des collaborateurs et de l'infrastructure. Au final, d'ici fin 2015, Swisscom souhaite abaisser de 60% ses émissions directes de CO₂ par rapport à 1990, l'année de référence. En 2013, Swisscom a calculé ses besoins en énergie jusqu'en 2020 et renouvelé la convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie. L'objectif de cette nouvelle convention est d'accroître l'efficacité énergétique de 34% supplémentaires à partir de 2016 jusqu'à la fin de 2020. Pour ce faire, Swisscom travaille notamment avec les entreprises proches de la Confédération qui poursuivent la Stratégie énergétique 2050.

Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique

La consommation d'énergie, principal facteur d'influence sur l'environnement

Les principaux impacts de Swisscom sur l'environnement sont dus à sa propre consommation d'énergie. Swisscom s'efforce de les limiter en améliorant son efficacité énergétique et en utilisant des énergies renouvelables. Outre l'infrastructure réseau décrite dans le rapport financier, Swisscom gère un parc immobilier considérable, soit en tant que propriétaire, soit en régie propre. Ce parc comprend bureaux, bâtiments commerciaux, centraux de raccordement et centres de données. Swisscom ne gère ni entrepôts ni centres de distribution, mais elle entretient une flotte de véhicules de service et d'utilitaires.

 Voir rapport
page 17

Gestion de l'énergie chez Swisscom

La gestion de l'énergie au sein de Swisscom comprend, en résumé, les étapes de processus suivantes:

- > le calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- > la détermination du mix d'énergie, en particulier du mix de courant
- > la production de courant propre
- > l'utilisation rationnelle et l'augmentation de l'efficacité énergétique
- > la valorisation des rejets de chaleur
- > le suivi et le reporting

Consommation de courant issu de sources d'énergie renouvelables et de courant écologique

En 2013, la consommation d'électricité de Swisscom a atteint 399 gigawatt heures (GWh) contre 409 GWh l'année précédente. Cette légère baisse enregistrée en dépit de l'expansion supplémentaire du réseau est due à la mise en œuvre de mesures d'efficacité. S'agissant du mix de courant utilisé pour l'infrastructure de réseau et les bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité en provenance des centrales nucléaires, des énergies fossiles ou d'une origine inconnue fait l'objet d'une compensation, avec des certificats de provenance, depuis 2010. Swisscom augmente ainsi la durabilité de son mix de courant. En 2013, comme précédemment, Swisscom a donc consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables, ce qui a été certifié par le WWF. Sur cette période, Swisscom a notamment utilisé 7,5 GWh de courant écologique «naturemade star» à partir d'énergie solaire (3,5 GWh) et d'énergie éolienne (4 GWh), ce qui fait d'elle l'une des plus grandes consommatrices de courant issu des énergies renouvelables en Suisse.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation de combustibles servant à la production de chaleur

Swisscom mesure tous les mois la consommation de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance de ses 62 plus grands bâtiments qui représentent plus de la moitié de sa surface totale immobilière. La consommation annuelle est ensuite extrapolée à l'ensemble des surfaces.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 207,9 térajoules (57,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments contre 55,8 GWh l'année précédente. Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (75%), le gaz naturel (12%) et le chauffage à distance (13%). Au cours des cinq dernières années, l'indice de chauffage/m² a diminué de 17,6 %. Cette baisse s'accompagne également d'une réduction des émissions de CO₂ qui n'est toutefois pas visible du fait de la variation annuelle du mix énergétique.

Swisscom a l'intention de continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage. A cette fin, elle a persévéré en 2013 dans l'application systématique de mesures contribuant à réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO₂ du chauffage des bâtiments. Une surveillance énergétique attentive a permis d'approfondir durant l'exercice sous revue la base de données nécessaire à une analyse énergétique et a révélé des cas de consommation d'énergie excessive. En 2013, Swisscom a procédé à une analyse énergétique dans sept bâtiments. Cette analyse a mis en évidence de nombreuses possibilités d'optimisation de l'exploitation susceptibles de générer à l'avenir une économie d'énergie de 10 à 30 %. Swisscom a l'intention de réaliser huit autres analyses énergétiques en 2014. Qui plus est, le fournisseur de services de Swisscom a réalisé à l'aide de

son programme Pioneer des analyses de l'efficacité énergétique sur l'ensemble de l'entreprise, qui ont permis d'optimiser les états de fonctionnement d'une vingtaine de bâtiments. Swisscom a ainsi pu réaliser une économie d'énergie de 411 MWh et réduire ses émissions de CO₂ de 65 tonnes. L'installation de combustion de Saint-Gall est un bel exemple d'assainissement efficace: dans le cadre d'une étude relative aux différentes variantes envisageables, Swisscom a fait un examen systématique des solutions de remplacement des combustibles fossiles lors de la production de chaleur. Suite à ces travaux, des facteurs d'ordre économique et écologique l'ont conduite à opter pour le chauffage à distance. Une telle solution permet de réduire de 58% les émissions de CO₂ à 32 tonnes. En 2013, Swisscom a en outre procédé à d'autres assainissements de bâtiments. Un formulaire interne relatif aux aspects écologiques consigne les réductions de CO₂ réalisées par les projets de construction. Enfin, au cours de l'année, elle a mis en œuvre neuf projets de construction pertinents sur le plan écologique dans le cadre desquels 146 MWh et 38 tonnes de CO₂ ont été économisés.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation de carburant et de la mobilité

Un service à la clientèle de tout premier ordre et l'extension de l'infrastructure réseau supposent une mobilité complète des collaborateurs. En 2013, un total de 71,3 millions de kilomètres (+2%) ont été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation de carburant de 169 térajoule (47.0 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant a augmenté de 0,4%.

Une stratégie d'utilisation novatrice doit permettre de ramener les émissions moyennes de CO₂ par véhicule de 150 grammes de CO₂/km (2010) à 110 grammes de CO₂ par kilomètre parcouru d'ici 2015. Fin 2013, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 123 g de CO₂ par km, conformément aux informations des fabricants selon le nouveau cycle européen de conduite (NEDC). 96,5% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 262 (+14%) véhicules hybrides, 64 (+42%) véhicules roulant au gaz naturel, 11 véhicules électriques (+10%) et 39 (-13%) vélos électriques. Dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables.

En 2013, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 103 818 (+2,4%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 12 858 (-5%) abonnements demi-tarif et 2 793 (+10,9%) abonnements généraux.

Mesures d'efficacité et d'économie liées à la consommation d'électricité

En 2013, Swisscom a poursuivi le projet d'économie d'énergie Mistral, un projet consacré au refroidissement des centraux téléphoniques. Mistral se réfère à une méthode de refroidissement utilisant exclusivement l'air extérieur tout au long de l'année. Ce procédé remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, Mistral permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement. Fin 2013, 673 installations de télécommunication étaient refroidies grâce à ce procédé, ce qui correspond à une augmentation de 11% par rapport à l'an passé. En 2013, Swisscom Suisse a installé Mistral dans 12 nouvelles stations de base de téléphonie mobile tandis que Swisscom Broadcast en a équipé quatre stations émettrices. Swisscom renouvelle actuellement toutes les installations de son réseau mobile. Sur la base des résultats de mesures effectuées dans des sites pilotes et d'une projection, Swisscom estime que ce renouvellement engendrera un gain d'efficacité énergétique d'environ 15 GWh par an. Swisscom étend le réseau mobile en parallèle. Le renouvellement du matériel diminue les besoins supplémentaires d'électricité générés par ces extensions.

Les installations qui ont été aménagées dans le centre de calcul de Swisscom IT Services à Zollikofen (Berne) se caractérisent par une efficacité énergétique particulièrement élevée et un refroidissement peu énergivore. Leur valeur PUE (Power Usage Effectiveness), soit le rapport entre la consommation électrique globale d'un centre de calcul et la consommation électrique des installations IT, s'élève à 1,3 en moyenne annuelle. Ce PUE montre que la consommation électrique à Zollikofen est inférieure de 33% à celle des centres de calcul de conception traditionnelle. Le centre de calcul nouvellement construit à Berne Wankdorf atteindra même un PUE de 1,2. Au lieu de recourir à des machines frigorifiques conventionnelles, Swisscom utilisera un nouveau procédé, Freecooling, qui fonctionne avec un refroidissement par évaporation pendant la saison chaude en été. Les besoins en eau pour ce faire seront couverts par l'eau de pluie.

Green Touch est une initiative internationale qui vise à multiplier par mille l'efficacité énergétique des réseaux de télécommunication. Lancée en 2010, cette initiative est portée par un consortium réunissant 50 fabricants, instituts scientifiques et opérateurs. Swisscom, qui en est l'un des membres fondateurs, a suivi attentivement son lancement et s'implique dans deux domaines de recherche. Durant sa quatrième année d'existence, Green Touch a présenté au grand public des prototypes mis au point par plusieurs partenaires. L'un de ces prototypes est à même d'améliorer l'efficacité énergétique du protocole de transmission de Fibre to the Home (FTTH). Green Touch a de plus montré comment un nœud de transmission optique consomme 70% d'énergie en moins.

Production de courant

Swisscom mise depuis 2005 sur sa propre production de courant, y voyant une contribution importante à sa politique énergétique durable. Swisscom construit des installations solaires là où elles sont rentables. En 2013, Swisscom Broadcast a mis en service quatre installations solaires: deux sur les stations émettrices de Valzeina (canton des Grisons) et Niederhorn (canton de Berne) avec une puissance de respectivement 52 et 56 kWh ainsi que deux autres installations générant une puissance totale de 59 kW (Lausanne et Berne-Ittigen). La puissance cumulée de toutes les installations solaires de Swisscom s'élève à 376 kWp, soit +40% par rapport à l'année précédente. Swisscom entend poursuivre son programme de production d'électricité au cours des prochaines années.

Utilisation des rejets de chaleur

Swisscom a signé à Zurich deux conventions portant sur la livraison des rejets de chaleur en provenance de ses propres bâtiments commerciaux. L'étendue de ces conventions concerne un volume de 5,8 GWh d'énergie thermique injectée sous forme de chaleur à distance dans les communes avoisinantes. Cette mesure permet d'économiser 580 000 l de mazout et réduit les émissions de CO₂ en conséquence. Le nouveau centre de calcul à Berne Wankdorf sera intégré dans le réseau de récupération de chaleur de la ville de Berne et chauffera des habitations situées à proximité directe, qui seront rénovées en conséquence. Cela permettra de réduire les émissions en CO₂ des foyers concernés.

Projet Mistral Refroidissement des centraux téléphoniques par l'air extérieur

Mistral permet d'économiser l'énergie nécessaire à 9 000 foyers ou

45 GWh/an

Couverture des besoins en électricité avec du courant issu d'énergies renouvelables

Chaque année, Swisscom achète des certificats et compense la part de courant non issu d'énergies renouvelables

100 %

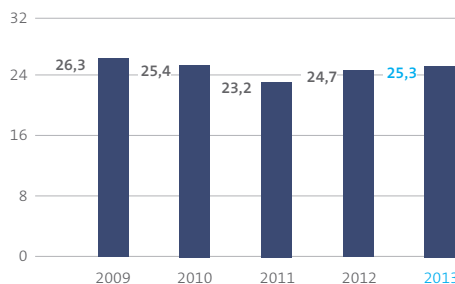
Climat

Bilan carbone et champs d'application 1, 2 et 3 du protocole des gaz à effet de serre (GES)

Swisscom: consommation d'énergie en GWh



Swisscom: émissions de CO₂ directes en milliers de tonnes



Swisscom suit une politique claire pour combattre les effets du changement climatique. Avec sa gestion de l'énergie, elle entend augmenter son efficacité énergétique et réduire ses émissions directes. De plus, son orientation stratégique «Mode de vie et mode de travail durables» promeut l'utilisation de prestations respectueuses de l'environnement. Swisscom respecte les définitions du protocole de gaz à effet de serre (GES) reconnues au plan international. Elle catégorise ses émissions de CO₂ selon les champs d'application 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité ou issues des fluides frigorigènes), 2 (émissions provoquées indirectement par la consommation électrique) et 3 (toutes les autres émissions de CO₂ indirectes, provenant par exemple du trafic de marchandises, des voyages d'affaires, etc.).

- > **Émissions de champ d'application 1:** la consommation directe d'énergies fossiles représente 19,9% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions de CO₂ de champ d'application 1 générées par Swisscom ont diminué de 3,9% depuis le 1^{er} janvier 2010 et s'élèvent en 2013 à 25'260 tonnes de CO₂ sans correction climatique. Les carburants représentent 49% de la consommation et les combustibles 51%. Le champ d'application 1 prend nouvellement en compte les émissions issues des fluides frigorigènes. Ceux-ci s'élèvent chez Swisscom à 226,2 tonnes. En revanche, le champ d'application 1 ne comptabilise pas les émissions générées par les pertes de SF₆ des transformateurs et stations électriques, car ces installations ne sont pas sous le contrôle de Swisscom.
- > **Émissions de champ d'application 2:** le mix de courant utilisé en Suisse n'étant pas produit à partir d'énergies fossiles, sa production ne libère pas de CO₂. Par conséquent, aucune émission de CO₂ n'entre dans le champ d'application 2.
- > **Émissions de champ d'application 3:** en 2013, Swisscom a relevé diverses émissions de gaz à effet de serre de champ d'application 3. Ces dernières résultent de la modification de la flotte, de la disponibilité d'énergie, de l'élimination des déchets d'exploitation, des voyages d'affaires, du trafic pendulaire des collaborateurs et de l'utilisation de produits par les clients. Les émissions de CO₂ indirectes provenant de la mise à disposition de courant qui entrent dans le champ d'application 3 sont calculées avec le facteur de conversion de 14,7 g de CO₂ par kWh. Les Émissions de champ d'application 3 sont publiées dans un rapport climatique séparé répondant à la norme ISO 14064.

Autres émissions atmosphériques

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO₂, des émissions de NO_x et de SO₂. Celles-ci sont calculées avec les facteurs de conversion adéquats et dépendent de la consommation de combustibles et de carburant. Pour réduire ces émissions, Swisscom optimise en permanence les chaudières et les moteurs à propulsion.

Autres aspects environnementaux au sein de l'entreprise

Les informations relatives aux aspects d'intérêt environnemental au sein de l'entreprise, tels que la consommation de papier, l'élimination des déchets et la consommation d'eau, figurent dans l'annexe GRI du rapport de gestion.

Swisscom publie son inventaire des gaz à effet de serre et le fait certifier par un organe externe dans un «rapport climatique» répondant à la norme ISO 14064. Un tel rapport ne fait pas seulement état des émissions mais présente également l'impact des mesures d'économie réalisées dans l'entreprise. Il détermine en outre la quantité d'émissions de CO₂ que les entreprises et les clients privés peuvent éviter en faisant appel aux services TIC respectueux de l'environnement, certifiés par la fondation myclimate. Ces services TIC écologiques sont décrits dans le chapitre «Mode de vie et mode de travail durables».

Par ailleurs, Swisscom participe chaque année au Carbon Disclosure Project (CDP). Classée Carbon Disclosure et Performance Leader en 2013, elle figure désormais dans les classements correspondants: Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), Carbon Performance Leadership Index (CPLI) et Carbon Supplier Climate Performance Leadership Index (SCPLI).

 Voir sous
www.cdproject.net/en-us

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/gri-2013

Réduction visée des émissions directes de CO₂ entre 1990 et 2015 grâce aux mesures suivantes:

- › assainissement de bâtiments
- › véhicules à faible consommation
- › gestion de la mobilité

60 %

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2011	2012	2013
Sol/bâtiments				
Surface nette	Millions m ²	0,91	0,91	0,92
Consommation de papier				
Consommation de papier total	tonnes	9 587	8 764	4 759
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	468 577	466 581	475 701
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2,3}	Térajoules	1 479	1 471	1 435
	GWh	411	409	399
Energie, chauffage⁴				
Mazout	Térajoules	130,9	149,3	155,2
Gaz naturel	Térajoules	18,9	22,4	25,4
Chauffage à distance	Térajoules	27,2	29,3	27,3
Chauffage, total	Térajoules	177,6	201,0	207,9
Energie, carburants				
Essence	Térajoules	53,7	38,5	27,5
Diesel	Térajoules	114,8	127,1	140,0
Gaz naturel	Térajoules	2,2	2,7	1,5
Carburants, total	Térajoules	170,7	168,3	169,0
Véhicules	Nombre	3 332	3 372	3 628
Kilomètres parcourus	Millions km	67,7	69,9	71,3
Emissions de CO ₂ en moyenne ⁵	grammes par kilomètre	140,0	131,0	123,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 827	1 840	1 812
	GWh	507	511	503
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂ -eq de la consommation d'énergie fossile ⁶	tonnes	23 242	24 662	25 260
Oxyde d'azote NO _x ⁷	tonnes	23,2	24,9	26,2
Dioxyde de soufre SO ₂ ⁸	tonnes	4,4	5,0	5,2
Déchets				
Déchets, total	tonnes	2 345	3 127	3 226

¹ La consommation d'eaux est basé sur une estimation moyenne de 115lt/FTE par jour

² Conversion: 1 térajoule (TJ) = 0,278 gigawatt/heure (GWh).

³ La consommation de courant 2012 a été corrigée

⁴ La consommation de chaleur est basé sur des estimations, sur une mesure mensuelle de 62 immeubles (plus que 50% de la surface totale).

⁵ Moyenne d'émissions par km se réfère aux informations des fabricants

⁶ Emissions de carbone CO₂ par la consommation d'énergie fossile sans chaleur à distance et réfrigérants. Swisscom publie un Rapport climatique selon ISO 14064.

⁷ Selon Mobitool (www.mobitool.ch), trafic auto, national 5–200 km, utilisation directe, taux d'occupation 1.25, consommation 6,7 litres par 100 km (2013).

⁸ Selon les publications «Emissions polluantes du trafic routier» de 1990 à 2035, OFEV, mise à jour 2010, annexe 6, p. 91, 2010, et «Feuille de travail facteurs d'émission combustion», OFEV 2005.

Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement


Voir sous
[www.swisscom.ch/
fournisseurs](http://www.swisscom.ch/fournisseurs)

Swisscom s'engage non seulement en faveur de l'amélioration des conditions de travail des employés de ses fournisseurs, mais également en faveur du respect des standards écologiques dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom attend donc de ses fournisseurs directs, comme de leurs sous-traitants, qu'ils s'engagent en faveur d'une action durable.

Ces principes sont inscrits dans la politique d'achat de Swisscom, elle-même définie par un comité supérieur, le Purchasing Board Swisscom. Elle sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. L'ensemble de leur volume de commandes représente plus de 80% du volume total des achats. Elle fixe des exigences que les fournisseurs acceptent en signant la Corporate Responsibility (CR) en annexe au contrat. Swisscom vérifie que ses fournisseurs satisfont à ces exigences à l'aide d'un système de gestion du risque structuré.


Voir annexe sous
www.swisscom.ch/gri-2013

Gestion des risques des fournisseurs

Système de gestion des risques

En 2013, le système de gestion des risques a continué de s'établir chez les fournisseurs de Swisscom. Swisscom a ainsi poursuivi ses efforts de réduction des risques dans le domaine environnemental et social. Le schéma présente la mise en œuvre et les résultats atteints.

En raison des données empiriques déjà existantes, Swisscom n'a pas procédé au cours de l'exercice sous revue à l'évaluation des risques des groupes de marchandises réalisée en 2012. Elle entend vérifier une nouvelle fois au printemps 2014 que l'évaluation des groupes de marchandises est bien correcte et actuelle.

En 2012, Swisscom a commencé à évaluer les fournisseurs des groupes de marchandises à risques moyens. Elle a alors contrôlé très attentivement 223 fournisseurs. En 2013, Swisscom a révisé et réévalué la liste de ces fournisseurs, ce qui l'a amené à contrôler 57 d'entre eux.

Au premier trimestre 2014, Swisscom entend réexaminer ses prescriptions concernant cette catégorie de fournisseurs pour définir ensuite des objectifs concrets. Le processus mis en place durant l'exercice 2013 a fait ses preuves au niveau des fournisseurs potentiels et des appels d'offres et a conduit, le cas échéant, à des mesures correspondantes. Une organisation de la gestion des crises dans la chaîne d'approvisionnement est en phase de développement. Elle sera intégrée aux structures existantes du groupe Swisscom en 2014.

Aperçu et prescriptions concernant la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement

		Groupes de marchandises à ...		
		... risque faible	... risque moyen	... risque élevé
Fournisseurs actuels avec ...	Tant que le groupe de marchandises a un profil de risque faible, le risque du fournisseur n'est pas évalué. En revanche, le groupe de marchandises est réévalué annuellement pour ses risques	<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent être audités dans les six mois > Autres mesures si nécessaire 	
		<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque moyen > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire 	
		<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers 	<ul style="list-style-type: none"> ... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers 	
Fournisseurs potentiels	> Pas d'évaluation des risques	<ul style="list-style-type: none"> > Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection 	<ul style="list-style-type: none"> > Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection 	

Corporate Responsibility en annexe au contrat

En 2013, 95% du volume de commandes total provenait de fournisseurs ayant accepté l'annexe au contrat Corporate Responsibility (CR). Ainsi, l'objectif que Swisscom s'était fixé pour 2013 a été atteint. Swisscom entend poursuivre en 2014 son travail d'identification des fournisseurs partenaires n'ayant pas encore signé l'annexe CR. Le CR fait partie intégrante de tous les contrats.

Audits

En 2013, Swisscom a effectué deux audits dans le cadre de sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation (JAC), un regroupement d'entreprises de télécommunication qui examine, évalue et promeut le respect de la responsabilité sociale dans les centres de production des principaux fournisseurs TIC multinationaux. Au total, 38 audits ont été effectués chez des fournisseurs au sein du réseau JAC. Etaient concernés par ces audits des sites de production majoritairement en Chine, à Taiwan, en Inde, au Japon, en Corée du Sud et en Amérique du Sud. Les audits réalisés sur place ont été effectués sur la base des directives suivantes:

- > **Préparation:** obligation de réunir des informations sur l'exploitation à contrôler
- > **Auditeur qualifié:** les audits sont réalisés par des entreprises d'audits internationales, spécialisées plus particulièrement dans les aspects sociaux et environnementaux des pays concernés.
- > **Confidentialité:** des accords de confidentialité sont conclus avec les fournisseurs réservant aux seuls membres JAC la prise de connaissance des résultats de l'audit.
- > **Méthodologie:** les membres JAC établissent une liste de contrôle sur la base des normes SA 8000 et ISO 14001 ainsi que sur celle des audits déjà réalisés sur place avec des interlocuteurs correspondants.
- > **Rapport:** le rapport présente les résultats basés sur des preuves objectives.
- > **Collaboration avec les fournisseurs:** la collaboration repose sur la sensibilisation commune au rôle décisif joué par la gestion des risques CR pour un développement responsable et durable.
- > **Collaboration voire perfectionnement des fournisseurs:** sur la base des résultats de l'audit, des mesures correctrices sont définies avec les fournisseurs afin d'éliminer les faiblesses énumérées dans le rapport d'audit. Le membre JAC concerné surveille la mise en œuvre de ces mesures jusqu'à la finalisation totale et réussie.

En ce qui concerne les conférences téléphoniques hebdomadaires, les membres JAC fixent l'agenda de l'audit, contrôlent les rapports d'audit et surveillent l'évolution des mesures correctrices prévues. Grâce à cet échange de bonnes pratiques, ces conférences régulières permettent d'optimiser les évaluations Corporate Social Responsibility (CSR) et de rendre encore plus efficace l'initiative JAC. Deux fois par an se tient une rencontre du comité d'orientation JAC, constitué de représentants des membres de direction des domaines CSR et Sourcing correspondants. Au cours de ces rencontres, les résultats des campagnes d'audit sont examinés et des décisions sont prises sur la suite des opérations.

Les audits effectués ont mis en évidence un nombre limité de Non-Conformités et divers types de Non-Compliances. Les Non-Compliances se rapportent principalement au temps de travail, à la sécurité au travail et aux salaires. De plus, les audits ont révélé plusieurs cas de discrimination et d'emploi de mineurs. Le temps nécessaire à la suppression des problèmes dépend du type de Non-Compliance. Les irrégularités constatées notamment au niveau des temps de travail (limitation du temps de travail normal et des heures supplémentaires) demandent plusieurs mois pour être supprimées en raison des répercussions sur les ressources humaines. Swisscom publie d'autres informations à ce sujet dans l'annexe GRI du rapport de gestion.

Les objectifs fixés pour 2013 au niveau des audits JAC ont été remplis. Swisscom a effectué deux audits avec JAC, un audit a été remis au premier trimestre 2014 pour des considérations commerciales et un audit a été annulé. Swisscom entend intensifier sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation et prévoit quatre audits pour 2014.

 Voir rapport
pages 76-77

Auto-déclarations/Self Assessments

Dans le cadre du passage au nouvel outil d'auto-déclaration e-tasc d'EcoVadis, Swisscom y a transféré 13 fournisseurs au cours de l'exercice 2013. Elle a de plus enregistré et évalué 57 fournisseurs dans le nouvel outil dans le cadre de deux campagnes supplémentaires. Au total, 70 enregistrements et évaluations ont été effectués – aucun fournisseur de catégorie «High Risk» ne comptait parmi eux. En 2014, d'autres fournisseurs clés et stratégiques ainsi que des fournisseurs présentant des risques élevés et moyens seront enregistrés dans e-tasc. Grâce aux enregistrements déjà réalisés, Swisscom a pu remplir les objectifs fixés pour 2013 en matière d'auto-déclarations.

Carbon Disclosure Project – Supply Chain Program (CDP)

Lors de l'exercice 2013, Swisscom a conclu un nouvel accord de coopération avec le Carbon Disclosure Project (CDP), une organisation à but non lucratif créée en 2000 qui entend animer les entreprises et les communes à publier leurs données environnementales, notamment les émissions nocives de gaz à effet de serre ainsi que la consommation d'eau. Une fois par an, à la demande des investisseurs, le CDP collecte des données et informations relatives aux émissions de CO₂, aux risques climatiques et aux objectifs et stratégies de réduction des entreprises, en s'appuyant sur des questionnaires standardisés, le tout sur une base volontaire. Aujourd'hui, le CDP gère la plus grande base de données mondiale de ce genre. Dans le cadre de sa coopération avec CDP, Swisscom a contacté et interrogé 37 de ses principaux fournisseurs qui se distinguent par un grand volume de commandes ou par une contiguïté importante avec le thème de l'environnement. Le taux de retours a été de 73% et a permis de finaliser l'enquête avec succès (le taux de retours de l'année précédente auprès de tous les fournisseurs avait été de 51%). Le CDP a analysé ces réponses au cours du dernier trimestre 2013 et a classé par un scoring les fournisseurs de Swisscom ayant participé à l'enquête. Ce scoring sera intégré en 2014 à la base de données EcoVadis et servira de base supplémentaire pour l'évaluation globale des principaux fournisseurs de Swisscom.

Principaux facteurs de risque dans la chaîne d'approvisionnement

Droits de l'homme

Swisscom attache une importance majeure au respect des droits de l'homme dans les domaines définis par le Standard Social Accountability SA 8000, en l'occurrence le travail des enfants, le travail forcé, l'hygiène et la sécurité, la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, la discrimination, la discipline, le temps de travail et la rémunération.

Risques climatiques dus aux émissions de CO₂

Pour Swisscom, le changement climatique recèle des risques sous forme de précipitations plus intenses, de températures moyennes plus élevées ou de phénomènes météorologiques extrêmes. Ces risques peuvent compromettre la fabrication de produits de télécommunication et d'équipements de réseau ainsi que leur transport vers la Suisse, ce qui affecterait les opportunités sur le marché et l'exploitation.

Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent des horizons géographiques les plus divers. Des questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus souvent posées. Swisscom se penche sur le thème des matières premières depuis 2011. Elle tient à signaler les mesures qu'elle a prises au cours des deux dernières années.

- > **Janvier 2012:** via son affiliation à Global e-Sustainability Initiative (GeSI), Swisscom devient membre de la World Resources Forum Association (WRF).
- > **Mars 2012:** assemblée de fondation de la WRF Association; Swisscom représente GeSI aux assemblées de la WRF Association.
- > **Mars/octobre 2013:** participation à l'assemblée générale de la WRF Association à Saint-Gall et du World Resources Forum à Davos.
- > **Octobre 2013:** dialogue avec l'ONG «Pain pour le prochain» et contribution au symposium «High Tech No Rights» à Berne.
- > **Octobre 2013:** clarifications préliminaires pour un engagement auprès de Fairphone.

En 2014, Swisscom se propose de remanier sa politique d'achat et l'annexe CR au contrat et de les compléter, le cas échéant, par un paragraphe adéquat consacré aux matières premières.

Swisscom Supplier Award

Le dialogue permanent avec les fournisseurs, l'aménagement commun de l'avenir tout comme la responsabilité du présent et du futur jouent un rôle prépondérant chez Swisscom. L'approvisionnement interne est également fondé sur ces principes. Au printemps 2012, Swisscom a récompensé les success stories les plus convaincantes des plus de 6 500 fournisseurs par le Supplier Award, dans les trois catégories suivantes: innovation, coopération et durabilité. Le Supplier Award est attribué tous les deux ans et sera décerné la prochaine fois en 2014.

Purchasing Circle – ancrage de la Corporate Responsibility au sein de l'organisation

En 2013 s'est tenue pour la première fois une réunion sur les «Enjeux d'une chaîne d'approvisionnement durable» dans le cadre d'une série de manifestations réservées au groupe des acheteurs de Swisscom (50 participants). Différents exposés thématiques tenus par des invités externes et des responsables CR internes, un débat ainsi que la visite de l'Umweltarena – une plateforme d'expositions à Spreitenbach pour des solutions durables (canton d'Argovie) – figuraient au programme.

Communication pour tous



Swisscom rend possible et marque de son empreinte la société de l'information en Suisse. Son infrastructure et ses services permettent aux individus de communiquer et d'interagir durablement, tant dans les espaces publics que privés. Ce faisant, Swisscom forme activement le dessein d'intégrer tous les individus en Suisse à la société de l'information. «Communication pour tous», voilà le maître mot de Swisscom.

Environnement et objectifs

Swisscom souhaite que toutes les personnes vivant en Suisse puissent profiter des possibilités offertes par les nouveaux médias. Elle s'efforce de garantir un accès fiable au réseau à partir de n'importe quel endroit ou presque de Suisse. Swisscom accorde une attention toute particulière à la promotion de la compétence médias, et ce non seulement par ses efforts en faveur de la protection de la jeunesse, mais également par le biais d'initiatives qui permettent de réduire les «fossés numériques».

Swisscom restera également fidèle à ses projets en 2014, dans le droit fil de la stratégie de la Confédération qui vise à créer une société de l'information saine et génératrice de valeur. Elle est convaincue que la place économique suisse, le paysage suisse de la formation et toute la population seront à même, à l'avenir, de profiter d'un environnement TIC progressiste.

Service universel

	Unité	2011	2012	2013
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	Millions min.	6 200	5 328	4 437
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	6 700	5 800	4 834
Quantité d'appels d'urgence	En milliers	3 050	3 053	2 284
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	553	540	515

¹ Dont service universel 3 307 (2013), 3 514 (2012), 4 058 (2011).

Swisscom est concessionnaire du service universel dans les télécommunications pour la Suisse, mandat qu'elle assumera jusqu'à fin 2017. Elle garantit ainsi à la population suisse la fourniture d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie, les services de télécopie, le transfert de données et les connexions Internet à haut débit. En 2013, la vitesse de transmission garantie pour la connexion Internet à haut débit était de 1000 kbit/s en flux descendant. Le prix pour ce service est plafonné à CHF 55 par mois (hors TVA).

L'entretien et l'exploitation des cabines téléphoniques publiques (publiphones), l'accès aux services d'appel d'urgence de la police, des pompiers, des services sanitaires et la mise à disposition de services spéciaux pour les personnes handicapées relèvent également de la mission de service universel que Swisscom assure depuis toujours. Swisscom renonce en outre à toute indemnisation pour financer les coûts non couverts du service universel.

Protection des données

De par son activité, Swisscom est amenée à traiter des données client. Celles-ci sont soumises à la loi sur la protection des données et à la loi sur les télécommunications. Protection de la sphère privée, respect de la protection des données et garantie du secret des télécommunications sont des thèmes chers à Swisscom. La déclaration sur la protection des données clarifie la manière dont Swisscom gère les données personnelles dans le cadre de son site Internet et de son service de messagerie: Swisscom respecte scrupuleusement la législation en vigueur, en particulier la législation relative aux télécommunications et à la protection des données. Swisscom ne collecte, ne stocke et ne traite que les données nécessaires à la fourniture de ses prestations, à l'établissement et au maintien de ses relations avec la clientèle – reposant notamment sur la garantie d'une qualité de service irréprochable – ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation et de son infrastructure. Les clients concèdent en outre à ce que Swisscom utilise ses données à des fins de marketing et traite ses données aux mêmes fins au sein du groupe Swisscom. Les clients ont la possibilité de préciser quelles formes de publicité ils souhaitent recevoir ou auxquelles ils souhaitent renoncer (possibilité dite Opt Out). En tant que compagnon de confiance de ses clients, l'entreprise s'est fixé pour objectif d'inculquer le respect d'une conformité sans faille à tous les collaborateurs qui, de par leur activité professionnelle, ont accès à des données clients. Elle sensibilise en outre ses collaborateurs et les autorise à identifier les exigences et les besoins en matière de protection des données et à agir avec professionnalisme à cet égard. Pour ce faire, tous les collaborateurs de Swisscom sont tenus de suivre régulièrement des formations consacrées à la protection des données.

Les responsables de la sécurité de Swisscom ont en outre lancé en 2012 un vaste projet visant à renforcer encore la protection des données. Ce projet s'est déroulé avec succès. A cette occasion, Swisscom a analysé et redéfini tous les droits d'accès aux données clients sensibles. Elle a par ailleurs mis en place un système qui détecte si les accès à ces données critiques ont un rapport avec les requêtes des clients concernés et donc s'ils sont légitimes. Swisscom continuera de tout mettre en œuvre pour protéger au mieux ses données clients grâce à des optimisations en matière de technique, d'organisation, de processus et de formation. Consciente de sa responsabilité dans la protection des données, Swisscom procédera à l'introduction de nouvelles technologies et à la satisfaction de nouveaux besoins avec toute la sensibilité requise et assumera sa responsabilité sociale comme compagnon de confiance dans l'univers numérique.

Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias

Protection de la jeunesse dans les médias et directives concernant le contenu des médias

L'utilisation des médias numériques offre des opportunités, mais comporte également des risques nouveaux. Bien que les avantages soient prépondérants, les risques liés aux médias numériques existent bel et bien, en particulier pour les enfants et les jeunes. D'où la volonté de Swisscom d'aider les responsables éducatifs à lutter contre ces risques en proposant aux parents et enseignants des produits et du matériel didactique sous les formes les plus diverses.

Lorsque les enfants et les adolescents publient des informations personnelles, voire intimes, sur les réseaux sociaux, ils n'ont pas toujours conscience de la portée de leurs actes. La notion de sphère privée joue donc un rôle primordial en matière d'information et de documentation sur la protection de la jeunesse dans les médias.

Swisscom soutient les High Principles on Child Protection. En collaboration avec l'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), elle a revu ses conditions d'utilisation sur les plateformes destinées à la jeunesse, les formulant de manière à ce que les enfants et les adolescents puissent bien les comprendre.


Voir sous
www.asut.ch
www.bluewin.ch


Voir sous
www.bluewin.ch

Pendant l'exercice 2013, Swisscom a pleinement respecté les obligations légales qui lui incombent dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Rappelons que le Code pénal suisse interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique aux personnes de moins de 16 ans. Swisscom applique rigoureusement les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication, qui décrivent les possibilités de blocage des services à valeur ajoutée. Depuis 2009, elle ne propose plus de contenus érotiques sur son portail d'informations.

En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. Citons notamment la mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, l'ouverture au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias.

Swisscom va au-delà des exigences légales en matière de protection de la jeunesse en adoptant les mesures suivantes:

- > élévation volontaire à 18 ans de la limite d'âge requise pour accéder à certains services (services à valeur ajoutée)
- > absence de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV et sur le portail d'informations
- > blocage supplémentaire des chaînes au moyen d'un code PIN pour les clients Swisscom TV
- > garantie de la protection de la jeunesse pour la nouvelle fonction TV «Replay»
- > recommandation de limites d'âge selon l'échelle de l'organisme Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK) pour toute l'offre Video on Demand
- > directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

L'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) impose aux fournisseurs de services de télécommunication de communiquer au moins une fois par an des informations sur l'existence des sets de blocage. Ces sets bloquent l'accès aux services à valeur ajoutée payants pour certains raccourcissements. Swisscom rappelle tous les ans à ses clients, par le biais d'une annexe à la facture, l'existence de ce service gratuit. Elle active automatiquement ces sets pour tous les abonnements souscrits par des mineurs. Le service ne peut être désactivé qu'avec l'approbation des représentants légaux.

Promotion des compétences médias

Les mesures techniques et administratives prises en faveur de la protection de la jeunesse réduisent considérablement les risques pour les enfants et les jeunes lorsqu'ils utilisent les médias numériques. Au demeurant, Swisscom considère la promotion des compétences médias comme le meilleur moyen pour les enfants et les jeunes de réduire les risques. C'est pourquoi elle s'engage depuis de nombreuses années à promouvoir auprès des enfants et des jeunes une utilisation judicieuse et modérée des médias numériques par le biais de diverses mesures.

- > **Cours médias dans le cadre du programme de formation Academy:** ces cours ont lieu sous la forme de cours du soir proposés aux parents ou de formations continues destinées aux enseignants. Leur objectif est de sensibiliser les participants aux risques et de formuler des recommandations sur l'utilisation des médias en famille et à l'école. En 2013, Swisscom a organisé plus de 700 cours dans toute la Suisse sur le thème de la compétence médias.
- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** l'étude JAMES se penche sur l'utilisation des médias par les jeunes âgés de 12 à 19 ans. Après l'avoir menée une première fois en 2010, Swisscom l'a reconduite en 2012, en coopération avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW). En 2013, quatre études ont suivi pour répondre aux questions suivantes: quel effet l'utilisation des médias a-t-elle sur la relation parents-enfants? Y a-t-il un lien de cause à effet entre l'utilisation des médias et les notes obtenues à l'école? Dans les écoles, divers prestataires proposent des cours consacrés aux médias: quelle est l'efficacité de ces cours? Quelle est l'attitude des jeunes face à la protection de leurs données privées sur les réseaux sociaux? (publication: mars 2014)
- > Les enseignements issus de JAMES permettent aux scientifiques et aux politiques de tirer des conclusions et de prendre des mesures sur une base scientifique fiable. Réalisée régulièrement, cette étude permettra, à partir de 2014, de détecter les tendances et les évolutions dans l'utilisation des médias par les jeunes. Swisscom comble ainsi une lacune de longue date dans le domaine de la recherche, d'autant qu'avant 2010, le sujet ne faisait pas l'objet d'études suivies.


Voir sous
www.swisscom.ch/james

Programme national de promotion des compétences médias

A l'été 2010, le Conseil fédéral a lancé un programme visant à améliorer les compétences des enfants et des jeunes en matière de médias. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) est responsable de sa mise en œuvre, qui dure jusqu'en 2015. Partenaire principal de ce programme, Swisscom est convaincue qu'en unissant leurs forces, l'économie privée et le secteur public peuvent être plus efficaces dans la promotion des compétences médias. Swisscom soutient le programme sur le plan de la communication et au niveau financier.

Cours médias destinés aux parents, aux enseignants et aux élèves

Depuis 2012, Swisscom a élargi son offre de cours destinés à promouvoir les compétences médias, proposant des modules de formation aux élèves du degré secondaire (7^e–9^e), en plus des réunions d'information destinées aux parents et aux enseignants et un module flexible pour les élèves du cycle primaire moyen (4^e–6^e). Les enseignants peuvent choisir différents modules consacrés à l'utilisation des médias en général, aux questions juridiques liées à Internet, aux réseaux sociaux, à la navigation sur Internet en toute sécurité, et maintenant, au cyberharcèlement. Un collaborateur de Swisscom anime le cours dans les classes intéressées. La demande a de nouveau été très forte en 2013. Les expériences et retours sur ces formations ont été largement positifs. Ainsi, le taux de recommandation dépasse les 95%.

L'efficacité des cours sur les médias a été évaluée dans le cadre d'une étude. Les résultats ont été présentés à l'occasion de la conférence spécialisée sur la compétence en matière de médias, sous la houlette du programme fédéral «Jeunesse et médias» (voir ci-dessus, Programme national de promotion des compétences médias). Selon le responsable de l'étude de la Haute école spécialisée à distance (FFHS), l'étude confirme l'efficacité des cours sur les médias proposés par Swisscom. En 2014, l'étude élargit son champ d'investigation et se concentrera sur les effets à long terme.

Swisscom Academy

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'utilisation de leur téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours quotidiens. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année toute la Suisse, faisant halte dans quelque 70 villes et villages. En 2013, pas moins de 14 500 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de Swisscom Academy, près de 254 000 personnes ont bénéficié d'une formation. Les cours s'adressent à toute la population, clients de Swisscom ou non. Swisscom contribue ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

Promotion des compétences médias

Swisscom encourage une utilisation responsable des nouveaux médias.
Les cours proposés par Swisscom ont intéressé depuis 2008

48 500 participants

Initiative «Internet à l'école»

L'utilisation des médias ne cesse de se multiplier à tous les niveaux scolaires. C'est pourquoi l'initiative de Swisscom «Internet à l'école» se doit de réagir aux besoins croissants des écoles et des cantons. Swisscom élargit donc en permanence son initiative et son offre payante pour les écoles.

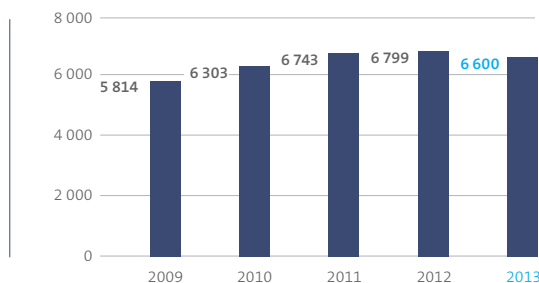
Grâce à elle, presque toutes les écoles (des niveaux obligatoire et post-obligatoire) bénéficient d'un accès Internet à haut débit. Ces prochaines années, l'une des principales tâches de l'initiative consistera à accompagner dans le monde numérique les écoles enfantines qui seront intégrées au cursus scolaire obligatoire dans le cadre du concordat intercantonal HARMOS. Grâce à l'initiative «Internet à l'école», Swisscom apporte depuis 2002 une contribution significative au paysage de la formation en Suisse. Elle a d'abord commencé dans le cadre de l'initiative fédérale «L'école sur le net» (2002–2007) et depuis, de manière autonome, en concertation avec les services compétents du secteur public. Avec les autorités scolaires, cantonales et fédérales, Swisscom envisage la mise en place d'une architecture consolidée et efficace d'un futur environnement TIC pour la formation.

Le nombre d'écoles qui bénéficient du programme «Internet à l'école» a légèrement diminué en 2013 (6 600 écoles). Ce recul s'explique par la consolidation des établissements scolaires qui s'est poursuivie dans différentes localités, sous l'effet des fusions de communes. Le nombre d'élèves et d'enseignants participant au programme «Internet à l'école» n'a cependant pas diminué.

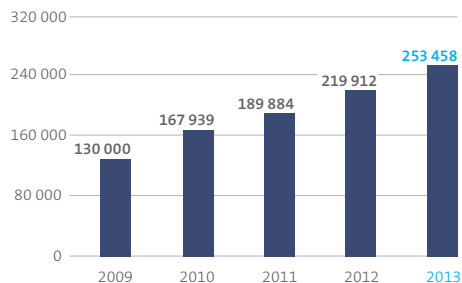
Les charges liées au maintien d'une infrastructure performante n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. En accord avec les cantons, les écoles participent aux coûts des solutions de sécurité telles que pare-feu et filtre de contenu, selon le principe de causalité. Les coûts par école oscillent entre CHF 1560 et CHF 2 400 par année en fonction des besoins en bande passante.

Voir sous
www.swisscom.ch/sai

Internet à l'école Nombre d'écoles



Cours de formation aux médias Nombre de participants



Ces dernières années, Swisscom a élargi le réseau qu'elle a tissé avec diverses institutions actives dans le domaine de la formation. Ce réseau veille à ce que Swisscom identifie à temps les besoins des écoles en termes d'intégration des TIC. Swisscom l'entretient en soignant le dialogue et en organisant des manifestations, notamment avec les institutions suivantes:

- > Le serveur de l'éducation educa et le Serveur suisse de l'éducation educanet
- > La Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)
- > Le Colloque du Centre suisse des technologies de l'information dans l'enseignement (CTIE)
- > L'Office fédéral de la communication (OFCOM)
- > La Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA)
- > L'Association faïtière des enseignantes et enseignants suisses (LCH)
- > La Conférence intercantonale de l'instruction publique CIIP
- > La Worlddidac Association
- > Les diverses hautes écoles pédagogiques

Employeur responsable



L'environnement de travail de Swisscom, qui confère aux collaborateurs des tâches exigeantes et fait appel à leur sens des responsabilités, favorise leur développement tant personnel que professionnel. Swisscom se positionne en outre comme un employeur socialement responsable.

Swisscom opère dans un environnement de marché complexe, caractérisé par une évolution rapide, et se trouve confrontée en permanence aux nouveautés technologiques. Qui plus est, l'évolution démographique et celle de la société ont une influence grandissante sur les ressources personnelles de Swisscom. Elle mise sur une politique de gestion du personnel progressiste, fait vivre une culture d'entreprise et crée un environnement de travail à même d'inciter les collaborateurs à libérer pleinement leur potentiel dans l'esprit de la stratégie d'entreprise.

Dans une société multimédia, la vivacité d'esprit, l'ouverture aux changements et les connaissances spécialisées des collaborateurs sont décisives pour appliquer les valeurs fondamentales de Swisscom et atteindre les objectifs de la stratégie d'entreprise. A ce propos, la confiance des clients est capitale pour pouvoir rester concurrentiel à long terme. Aussi Swisscom axe-t-elle systématiquement son action sur les besoins de la clientèle. Ce qui requiert des collaborateurs capables de développer des visions et de les mettre en pratique au sein d'équipes mixtes, selon une approche orientée vers les résultats.

Environnement et objectifs

Au sein de Swisscom, la division Group Human Resources met en œuvre une politique du personnel et une politique sociale uniformes. Elle détermine et conçoit les normes, les lignes directrices et les thèmes fondamentaux à l'échelle du groupe. Les services du personnel des différents secteurs opérationnels les appliquent et assument l'ensemble des tâches liées au personnel, de l'engagement au départ des collaborateurs. La division Group Human Resources soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, telles que les conditions d'engagement, le système salarial ou la diversité. Elle recrute les cadres dirigeants et, en collaboration avec les unités opérationnelles, gère l'évolution des cadres et la planification de la relève. Group Human Resources est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et, à ce titre, apporte une contribution importante à la place économique suisse. Elle défend les intérêts du groupe dans le dialogue avec les partenaires sociaux et la représentation du personnel.

Afin d'être en mesure de relever les défis de demain, la division Group Human Resources planifie les besoins en termes de ressources, et ce tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Elle définit également le cadre et les thèmes stratégiques pour le développement professionnel des collaborateurs et favorise l'instauration d'une culture de conduite empreinte de confiance, d'estime d'autrui et orientée sur les performances. Ce faisant, elle contribue à la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise.

Développement du personnel

L'environnement de marché dans lequel évolue Swisscom est en perpétuel changement. Aussi Swisscom investit-elle de manière ciblée dans le développement professionnel tant de ses collaborateurs que de ses cadres afin d'accroître durablement la compétitivité de l'entreprise sur le marché de l'emploi. Pour assurer leur perfectionnement, les collaborateurs ont le choix entre de nombreuses offres de formation on-the-job et off-the-job ou encore des programmes et des cours en interne. L'offre regroupe les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et à la gestion de projets. Dans le cadre de la gestion des talents, quelque 10% des collaborateurs issus des groupes cibles ont suivi un programme interne correspondant. Par une initiative à l'échelle de la Suisse lancée en 2013, Swisscom a développé les compétences de ses collaborateurs dans les langues nationales. L'entreprise est en outre favorable aux formations de perfectionnement individuelles, qu'elle soutient financièrement et dans la durée. En Suisse, les collaborateurs de Swisscom ont consacré 72 136 jours à la formation et au perfectionnement en 2013.

La «boussole de guidage» de Swisscom sert de cadre d'orientation à la conduite. Elle définit notamment le développement des collaborateurs comme mission dans les fonctions de conduite. Par ailleurs, Swisscom a créé un nouveau cadre d'orientation pour la formation et le développement dans l'entreprise à l'échelle du groupe. Ce cadre renforce l'engagement commun en faveur de la formation et du développement dans le monde numérique. Il met en avant le dialogue régulier entre les collaborateurs et les cadres, qui facilite l'adoption et la réalisation de mesures de développement à moyen terme. Dans ce contexte, Swisscom a uniformisé les offres de formation continue de Swisscom IT Services SA en faveur des différents groupes cibles à l'échelle du groupe.

Swisscom continue de développer son Performance Management System en fonction des besoins, afin d'évaluer les prestations et le développement des collaborateurs et de les encourager. Début 2013, l'entreprise a introduit «My Performance» dans tout le groupe. «My Performance» réalise des évaluations équitables et largement étayées, sur la base de conventions d'objectifs contraignantes et favorise la mise en œuvre des projets de développement professionnels. Lors de phases d'étalonnage, tous les cadres ont ainsi discuté de manière systématique des résultats et des étapes de développement possibles des collaborateurs qui leur sont subordonnés, en se basant sur une convention d'objectifs harmonisée. Ces discussions contribuent aussi bien à la planification de la relève pour les fonctions clés qu'au placement des meilleurs talents allant bien au-delà des frontières de chaque service. Elles correspondent au positionnement stratégique de Swisscom comme «compagnon de confiance dans l'univers numérique» et ainsi aux exigences formulées concrètement envers les collaborateurs.

Un programme de mentorat favorise les échanges professionnels et personnels entre les meilleurs talents et les membres de la direction du groupe. Le Leadership Forum constitue par ailleurs une importante plateforme traitant de thèmes clés relatifs au management.

Formations généralistes et formations ciblées sur la responsabilité d'entreprise

Swisscom forme ses collaborateurs en permanence. En 2013, les collaborateurs ont bénéficié en moyenne de 4,2 jours (33 heures) de formation ou de perfectionnement. Swisscom propose aussi régulièrement des formations sur différents thèmes relatifs à la responsabilité d'entreprise. Les nouveaux collaborateurs sont ainsi sensibilisés aux questions d'ordre écologique et social à l'occasion des Welcome Days. En 2013, Swisscom a organisé pour la première fois une formation CR destinée au personnel de la division Clients privés, développée spécialement pour l'entreprise et dispensée à 14 collaborateurs dans le cadre d'une formation pilote.

Corporate Volunteering

Le Corporate Volunteering désigne l'engagement de collaborateurs qui, sur la base du volontariat, s'impliquent dans des projets d'intérêt commun. Swisscom encourage cette démarche en libérant du temps de travail pour ses collaborateurs auxquels elle propose divers projets liés à l'environnement (Nature Days), au social (Social Days) et à la formation (Economy Days). Chaque année, les collaborateurs de Swisscom peuvent consacrer jusqu'à deux jours de leur temps de travail à des engagements bénévoles. En 2013, ils ont ainsi consacré 1330 journées à ces interventions.

Recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Swisscom recrute des personnes capables d'accompagner les clients avec engagement et passion et désireuses de façonner l'univers numérique de demain. Sur l'ensemble de ses sites en Suisse, l'entreprise veille à engager en priorité des personnes de la région. C'est pourquoi, dans toutes les divisions et à tous les niveaux hiérarchiques, la part des collaborateurs habitant dans la région considérée est très élevée.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

Afin d'attirer des diplômés talentueux et motivés, Swisscom entretient des contacts très suivis avec les hautes écoles spécialisées et les universités. Pour l'entreprise, il est primordial de participer aux principaux salons de recrutement et de nouer une étroite collaboration avec ces milieux, dans le cadre de conférences et d'ateliers, par exemple. De nombreux étudiants acquièrent une première expérience professionnelle avant même d'avoir terminé leurs études, soit à la faveur d'un stage soit dans le cadre d'un travail de bachelor ou de master axé sur la pratique. Au cours des douze derniers mois, une centaine d'étudiants ont commencé un stage chez Swisscom, ce qui représente autant de travaux de bachelor ou de master qui seront supervisés par des collaborateurs de Swisscom. Une fois leurs études achevées, les diplômés entrent dans la vie professionnelle par le biais de stages, du programme de trainee ou de postes de junior.

Formation professionnelle

En août 2013, 247 jeunes ont commencé leur apprentissage chez Swisscom, dont 95 dans les professions de médiamaticien et d'informaticien. Swisscom assume ainsi sa responsabilité de premier formateur de spécialistes TIC en Suisse. En 2013, Swisscom a formé au total 847 apprentis à des professions techniques ou commerciales. En outre, 73 apprentis effectuent leur formation au sein de la filiale cablex. La formation à la profession d'«Agent relation client», introduite en 2011 en Suisse alémanique, a lieu dans les centres de contact clientèle. Elle est également proposée en Suisse romande depuis la rentrée 2012 et au Tessin depuis la rentrée 2013.

Depuis 2012, Swisscom présente le secteur des TIC aux filles lors de semaines d'initiation particulières. Elle a élargi son offre en 2013 et propose désormais des stages de découverte des TIC d'une semaine aux candidats à la maturité.

Le modèle de formation de Swisscom est axé sur l'autonomie et la responsabilité individuelle, l'idée étant de promouvoir la personnalité de l'apprenti. Les apprentis participent donc activement à leur plan de formation, en fonction de leurs priorités. Ces derniers se portent candidats, au sein de l'entreprise, à différents stages pratiques et peuvent ainsi enrichir leur apprentissage au contact de collaborateurs expérimentés.

Recrutement de personnel à l'étranger

Entreprise suisse, Swisscom s'engage en faveur du marché de l'emploi domestique. Afin de couvrir les besoins des clients et de rester compétitive, elle est toutefois prête à travailler en collaboration avec des partenaires suisses ou étrangers, à condition que ceux-ci satisfassent aux attentes de Swisscom concernant la législation du travail et le développement durable.

Santé et sécurité au travail

Santé des collaborateurs

Pour Swisscom, il est important que ses collaborateurs soient toujours motivés et en bonne santé. Aussi investit-elle de manière ciblée, dans le cadre de sa stratégie, dans les initiatives et les programmes liés à la gestion de la santé en entreprise (GSE). Le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les cadres contribuent par leur soutien à la réussite de la GSE. Ainsi, depuis 2009, le taux d'absentéisme a pu être ramené de 3,4% à 2,9%. Il doit rester à ce niveau ou continuer de baisser d'ici 2015. Le tableau «L'effectif du personnel en chiffres» fournit de plus amples détails et des chiffres clés à ce sujet.

En raison de cette évolution positive, les primes d'assurance pour la couverture des accidents professionnels, des accidents non professionnels et des indemnités journalières ont baissé au 1^{er} janvier 2013.

En collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom a mis en route le projet ConCerto. Swisscom contribue ainsi à coordonner de manière optimale la coopération avec les assurances sociales. ConCerto se propose de simplifier et d'accélérer la réinsertion professionnelle des personnes atteintes dans leur santé. Créée en 2012, l'association ConCerto entend inciter tous les employeurs opérant en Suisse, les offices d'assurance invalidité, les assureurs accidents et indemnités journalières ainsi que les PME à y adhérer et à respecter les processus qu'elle a définis. Pour ce faire, l'association soutient et coordonne le développement de sujets pertinents pour l'intégration professionnelle, de concert avec des partenaires nationaux (OFAS, SECO, associations et institutions).

Le nombre de cas d'invalidité a reculé de 25% en 2013 par rapport aux années précédentes. De nombreuses places de formation et de stage ont, une nouvelle fois, pu être attribuées en étroite collaboration avec les partenaires d'intégration et grâce à l'engagement important de Group Human Resources. Ces postes de travail sont mis à la disposition des collaborateurs atteints dans leur santé. La gestion de la santé en entreprise et, le cas échéant, les assurances sociales comme l'assurance invalidité (AI) accompagnent ces embauches à ces postes de travail.

En matière de gestion de la santé en entreprise, Swisscom entend également accorder une attention accrue à la prévention afin de préserver et de promouvoir la santé des collaborateurs.

Sécurité au travail

Comme spécifié dans la convention collective de travail (CCT), Swisscom protège la personnalité de ses collaborateurs et veille à préserver leur santé en appliquant les principes d'ergonomie. S'agissant de l'ergonomie (aménagement des places et du cadre de travail, protection de la santé/hygiène, prévention des accidents et des maladies professionnelles, sécurité au travail), la CCT confère un droit de participation au comité d'entreprise et un droit à l'information aux partenaires sociaux. Différents organes coordonnent et pilotent les formations, les initiatives et les mesures concernant la sécurité et la protection de la santé au poste de travail. Dans les domaines où la sécurité au travail est particulièrement importante pour les collaborateurs, Swisscom utilise un système de gestion intégré et orienté sur les processus, certifié ISO 9001:2000. Elle a soumis ce système pour approbation à la Suva (Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents).

Les directives, processus et moyens auxiliaires qui règlent et mettent en œuvre la sécurité au travail et la protection de la santé sont intégrés dans un système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. A titre d'exemple, la filiale cabling de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Cette directive englobe les dix éléments du système de sécurité en entreprise et garantit les mesures de santé et de sécurité requises à l'intention du personnel lors de la mise en place de l'infrastructure.

La loi sur la participation est mise en œuvre notamment dans le domaine «Safety», en respectant les directives internes (système Safety) et externes (bases légales). Les représentants des employés siègent au comité Safety, qui se réunit chaque trimestre.

Move! et Swisscom Games

Move! est un programme qui encourage différentes activités dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Les collaborateurs peuvent soit proposer des activités en tant que Move! Coach, soit participer à l'une des offres du programme. Les activités se déroulent pendant les heures de loisir. Move! propose aux collaborateurs d'élargir leur horizon sportif et intellectuel en réunissant des collègues travaillant dans des secteurs différents.

Les Swisscom Games sont une manifestation organisée tous les deux ans. Les collaborateurs ont la possibilité de s'inscrire dans une équipe ou à une activité individuelle dans le domaine sportif, culturel ou social. Les Swisscom Games 2013 ont donné lieu à deux événements: les jeux d'hiver à Davos et les jeux d'été à Tenero. Au total, quelque 4000 collaborateurs ont participé aux épreuves. Les Swisscom Games permettent aux collaborateurs de tisser des liens et constituent aujourd'hui un élément important de la culture d'entreprise. Les prochains Swisscom Games auront lieu en 2015.

Diversity

Vivre la diversité

Gestion de la diversité, tel est le concept clé pour un monde du travail globalisé. Il s'agit de reconnaître les connaissances et les capacités spécifiques de tout un chacun et de les utiliser à bon escient au profit de l'entreprise.

La diversité, c'est la garantie d'un environnement de travail ouvert, où les collaborateurs se témoignent du respect, s'épanouissent et exploitent tout leur potentiel. Swisscom conçoit la notion de diversité comme un engagement au sein même de l'entreprise et vis-à-vis de l'extérieur. Elle met un point d'honneur à assurer le bien-être de tous les collaborateurs, afin que ces derniers fassent preuve d'une motivation élevée pour réaliser des prestations extraordinaires.

Swisscom considère qu'une proportion équilibrée d'employés des deux sexes est essentielle pour la marque et le succès de l'entreprise. Grâce à des modèles de travail flexibles, elle crée en outre un environnement où chacun peut pleinement utiliser son potentiel. Dans le cadre de la diversité, Swisscom s'est fixé pour objectif, à moyen terme, de faire progresser la proportion de femmes au sein du management à 20%.

Par ailleurs, Swisscom cherche de plus en plus à promouvoir des solutions qui aident à concilier vie professionnelle et vie de famille, permettent de trouver un juste équilibre entre ces deux pôles et répondent à un besoin croissant des collaborateurs en autodétermination et flexibilité. Parmi ces solutions sont par exemple l'offre de formes et de modèles de travail flexibles. En tant qu'entreprise favorable à la famille, Swisscom verse des allocations pour enfant et formation professionnelle d'un montant supérieur à celui versé au niveau fédéral et, dans la plupart des cas, au niveau cantonal. Qui plus est, Swisscom soutient les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial par des contributions financières, des prestations de conseil gratuites fournies par le biais du service famille et des offres de garde pendant les vacances scolaires.

L'entreprise accorde une importance primordiale à la diversité culturelle. De par la multiplicité de leurs opinions, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs contribuent à la créativité et au caractère innovant de l'entreprise. 82,8% des collaborateurs de Swisscom ont la nationalité suisse. Les 17,2% restants sont issus de 90 pays, dont 5,3% d'Allemagne, 3,8% d'Italie, 2% de France et 1% d'Espagne.

L'âge moyen de la population, et donc des collaborateurs de Swisscom, ne cesse de s'élever. Cette évolution comporte à la fois des chances et des risques auxquels Swisscom tente de répondre par son programme «Generation Management».

Par ailleurs, l'orientation sexuelle est, pour Swisscom, une dimension importante de la diversité: sa culture d'entreprise est empreinte d'ouverture et de tolérance.

En ce qui concerne les chances et le potentiel de chaque collaborateur, Swisscom ne fait aucune distinction entre les collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique et les autres. L'entreprise mise en premier lieu sur les forces et les compétences de chacun. Aucun cas de discrimination n'a été recensé en 2013.

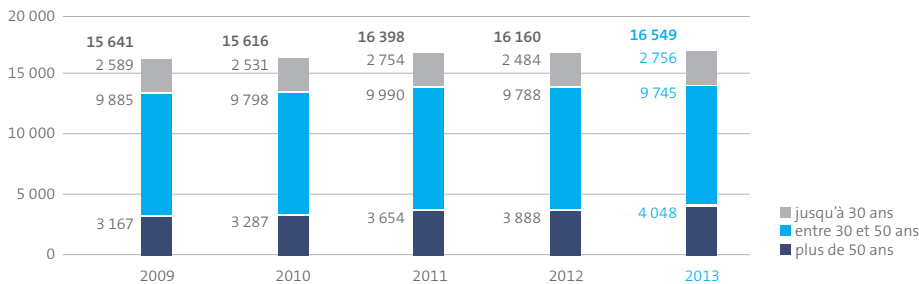
Voir annexe sous  www.swisscom.ch/gri-2013

Generation Management

Avec le programme «Generation Management», Swisscom anticipe l'évolution démographique et explore de nouvelles voies pour employer des collaborateurs plus âgés au sein de l'entreprise. L'âge moyen de notre société, et donc des collaborateurs et des clients, étant de plus en plus élevé, l'entreprise a mis sur les rails les projets «BestAge» afin de répondre aux besoins des collaborateurs et des clients plus âgés. Les mesures et outils mis en œuvre dans les Call Centers et les Shops vont également dans ce sens puisque les collaborateurs plus âgés assurent le suivi et conseillent les clients plus âgés. D'autres initiatives portent, d'une part, sur le conseil en interne (Inhouse Consulting), qui permet aux cadres supérieurs plus âgés de conseiller et de coacher les supérieurs hiérarchiques tout en mettant à profit leur expérience au sein de projets et, d'autre part, sur l'embauche de collaborateurs plus âgés comme spécialistes en assurance-qualité dans la construction de réseau.

Depuis 2011, Swisscom est membre du Demographie Forum Suisse, une plateforme regroupant sept instituts financiers et entreprises de services. Son objectif est de recueillir des informations et de définir les principes d'une gestion durable de la démographie. En 2013, les membres du forum ont élaboré diverses solutions pratiques pouvant être utilisées facilement par les entreprises participantes.

Structure d'âge du personnel en équivalents plein temps



Diversity @ Swisscom

Swisscom emploie des collaborateurs de

90 nationalités

Egalité des salaires

Swisscom voue une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Son système salarial vise à accorder des salaires identiques aux personnes dont les tâches et les performances sont similaires. A cet effet, chaque fonction est intégrée à un échelon de fonction déterminé selon les exigences posées par le poste en question. Une fourchette salariale, définie pour chaque échelon, indique la rémunération plancher et la rémunération plafond accordées pour des tâches équivalentes. Le salaire est déterminé au sein de cette fourchette, conformément à la performance du collaborateur. La revue des salaires permet à Swisscom d'adapter davantage les salaires des collaborateurs qui attestent de meilleures performances et qui sont situés dans la partie inférieure de chaque fourchette salariale. Ainsi, Swisscom compense continuellement les éventuelles différences de salaire. Swisscom vérifie également, lors de la revue des salaires, si des écarts existent entre les salaires des hommes et des femmes au sein de chaque unité d'organisation et, si nécessaire, les corrige ponctuellement.

De même, Swisscom utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) afin de contrôler périodiquement la structure salariale et détecter les différences de salaire entre les hommes et les femmes. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées n'ont révélé que de faibles différences de salaires, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%.

En 2011, Swisscom a adhéré au Dialogue sur l'égalité des salaires, une initiative des associations faitières d'employeurs et d'employés et de la Confédération visant à contrôler l'égalité des salaires. L'entreprise a achevé le Dialogue sur l'égalité des salaires avec succès, confirmant ainsi qu'elle applique le principe de l'égalité des salaires.

Voir sous 

www.dialogue-egalite-salaires.ch

Droits humains

Swisscom estime que le respect des droits humains fait partie intégrante de sa culture d'entreprise. Les risques d'une violation de ces droits sont nuls voire quasi inexistantes au sein du groupe Swisscom. Swisscom dispose ainsi de 17 362 collaborateurs à plein temps en Suisse et de 2 375 employés à plein temps en Italie, des pays où aucun risque de violation des droits humains n'a été constaté. L'entreprise compte en outre 371 personnes à plein temps en dehors de la Suisse et de l'Italie, principalement dans des pays de l'Union européenne et de l'OCDE: là encore, les risques en matière de violation des droits humains sont inexistantes ou très faibles. Swisscom emploie très peu de personnel dans les pays dits «à risque» (Russie, Roumanie, Malaisie et Afrique du Sud) répertoriés sur la liste établie par les agences de notation. Qui plus est, les collaborateurs de Swisscom occupant un poste en dehors de la Suisse et de l'Italie travaillent uniquement dans le secteur des services, pas dans la production. L'entreprise ne voit donc pas la nécessité de mettre en place son propre système de gestion des risques relatifs à la violation des droits humains.

Voir rapport 
page 94

Swisscom estime plutôt que les risques en la matière sont susceptibles de venir des fournisseurs. Aussi a-t-elle décidé d'introduire un système de gestion des risques auprès de ses fournisseurs.

Swisscom applique en outre une politique d'achat qui impose, sur la base de la norme SA 8000, des exigences claires à ses fournisseurs quant au respect des droits humains.

Satisfaction des collaborateurs

L'enquête visant à mesurer la satisfaction des collaborateurs est réalisée tous les deux ans. La prochaine édition est prévue en 2014. Près de 80% des collaborateurs ont participé à la dernière enquête menée en mai 2012. Les résultats ont fait apparaître un degré de satisfaction élevé et un très fort attachement à Swisscom. L'évaluation de l'ensemble des thèmes par les collaborateurs s'est révélée nettement plus positive que lors de l'enquête réalisée en 2010. En comparaison sectorielle, les résultats sont en partie largement au-dessus de la moyenne.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2011	2011 en %	2012	2012 en %	2013	2013 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateurs en équivalents plein temps	FTE/%	16 628	100,0%	16 269	100,0%	17 362	100,0%
Dont collaborateurs inclus dans les chiffres clés suivants	FTE/%	16 398	98,6%	16 160	99,3%	16 549	95,3%
Collaborateurs en équivalents plein temps	FTE/%	14 208	86,6%	13 954	86,3%	14 314	86,5%
Collaborateurs à temps partiel	FTE/%	2 190	13,4%	2 206	13,7%	2 235	13,5%
Collaborateurs à engagement de durée déterminée	FTE/%	16 342	99,7%	16 100	99,6%	16 476	99,6%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminée	FTE/%	56	0,3%	60	0,4%	73	0,4%
Taux de femmes	FTE/%	4 546	27,7%	4 330	26,8%	4 376	26,4%
Taux d'hommes	FTE/%	11 852	72,3%	11 830	73,2%	12 173	73,6%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE/%	2 754	16,8%	2 484	15,4%	2 756	16,6%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE/%	9 990	60,9%	9 788	60,6%	9 745	58,9%
Collaborateurs (plus de 50 ans)	FTE/%	3 654	22,3%	3 888	24,0%	4 048	24,5%
Age moyen	Années	41,3	n.a.	41,9	n.a.	41,8	n.a.
Taux de femmes dans le management supérieur	FTE/%	15	11,8%	11	9,1%	8	8,0%
Taux d'hommes dans le management supérieur	FTE/%	112	88,2%	110	90,9%	92	92,0%
Taux de femmes dans le management intermédiaire	FTE/%	242	10,4%	269	11,1%	286	11,4%
Taux d'hommes dans le management intermédiaire	FTE/%	2 078	89,6%	2 150	88,9%	2 231	88,6%
Collaborateurs temporaires	FTE	1 520	9,3%	1 636	10,1%	1 564	9,5%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	800	4,9%	907	5,6%	920	5,6%
Développement du personnel en Suisse							
Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	18 779	98,8%	18 779	98,8%	16 082	97,0%
Fluctuation en Suisse							
Départs/taux de fluctuation des femmes	FTE/%	534	11,7%	510	11,8%	558	12,8%
Départs/taux de fluctuation des hommes	FTE/%	1 421	12,0%	1 125	9,5%	1 221	10,0%
Taux de fluctuation total	FTE/%	1 955	11,9%	1 635	10,1%	1 779	10,7%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE/%	464	23,7%	387	23,7%	409	23,0%
Départs des collaborateurs entre 30 et 50 ans	FTE/%	1 120	57,3%	932	57,0%	949	53,3%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE/%	371	19,0%	316	19,3%	421	23,7%
Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse							
Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	5	–	2	–	8	–
Journées d'absences dues aux maladies	Nombre de jours	98 916	2,39%	99 942	2,42%	101 120	2,44%
Absences dues aux accidents professionnels/taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	2 252	0,05%	2 846	0,07%	2 314	0,06%
Journées d'absences dues aux accidents non professionnels/taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	15 037	0,36%	15 086	0,37%	16 582	0,40%
Absences totales	Nombre de jours	116 210	2,80%	117 876	2,86%	120 024	2,89%
Absences par FTE	Nombre de jours/FTE	7,1	n.a.	7,3	n.a.	7,3	n.a.

Innovation et développement

Dans un environnement dynamique où la situation du marché et les conditions-cadres changent sans cesse l'innovation est indispensable pour pérenniser le succès d'une entreprise. C'est pourquoi Swisscom se voue à des thématiques d'avenir pour consolider durablement son rôle.

La recherche et l'innovation sont deux pivots essentiels pour Swisscom qui entend anticiper les défis stratégiques des années à venir et saisir les opportunités qu'ils recèlent en créant une nouvelle génération de produits et de services. L'innovation intervient à tous les échelons de l'entreprise. Elle concerne aussi bien les processus d'amélioration continue, que les nouveautés axées sur le long terme impliquant des recherches intensives dans la perspective de la prochaine génération d'infrastructure de télécommunication ou de l'utilisation future des terminaux numériques ou les innovations opérationnelles dans les différents champs d'activité.

L'innovation, un processus ouvert

Swisscom se fonde sur le savoir-faire des clients, des collaborateurs et des partenaires pour développer sans cesse de nouveaux produits et services et proposer des expériences uniques dans le cadre d'un processus ouvert. Le client et ses besoins sont au cœur de cette démarche. Dans le développement de nouveaux produits et services, Swisscom mise systématiquement sur les méthodes de Human Centered Design, autrement dit la conception d'expériences simples et enrichissantes pour l'utilisateur, qui font la différence sur le marché.

Swisscom n'hésite pas à exploiter des idées issues de la recherche pour explorer de nouveaux champs d'activité et optimiser les coûts. Aussi étudie-t-elle chaque idée prometteuse à l'aune de trois éléments: rentabilité, promesse client et faisabilité. Si une idée satisfait à ces exigences, elle est rapidement testée et mise en œuvre sur le marché. A l'heure actuelle, Swisscom explore notamment de nouvelles pistes relatives aux services numériques à domicile, à la création de nouvelles expériences télévisuelles ou à la communication entre machines (M2M).

Les Swisscom Labs constituent une plateforme d'Open Innovation sur laquelle sont inscrits plusieurs milliers d'utilisateurs, associés le plus tôt possible au développement de nouveaux produits et services. Ces utilisateurs peuvent émettre des idées, exprimer leur opinion dans des «Challenges» et participer à des essais et des tests bêta au sein de groupes cibles ouverts ou fermés.

L'innovation nécessite du temps et de l'espace pour que des idées se transforment en produits et services commercialisables. C'est pourquoi Swisscom a organisé pour la première fois en 2013 une semaine de l'innovation, durant laquelle plusieurs équipes ont travaillé sans relâche à la réalisation d'une idée répondant à un besoin exprimé par les clients, pertinente du point de vue commercial et dotée d'un bon potentiel sur le marché. Certains de ces prototypes sont actuellement intégrés et poursuivis dans la feuille de route 2014.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
innovation](http://www.swisscom.ch/innovation)

Champs thématiques spécifiques à l'innovation chez Swisscom

End-to-End Connectivity

Disposer d'un accès de qualité à l'Internet à haut débit est devenu crucial, ces dernières années. C'est pourquoi Swisscom travaille à l'élaboration du réseau de la prochaine génération et met au point des solutions qui permettront à la population suisse d'entrer encore plus vite dans le monde du très haut débit. En parallèle, le trafic mobile de données ne cesse de croître, ce qui constitue un défi considérable pour le réseau de communication mobile. Swisscom cherche et développe de nouvelles solutions permettant de gérer efficacement de gros volumes de données.

Alternative au FTTH (Fibre to the Home), où la fibre optique est tirée jusque dans les habitations, le FTTS (Fibre to the Street) prévoit le déploiement de la fibre optique jusqu'à environ 200 mètres de l'immeuble. De là, les logements sont raccordés au réseau de cuivre existant. Cette approche permet à Swisscom d'offrir bien plus rapidement aux ménages suisses des débits nettement plus élevés. Swisscom travaille déjà sur la prochaine génération de FTTS, qui permettra d'augmenter encore une fois considérablement la performance.

Mobile Services and Appis

Il est désormais pratiquement impossible de s'imaginer une vie sans Internet, que ce soit à domicile ou en déplacement. Au vu de leur forte utilisation en Suisse, les terminaux mobiles comme les smartphones constituent une plateforme idéale pour mettre en œuvre de nouveaux services. Swisscom entend faire du smartphone un trait d'union simple entre le monde réel et le monde numérique. Elle se propose en particulier d'établir la culture du «tapping». Le terme «tapping» ou «tapit» désigne le fait de tenir ou poser un smartphone sur un objet pour interagir avec celui-ci. Le «tapping» repose sur des technologies comme la Near Field Communication (NFC) déjà intégrée dans la plupart des smartphones actuels. Ainsi, les clients pourront bientôt régler leurs achats, gérer leurs cartes de fidélité ou ouvrir l'accès à des immeubles par l'intermédiaire de leurs smartphones. Le smartphone se substituera progressivement aux cartes de crédit, cartes de fidélité et badges d'entreprises traditionnels.

Swisscom teste des applications dotées de la technologie NFC depuis un certain temps déjà et suit de très près les développements dans ce domaine. Elle collabore avec les prestataires financiers, le commerce de détail et toutes les entreprises concernées pour offrir aux clients sur leur smartphone une formule simple, sûre et sans accroc. De même, Swisscom propose aux entreprises participantes de commercialiser leurs produits de manière sûre et en toute simplicité au moyen d'une carte de communication mobile SIM compatible avec la technologie NFC.

Security and Intelligence

Avec la migration progressive des services de télécommunication vers le protocole Internet, il devient essentiel de pouvoir garantir le niveau voulu de sécurité et de protection de la sphère privée. La croissance exponentielle du volume des données représente un sérieux défi pour les opérateurs et leurs clients. Les attentes concernant les produits et leur capacité à traiter, de manière sûre et anonyme, de gros volumes de données et à les analyser selon les méthodes les plus modernes ne cessent de croître. Si elles soulèvent de nouvelles questions relatives à la sécurité et à la protection de la sphère privée, les technologies dites «big data» – déjà présentes dans de nombreux domaines – ouvrent des perspectives inédites pour les produits sécuritaires. Swisscom exploite les liens entre l'analyse de données et la sécurité pour offrir à ses clients une meilleure transparence et un contrôle accru.

Swisscom assume en outre sa mission d'entreprise citoyenne en développant des modèles conjointement avec des partenaires externes. C'est le cas par exemple pour l'Office fédéral des routes (OFROU), pour lequel elle cherche à exploiter, de manière anonyme, les données d'utilisation de la communication mobile pour prévoir les flux de trafic autoroutier. En 2013, Swisscom a en outre lancé une première application mobile parmi d'autres à venir qui accompagneront les clients dans le quotidien et les aideront à résoudre des questions de sécurité. Pour les clients commerciaux, Swisscom travaille à la mise en œuvre de nouvelles technologies comme le Trusted Computing, qui devraient contribuer à faire du Swisscom Cloud le plus sûr de tous les clouds pour toutes les applications.

En collaboration avec l'EPFZ, Swisscom travaille sur de nouveaux mécanismes de routage Internet pour aider à réduire les risques d'écoute du trafic de données.

Exploitation de nouveaux secteurs de croissance

Le changement d'attitude des consommateurs et les évolutions technologiques offrent la possibilité de défricher de nouveaux domaines d'activité. Swisscom investit dans des solutions novatrices dans les domaines de la finance et de la santé, dans le pilotage dynamique de la consommation d'énergie ainsi que dans la mise en réseau et la gestion intelligente d'appareils, que ce soit à domicile, dans le transport et la logistique ou dans les techniques de sécurité.

 Voir sous
www.swisscom.ch/m2m

Projets d'innovation en cours

Exemples de produits que Swisscom développe jusqu'à leur maturité commerciale:

- > **iO** – téléphoner, chatter, échanger des images – le tout via une seule appli, gratuitement sur les réseaux de communication mobiles ou les réseaux WiFi, dans le monde entier. Avec iO, Swisscom a lancé une appli qui privilégie le destinataire de la communication et non la manière de le contacter. L'appli relie de manière simple et sûre les utilisateurs iO entre eux, mais elle permet également de téléphoner sans limites avec des correspondants qui n'utilisent pas iO dans le monde entier, moyennant un forfait attrayant.
- > **Smart Networks** – une meilleure expérience client malgré une forte charge sur le réseau. La mise en place de nouvelles antennes de communication mobile est un processus laborieux. C'est pourquoi Swisscom vérifie au préalable s'il lui est possible de gérer les flux de données dans l'infrastructure existante par la mise en œuvre de technologies en temps réel, de manière à libérer 20% de la bande passante et améliorer l'expérience client.
- > **DocSafe** – la gestion des documents en toute simplicité. La gestion de documents administratifs comme les factures, les relevés de compte ou les décomptes des caisses-maladies devient de plus en plus complexe, même pour les particuliers. D'autant que la correspondance ne s'effectue plus uniquement sur papier, mais aussi en ligne. DocSafe classe et archive tous les documents numériques en un seul lieu centralisé et permet de les consulter à tout moment.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS

Rapport GRI 2013 sur le développement durable de Swisscom SA

ETENDUE

La SGS a été mandatée par Swisscom pour procéder à une vérification indépendante des publications basées sur le GRI, concernant le développement durable en 2013. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.ch/gri-2013. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2013 figurant dans le rapport annuel 2013 imprimé, l'annexe GRI ainsi que sur les informations disponibles sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

CONTENU

Le conseil d'administration ou la direction et le management de l'organisation sont responsables des informations figurant dans le rapport annuel, ainsi que sur le site Internet et dans les présentations. D'aucune manière la SGS n'a été impliquée dans la préparation des informations contenues dans l'index GRI. Elle a uniquement réalisé un contrôle indépendant des données et des textes au moyen des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines, Version 3.1 (2011)». La SGS est exclusivement responsable du contenu de la présente déclaration, ainsi que des opinions qui y sont exprimées.

INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

Le Groupe SGS est actif en tant que chef de file mondial dans les domaines des contrôles, des tests, des vérifications et des certifications dans plus de 140 pays et fournit des services, y compris la certification des systèmes et des services de management. La SGS confirme être indépendante de Swisscom. Elle est impartiale et il n'existe pas de conflit d'intérêts avec l'organisation, ses filiales et ses bénéficiaires. Pour cette vérification, l'équipe de certification a été composée sur la base de ses connaissances, son expérience et ses qualifications.

METHODOLOGIE

Sur la base des directives actuelles de Best-Practice, faisant partie des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines, Version 3.1 (2011)», le groupe SGS a développé une série de protocoles servant à la vérification (Assurance) des rapports sur le développement durable. De plus, la SGS a certifié selon la norme ISO 14001:2004 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, de Swisscom Broadcast SA et de Cablex AG, de même que SGS pour le système de gestion de l'environnement de Swisscom IT Services SA. En plus SGS a vérifié l'inventaire des gaz à effet de serre de Swisscom SA selon la norme ISO 14064..

La vérification (Assurance) a inclus l'analyse de sources externes, les entretiens avec des membres du personnel concernés et le contrôle de la documentation et de notes, ainsi que la validation de celles-ci auprès d'organismes externes ou de bénéficiaires, le cas échéant. Les données financières, directement tirées du rapport financier préalablement vérifié de façon indépendante, n'ont pas été contrôlées une nouvelle fois dans le cadre du présent rapport.

MENTION DE VALIDATION

Les déclarations contenues dans le présent rapport se réfèrent à la limite du système donné (sociétés du Groupe basées en Suisse). Sur la base de la méthodologie susmentionnée, nous n'avons pas relevé de faits nous permettant de conclure que les informations et données publiées par Swisscom SA selon l'index GRI 2013 pouvaient être fausses ou erronées. Selon nous, les informations et les données publiées donnent une image juste et équitable des efforts en matière de durabilité entrepris par Swisscom en 2013.

La mise en place des directives pertinentes selon la GRI a été réalisée dans les participations pour lesquelles Swisscom a estimé que lesdites directives étaient déterminantes, respectivement applicables. Dans un rapport interne, nous avons fait des recommandations en ce qui concerne la poursuite du développement du rapport de développement durable ainsi que du système de gestion.

Nous sommes d'avis que les lacunes qui subsistent encore ne sont pas importantes et que le rapport de durabilité selon l'index GRI, version 3.1 (2011) répond aux exigences du niveau «A+».

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

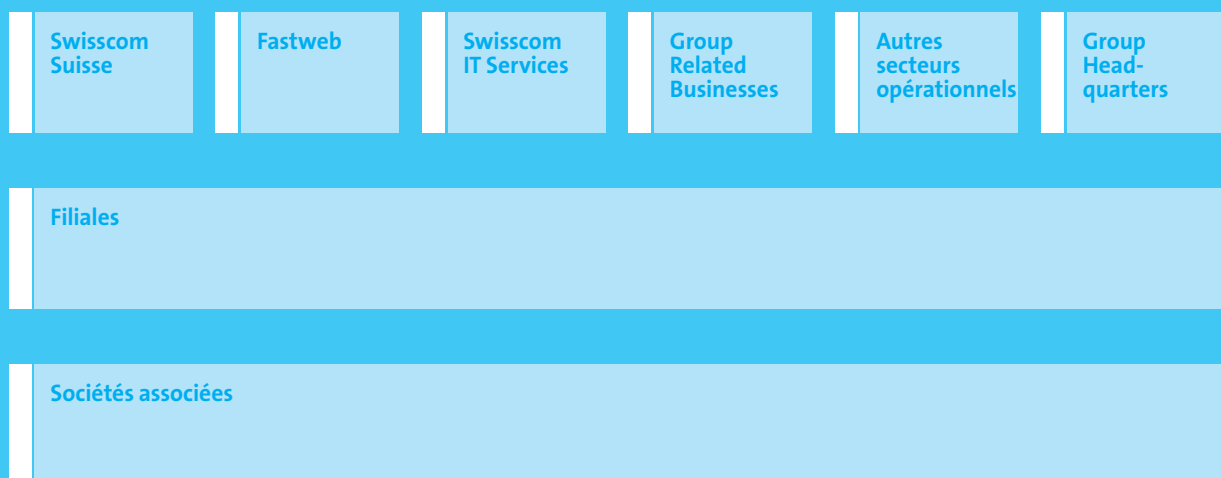
Zurich, le 28 Janvier 2014

www.SGS.COM

Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération

Préparer un avenir prospère grâce à une gestion d'entreprise prudente.

Structure de l'entreprise



Gouvernement d'entreprise

Le gouvernement d'entreprise, qui fait partie intégrante de la politique d'entreprise de Swisscom, contribue à créer une valeur durable pour les actionnaires, les clients, les collaborateurs et d'autres groupes d'intérêts. Il se fonde sur la transparence et une répartition claire des responsabilités. Par son approche, Swisscom respecte les dispositions du Code suisse des obligations et applique les directives de la SIX Swiss Exchange. Elle se conforme en outre aux recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise édicté par *economiesuisse*.

Principes

Dans l'intérêt de ses actionnaires, de ses clients, de ses collaborateurs et d'autres groupes d'intérêts, Swisscom met en œuvre un gouvernement d'entreprise efficace, qui repose sur la transparence dans l'établissement du Rapport financier et sur une répartition claire des responsabilités entre les actionnaires, le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les sociétés du groupe. Entreprise cotée à la SIX Swiss Exchange, Swisscom respecte les dispositions prévues aux art. 663b^{bis} et 663c, al. 3, du Code suisse des obligations (CO) et satisfait aux exigences de la Directive Corporate Governance de la SIX Swiss Exchange. Elle tient compte en outre des recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise édicté par *economiesuisse*, l'organisation faîtière de l'économie suisse. Depuis le 1^{er} janvier 2014, Swisscom est par ailleurs tenue de se conformer à l'ordonnance du 20 novembre 2013 contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse (ORAb), qui remplace l'art. 663b^{bis} CO et contient des dispositions complémentaires concernant la rémunération du Conseil d'administration et de la Direction du groupe. Les principes et les règles de Swisscom en matière de gouvernement d'entreprise sont inscrits dans ses statuts, dans son Règlement d'organisation et dans les règlements des comités du Conseil d'administration. Ils font l'objet d'une révision régulière et, le cas échéant, des adaptations y sont apportées.

Une attention particulière est vouée au code de conduite approuvé par le Conseil d'administration. Swisscom s'y engage expressément à faire preuve d'une totale intégrité et à respecter la loi ainsi que toutes les prescriptions internes et externes auxquelles elle est soumise. L'entreprise attend de ses collaborateurs qu'ils assument la responsabilité de leurs actes, qu'ils aient de la considération pour les personnes, pour la société et pour l'environnement, qu'ils suivent les règles en vigueur, qu'ils soient intègres et qu'ils signalent tout manquement au code de conduite. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où ils sont publiés dans leur version actuelle. Les documents révisés entre-temps ou devenus caducs y sont également disponibles.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
principes](http://www.swisscom.ch/principes)

1 Structure du groupe et actionnariat

1.1 Structure du groupe

1.1.1 Structure opérationnelle du groupe

Maison mère du groupe, Swisscom SA est responsable de la haute Direction du groupe Swisscom. Ses six divisions sont Group Business Steering, Group Strategy & Innovation (Group Strategy & Board Services à compter de 2014), Group Communications & Responsibility, Group Human Resources, Group Security et, jusqu'à fin 2013, Group Participation Management. Une réglementa-

tion des compétences édictée par le Conseil d'administration de Swisscom SA détermine la conduite financière et stratégique des sociétés du groupe autonomes sur le plan opérationnel. Ces dernières sont réparties en trois catégories, à savoir stratégiques, importantes et autres. Le CEO (Chief Executive Officer) Swisscom SA (entre le mois d'août et le 17 décembre 2013, le CFO (Chief Financial Officer, à titre intérimaire) siège en qualité de président au Conseil d'administration de la société stratégique Fastweb S.p.A. aux côtés du CFO et d'autres représentants de Swisscom. Font partie du Conseil d'administration de la société stratégique Swisscom IT Services SA, le CEO Swisscom SA (entre août et décembre 2013, le responsable de Group Related Businesses, à titre intérimaire), le CFO et d'autres représentants de Swisscom. Des membres externes complètent en outre le Conseil d'administration de ces deux sociétés. Quant à la société stratégique Swisscom (Suisse) SA, son Conseil d'administration est composé du CEO –Swisscom SA (de juillet à décembre 2013, de son CFO, à titre intérimaire), en qualité de président, et des autres membres de la Direction du groupe, à l'exception du Responsable de Swisscom (Suisse) SA. Au sein des sociétés «importantes», la fonction de président du Conseil d'administration est exercée par le CEO d'une société «stratégique» du groupe, le responsable d'une division du groupe ou une autre personne désignée par le CEO. Enfin, d'autres représentants de Swisscom sont membres du Conseil d'administration.

Voir rapport
page 31

Voir rapport
pages 222–223

La structure du groupe est présentée dans le Rapport financier, au chapitre Structure du groupe et organisation. Une liste des sociétés du groupe mentionnant la raison sociale, le siège, le taux de participation et le capital-actions figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés.

Les informations sectorielles, qui font partie intégrante des états financiers consolidés, présentent les secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Enterprise Customers», «Wholesale» et «Réseau & Informatique», réunis au sein de Swisscom Suisse, ainsi que «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels», qui inclut principalement Swisscom IT Services SA, Group Related Businesses (auparavant Swisscom Participations) et Swisscom Hospitality Services. «Group Headquarters», qui réunit entre autres les divisions du groupe Swisscom, la société d'occupation Worklink AG et Swisscom Re AG, est présenté séparément.

Changements à compter de 2014

Au 1^{er} janvier 2014, Swisscom a simplifié la structure du groupe en intégrant les activités opérationnelles de Swisscom IT Services SA au sein de Swisscom (Suisse) SA. Dans l'attente de la finalisation de l'intégration sur le plan juridique, Swisscom IT Services SA n'est plus conduite comme une société stratégique. Depuis 2014, la gestion opérationnelle de Swisscom (Suisse) SA est assurée par la Direction du groupe, qui se compose désormais du CEO, des responsables des divisions Group Business Steering et Group Human Resources ainsi que des responsables des divisions opérationnelles Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Clientèle Entreprise et IT, Network & Innovation. A compter de 2014, le Conseil d'administration de Swisscom (Suisse) SA est composé du CEO, du CFO et du responsable de la division IT, Network & Innovation.

1.1.2 Société cotée

Société de droit suisse ayant son siège à Ittigen (canton de Berne, Suisse), Swisscom SA est cotée au Main Standard de la SIX Swiss Exchange (numéro de valeur 874251; code ISIN CH0008742519; symbole SCMN). Aux Etats-Unis, le négoce s'effectue de gré à gré (over the counter, OTC) comme programme de niveau 1 (symbole: SCMWY; code ISIN: CH008742519; numéro CUSIP des ADR: 871013108). Le 31 décembre 2013, la capitalisation boursière de Swisscom SA s'élevait à CHF 24 394 millions.

1.2 Publicité des participations d'actionnaires importants

Swisscom est tenue de donner des indications sur les actionnaires importants s'il y a eu, au cours de l'exercice, publicité de participations (obligation de déclarer) selon l'art. 20 de la loi fédérale sur les bourses et le commerce des valeurs mobilières (LBVM). Les participations doivent être publiées si une personne ou un groupe soumis à l'obligation de déclarer atteint, dépasse ou descend en dessous des seuils de 3, 5, 10, 15, 20, 25, 33^{1/3}, 50 ou 66^{2/3}% des droits de vote de Swisscom SA.

Aucune publicité de participation n'a été réalisée au cours de l'exercice sous revue. Des informations sur les actionnaires importants figurent dans la note 8 jointe aux comptes annuels de Swisscom SA.

Voir rapport
page 229

1.3 Participations croisées

Il n'existe aucune participation croisée entre Swisscom SA et d'autres sociétés anonymes.

2 Structure du capital

2.1 Capital

Le 31 décembre 2013, le capital-actions de Swisscom SA s'élevait à CHF 51 801 943. Le capital-actions est divisé en actions nominatives d'une valeur nominale de CHF 1, entièrement libérées.

2.2 Capital autorisé et capital conditionnel en particulier

Il n'existe ni capital-actions conditionnel ni capital-actions autorisé.

2.3 Modifications de capital

Le capital-actions est resté inchangé de 2011 à 2013. Durant cette période, les capitaux propres de Swisscom SA figurant dans les états financiers individuels de droit commercial ont évolué de la manière suivante:

En millions CHF	Capital-actions	Réserves issues d'apports de capital	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 1^{er} janvier 2011	52	255	1	4 841	5 149
Bénéfice net	–	–	–	474	474
Dividendes versés	–	(234)	–	(854)	(1 088)
Vente des actions propres	–	–	(1)	1	–
Solde au 31 décembre 2011	52	21	–	4 462	4 535
Bénéfice net	–	–	–	1 749	1 749
Dividendes versés	–	–	–	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2012	52	21	–	5 071	5 144
Bénéfice net	–	–	–	239	239
Dividendes versés	–	–	–	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2013	52	21	–	4 170	4 243

L'Assemblée générale du 20 avril 2011 a décidé de transformer des réserves issues d'apports en capital d'un montant de CHF 466 millions en réserves disponibles et de les distribuer au titre de dividende avec d'autres réserves disponibles d'un montant de CHF 622 millions. Le dividende pour l'exercice 2010 a été fixé à CHF 21 par action, CHF 9 par action provenant des réserves issues d'apports en capital et CHF 12 des réserves disponibles. Les Assemblées générales du 4 avril 2012 et du 4 avril 2013 ont décidé le versement d'un dividende de CHF 22 par action.

2.4 Actions, bons de participation

Toutes les actions nominatives de Swisscom SA ont une valeur nominale de CHF 1 et donnent droit à une voix chacune. Toutefois, le droit de vote ne peut être exercé que si l'actionnaire est inscrit au registre des actions de Swisscom SA en qualité d'actionnaire avec droit de vote. Toutes les actions nominatives donnent droit au versement d'un dividende, à l'exception des actions propres détenues par Swisscom. Il n'existe pas de droit préférentiel. Le paragraphe 6 «Droits de participation des actionnaires» fournit des informations détaillées sur la question.

Les actions nominatives de Swisscom SA ne sont pas imprimées mais sont enregistrées comme droits-valeurs à la SIX SIS SA, à l'exception du pourcentage prescrit pour la Confédération. Les actionnaires peuvent demander en tout temps l'établissement d'une attestation relative aux actions nominatives qui leur appartiennent. Ils ne peuvent toutefois pas prétendre à l'impression et à l'émission de titres (actions nominatives sans impression des titres).

Swisscom SA n'a émis aucun bon de participation.

2.5 Bons de jouissance

Swisscom SA n'a émis aucun bon de jouissance.

2.6 Restrictions de transmissibilité et inscriptions des «nominees»

Les actions de Swisscom peuvent être transmises librement et les titres inscrits au registre des actions conformément aux statuts ne font l'objet d'aucune restriction.

Swisscom a édicté des règles spécifiques pour l'inscription de fiduciaires et de «nominees» au registre des actions. Afin de faciliter le négoce des actions en Bourse, le Conseil d'administration peut, en vertu des statuts, autoriser par un règlement ou par des accords particuliers l'inscription d'actions nominatives avec droit de vote dans une proportion dépassant la limite de 5%. Pour ce faire, les fiduciaires et «nominees» doivent se déclarer comme tels et se soumettre à une autorité de surveillance du marché financier ou bancaire ou, à défaut, offrir la garantie d'agir pour le compte d'une seule personne ou de plusieurs personnes non liées entre elles. En outre, il doit être possible d'identifier, avec nom, adresse et nombre d'actions, les ayants droit économiques qu'ils représentent. Cette disposition des statuts peut être modifiée à la majorité absolue des voix valables exprimées attribuées aux actions. En vertu de cette disposition, le Conseil d'administration a édicté un règlement relatif à l'inscription des fiduciaires et des «nominees» au registre des actions de Swisscom SA. L'inscription de fiduciaires et de «nominees» en tant qu'actionnaires avec droit de vote suppose une demande en ce sens et la conclusion d'un accord spécifiant les restrictions d'inscription et les obligations d'annoncer des fiduciaires et des «nominees». Chaque fiduciaire ou «nominee» s'engage en particulier à demander, dans une proportion respectant la limite de 5%, l'inscription en tant qu'actionnaire avec droit de vote pour un ayant droit économique unique jusqu'à un taux maximal de 0,5% du capital-actions nominatif de Swisscom SA inscrit au registre du commerce.

En 2013, il n'a été consenti aucune exception concernant l'inscription, dans le cadre d'un mandat fiduciaire, d'actions nominatives avec droit de vote dépassant les pourcentages fixés.

2.7 Emprunts convertibles, emprunts obligataires et options

 Voir rapport
page 197

Swisscom n'a aucun emprunt convertible en circulation. Des explications concernant les emprunts obligataires figurent dans la note 26 jointe aux comptes consolidés.

 Voir rapport
page 182

Swisscom n'attribue pas d'options sur les actions nominatives de Swisscom SA à ses collaborateurs. Le programme de participation de Swisscom SA est décrit dans la note 11 jointe aux comptes consolidés.

3 Conseil d'administration

3.1 Membres du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Swisscom SA compte neuf membres. Aucun d'eux n'assume de fonctions exécutives au sein du groupe Swisscom ou n'en a assumé au cours des trois derniers exercices. Les membres du Conseil d'administration n'entretiennent pas de relations d'affaires essentielles avec Swisscom SA ou le groupe Swisscom. La Confédération, qui détient la majorité du capital de l'entreprise, est représentée au sein du Conseil d'administration par Hans Werder. La Confédération et Swisscom sont par ailleurs liées par des relations clients-fournisseurs. Des explications à ce propos figurent dans la note 37 jointe aux comptes consolidés.

 Voir rapport
page 219



Le tableau ci-après informe sur la composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2013, les fonctions assumées par chaque membre du Conseil d'administration, l'année de la première élection au sein du Conseil d'administration et la durée du mandat actuel.

Nom	Année de naissance	Fonction	1 ^{ère} année de mandat	Fin de mandat ¹⁰
Hansueli Loosli ^{1, 2, 3, 4, 5}	1955	Président	2009	2015
Barbara Frei ¹	1970	Membre	2012	2014
Hugo Gerber ²	1955	Membre, représentant du personnel	2006	2014
Michel Gobet ¹	1954	Membre, représentant du personnel	2003	2015
Torsten G. Kreindl ^{3, 6}	1963	Membre	2003	2015
Catherine Mühlemann ¹	1966	Membre	2006	2014
Richard Roy ^{2, 7}	1955	Vice-président	2003	2014
Theophil Schlatter ^{3, 8}	1951	Membre	2011	2015
Hans Werder ^{1, 3, 9}	1946	Membre, représentant de la Confédération	2011	2015

¹ Membre du comité Finances.

² Membre du comité Révision.

³ Membre du comité Compensation (Hansueli Loosli sans droit de vote).

⁴ Membre du Conseil d'administration depuis le 21 avril 2009 et à partir du 1^{er} septembre 2011 président.

⁵ Président comité Nomination (ad hoc).

⁶ Président du comité Finances.

⁷ Président du comité Compensation.

⁸ Président du comité Révision.

⁹ Désigné par la Confédération suisse.

¹⁰ A partir de l'Assemblée générale 2014 tous les membres du Conseil d'administration seront élu annuellement.

3.2 Formation, activités professionnelles et liens d'intérêts

Les portraits des différents membres du Conseil d'administration renseignent, ci-après, sur leur formation et leur parcours professionnel. Ils informent également sur les autres activités et liens d'intérêts, tels que les mandats au sein d'entreprises, d'organisations et de fondations importantes, et sur les fonctions permanentes dans des groupes d'intérêts majeurs.



Hansueli Loosli

Nationalité suisse

Formation: apprentissage de commerce, diplôme fédéral d'expert en finance et controlling

Parcours professionnel: 1982–1985 controller, directeur adjoint de Mövenpick Produktions AG, Adliswil; 1985–1992 dernière fonction: directeur général de Waro AG, Volketswil; 1992–1996 directeur des achats non alimentaires de Coop Suisse, Wangen; 1992–1997 directeur général de Coop Zurich, Zurich; 1997–2000 président de la direction générale de Coop et de la Direction du groupe Coop, Coop Suisse, Bâle; janvier 2001–août 2011, président de la direction de Coop Société Coopérative, Bâle

Autres mandats: membre du comité directeur d'économiesuisse; président du Conseil d'administration de Groupe Coop Société Coopérative, Bâle; président du Conseil d'administration de Transgourmet Holding SA, Bâle; président du Conseil d'administration de Bell SA, Bâle; président du Conseil d'administration de Coop Mineraloel SA, Allschwil; membre du conseil consultatif de Deichmann SE, Essen, depuis septembre 2013



Barbara Frei

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieure machines, EPF; Dr sc. techn., EPF; Master of Business Administration, IMD Lausanne

Parcours professionnel: depuis 1998 diverses fonctions dirigeantes au sein du groupe ABB; 2008–2010 Country Manager d'ABB s.r.o., Prague; 2010–2013 Country Manager d'ABB S.p.A, Sesto San Giovanni et Region Manager Mediterranean; depuis novembre 2013, Global Business Unit Manager Drives and Control

Autres mandats: vice-présidente d'ABB SA Grèce jusqu'à octobre 2013; présidente du Conseil d'administration d'ABB SA France jusqu'à octobre 2013; présidente du Conseil d'administration d'ABB Holding SA Turquie jusqu'à octobre 2013; membre du Conseil d'administration d'ASEA Brown Boveri S.A. Espagne jusqu'à octobre 2013; membre du Conseil d'administration d'ABB Beijing Drive Systems Co. Ltd., Beijing, depuis décembre 2013



Hugo Gerber

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'agent commercial de la Poste; diplôme de management IMAKA, Personnel et développement de l'organisation, HES Soleure Suisse du Nord-Ouest

Parcours professionnel: 1986–1990 secrétaire central du syndicat ChPT; 1991–1999 secrétaire général de la Fédération des syndicats chrétiens du personnel de la Confédération, des administrations publiques et des entreprises suisses de transport (VGCV); 2000–2003 secrétaire général du syndicat Transfair; 2003–2008 président du syndicat Transfair; depuis 2009 consultant indépendant

Autres mandats: membre du Conseil d'administration de la SUVA jusqu'en décembre 2013; membre de la commission de la caisse Publica jusqu'à juin 2013; membre du conseil de fondation de la Prévoyance RUAG, Berne; membre du comité directeur de la coopérative Caisse suisse de voyage (Reka) jusqu'à avril 2013; membre du Conseil d'administration de Worklink AG, Berne; membre du Conseil d'administration de la Société Coopérative CPT Assurances jusqu'en avril 2013; membre du Conseil d'administration et secrétaire de POSCOM Ferien Holding SA, Berne, depuis avril 2013



Michel Gobet

Nationalité suisse

Formation: licence en histoire

Parcours professionnel: secrétaire central et secrétaire général suppléant de l'Union PTT; depuis 1999 secrétaire central du syndicat de la communication syndicom

Autres mandats: membre du World Executive Committee d'UNI Global Union; membre du European ICTS Steering Committee UNI Global Union; membre du Conseil d'administration de La Poste Suisse SA, Berne; membre du Conseil d'administration de GDZ AG, Zurich, depuis mars 2013



Torsten G. Kreindl

Nationalité autrichienne

Formation: diplôme d'ingénieur en économie; Dr techn.

Parcours professionnel: Chemie Holding AG; W.L. Gore & Associates Inc.; membre de la direction de Booz Allen & Hamilton en Allemagne; 1996–1999 CEO des réseaux câblés à haut débit de Deutsche Telekom AG et CEO de MSG Media Services; 1999–2005 associé de Copan Inc.; depuis 2005 associé de Grazia Equity GmbH, Stuttgart (Allemagne)

Autres mandats: membre du Supervisory Board de Pictet, Digital Communications/Pictet Fund Management, Genève; membre du Conseil d'administration de XConnect Global Networks Ltd., Londres (Grande-Bretagne); membre du Conseil d'administration de Starboard Storage Systems Inc., Boulder, Colorado (Etats-Unis); Independent Director de Hays plc, Londres, depuis juin 2013



Catherine Mühlemann

Nationalité suisse

Formation: lic. phil. I; diplôme fédéral de conseillère en relations publiques

Parcours professionnel: 1994–1997 responsable Media Research à la télévision suisse alémanique SF DRS; 1997–1999 animatrice de programmes sur SF1 et SF2; 1999–2001 directrice des programmes sur TV3; 2001–2003 directrice de MTV Central; 2003–2005 directrice de MTV Central & Emerging Markets; 2005–2008 directrice de MTV Central & Emerging Markets et Viva Media AG (Viacom); 2008–2012 Andmann Media Holding GmbH, Baar

Autres mandats: Membre du conseil de surveillance de Messe Berlin GmbH; membre du conseil de surveillance de Kabel Deutschland Holding AG; membre du comité de Suisse Tourisme



Richard Roy

Nationalité allemande

Formation: diplôme d'ingénieur (HES)

Parcours professionnel: 1991–1995 membre de la direction de Hewlett Packard GmbH; 1995–1997 membre du comité directeur et Executive Vice President de Siemens Nixdorf Informationssysteme AG; 1997–2001 CEO de Microsoft GmbH (Allemagne); 2001–2002 Senior Vice President du département Corporate Strategy de Microsoft EMEA (Paris, France); depuis 2002 consultant indépendant

Autre mandat: membre du conseil de surveillance de Update Software AG, Vienne



Theophil Schlatter

Nationalité suisse

Formation: licence en économie, HSG; diplôme d'expert-comptable

Parcours professionnel: 1979–1985 expert-comptable chez STG Coopers&Lybrand; 1985–1991 controller au sein de Holcim Management und Beratung AG; 1991–1995 directeur financier et membre de la direction de Sihl Papier AG; 1995–1997 directeur des finances/de l'administration et membre de la direction de Holcim (Suisse) SA; 1997–mars 2011 CFO et membre de la direction de Holcim Ltd.

Autres mandats: membre du Conseil d'administration d'Implenia SA jusqu'en mars 2013; président du Conseil d'administration de PEKAM AG, Mägenwil; membre du Conseil d'administration de Schweizerischen Cement-Industrie-Aktiengesellschaft, Rapperswil-Jona



Hans Werder

Nationalité suisse

Formation: doctorat en sciences sociales; licence en droit

Parcours professionnel: 1987–1996 secrétaire général de la Direction des travaux publics, des transports et de l'énergie (TTE) du canton de Berne; 1996–2010 secrétaire général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC)

Autre mandat: membre du Conseil d'administration de BLS SA, Berne

3.4 Composition, élection et durée de mandat

Le Conseil d'administration de Swisscom SA compte actuellement neuf membres élus par l'Assemblée générale, à l'exception du représentant de la Confédération. Conformément aux statuts, il inclut entre sept et neuf membres, ce nombre pouvant être augmenté provisoirement. Les membres du Conseil d'administration étaient jusqu'à présent nommés en général pour deux ans dans le cadre d'une procédure d'élection individuelle. Les démissions ou révocations anticipées demeuraient réservées. Depuis le 1^{er} janvier 2014, l'Assemblée générale élit les membres et le président du Conseil d'administration pour une durée d'un an, conformément à l'ordonnance du 20 novembre 2013 contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse (ORAb). Le mandat prend fin à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire suivante.

Pour les membres élus par l'Assemblée générale, la durée de mandat maximale est fixée à douze ans. Lorsqu'ils atteignent l'âge de 70 ans révolus, ils quittent le Conseil d'administration à la date de l'Assemblée générale ordinaire suivante.

En vertu des statuts de Swisscom SA, la Confédération suisse a le droit de déléguer deux représentants au sein du Conseil d'administration de Swisscom SA. Actuellement, Hans Werder en est le seul représentant. La durée de mandat maximale et la limite d'âge du représentant de la Confédération sont définies par le Conseil fédéral. La loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) prévoit que le personnel doit être représenté de manière équitable au sein du Conseil d'administration. Les statuts précisent en outre que le Conseil d'administration doit inclure deux représentants du personnel, fonctions assumées actuellement par Hugo Gerber et Michel Gobet.

3.5 Organisation interne

Le Conseil d'administration siège aussi souvent que la marche des affaires l'exige. Il se réunit sur convocation du président ou, en cas d'empêchement de celui-ci, sur convocation du vice-président. Le CEO et le CFO Swisscom SA sont régulièrement invités aux séances, dont l'ordre du jour est établi par le président. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander l'inscription de points supplémentaires à l'ordre du jour. Les membres reçoivent, avant la tenue des séances, les documents leur permettant de préparer les points à l'ordre du jour. Pour veiller à la présentation de rapports appropriés à ses membres, le Conseil d'administration peut inviter à ses séances, en fonction des thèmes traités, des membres de la Direction du groupe, des cadres de Swisscom, des membres de l'organe de révision ainsi que d'autres experts. Lors de chaque séance, le président et le CEO rendent compte au Conseil d'administration de la survenance d'événements particuliers, de la marche générale des affaires, des principales transactions du groupe et des mesures prises.

Le Conseil d'administration procède à l'examen approfondi de thèmes importants au travers de trois comités permanents et d'un comité ad hoc. Les comités se composent de quatre à six membres, qui font tous partie d'au moins un comité permanent. Le Président est membre de tous les comités permanents, dont la présidence est toutefois assurée par d'autres membres. Les membres rendent compte oralement au Conseil d'administration des réunions tenues par les comités. Tous les administrateurs reçoivent en outre les procès-verbaux des comités Finances et Révision. Les tâches et attributions du Conseil d'administration sont définies dans le Règlement d'organisation, celles des comités permanents dans les Règlements de ces comités. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où ils sont publiés dans leur version actuelle. Les documents révisés entre-temps ou devenus caducs y sont également disponibles.

Le Conseil d'administration et le comité Révision se soumettent à une auto-évaluation une fois par année en général. Le Conseil d'administration encourage, par ailleurs, le perfectionnement: début 2013, il a suivi une formation et, au cours de l'année, plusieurs membres ont participé à divers exposés et séminaires triés sur le volet. Enfin, le Conseil d'administration prend part, dans la mesure du possible, à la réunion annuelle des cadres de Swisscom.

Le tableau ci-après présente un récapitulatif des réunions, des conférences téléphoniques et des décisions prises par circulaire du Conseil d'administration en 2013 ainsi que la participation des différents membres.

	Réunions	Conférence téléphonique	Décisions de circulation
Total	10	1	1
Durée médiane (en h.)	9:45	1	–
Participation:			
Hansueli Loosli, Président	10	1	1
Barbara Frei	10	1	1
Hugo Gerber	10	1	1
Michel Gobet	10	1	1
Torsten G. Kreindl	10	1	1
Catherine Mühlemann	10	1	1
Richard Roy	10	1	1
Theophil Schlatter	10	1	1
Hans Werder	10	1	1

3.6 Comités du Conseil d'administration

La composition des comités du Conseil d'administration ainsi que leurs attributions et compétences au 31 décembre 2013 sont présentées ci-après. Sont également mentionnés le rythme des réunions de chaque comité, leur durée moyenne et la participation des différents membres lors de l'exercice sous revue.

Comité Finances

Torsten G. Kreindl est président de ce comité, dont les autres membres sont Barbara Frei (jusqu'à fin 2013), Michel Gobet, Hansueli Loosli, Catherine Mühlemann et Hans Werder (jusqu'à fin 2013). Le CEO, le CFO et le CSO (Chief Strategy Officer) participent généralement aussi à ses séances. Selon l'ordre du jour, d'autres membres de la Direction du groupe, des membres de la Direction des sociétés stratégiques du groupe ou des responsables de projets sont également présents. Le comité prépare toutes les questions relatives aux transactions à l'intention du Conseil d'administration. En font partie la fondation et la dissolution de sociétés du groupe importantes, l'acquisition et la cession de participations clés ou encore la conclusion et la révocation d'alliances stratégiques. Il se penche aussi sur les investissements et désinvestissements importants à réaliser. Le comité Finances détient la compétence décisionnelle finale en matière d'établissement des règlements et des directives dans le domaine des fusions et acquisitions et du corporate venturing. Ses activités sont décrites en détail dans le règlement du comité Finances. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où ils sont publiés dans leur version actuelle. Les documents révisés entre-temps ou devenus caducs y sont également disponibles.

Le tableau ci-après présente un récapitulatif des réunions, des conférences téléphoniques et des décisions prises par circulaire du comité Finances en 2013 ainsi que la participation des différents membres.

	Réunions	Conférence téléphonique	Décisions de circulation
Total	4	–	–
Durée médiane (en h.)	4:05	–	–
Participation:			
Torsten G. Kreindl, président	4	–	–
Barbara Frei	3	–	–
Michel Gobet	4	–	–
Hansueli Loosli	4	–	–
Catherine Mühlemann	4	–	–
Hans Werder	4	–	–

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
 principes](http://www.swisscom.ch/principes)

Comité Révision

Theophil Schlatter, considéré comme un expert dans le domaine des finances, est président de ce comité, dont les autres membres sont Hugo Gerber, Hansueli Loosli, Richard Roy et, à partir de 2014, Hans Werder. Sont en outre présents aux séances le CEO, le CFO, le Head of Accounting, le Head of Internal Audit ainsi que l'organe de révision externe. Selon l'ordre du jour, d'autres représentants de l'encadrement sont invités. Tous les membres du comité sont indépendants, ce qui signifie qu'ils n'exercent pas de fonction exécutive au sein de Swisscom et n'en ont jamais exercée par le passé. De même, ils n'entretiennent aucune relation commerciale essentielle ni avec Swisscom SA ni avec le groupe Swisscom. Le comité, également appelé «Audit Committee», traite tous les thèmes relevant de la gestion financière (comme la comptabilité, le contrôle financier, la planification financière et le financement), de l'assurance (la gestion des risques, le système de contrôle interne, la gestion de la conformité et l'audit interne) et de la révision externe. Au sein du Conseil d'administration, il se charge en outre des questions qui requièrent une expertise financière spécifique (p. ex. la politique de distribution). Ce comité, qui est ainsi le principal instrument de contrôle du Conseil d'administration, est chargé de la surveillance des fonctions d'assurance à l'échelle du groupe. Il prend position sur des affaires qui relèvent de la compétence décisionnelle du Conseil d'administration et tranche, en dernier ressort, dans celles pour lesquelles il dispose de la compétence nécessaire. Ses activités sont décrites en détail dans le règlement du comité Révision. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où ils sont publiés dans leur version actuelle. Les documents révisés entre-temps ou devenus caducs y sont également disponibles.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
principes](http://www.swisscom.ch/principes)

Le tableau ci-après présente un récapitulatif des réunions, des conférences téléphoniques et des décisions prises par circulaire du comité Révision en 2013 ainsi que la participation des différents membres.

	Réunions	Conférence téléphonique	Décisions de circulation
Total	5	–	1
Durée médiane (en h.)	5:30	–	–
Participation:			
Theophil Schlatter, président	5	–	1
Hugo Gerber	5	–	1
Hansueli Loosli	5	–	1
Richard Roy	5	–	1

 Voir rapport
page 137

Comité Compensation

Des informations détaillées sur le comité Compensation figurent dans le Rapport de rémunération.

Comité de Nomination

Cet organe ad hoc est constitué pour préparer l'élection de nouveaux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe. Sa présidence est confiée au président du Conseil d'administration et sa composition varie de cas en cas. Pour accomplir son travail, le comité se réfère à un profil d'exigences spécifique défini par le Conseil d'administration, auquel il soumet des candidats appropriés. Le Conseil d'administration élit les membres de la Direction du groupe et décide des propositions qui seront soumises à l'Assemblée générale en vue de l'élection des membres du Conseil d'administration. Au cours de l'exercice 2013, deux comités ont été constitués, la première fois pour désigner un nouveau membre du Conseil d'administration (membres: Hansueli Loosli, Michel Gobet, Torsten G. Kreindl, Catherine Mühlemann, Theophil Schlatter et Hans Werder), la seconde pour procéder à la nomination du CEO (membres: Hansueli Loosli, Hugo Gerber, Richard Roy, Theophil Schlatter et Hans Werder). Les comités ont siégé au total à trois reprises. Tous les membres étaient présents lors de ces séances qui ont duré une heure en moyenne.

3.7 Réglementation des compétences


Voir sous
[www.swisscom.ch/
objectifs_2010-2013](http://www.swisscom.ch/objectifs_2010-2013)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
objectifs_2014-2017](http://www.swisscom.ch/objectifs_2014-2017)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
principes](http://www.swisscom.ch/principes)

Concernant les attributions intransmissibles et inaliénables du Conseil d'administration de Swisscom SA, la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) renvoie au Code des obligations. Conformément à l'art. 716a CO, il incombe au Conseil d'administration d'exercer en premier lieu la haute direction de la société et la haute surveillance sur les personnes chargées de la gestion.

Le Conseil d'administration nomme et révoque les membres de la Direction du groupe Swisscom SA. Il définit en outre les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. Pour ce faire, il tient compte des objectifs que la Confédération se propose d'atteindre en sa qualité d'actionnaire majoritaire de l'entreprise et que le Conseil fédéral lui assigne tous les quatre ans, conformément à la LET.

Se fondant sur la LET, sur les statuts et sur le Règlement d'organisation, le Conseil d'administration a délégué la gestion des affaires courantes au CEO. Parallèlement à ses attributions inaliénables définies par la loi, le Conseil d'administration est appelé à se prononcer sur les affaires d'importance cruciale pour le groupe. En font notamment partie les achats et les ventes d'entreprises d'un montant supérieur à CHF 20 millions ou les investissements et désinvestissements d'un montant supérieur à CHF 50 millions. L'annexe 2 du Règlement d'organisation détaille les compétences du Conseil d'administration et celles du CEO (voir organigramme des fonctions dans le Règlement sur l'organisation et les attributions). Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où ils sont publiés dans leur version actuelle. Les documents révisés entre-temps ou devenus caducs y sont également disponibles.

3.8 Instruments d'information du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe

Le président du Conseil d'administration et le CEO se rencontrent une ou deux fois par mois afin de discuter de questions essentielles pour Swisscom SA et les sociétés du groupe. De plus, lors de chaque séance ordinaire du Conseil d'administration, le CEO rend compte en détail de la marche générale des affaires, des événements importants et des mesures prises. Le Conseil d'administration reçoit également chaque mois un rapport comportant l'ensemble des chiffres clés du groupe et de tous les secteurs englobant des sociétés du groupe importantes. Il dispose en outre chaque trimestre d'informations détaillées sur la marche des affaires et sur la situation du groupe et des secteurs en termes de patrimoine, de finances, de performance et de risques. Le Conseil d'administration se voit remettre une projection (compte prévisionnel) du compte de profits et pertes, du tableau des flux de trésorerie et de l'état de la situation financière pour l'exercice en cours. Les rapports financiers internes sont établis selon les mêmes principes comptables que les rapports financiers externes. Le reporting englobe également des chiffres clés non financiers, déterminants pour le pilotage et le contrôle. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander, à tout moment, des informations sur les affaires qui concernent le groupe, à condition qu'aucun devoir de récusation ou qu'aucune obligation de garder le secret ne s'y oppose. Le Conseil d'administration est informé sans délai de tout événement extraordinaire.

Se fondant sur un rapport oral et sur un rapport écrit, le Conseil d'administration examine chaque année en détail la gestion des risques, le système de contrôle interne du Rapport financier (SCI) et la gestion de la conformité. Le comité Révision étudie de manière circonstanciée, quatre fois par année, la gestion des risques, dont le rapport répertorie également tous les risques essentiels en termes de conformité et de SCI. Il approuve le plan de révision stratégique intégré et analyse quatre fois par année au minimum les rapports établis par Internal Audit. En cas d'urgence, le président du comité Révision est averti immédiatement de nouveaux risques importants. De même, il est informé sans délai si l'appréciation des risques relevant du SCI ou de la gestion de la conformité est modifiée sensiblement ou si des violations graves de la conformité (y compris les prescriptions visant à garantir l'établissement d'un rapport financier fiable) sont constatées ou examinées.

3.9 Instruments de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe

Il incombe au Conseil d'administration de mettre en place et de surveiller les fonctions d'assurance à l'échelle du groupe que sont la gestion des risques, le système de contrôle interne, la gestion de la conformité et la révision interne (Internal Audit).

3.9.1 Gestion des risques

Swisscom applique une gestion des risques qui respecte les normes établies en la matière – en premier lieu le référentiel COSO II et la norme ISO 31000. Déployée à l'échelle de Swisscom, cette gestion vise à préserver la valeur de l'entreprise en mettant en œuvre une gestion des risques reconnue et appropriée à l'échelle du groupe, en veillant à l'établissement de rapports complets, pertinents et adaptés aux échelons hiérarchiques et à l'élaboration d'une documentation adéquate et en promouvant une culture d'entreprise qui encourage un comportement responsable en matière de risques. Sont répertoriés les risques liés à la stratégie, à l'exploitation, à la conformité et au Rapport financier.

Le Conseil d'administration délègue la mise en œuvre du système de gestion des risques au CEO du groupe. La gestion des risques, qui est subordonnée au CFO, coordonne toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques et les gère méthodiquement, pour autant que cela soit nécessaire aux fins de l'établissement de rapports.

Les risques principaux auxquels sont exposées Swisscom SA et les sociétés du groupe sont identifiés lors d'une évaluation complète. La gestion de chaque risque ainsi identifié est confiée à un responsable. Pour garantir l'identification, l'évaluation et le traitement précoces des risques – ce qui suppose leur prise en compte dans la planification stratégique –, l'unité d'organisation chargée de la gestion des risques travaille en étroite collaboration avec le service du controlling, le service stratégique et d'autres services concernés. Les risques sont évalués en fonction de leur probabilité de survenance et de leur incidence qualitative ou quantitative et sont gérés selon une stratégie de risque. Les répercussions possibles de chaque risque sont évaluées 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 et la Direction du groupe 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. Les facteurs essentiels de risques sont décrits au chapitre Risques du Rapport financier.

 Voir rapport
pages 67–70

3.9.2 Système de contrôle interne

Le système de contrôle interne (SCI) est conçu et mis en œuvre de manière à garantir, avec une assurance raisonnable, la fiabilité du rapport financier externe. Conçu sur la base du référentiel COSO II reconnu au plan international, le système englobe les éléments constitutifs de l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques liés à la présentation des comptes, les activités de contrôle, la surveillance des contrôles ainsi que l'information et la communication. L'existence et l'efficacité du système de contrôle interne sont vérifiées périodiquement par une équipe centrale chargée du SCI ainsi que par Internal Audit. Si des lacunes importantes sont décelées dans le SCI lors d'une surveillance, elles sont signalées dans le rapport périodique adressé au comité Révision et au Conseil d'administration et leur correction fait l'objet d'une surveillance à l'échelle du groupe. Le comité Révision reçoit un rapport trimestriel, le Conseil d'administration un rapport annuel. Le comité Révision évalue le bon fonctionnement du système de contrôle interne.

3.9.3 Compliance Management

S'appuyant sur les principes et les objectifs définis par le Conseil d'administration, Swisscom applique un système central de gestion de la conformité, qui vise à garantir, à l'échelle du groupe, le respect des dispositions légales et d'autres prescriptions externes de portée comparable sur le plan juridique. Le comité Révision reçoit des informations trimestrielles sur les principaux risques relevant de la gestion de la conformité. Pour sa part, le Conseil d'administration est informé annuellement de l'appréciation des risques liés à la conformité au sein du groupe.

3.9.4 Révision interne

La révision interne est assurée par l'unité Internal Audit, qui assiste le Conseil d'administration de Swisscom SA et le comité Révision dans l'accomplissement des obligations de surveillance et de contrôle légales et réglementaires. Il signale à la Direction les possibilités d'amélioration des processus d'entreprise, documente les résultats des révisions et surveille la mise en œuvre des mesures. Internal Audit est responsable, à l'échelon du groupe, de la planification et de la réalisation d'audits conformément aux directives de la profession. Il vérifie et évalue avec objectivité le caractère approprié, l'efficacité et l'efficacités des processus de gestion et de gouvernement notamment, des processus opérationnels, des fonctions d'assurance de la gestion des risques, du système de contrôle interne et de la gestion de la conformité dans toutes les unités d'organisation du groupe Swisscom.

L'unité Internal Audit jouit d'une très grande indépendance car elle est directement subordonnée au président du Conseil d'administration sur le plan organisationnel et rapporte au comité Révision. Lorsqu'il se réunit en séance, le comité Révision est informé des résultats des audits et de l'avancement de la mise en œuvre des mesures prévues. Parallèlement aux rapports ordinaires, Internal Audit fait part de toutes les irrégularités portées à sa connaissance.

Internal Audit privilégie une collaboration étroite et l'échange d'informations avec l'organe de révision externe, qui bénéficie d'un accès illimité à ses rapports et documents d'audit. La planification des audits a lieu en étroite concertation avec l'organe de révision externe. S'appuyant sur une analyse des risques, Internal Audit établit chaque année le plan de révision stratégique intégré, qui inclut sous une forme coordonnée le plan annuel des organes de révision interne et externe, puis le présente au comité Révision pour approbation. Indépendamment de ces contrôles, le comité Révision peut demander la réalisation de contrôles spéciaux, déclenchés suite à des informations communiquées sur la plateforme de «whistleblowing» exploitée par Internal Audit. La procédure de notification approuvée par le comité Révision garantit la réception et le traitement confidentiels des irrégularités, signalées sous le couvert de l'anonymat, concernant l'information financière externe, le Rapport financier et les fonctions d'assurance. Le président du Conseil d'administration et le président du comité Révision sont informés de toutes les irrégularités signalées; un rapport est établi au moins une fois par an à l'intention du comité Révision.

4 Direction du groupe

4.1 Membres de la Direction du groupe

Conformément aux statuts, la Direction du groupe se compose d'un ou de plusieurs membres, qui ne peuvent pas être simultanément membres du Conseil d'administration de Swisscom SA. Il n'est permis de déroger à cette règle que dans des cas exceptionnels et pour une durée limitée. Par conséquent, le Conseil d'administration a délégué au CEO l'intégralité de la gestion des affaires de Swisscom SA. Le CEO est habilité à déléguer ses pouvoirs à des postes subordonnés, en premier lieu aux autres membres de la Direction du groupe. Le Conseil d'administration nomme les membres de la Direction du groupe.

Le 23 juillet 2013, Carsten Schloter, le CEO Swisscom SA, est décédé. Urs Schaeppi, responsable de Swisscom (Suisse) SA et CEO suppléant de Swisscom SA a assuré l'intérim à la tête du groupe, avant que le Conseil d'administration ne lui confie officiellement ces fonctions le 7 novembre 2013. A cette même date, Jürgen Galler, responsable de la division Group Strategy & Innovation, a quitté la Direction du groupe. La Direction du groupe se compose, au jour de référence, du CEO Swisscom SA, Urs Schaeppi, des responsables des divisions du groupe Group Business Steering, Mario Rossi (CFO) et Group Human Resources, Hans C. Werner (CPO) ainsi que du CEO Swisscom IT Services, Andreas König.

Dans le cadre de la réorganisation du 1^{er} janvier 2014, la Direction du groupe a été élargie. Elle est désormais composée du CEO Swisscom SA, des responsables des divisions du groupe Group Business Steering (CFO) et Group Human Resources (CPO) ainsi que des responsables des divisions opérationnelles Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Clientèle Entreprise et IT, Network & Innovation.

Voir rapport
page 31



Le tableau ci-après présente la composition de la Direction du groupe au 1^{er} janvier 2014, la fonction des membres de la Direction du groupe au sein du groupe et l'année de leur nomination:

Nom	Année de naissance	Fonction	Entrée en fonction
Urs Schaeppi ¹	1960	CEO Swisscom SA	Novembre 2013
Mario Rossi ²	1960	CFO Swisscom SA	Janvier 2013
Hans C. Werner	1960	CPO Swisscom SA	Septembre 2011
Andreas König ³	1965	Responsable de la Division opérationnelle Clientèle Entreprise	Octobre 2012
Roger Wüthrich-Hasenböhler ⁴	1961	Responsable de la Division opérationnelle Petites et moyennes entreprises	Janvier 2014
Heinz Herren ⁴	1962	Responsable de la Division opérationnelle IT, Network & Innovation	Janvier 2014
Marc Werner	1967	Responsable de la Division opérationnelle Clients privés	Janvier 2014

¹ Membre de la Direction du groupe dès 2006, de juillet à novembre 2103 CEO ad interim.

² CFO Swisscom SA dès mars 2006 jusqu'à décembre 2007 et membre de la Direction du groupe.

³ Jusqu'à la fin 2013 CEO Swisscom IT Services.

⁴ En 2012 membre de la Direction du groupe.

4.2 Formation, activités professionnelles et liens d'intérêts

Les portraits des différents membres de la Direction du groupe renseignent, ci-après, sur leur formation et leur parcours professionnel. Ils informent également sur les autres activités et liens d'intérêts, tels que les mandats au sein d'entreprises, d'organisations et de fondations importantes, et sur les fonctions permanentes dans des groupes d'intérêts majeurs.



Urs Schaeppi

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieur EPF, licence en économie, HSG

Parcours professionnel: 1987–1991 Iveco Motorenforschungs AG; 1991–1994 Head of Marketing, Centre de profit Electronics-Production Ascom AG; 1994–1998 responsable d'exploitation de la fabrique de papier de Biberist; 1998–2006 responsable Commercial Business et membre de la direction de Swisscom Mobile; 2006–2007 CEO Swisscom Solutions SA; 2007–août 2013 responsable de la division opérationnelle Grandes Entreprises Swisscom (Suisse) SA; janvier–décembre 2013 responsable Swisscom (Suisse) SA; 23 juillet–6 novembre 2013 CEO par intérim Swisscom SA; depuis le 7 novembre 2013 CEO Swisscom SA

Depuis mars 2006 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du Conseil d'administration de BV Group, Berne, jusqu'en décembre 2013; membre suppléant du comité exécutif de l'asut depuis septembre 2013 (pas encore élu formellement)



Mario Rossi

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'expert-comptable

Parcours professionnel: 1998–2002 responsable du controlling de Swisscom SA; 2002–2006 CFO (Chief Financial Officer) Swisscom Fixnet SA; 2006–2007 CFO Swisscom SA et membre de la Direction du groupe; 2007–2009 CFO Fastweb S.p.A.; 2009–2012 CFO Swisscom (Suisse) SA; depuis janvier 2013 CFO Swisscom SA

Depuis janvier 2013 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre de la commission des sanctions de SIX Swiss Exchange SA, Zurich; vice-président du Conseil de fondation de comPlan, Baden



Hans C. Werner

Nationalité suisse

Formation: diplôme en économie d'entreprise, doctorat en économie

Parcours professionnel: 1997–1999 recteur de l'Ecole cantonale Büelrain; 1999–2000 responsable Technical Training and Business Training; 2001 responsable de la division opérationnelle Reinsurance & Risk Swiss Re; 2002–2003 responsable HR Corporate Centre and HR Shared Service Swiss Re; 2003–2007 responsable Global Human Resources Swiss Re; 2007–2009 responsable des ressources humaines et de la formation Schindler Aufzüge AG; 2010–2011 vice-président HR Europe North and East Schindler; depuis septembre 2011 CPO (Chief Personnel Officer) Swisscom SA

Depuis septembre 2011 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du Conseil de fondation de comPlan, Baden; membre du comité de l'Union patronale suisse, Zurich; membre de l'Advisory Board de l'International Institute of Management in Technology (iimt) de l'université de Fribourg, depuis juin 2013



Andreas König

Nationalité autrichienne

Formation: diplôme d'ingénieur machines EPF

Parcours professionnel: 1989–1990 MacNeal-Schwendler; 1990–1996 Silicon Graphics, 1996–octobre 2012 diverses fonctions au sein de NetApp, dont celle de vice-président Europe centrale et orientale entre 2001 et 2004; 2004–2007 vice-président des ventes EMEA; 2007–septembre 2012 Senior Vice President and General Manager EMEA; octobre 2012–décembre 2013 CEO Swisscom IT Services; depuis janvier 2014 responsable de la division opérationnelle Clientèle Entreprise Swisscom

Depuis octobre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom



Marc Werner

Nationalité suisse

Formation: diplôme fédéral de chef de marketing; Senior Executive Programme (London Business School); Senior Management Programme (Université de Saint-Gall)

Parcours professionnel: 1997–2000 responsable marketing et ventes, membre de la direction de Minolta (Schweiz) AG; 2000–2004 responsable marketing et ventes, membre de la direction de Bluewin SA; 2005–2007 responsable marketing et ventes Clients privés Swisscom Fixnet SA; 2008–2011 responsable marketing et ventes Clients privés et suppléant du responsable Clients privés de Swisscom (Suisse) SA; 2012–2013 responsable Customer Service Clients privés et suppléant du responsable Clients privés de Swisscom (Suisse) SA; depuis septembre 2013 responsable de la division opérationnelle Clients privés Swisscom
Depuis janvier 2014 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du Conseil d'administration de Net-Metrix SA, Zurich; membre du comité directeur de simsa – Swiss Internet Industry Association (association suisse de l'économie Internet), Zurich; membre du comité directeur de l'International Advertising Association (IAA) Swiss Chapter, Zurich



Roger Wüthrich-Hasenböhler

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieur en électricité ETS, Executive MBA, HSG

Parcours professionnel: 2000–2005 responsable de la vente aux clients commerciaux Swisscom Mobile SA; 2006–2007 responsable marketing et vente Swisscom Solutions SA; 2008–2010 responsable marketing et vente Grands clients de Swisscom et directeur Webcall GmbH; 2011–2013 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises Swisscom (Suisse) SA; 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom; depuis janvier 2014 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises Swisscom

Depuis janvier 2014 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autre mandat: membre du Conseil d'administration de la Banque Raiffeisen am Ricken, Eschenbach



Heinz Herren

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieur électricien ETS

Parcours professionnel: 1986–1988 Hasler SA; 1988–1991 XMIT SA; 1991–1993 ASCOM Telematik AG; 1993–1994 Bedag Informatique; 1994–2000 3Com Corporation; 2000 Inalp Networks Inc.; 2001–2005 responsable marketing Wholesale de Swisscom Fixnet SA; 2005–2007 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises Swisscom Fixnet SA; 2007–2010 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises Swisscom (Suisse) SA; 2011–décembre 2013 responsable Réseau & Informatique Swisscom (Suisse) SA; 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom; depuis janvier 2014 responsable de la division opérationnelle IT, Network & Innovation Swisscom

Depuis janvier 2014 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autre mandat: membre du Conseil d'administration de Belgacom International Carrier Services S.A., Bruxelles, depuis décembre 2013

4.4 Contrats de management

Ni Swisscom SA ni les sociétés du groupe intégrées dans le périmètre de consolidation n'ont conclu de contrats de management avec des tiers.

5 Rémunération, participations et prêts

Toutes les informations pertinentes sur les rémunérations des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe Swisscom SA figurent dans un Rapport de rémunération séparé.

6 Droits de participation des actionnaires

6.1 Restrictions et représentations du droit de vote

Chaque action nominative 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 de reconnaître un acquéreur comme actionnaire ou usufruitier avec droit de vote lorsque, compte tenu des actions avec droit de vote déjà inscrites à son nom, celui-ci obtiendrait au final plus de 5% du nombre total des actions nominatives inscrites au registre du commerce. En ce qui concerne ses actions excédentaires, l'acquéreur est alors inscrit au registre des actions comme actionnaire ou usufruitier sans droit de vote. La restriction du droit de vote vaut également en cas d'acquisition d'actions nominatives par l'exercice de droits de souscription préférentiels, de droits d'option ou de droits de conversion. Une clause de groupe s'applique au calcul de la limite de pourcentage.

La restriction des droits de vote de 5% ne vaut pas pour la Confédération qui doit, conformément à la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom SA.

Le Conseil d'administration peut, à titre exceptionnel, reconnaître un acquéreur possédant plus de 5% de toutes les actions nominatives comme actionnaire ou usufruitier avec droit de vote, notamment lorsque:

- > l'acquisition d'actions résulte d'une fusion ou d'un regroupement d'entreprises;
- > l'acquisition d'actions résulte d'un apport en nature ou de l'échange d'actions;
- > il s'agit d'établir, par une participation, une collaboration durable ou une alliance stratégique.

Outre la limite de pourcentage du droit de vote, le Conseil d'administration peut refuser la reconnaissance et l'inscription comme actionnaire ou usufruitier avec droit de vote si, malgré la demande de la société, l'acquéreur ne déclare pas expressément avoir acquis les actions ou le droit d'usufruit les grevant en son propre nom et pour son propre compte. S'il omet de faire cette déclaration, l'acquéreur des actions est inscrit comme actionnaire sans droit de vote.

Par ailleurs, le Conseil d'administration peut, après audition de la personne concernée, radier du registre des actions l'inscription comme actionnaire avec droit de vote s'il s'avère que celle-ci repose sur de fausses indications données par l'acquéreur, et inscrire ce dernier comme actionnaire sans droit de vote. L'acquéreur doit en être informé immédiatement.

Les restrictions du droit de vote prévues dans les statuts peuvent être levées par une décision de l'Assemblée générale prise à la majorité absolue des voix valables exprimées.

6.2 Quorums statutaires

L'Assemblée générale de Swisscom SA prend ses décisions et procède aux élections à la majorité absolue des voix valables exprimées. En complément des quorums particuliers prévus par le Code des obligations, les statuts spécifient que la majorité des deux tiers des voix attribuées aux actions représentées est nécessaire pour:

- > introduire des restrictions du droit de vote;
- > convertir des actions nominatives en actions au porteur et inversement;
- > apporter des modifications à la disposition des statuts relative aux quorums particuliers.

6.3 Convocation de l'Assemblée générale

Le Conseil d'administration convoque l'Assemblée générale au moins 20 jours avant la date de la réunion par annonce dans la Feuille officielle suisse du commerce. La convocation peut aussi s'effectuer au moyen de lettres, recommandées ou non, envoyées à tous les titulaires d'actions nominatives.

6.4 Inscription d'un objet à l'ordre du jour

Les actionnaires qui représentent des actions totalisant une valeur nominale d'au moins CHF 40 000 peuvent requérir l'inscription d'un objet à l'ordre du jour. La requête doit être adressée par écrit au Conseil d'administration au moins 45 jours avant la tenue de l'Assemblée générale et doit indiquer l'objet à porter à l'ordre du jour et la proposition.

6.5 Représentations à l'Assemblée générale

Un actionnaire peut se faire représenter par procuration écrite à l'Assemblée générale par un autre actionnaire avec droit de vote, par le représentant de l'organe, par le représentant indépendant ou par un représentant dépositaire. Les sociétés de personnes et les personnes morales peuvent se faire représenter par des personnes ayant droit de signature, et les mineurs ainsi que les personnes sous tutelle peuvent se faire représenter par leur représentant légal, même si ces représentants ne sont pas actionnaires. Les actionnaires qui se font représenter peuvent donner des instructions relatives à chaque point porté à l'ordre du jour ainsi qu'à des propositions ne figurant pas dans l'invitation, et indiquer s'ils votent pour ou contre une proposition ou s'ils s'abstiennent de voter. Le représentant de l'organe ne représente que les actionnaires qui approuvent les propositions du Conseil d'administration. Les procurations mentionnant des instructions divergentes sont transmises au représentant indépendant. En l'absence d'instructions divergentes expressément communiquées, le représentant indépendant approuve les propositions du Conseil d'administration. Depuis le 1^{er} janvier 2014, la représentation est limitée conformément à l'Ordonnance du 20 novembre 2013 contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse (ORAb). Les actionnaires ne peuvent se faire représenter que par le représentant indépendant élu par l'assemblée générale. La représentation par un membre d'un organe de la société ou par un dépositaire est désormais interdite. Pour la première Assemblée générale suivant l'entrée en vigueur de l'ORAb, le Conseil d'administration désignera le représentant indépendant. Le représentant indépendant exerce les droits de vote conformément aux instructions données par les actionnaires.

6.6 Inscriptions au registre des actions

Toutes les actions inscrites au registre des actions avec droit de vote confèrent le droit de vote lors de l'Assemblée générale. Pour l'exercice 2012, le registre des actions – à l'instar des exercices précédents – n'a pas été fermé avant l'Assemblée générale du 4 avril 2013. Ont alors eu le droit de vote toutes les personnes inscrites au registre des actions avec droit de vote le 28 mars 2013 à 16 heures.

7 Prise de contrôle et mesures de défense

7.1 Obligation de présenter une offre

Conformément à la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom SA. Cette obligation figure également dans les statuts. L'obligation d'établir une offre d'achat au sens de la loi sur les Bourses n'existe pas puisqu'elle entrerait en contradiction avec la LET.

7.2 Clauses de prise de contrôle

Des informations détaillées sur les clauses de prise de contrôle figurent dans le Rapport de rémunération.

8 Organe de révision

8.1 Durée du mandat de révision et durée de la fonction du réviseur responsable

L'organe de révision est élu chaque année par l'Assemblée générale. Depuis le 1^{er} janvier 2004, KPMG SA, Gümliigen-Berne, est chargée d'exercer le mandat de révision de Swisscom SA et des sociétés du groupe, à l'exception de la filiale italienne Fastweb qui est auditée par PricewaterhouseCoopers S.p.A. Le réviseur de KPMG SA responsable du mandat de révision est Rolf Hauenstein (depuis 2011).

8.2 Honoraires de révision

Les honoraires versés à KPMG SA pour les activités de révision (audit) en 2013 ont atteint CHF 3 315 milles (exercice précédent: CHF 3 263 milles). Les honoraires versés pour des services supplémentaires connexes en matière d'audit (Audit-related Services) se sont montés à CHF 675 milles (exercice précédent: CHF 93 milles). En sa qualité d'organe de révision de Fastweb S.p.A, PricewaterhouseCoopers S.p.A a perçu des honoraires à hauteur de CHF 881 milles (exercice précédent: CHF 790 milles) pour les activités de révision (audit) réalisées et un montant de CHF 228 milles (exercice précédent: CHF 626 milles) pour des services supplémentaires connexes en matière d'audit destinés à Fastweb.

8.3 Honoraires supplémentaires

Les honoraires supplémentaires de KPMG SA versés pour des prestations ne relevant pas de l'audit comme les prestations de conseil fiscal et autres prestations de conseil (other services) se sont élevés à CHF 583 milles (exercice précédent: CHF 892 milles).

8.4 Instruments de surveillance et de contrôle dans le domaine de la révision

Sur mandat du Conseil d'administration, le comité Révision contrôle l'indépendance de l'organe de révision et son agrément en tant qu'entreprise de révision soumise à la surveillance de l'Etat, et vérifie en outre la prestation des réviseurs. Il soumet au Conseil d'administration des propositions concernant l'élection et l'éventuelle révocation de l'organe de révision par l'Assemblée générale. De plus, il garantit le respect du principe légal de rotation s'appliquant au réviseur responsable. Le comité Révision entérine le plan de révision stratégique intégré, qui englobe le plan de révision annuel des organes de révision interne et externe. Il approuve en outre chaque année les honoraires versés pour les prestations de révision du groupe et des sociétés du groupe. Le comité Révision a défini dans un règlement les principes (liste des prestations non autorisées incluse) applicables aux mandats de prestations supplémentaires. Pour garantir l'indépendance, ces mandats doivent être autorisés par le comité Révision (pour les honoraires supérieurs à CHF 300 000) ou par le CFO de la société du groupe locale. Le comité Révision requiert du CFO et de l'organe de révision des informations respectivement trimestrielles et annuelles sur les mandats en cours de l'organe de révision, répartis par services d'audit, services analogues à l'audit et services ne relevant pas de l'audit. L'organe de révision, représenté par le réviseur responsable et son suppléant, participe généralement à toutes les séances du comité Révision. Il informe en détail le comité de l'avancement de ses travaux et des résultats obtenus, en particulier pour ce qui est de l'audit des états financiers. Il remet en outre un rapport écrit au Conseil d'administration et au comité Révision portant sur la réalisation et le résultat de l'audit des états financiers, ainsi que sur les constatations ayant trait à l'information financière et au système de contrôle interne. Enfin, le président du comité veille à un échange étroit d'informations avec le réviseur responsable de l'organe de révision, également en dehors des séances du comité Révision, et remet régulièrement un rapport d'activité au Conseil d'administration.

9 Politique d'information

Swisscom privilégie une politique d'information ouverte et active vis-à-vis du public et des marchés financiers. Chaque trimestre, elle publie des informations financières globales, cohérentes et transparentes.

En cours d'année, des représentants de Swisscom organisent périodiquement des rencontres avec les investisseurs, présentent les résultats financiers à l'occasion de réunions d'analystes et de road-shows, participent à différentes conférences à l'intention des analystes financiers et des investisseurs, et informent régulièrement les actionnaires sur la marche des affaires par des communiqués de presse ou des lettres aux actionnaires.

9.1 Les résultats pour l'exercice 2014 sont publiés selon le calendrier suivant:

- > Rapport intermédiaire: 7 mai 2014
- > Rapport intermédiaire: 20 août 2014
- > Rapport intermédiaire: 6 novembre 2014
- > Rapport annuel: février 2015

9.2 L'Assemblée générale a lieu à la date suivante:

- > 7 avril 2014 au Hallenstadion, Zurich Oerlikon

Les rapports financiers intermédiaires et le rapport annuel avec les états financiers peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom, à la rubrique Investor Relations, ou commandés directement auprès de Swisscom. Dans cette même rubrique figurent en outre l'ensemble des communiqués de presse et des présentations ainsi que le calendrier financier actuel de Swisscom.

Des liens «push» et «pull» permettant de diffuser des informations ad hoc sont également disponibles sur le site web de Swisscom.

Un enregistrement de l'Assemblée générale du 4 avril 2013 peut être consulté, sous la forme de webcast, sur ce même site.


Voir sous
[www.swisscom.ch/
financialreports](http://www.swisscom.ch/financialreports)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
adhoc](http://www.swisscom.ch/adhoc)


Voir sous
[www.swisscom.ch/
assembleegenerale](http://www.swisscom.ch/assembleegenerale)

Rapport de rémunération

La rémunération versée au Conseil d'administration et à la Direction du groupe dépend de la réalisation de bénéfices durables. Elle constitue ainsi une incitation à contribuer au succès de l'entreprise sur le long terme et à créer une valeur ajoutée pour les actionnaires.

Introduction

Le Rapport de rémunération renseigne sur les compétences décisionnelles et présente les principes et éléments sur lesquels se fonde la rémunération des membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe (Direction, selon le chiffre 4 des statuts) de Swisscom SA. Il contient des informations sur les indemnités versées aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe ainsi que sur leurs participations dans Swisscom SA. Le Rapport de rémunération se réfère au chiffre 5 de l'annexe à la Directive Corporate Governance de la SIX Swiss Exchange. Swisscom respecte en outre les recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, édicté par *economiesuisse*, l'organisation faitière de l'économie suisse. Les indemnités et participations conformes aux art. 663b^{bis} et 663c, al. 3, du Code suisse des obligations sont également présentées et commentées dans les comptes annuels de Swisscom SA. Le Rapport de rémunération sera soumis à l'Assemblée générale du 7 avril 2014 pour un vote consultatif. Toutes les rémunérations ont été délimitées dans la période ad hoc (méthode de la comptabilité d'engagement) conformément aux normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS).

 Voir rapport
page 231

Compétences décisionnelles

Répartition des attributions entre le Conseil d'administration et le comité Compensation

Le Conseil d'administration approuve la politique du personnel et la politique de rémunération appliquées au sein du groupe ainsi que les conditions générales d'engagement des membres de la Direction du groupe. Il fixe en outre la rémunération des membres du Conseil d'administration et du CEO (Chief Executive Officer) ainsi que la rémunération globale de la Direction du groupe. Le comité Compensation traite les affaires du Conseil d'administration liées à la rémunération, lui soumet des propositions et a la compétence de fixer la rémunération des membres de la Direction du groupe (à l'exception du CEO) dans les limites du montant global approuvé. Le CEO et les membres de la Direction du groupe n'ont pas le droit de participer aux séances durant lesquelles leur rémunération est discutée ou décidée. Les compétences décisionnelles des différents organes sont définies dans le Règlement d'organisation du Conseil d'administration et dans le règlement du comité Compensation, dont les versions actuelles peuvent être consultées sur le site Internet de Swisscom à la rubrique «Principes», où sont également disponibles les documents révisés entre-temps ou devenus caducs.

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
principes](http://www.swisscom.ch/principes)

Le tableau ci-dessous présente un aperçu de la répartition des attributions entre le Conseil d'administration et le comité Compensation.

Objet	Comité Compensation	Conseil d'administration
Politique du personnel et politique de rémunération	–	A ¹
Conditions générales d'engagement des membres de la Direction du groupe	P ²	A
Objectifs pour la part variable liée au résultat de la Direction du groupe	P	A
Programmes de participation au résultat du groupe	P	A
Concept de rémunération du Conseil d'administration	P	A
Rémunération du Conseil d'administration	P	A
Détermination des objectifs pour la part variable liée au résultat	P	A
Rémunération du CEO Swisscom SA	P	A
Rémunération globale	P	A
Rémunération individuelle des membres de la Direction du groupe (sans CEO)	A ³	–

¹ A signifie Autorisation.

² P signifie Proposition.

³ Cadre de la rémunération totale fixée par le Conseil d'administration.

Composition et méthode de travail du comité Compensation

Dirigé par le vice-président du Conseil d'administration, le comité Compensation comprend également les présidents des comités Finances et Révision et le représentant de la Confédération. Le président du Conseil d'administration siège sans droit de vote au sein de cet organe. Le CEO et le CPO (Chief Personnel Officer) assistent régulièrement aux séances à titre consultatif. Les points à l'ordre du jour qui regardent exclusivement le Conseil d'administration ou qui touchent le CEO et le CPO sont traités en l'absence de ces derniers. D'autres membres du Conseil d'administration, des membres de l'organe de révision ou des spécialistes peuvent être amenés à prendre part aux séances en disposant d'une voix consultative. Un procès-verbal de chaque réunion est dressé. Le président rend compte oralement au Conseil d'administration des activités menées par le comité à l'occasion de sa séance suivante.

Le tableau ci-après présente la composition du comité, un récapitulatif des réunions, des conférences téléphoniques et des décisions prises par circulaire en 2013 ainsi que la participation des différents membres.

	Réunions	Conférence téléphonique	Décisions de circulation
Total	4	–	–
Durée médiane (en h.)	1:35	–	–
Participation:			
Richard Roy, président	4	–	–
Torsten G. Kreindl	4	–	–
Theophil Schlatter	4	–	–
Hans Werder	4	–	–
Hansueli Loosli ¹	4	–	–
Barbara Frei ²	4	–	–

¹ Participation sans droit de vote.

² Participation en 2013 à titre d'invité sans droit de vote.

Rémunération versée au Conseil d'administration

Principes

Le concept de rémunération appliqué aux membres du Conseil d'administration doit permettre d'attirer et de retenir des personnes expérimentées et motivées, disposées à assumer une fonction au sein de cet organe. Il vise en outre à faire concorder les intérêts des membres du Conseil d'administration avec ceux des actionnaires. La rémunération, qui tient compte de la responsabilité et de l'étendue des activités des membres du Conseil d'administration, est conforme à la rémunération attribuée sur le marché pour des fonctions comparables.

La rémunération comprend les honoraires liés à la fonction, qui se composent des honoraires de base et du supplément de fonction, ainsi que les jetons de présence. Aucune part variable liée au résultat n'est versée. Les membres du Conseil d'administration sont tenus de percevoir une part de leurs honoraires sous la forme d'actions et de se conformer à la directive concernant la détention d'un portefeuille minimal d'actions, introduite durant l'exercice. Ils sont ainsi directement intéressés à l'évolution de la valeur financière de l'action Swisscom.

La pertinence de la rémunération est vérifiée chaque année en décembre pour l'année suivante. En décembre 2012, le Conseil d'administration a décidé de ne pas modifier la rémunération globale versée pour l'exercice 2013. Après avoir évalué le bien-fondé de la rémunération dans le cadre d'une décision d'appréciation, il s'est appuyé, pour ce faire, sur les benchmarks suivants: l'Etude relative à la rémunération versée en 2011 par les 30 entreprises cotées au Swiss Leader Index (SLI), réalisée par la société de conseil Towers Watson spécialisée dans la rétribution des cadres dirigeants ainsi que l'Etude publiée par la Fondation ethos portant sur les indemnités accordées en 2011 aux cadres des 48 principales sociétés suisses cotées en Bourse (SMI et SMIM).

Éléments de la rémunération

Honoraires liés à la fonction

Les honoraires de base s'élèvent à CHF 385 000 nets pour le président et à CHF 120 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Des indemnités supplémentaires (supplément de fonction) sont versées pour chaque fonction exercée. Ainsi, les membres des comités permanents Finances, Révision et Compensation ont tous droit à des indemnités de CHF 10 000 nets. Le vice-président et le président des comités Finances et Compensation ont chacun droit à des indemnités de CHF 20 000 nets. Le président du comité Révision perçoit une rémunération de CHF 50 000 nets, tandis que le représentant de la Confédération reçoit CHF 40 000 nets pour les attributions spéciales liées à sa fonction. Les membres des comités ad hoc ne touchent pas de suppléments de fonction, mais des jetons de présence.

Dans le cadre du «Management Incentive Plan», les membres du Conseil d'administration sont tenus d'accepter le versement en actions de 25% des honoraires de base et du supplément de fonction, Swisscom relevant de 50% le montant à investir en actions. La rémunération (hors jetons de présence) est donc versée pour deux tiers en espèces et pour un tiers en actions. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou remettent leur fonction au cours de l'exercice. L'attribution des actions a lieu à la valeur fiscale, arrondie au nombre entier d'actions. Celles-ci sont soumises à une période de blocage de trois ans. Les actions, remises en avril de l'année suivant l'exercice, sont calculées à leur valeur de marché le jour de l'attribution. De plus amples informations sur le Management Incentive Plan figurent dans la note 11 jointe aux comptes consolidés. En avril 2013, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 667 actions (exercice précédent: 1 927), présentant une valeur fiscale de CHF 371 (exercice précédent: CHF 310) et une valeur de marché de CHF 442 (exercice précédent: CHF 361) chacune.

Jetons de présence

Des jetons de présence sont versés à hauteur de CHF 1 250 nets par journée complète et de CHF 750 nets par demi-journée.

Voir rapport
page 182

Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires

Swisscom prend à sa charge les cotisations aux assurances sociales (AS) – à l'assurance vieillesse et survivants ainsi qu'à l'assurance chômage notamment – pour les membres du Conseil d'administration. Les indemnités versées aux administrateurs indiquées dans le rapport comprennent les cotisations de l'employé aux assurances sociales. Les cotisations de l'employeur sont indiquées séparément mais incluses dans le total des indemnités.

Pour la publication des prestations de services et des prestations en nature ainsi que des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Aucune prestation de services ni prestation en nature notable n'est accordée. Les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Par conséquent, ni les prestations de services et prestations en nature ni les frais ne sont mentionnés dans la rémunération présentée.

Rémunération globale

Les tableaux ci-après présentent l'ensemble des indemnités versées à chaque membre du Conseil d'administration pour les exercices 2013 et 2012, réparties par composantes. La hausse de la rémunération en 2013 est à mettre au compte de la redistribution des fonctions au sein de comités en 2012 et à un nombre plus élevé de réunions convoquées en 2013.

2013, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales	Total 2013
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence		
Hansueli Loosli	330	195	43	30	598
Barbara Frei	104	61	28	11	204
Hugo Gerber ¹	104	61	30	11	206
Michel Gobet	104	61	28	11	204
Torsten G. Kreindl	127	75	33	13	248
Catherine Mühlemann	104	61	27	11	203
Richard Roy	144	85	33	15	277
Theophil Schlatter	152	90	31	16	289
Hans Werder	142	84	34	12	272
Rémunération du Conseil d'administration	1 311	773	287	130	2 501

¹ Des honoraires supplémentaires (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 ont été versés pour le mandat de membre du conseil d'administration de Worklink AG.

2012, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales	Total 2012
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence		
Hansueli Loosli	330	195	38	30	593
Barbara Frei ¹	69	59	23	9	160
Hugo Gerber ²	104	61	24	11	200
Michel Gobet	104	61	26	11	202
Torsten G. Kreindl	128	75	32	13	248
Catherine Mühlemann	104	61	25	11	201
Richard Roy	144	85	26	14	269
Theophil Schlatter	136	61	31	13	241
Othmar Vock ³	50	4	7	3	64
Hans Werder	142	84	32	12	270
Rémunération du Conseil d'administration	1 311	746	264	127	2 448

¹ Elue le 4 avril 2012.

² Des honoraires supplémentaires (jetons de présence inclus) de CHF 9 500 ont été versés pour le mandat de membre du conseil d'administration de Worklink AG.

³ Fin de mandat le 4 avril 2012.

Détention d'un portefeuille minimal d'actions

Depuis 2013, les membres du Conseil d'administration sont tenus de détenir un portefeuille minimal d'actions équivalant au montant des honoraires annuels (honoraires de base plus supplément de fonction). Les administrateurs disposent d'un délai de quatre ans pour le constituer. A cet effet, ils utilisent les actions bloquées versées avec leurs honoraires et, le cas échéant, procèdent à l'acquisition d'actions supplémentaires sur le marché. Le respect de cette exigence est vérifié annuellement par le comité Compensation. Une éventuelle diminution du portefeuille minimal due à une baisse du cours de l'action doit être compensée avant la vérification suivante. Dans des cas fondés, tels que des problèmes personnels ou des obligations juridiques, le président du Conseil d'administration peut, à sa convenance, admettre des exceptions.

Participations (détention d'actions) des membres du Conseil d'administration

Au 31 décembre 2013 et 2012, les membres du Conseil d'administration ainsi que leurs proches détenaient le nombre d'actions bloquées et non bloquées figurant dans le tableau ci-dessous:

Nombre	31.12.2013	31.12.2012
Hansueli Loosli	1 335	915
Barbara Frei ¹	283	151
Hugo Gerber	1 020	888
Michel Gobet	1 387	1 255
Torsten G. Kreindl	1 061	899
Catherine Mühlemann	1 010	878
Richard Roy	1 269	1 087
Theophil Schlatter	711	518
Hans Werder	688	506
Total des actions des membres du Conseil d'administration	8 764	7 097

¹ Elue le 4 avril 2012.

Aucune personne soumise à l'obligation de déclarer ne dispose de droits de vote supérieurs à 0,1% du capital-actions.

Rémunération versée à la Direction du groupe

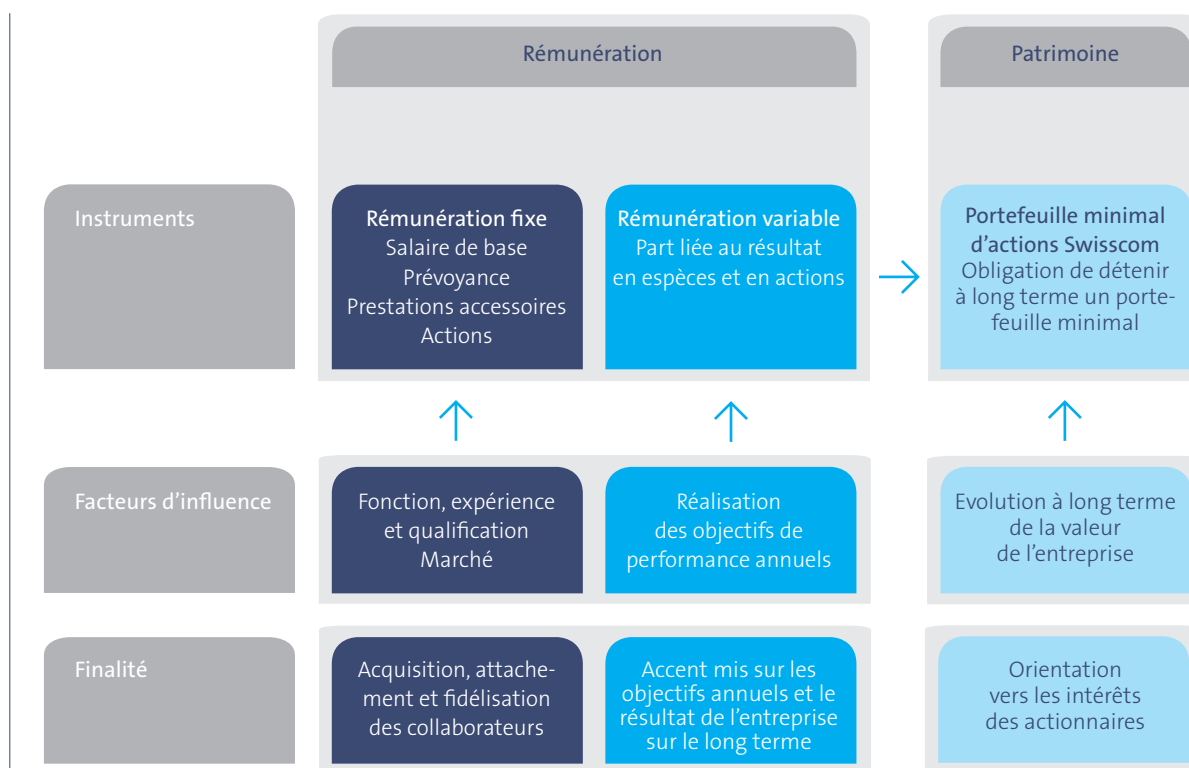
Principes

La politique de rémunération que Swisscom applique à l'égard de la Direction du groupe vise à attirer et à garder à long terme des cadres et spécialistes motivés et hautement qualifiés et à les inciter à contribuer à l'augmentation durable de la valeur de l'entreprise. Définie de manière systématique, transparente et durable, elle repose sur les principes suivants:

- > La rémunération globale est compétitive et en adéquation tant avec le marché qu'avec la structure salariale interne.
- > La rémunération dépend de la prestation et du résultat de Swisscom ainsi que de la contribution au résultat de chaque membre de la Direction dans son propre domaine de responsabilité.
- > La participation directe à l'évolution de la valeur de Swisscom a pour effet de lier les intérêts de la Direction à ceux des actionnaires.

La rémunération des membres de la Direction du groupe est constituée d'un dosage équilibré d'éléments fixes et variables. La rémunération fixe inclut le salaire de base, les prestations supplémentaires (en premier lieu, un véhicule de fonction) et les prestations de prévoyance. La rémunération variable se compose d'une part liée au résultat en espèces et en actions. Le Conseil d'administration peut en outre, à sa convenance, récompenser les prestations individuelles exceptionnelles sous la forme d'une prime en espèces ou en actions.

Au cours de l'exercice, le système de rémunération a été adapté et l'obligation de détenir un portefeuille minimal d'actions a été introduite. La participation à l'évolution à moyen terme de l'action Swisscom est ainsi renforcée et a pour effet de lier étroitement les intérêts de la Direction à ceux des actionnaires. Pour faciliter la constitution du portefeuille minimal d'actions, les membres de la Direction du groupe ont désormais la possibilité de percevoir sous la forme d'actions jusqu'à 50% de la part variable liée au résultat. A compter de l'exercice sous revue, le versement de la part variable liée au résultat est désormais plafonné à 130% (auparavant 200%) de la part liée au résultat cible.



En règle générale, le comité Compensation vérifie la rémunération individuelle de chaque membre de la Direction du groupe tous les trois ans à compter de l'engagement. La détermination de la rémunération fait l'objet d'une décision d'appréciation tenant compte de la valeur de marché externe de la fonction, du rapport à l'échelle interne des salaires et de la prestation individuelle. Pour évaluer la valeur de marché des différentes fonctions, Swisscom participe régulièrement à des études comparatives. En 2013, elle a ainsi pris en considération trois études comparatives d'entreprises de conseil réputées. L'étude «Top Executive Compensation Survey» de Towers Watson recense 20 entreprises domiciliées en Suisse, issues de différents secteurs de l'économie; plus de la moitié d'entre elles sont cotées au SMI, affichent un chiffre d'affaires moyen de CHF 20 milliards et emploient un effectif moyen de 26 000 équivalents plein temps. L'étude «Swiss Headquarters Executive Total Compensation Measurement Study» d'Aon Hewitt analyse 82 entreprises suisses et groupes internationaux tous secteurs confondus, ayant leur siège régional ou mondial en Suisse, présentant un chiffre d'affaires moyen de CHF 3 milliards et employant 9 000 collaborateurs en moyenne. Quant à l'étude internationale «European Executive Survey», également publiée par Aon Hewitt, elle englobe 33 groupes européens, notamment des entreprises de télécommunication, générant un chiffre d'affaires moyen de CHF 30 milliards et employant en moyenne 78 000 équivalents plein temps. Eu égard au nombre élevé de références, ces trois études constituent le fondement d'une comparaison représentative. Lors de l'analyse de ces études, Swisscom a considéré non seulement la branche mais aussi la comparabilité de la responsabilité en termes de chiffre d'affaires, d'effectif de collaborateurs et de dimension internationale. Au cours de l'exercice sous revue, la rémunération de deux membres de la Direction du groupe a été adaptée en fonction de ce benchmark afin de garantir un salaire conforme au marché.

Éléments de la rémunération

Salaire de base

Le salaire de base rémunère chaque membre de la direction au regard de sa fonction, de ses prestations et de ses qualifications. Il est fixé par une décision d'appréciation compte tenu de la valeur de marché externe de la fonction et du rapport avec l'échelle des salaires attribués aux fonctions supérieures du groupe. Le salaire de base est versé en espèces.

Part variable liée au résultat

Les membres de la Direction du groupe ont droit à une part variable liée au résultat qui atteint, en cas de réalisation des objectifs et selon la fonction, entre 70 et 117% du salaire de base. Le montant de la part liée au résultat versée dépend du degré de réalisation des objectifs définis par le comité Compensation compte tenu de l'évaluation des objectifs effectuée par le CEO. Si les objectifs sont dépassés, la part liée au résultat versée atteint au maximum 130% de la part liée au résultat cible. La part maximale liée au résultat est ainsi limitée, selon la fonction, entre 91% et 152% du salaire de base.

Objectifs pour la part variable liée au résultat

En décembre de chaque année, le Conseil d'administration approuve, sur proposition du comité Compensation, les objectifs déterminants pour le calcul de la part variable liée au résultat pour l'exercice suivant. Les objectifs pertinents pour l'exercice sous revue reposent sur les valeurs de planification 2013 du groupe.

Trois niveaux d'objectifs ont été définis, à savoir «groupe», «clients» et «secteurs». Tous les membres de la Direction du groupe sont évalués à l'aune des objectifs du groupe et des objectifs clientèle. Les objectifs du groupe se composent d'objectifs financiers. Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs clientèle sont pour la première fois mesurés au moyen du Net Promotor Score – un indicateur reconnu qui s'applique à la fidélité de la clientèle – compte tenu du groupe de clientèle dont le membre de la Direction a la charge. Quant aux objectifs sectoriels, ils sont fixés selon la fonction de chaque membre de la Direction du groupe et se répartissent en objectifs financiers et non financiers.

De par la structure des objectifs définis, Swisscom table sur l'équilibre entre la performance financière et la prestation sur le marché, tout en tenant compte des attributions spécifiques de chaque membre de la Direction du groupe.

Le tableau ci-après présente la structure des objectifs en vigueur pour les membres de la Direction du groupe, avec les trois niveaux d'objectifs, les objectifs à proprement parler et leur pondération.

Niveaux d'objectifs	Pondération niveau d'objectifs	Objectifs	Pondération objectifs
Groupe	40–70%	Chiffre d'affaires net	12–21%
		Marge-EBITDA	12–21%
		Operating free cash flow	16–28%
Clientèle	25–30%	Net Promotor Score	25–30%
Secteurs	0–35%	Objectifs spécifiques par division	0–35%
Total	100%	Total	100%

Réalisation des objectifs

Le comité Compensation vérifie la réalisation des objectifs l'année suivante, une fois que les comptes consolidés sont disponibles. Pour ce faire, il se fonde sur leur degré de réalisation et apprécie l'écart, positif ou négatif, par rapport aux valeurs cibles en tenant compte des sensibilités définies pour les différentes valeurs. Le comité peut également s'appuyer sur sa propre appréciation pour évaluer la prestation effective des cadres. Des facteurs particuliers comme la fluctuation des cours de change peuvent ainsi entrer en ligne de compte. Sur la base de la réalisation de l'objectif, le comité Compensation soumet au Conseil d'administration, pour approbation, le montant de la part variable à verser à la Direction du groupe et au CEO.

Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs du groupe ont été dans l'ensemble légèrement dépassés. Les objectifs clientèle des différents secteurs ont été atteints dans une large mesure et ont été dépassés. Les autres objectifs sectoriels ont également été atteints et parfois dépassés.

Versement de la part variable liée au résultat

La part variable liée au résultat est versée en avril de l'année suivante, dans le cadre du «Management Incentive Plan». Elle est attribuée pour 25% au moins en actions. Les membres de la Direction du groupe ont la possibilité de porter cette proportion à 50%. Le reste de la part liée au résultat est versé en espèces. La proportion versée en actions doit être indiquée avant la fin de l'exercice, au plus tard en novembre après la publication des résultats du troisième trimestre. Deux membres de la Direction du groupe perçoivent en outre une proportion définie de la part variable liée au résultat intégralement en actions, ce qui porte la part reçue sous forme d'actions à 34% au minimum et à 57% au maximum. Les actions sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi au nombre entier de titres, et sont assorties d'une période de blocage de trois ans. La rémunération en actions attribuée pour l'exercice sous revue est majorée d'un facteur 1,19 pour tenir compte de la différence entre la valeur de marché et la valeur fiscale. La valeur de marché est calculée le jour de l'attribution. Pour l'exercice sous revue, l'attribution aura lieu en avril 2014. De plus amples informations sur le Management Incentive Plan figurent dans la note 11 jointe aux comptes consolidés.

En avril 2013, les membres de la Direction du groupe en place l'année précédente ont reçu, pour l'exercice 2012, au total 2 707 actions (2011: 3 170) présentant une valeur fiscale de CHF 371 (2011: CHF 310) et une valeur de marché de CHF 442 (2011: CHF 361) chacune.

Au cours de l'exercice sous revue, une prime en espèces pour prestations individuelles exceptionnelles a été attribuée à Urs Schaeppi pour ses prestations supplémentaires en qualité de CEO par intérim.

Prestations de prévoyance et prestations supplémentaires

Les membres de la Direction du groupe sont assurés auprès de l'institution de prévoyance comPlan (voir le règlement sur www.pk-complan.ch) contre les risques de vieillesse, d'invalidité et de décès, à l'instar de tous les collaborateurs y ayant droit en Suisse. Les prestations de prévoyance citées (charges qui justifient ou étendent les droits aux prestations de prévoyance) englobent toutes les contributions d'épargne, de garantie et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance. Est incluse également la prime relative à une assurance supplémentaire contre le risque de décès conclue en sus par les membres de l'encadrement de Swisscom en Suisse.

Concernant la publication des prestations de services et des prestations en nature ainsi que des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Les membres de la Direction du groupe ont droit à un véhicule de fonction; les prestations de services et les prestations en nature indiquées

incluent une participation pour l'utilisation privée de ce véhicule. Les menues dépenses sont remboursées sur la base d'un règlement forfaitaire approuvé par les autorités fiscales et les autres dépenses le sont selon les frais effectifs. Elles ne sont pas incluses dans la rémunération.

Rémunération globale

Le tableau ci-après présente la rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe pour les exercices 2013 et 2012, répartie selon les différentes composantes, et précise le montant le plus élevé revenant à un membre. Les «rémunérations aux anciens membres de la Direction du groupe» comportent les indemnités maximales devant être versées jusqu'à l'expiration du délai de résiliation des membres de la Direction du groupe partis en cours d'exercice ou l'année précédente. Deux membres ont quitté la Direction du groupe au cours de l'exercice. Aucune «indemnité de départ» n'a été accordée. La part variable liée au résultat attribuée aux membres sortants de la Direction du groupe est versée intégralement en espèces. Pour l'exercice sous revue, le rapport entre le salaire de base (CHF 3,183 millions au total) et la part variable liée au résultat (CHF 3,493 millions au total) oscille entre 47,7% et 52,3%. Le total des indemnités versées au membre de la Direction du groupe percevant la rémunération la plus élevée a diminué de 12,3% par rapport à l'année précédente. Cette évolution s'explique par le décès du CEO en juillet 2013, par la situation intérim et par la désignation du nouveau CEO en novembre. La baisse de la rémunération globale versée à la Direction du groupe s'explique principalement par la réduction de cet organe de dix à six au 1^{er} janvier 2013 et par le départ de deux autres membres de la Direction du groupe cette même année; cette baisse est cependant faible en raison de l'importance des prestations accordées après les départs de la Direction du groupe.

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2013	Total de la Direction du groupe 2012	Dont Urs Schaeppi 2013	Dont Carsten Schloter 2012
Salaire de base fixe en espèces	3 183	4 353	622	830
Part variable liée au résultat en espèces	2 640	3 092	566	635
Prestations de service et prestations en nature	45	108	16	8
Rémunération en actions fixe ¹	–	35	–	–
Rémunération en actions variable ²	853	1 191	298	252
Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales ³	488	645	105	122
Prestations accordées après le départ de la Direction du groupe ⁴	1 481	–	–	–
Prestations de prévoyance ⁵	738	1 064	106	106
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe ⁶	–	80	–	–
Indemnité de départ	–	–	–	–
Rémunération globale	9 428	10 568	1 713	1 953

¹ Les actions sont affichées à la valeur du marché et sont soumises à une période de blocage de trois ans.

² Les actions sont affichées à la valeur du marché et sont soumises à une période de blocage de trois ans.

³ Depuis 2013, les cotisations de l'employeur versées au titre des assurances sociales (AVS, AI, APG et CAF, y compris les frais administratifs, ainsi que l'assurance IJM et l'assurance accidents) sont désormais incluses dans la rémunération globale.

⁴ Ce montant contient les cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales ainsi que les prestations de prévoyance 2014 (afin de compenser la «perte» d'un droit portant sur des plans en actions et en options).

⁵ Au cours de 2012 et 2013, CHF 170 000 resp. CHF 165 000 ont été versés au titre de la prévoyance vieillesse à un membre de la Direction du groupe afin de compenser la «perte» d'un droit portant sur des plans en actions et en options, échu en raison du passage à Swisscom. CHF 500 000 bruts, répartis sur les exercices 2012 à 2014, lui ont été attribués au total.

⁶ En 2012, une rétribution de CHF 80 000 a été versée à un membre de la Direction du groupe ayant quitté l'entreprise pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire.

Détention d'un portefeuille minimal d'actions

Depuis 2013, les membres de la Direction du groupe ont l'obligation de détenir un portefeuille minimal d'actions Swisscom. Ce portefeuille doit être équivalent à deux salaires annuels de base pour le CEO et à un salaire annuel de base pour les autres membres. Les membres de la Direction disposent d'un délai de quatre ans pour constituer le portefeuille prescrit. A cet effet, ils utilisent les actions bloquées versées avec leur rémunération et, le cas échéant, procèdent à l'acquisition d'actions supplémentaires sur le marché. Le respect de cette exigence est vérifié annuellement par le comité Compensation. Un éventuel écart par rapport à la directive, dû à une baisse du cours de

l'action ou à une adaptation de salaire, doit être compensé avant la prochaine vérification. Dans des cas fondés, tels que des problèmes personnels ou des obligations juridiques, le président du Conseil d'administration peut admettre des exceptions.

Participations (détenition d'actions) des membres de la Direction du groupe

Au 31 décembre 2013, les membres actuels de la Direction du groupe ainsi que leurs proches détenaient le nombre d'actions bloquées et non bloquées figurant dans le tableau ci-dessous:

Nombre	31.12.2013	31.12.2012
Urs Schaeppi, (CEO) ¹	1 716	1 441
Mario Rossi ²	383	–
Hans C. Werner	257	49
Andreas König ³	170	–
Total des actions des membres de la Direction du groupe	2 526	1 490

¹ Du 23 juillet au 6 novembre 2013 CEO ad interim, à partir du 8 novembre 2013 CEO.

² Entré en fonction au 1^{er} janvier 2013.

³ Entré en fonction au 1^{er} octobre 2012.

Aucune personne soumise à l'obligation de déclarer ne dispose de droits de vote supérieurs à 0,1% du capital-actions.

Contrats de travail

Les contrats de travail des membres de la Direction du groupe peuvent être résiliés moyennant un délai de douze mois. Mis à part le salaire devant être versé pendant douze mois au maximum, aucune indemnité de départ n'est due. Les contrats ne prévoient aucune clause de prise de contrôle.

Ajustements du système de rémunération de la Direction du groupe prévus pour 2014

La part variable de la rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe sera réduite en 2014, de sorte qu'elle pourra correspondre au plus à un salaire de base annuel en cas de dépassement des objectifs. Cette modification n'a aucune incidence sur la rémunération totale des membres de la Direction du groupe. La part liée au résultat cible des membres de la Direction du groupe s'élève désormais, selon la fonction, à 70% au maximum du salaire de base annuel adapté.

Autres indemnités

Indemnités pour activités supplémentaires

Les membres de la Direction du groupe n'ont en principe pas droit à des indemnités supplémentaires pour l'exercice de mandats d'administrateurs, à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe Swisscom. A l'exception d'Hugo Gerber qui exerce le mandat de membre du Conseil d'administration de la filiale Worklink AG, aucun membre du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe n'a perçu d'indemnités pour des activités supplémentaires réalisées pour Swisscom SA ou l'une de ses filiales au cours de l'exercice sous revue.

Indemnités versées à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe et à des personnes proches

Au cours de l'exercice sous revue, aucune rémunération en rapport avec des activités passées au sein de l'organe de la société ou non conformes aux pratiques du marché n'a été versée à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe.

Les parties liées sont les conjoints et les partenaires, les parents proches dépendant financièrement du membre de l'organe ou faisant ménage commun avec lui. Sont également considérées comme des parties liées d'autres personnes dépendant financièrement du membre de l'organe, ainsi que des sociétés de personnes ou de capitaux dont le membre de l'organe a le contrôle ou sur lesquelles il exerce une influence notable. Les parents proches sont les parents, les frères et sœurs et les enfants du membre de l'organe. Au cours de l'année sous revue, Swisscom n'a versé aucune rémunération non conforme aux pratiques du marché à des parties liées aux membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe.

Octroi de prêts et de crédits

En 2013, Swisscom SA n'a accordé aucune sûreté, aucun prêt, aucune avance ni aucun crédit de quelque sorte que ce soit à des membres du Conseil d'administration – anciens et actuels – ou à leurs proches, ni à des membres de la Direction du groupe – anciens et actuels – ou à leurs proches. Il n'existe en outre aucune créance de ce genre en suspens.

Application de l'ordonnance contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse (ORAb)

L'ORAb a pour effet l'application de plusieurs ajustements. L'Assemblée générale élit chaque année dans le cadre d'une procédure d'élection individuelle le président, les membres du Conseil d'administration et du comité Compensation et le représentant indépendant. La représentation par un membre d'un organe de la société ou par un dépositaire est désormais interdite. Swisscom envisage de maintenir le vote consultatif sur le rapport de rémunération. En outre, les actionnaires peuvent donner au représentant indépendant procuration et consignes de vote par voie électronique sur la plateforme «Sherpany». Swisscom prévoit de proposer aux actionnaires l'adoption de plusieurs modifications des statuts lors de l'Assemblée générale 2014. Pour l'essentiel, les dispositions des statuts concernées incluent l'approbation du budget de rémunération du Conseil d'administration et de la Direction du groupe pour l'exercice suivant, les attributions et compétences du comité Compensation, le règlement d'acceptation de mandats tiers ainsi qu'un montant supplémentaire pour les cadres accédant à la Direction du groupe au cours de l'exercice après l'approbation du budget de rémunération.

Comptes annuels

Créer une plus-value
pour nos clients
et actionnaires avec
les meilleurs produits
et services.

Chiffre d'affaires net en millions CHF

Autres

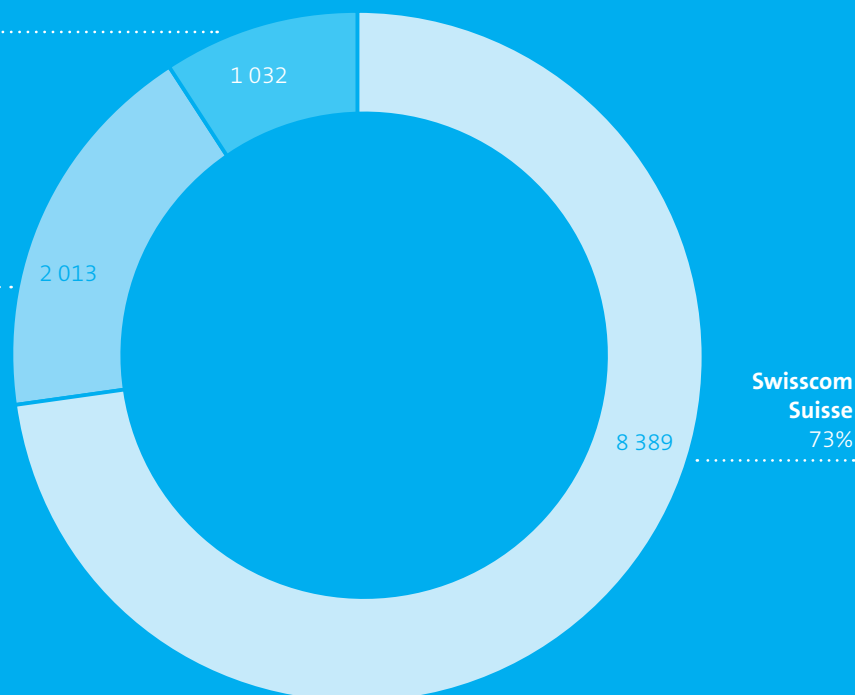
9%

Fastweb

18%

**Swisscom
Suisse**

73%



Comptes annuels consolidés

151	Compte de profits et pertes consolidé
152	Compte de résultat global consolidé
153	Etat consolidé de la situation financière
154	Tableau des flux de trésorerie consolidé
155	Etat consolidé de la variation des capitaux propres
156	Notes aux comptes consolidés du groupe
1	Informations générales
2	Principes d'établissement des comptes
3	Résumé des principales règles comptables
4	Décisions d'appréciation et incertitudes relatives aux estimations importantes dans le cadre de l'application de règles comptables
5	Regroupements d'entreprises
6	Secteurs opérationnels
7	Chiffre d'affaires net
8	Achats de biens et services
9	Charges de personnel
10	Prévoyance professionnelle
11	Rémunération en actions
12	Autres charges d'exploitation
13	Propres prestations activées et autres produits
14	Produits financiers et charges financières
15	Impôts sur le résultat
16	Bénéfice par action
17	Liquidités
18	Clients et autres débiteurs
19	Autres actifs financiers
20	Stocks
21	Autres actifs non financiers
22	Actifs non courants détenus en vue de la vente
23	Immobilisations corporelles
24	Goodwill et autres immobilisations incorporelles
25	Parts dans des sociétés associées
26	Passifs financiers
27	Fournisseurs et autres créditeurs
28	Provisions
29	Passifs éventuels
30	Autres passifs non financiers
31	Informations complémentaires sur les capitaux propres
32	Distribution de dividendes
33	Gestion du risque financier et informations complémentaires sur les instruments financiers
34	Informations supplémentaires sur le tableau des flux de trésorerie consolidé
35	Obligations futures
36	Recherche et développement
37	Parties liées
38	Informations sur les concessions de service
39	Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques
40	Evénements postérieurs à la date de clôture
41	Liste des sociétés du groupe
224	Rapport de l'organe de révision

Comptes annuels de Swisscom SA

226	Compte de profits et pertes
227	Etat de la situation financière
228	Notes aux comptes annuels
1	Informations générales
2	Passifs éventuels
3	Valeur d'assurance incendie des immobilisations corporelles
4	Passifs envers les institutions de prévoyance
5	Emprunts obligataires émis
6	Actions propres
7	Capitaux propres
8	Actionnaires importants
9	Participations et comptabilisation de la distribution de bénéfices de filiales
10	Actifs non disponibles
11	Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques
12	Dissolution nette de réserves latentes
13	Rémunération du management
14	Participations des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe
236	Proposition d'affectation des résultats accumulés non distribués
237	Rapport de l'organe de révision

Comptes annuels consolidés

Compte de profits et pertes consolidé

En millions CHF, excepté indications par action	Notes	2013	2012 ajusté ¹
Chiffre d'affaires net	6, 7	11 434	11 384
Achats de biens et services	8	(2 338)	(2 399)
Charges de personnel	9, 10, 11	(2 706)	(2 485)
Autres charges d'exploitation	12	(2 476)	(2 396)
Propres prestations activées et autres produits	13	388	373
Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations (EBITDA)		4 302	4 477
Amortissements et dépréciations sur immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	23, 24	(2 044)	(1 950)
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 258	2 527
Produits financiers	14	81	29
Charges financières	14	(340)	(355)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	30	32
Résultat avant impôts sur le résultat		2 029	2 233
Charge d'impôt sur le résultat	15	(334)	(418)
Bénéfice net		1 695	1 815
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 685	1 808
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires		10	7
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	16	32,53	34,90

¹ Voir note 3.23, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées.

Compte de résultat global consolidé

En millions CHF	Notes	2013	2012 ajusté ¹
Bénéfice net		1 695	1 815
Autres éléments du résultat global			
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	10, 31	847	(769)
Impôts sur le résultat	15, 31	(169)	151
Postes pas recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts		678	(618)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	31	63	(26)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	31	1	–
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	31	–	5
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	31	7	(5)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	31	6	8
Impôts sur le résultat	15, 31	(15)	6
Postes recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts		62	(12)
Autres éléments du résultat global		740	(630)
Résultat global		2 435	1 185
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		2 423	1 181
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires		12	4

¹ Voir note 3.23, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées.

Etat consolidé de la situation financière

En millions CHF	Notes	31.12.2013	31.12.2012 ajusté ¹	1.1.2012, ajusté ¹
Actifs				
Liquidités	17	723	538	314
Clients et autres débiteurs	18	2 516	2 658	2 745
Autres actifs financiers	19	160	40	73
Stocks	20	152	160	144
Actifs d'impôt exigible	15	22	55	45
Autres actifs non financiers	21	210	220	334
Actifs non courants détenus en vue de la vente	22	13	1	1
Total des actifs courants		3 796	3 672	3 656
Immobilisations corporelles	23	9 156	8 549	8 222
Goodwill	24	4 809	4 662	4 664
Autres immobilisations incorporelles	24	2 053	2 121	1 879
Parts dans des sociétés associées	25	153	268	233
Autres actifs financiers	19	193	197	196
Actifs d'impôt différé	15	279	285	223
Autres actifs non financiers	21	57	42	56
Total des actifs non courants		16 700	16 124	15 473
Total des actifs		20 496	19 796	19 129
Passifs et capitaux propres				
Passifs financiers	26	1 656	1 053	804
Fournisseurs et autres créditeurs	27	1 870	1 993	1 957
Passifs d'impôt exigible	15	184	189	37
Provisions	28	132	154	148
Autres passifs non financiers	30	759	643	676
Total des passifs courants		4 601	4 032	3 622
Passifs financiers	26	7 167	7 730	8 027
Engagements de prévoyance professionnelle	10	1 293	2 108	1 489
Provisions	28	667	686	755
Passifs d'impôt différé	15	456	236	247
Autres passifs non financiers	30	310	287	296
Total des passifs non courants		9 893	11 047	10 814
Total des passifs		14 494	15 079	14 436
Capital-actions	31	52	52	52
Réserves légales		136	136	136
Bénéfices reportés		7 356	6 135	6 098
Autres réserves	31	(1 571)	(1 633)	(1 620)
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres		5 973	4 690	4 666
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres		29	27	27
Total des capitaux propres		6 002	4 717	4 693
Total des passifs et des capitaux propres		20 496	19 796	19 129

¹ Voir note 3.23, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées.

Tableau des flux de trésorerie consolidé

En millions CHF	Notes	2013	2012 ajusté ¹
Bénéfice net		1 695	1 815
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	(30)	(32)
Charge d'impôt sur le résultat	15	334	418
Amortissements et dépréciations	23, 24	2 044	1 950
Charges pour paiements fondés sur des actions	11	6	6
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	(16)	(16)
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	12	13	7
Produits financiers	14	(81)	(29)
Charges financières	14	340	355
Variation des actifs et passifs courants	34	104	(39)
Paiements d'impôts sur le résultat	15	(278)	(190)
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		4 131	4 245
Dépenses pour immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	23, 24, 34	(2 445)	(2 561)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		23	13
Recettes provenant de la vente des actifs non courants détenus en vue de la vente	22	5	12
Acquisition de filiales moins liquidités acquises	5	(60)	(17)
Dépenses pour des sociétés associées	25	(1)	(48)
Dépenses pour autres actifs financiers		(158)	(12)
Recettes provenant d'autres actifs financiers		24	37
Paiements d'intérêts perçus		10	14
Paiements de dividendes perçus	25	43	38
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement		(2 559)	(2 524)
Constitution de passifs financiers	26	993	651
Remboursement de passifs financiers	26	(956)	(726)
Paiements d'intérêts		(253)	(250)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	32	(1 140)	(1 140)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		(14)	(14)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions	11, 31	(6)	(6)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	34	(12)	(12)
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement		(1 388)	(1 497)
Entrées nettes de trésorerie		184	224
Liquidités au 1 ^{er} janvier		538	314
Conversion de monnaies étrangères sur trésorerie		1	–
Liquidités au 31 décembre		723	538

¹ Voir note 3.23, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées.

Etat consolidé de la variation des capitaux propres

En millions CHF	Capital- actions	Réserves légales	Bénéfices reportés	Actions propres	Autres réserves	Part des action- naires de Swisscom	Part des action- naires minorita- ires	Total des capitaux propres
Solde au 31 décembre 2011, rapporté	52	136	5 704	–	(1 620)	4 272	24	4 296
Modifications des normes comptables ^{3,23}	–	–	394	–	–	394	3	397
Solde au 1^{er} janvier 2012, ajusté	52	136	6 098	–	(1 620)	4 666	27	4 693
Bénéfice net	–	–	1 808	–	–	1 808	7	1 815
Autres éléments du résultat global	–	–	(614)	–	(13)	(627)	(3)	(630)
Résultat global	–	–	1 194	–	(13)	1 181	4	1 185
Dividendes versés ³²	–	–	(1 140)	–	–	(1 140)	(14)	(1 154)
Transactions avec des actionnaires minoritaires	–	–	(10)	–	–	(10)	10	–
Quote-part aux transactions de fonds propres des sociétés associées ²⁵	–	–	(7)	–	–	(7)	–	(7)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ³¹	–	–	–	(6)	–	(6)	–	(6)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	–	–	–	6	–	6	–	6
Solde au 31 décembre 2012, ajusté	52	136	6 135	–	(1 633)	4 690	27	4 717
Bénéfice net	–	–	1 685	–	–	1 685	10	1 695
Autres éléments du résultat global	–	–	676	–	62	738	2	740
Résultat global	–	–	2 361	–	62	2 423	12	2 435
Dividendes versés ³²	–	–	(1 140)	–	–	(1 140)	(14)	(1 154)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales ⁵	–	–	–	–	–	–	19	19
Transactions avec des actionnaires minoritaires	–	–	–	–	–	–	(15)	(15)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ³¹	–	–	–	(6)	–	(6)	–	(6)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	–	–	–	6	–	6	–	6
Solde au 31 décembre 2013	52	136	7 356	–	(1 571)	5 973	29	6 002

Les numéros de référence correspondent aux notes aux comptes consolidés du groupe.

Notes aux comptes consolidés du groupe

Le présent rapport financier est une traduction de la version originale rédigée en allemand. En cas d'incohérences, la version allemande fait foi.

1 Informations générales

Le groupe Swisscom (ci-après «Swisscom»), qui offre des services de télécommunication, exerce ses activités principalement en Suisse et en Italie. Ses activités sont décrites de manière plus détaillée dans les notes 3.16 et 6. Les comptes consolidés au 31 décembre 2013 comprennent ceux de Swisscom SA en tant que maison mère et ceux de ses filiales. La vue d'ensemble des sociétés du groupe figure à la note 41. Société anonyme de droit public soumise au droit suisse, Swisscom SA est domiciliée à Ittigen (canton de Berne, Suisse). Son adresse exacte est: Swisscom SA, Alte Tiefenaustrasse 6, 3048 Worblaufen. Swisscom est cotée à la SIX Swiss Exchange. Au 31 décembre 2013, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (ci-après «Confédération»), qui détient une part des droits de vote et du capital de 51,2% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix. Le Conseil d'administration de Swisscom a autorisé la publication des présents comptes annuels consolidés le 5 février 2014. Ils devront être approuvés par l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA le 7 avril 2014.

2 Principes d'établissement des comptes

Les comptes consolidés de Swisscom ont été établis conformément aux normes internationales d'information financière (International Financial Reporting Standards, IFRS) ainsi que dans le respect des dispositions du droit suisse. La période est de douze mois. Les comptes consolidés sont libellés en francs suisses (CHF) et, sauf indication contraire, tous les montants sont exprimés en millions de francs suisses. L'état de la situation financière est structuré par ordre de liquidité. Les actifs et les passifs sont considérés comme courants lorsqu'ils arrivent à échéance dans un délai d'un an maximum. Le compte de profits et pertes est présenté selon la méthode des charges par nature. La base d'évaluation est le coût historique, à moins qu'une norme ou une interprétation ne prescrive une autre base d'évaluation pour un élément des états financiers.

3 Résumé des principales règles comptables

3.1 Consolidation

Filiales

Sont désignées par le terme «filiales» toutes les entreprises dont Swisscom SA a le pouvoir effectif de contrôler les politiques financières et opérationnelles. En règle générale, Swisscom SA peut exercer ce contrôle dès lors qu'elle détient, directement ou indirectement, la majorité des droits de vote ou des droits de vote potentiels de la société. Les entreprises acquises et les entreprises cédées sont intégrées dans les états financiers consolidés respectivement à partir de leur date d'acquisition ou jusqu'à la date de leur cession. Les soldes et les transactions, les produits et les charges, les rapports de participation et les dividendes ainsi que les profits et pertes latents intragroupe sont intégralement éliminés. Des pertes latentes peuvent être un indicateur d'une dépréciation des actifs transférés en interne et induire une vérification du maintien de la valeur. La part des intérêts minoritaires dans des filiales figure dans les capitaux propres de l'état consolidé de la situation financière, mais elle est séparée des capitaux propres attribuables aux actionnaires de Swisscom SA. Les intérêts minoritaires dans le résultat net apparaissent dans le compte de profits et pertes consolidé comme élément du résultat net consolidé. Les variations de participations dans des filiales sont comptabilisées en tant que transactions dans les capitaux propres, dans la mesure où le contrôle était déjà exercé auparavant et continue d'être exercé. Les options de vente des détenteurs de parts minoritaires sont présentées comme passifs financiers. Pour toutes les filiales prises en compte dans les états financiers consolidés, la date de clôture de l'exercice est fixée au 31 décembre. Aucune restriction importante ne s'oppose au transfert de fonds des filiales à la maison mère.

Sociétés associées

Les participations dans des sociétés associées sur lesquelles Swisscom exerce une influence notable, sans toutefois les contrôler, sont comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence. De façon générale, l'exercice d'une influence notable peut être supposé lorsque la part des droits de vote détenus est comprise dans une fourchette de 20% à 50%. Dans le cas de la méthode de la mise en équivalence, les participations sont comptabilisées au coût au moment de l'acquisition. Les coûts d'acquisition se composent de la part correspondante des actifs nets et, le cas échéant, du goodwill. Dans le cadre de l'évaluation consécutive, la valeur comptable de la participation est ajustée de la part correspondante du résultat et de la part correspondante des autres variations des capitaux propres, diminuées de la part correspondante des distributions de bénéfices. Les profits et pertes latents résultant de transactions avec des sociétés associées sont éliminés au prorata.

3.2 Conversion de monnaies étrangères

Les transactions effectuées dans une monnaie autre que la monnaie fonctionnelle sont converties dans la monnaie fonctionnelle au cours en vigueur au moment de la transaction. A la date de clôture, les positions monétaires sont converties dans la monnaie fonctionnelle au cours de clôture; les positions non monétaires sont quant à elles converties au cours de la transaction et les différences de change comptabilisées en résultat. Les comptes consolidés sont présentés en francs suisses (CHF). Les actifs et les passifs des filiales et des sociétés associées exprimés dans une autre monnaie fonctionnelle sont convertis aux cours de clôture, le compte de profits et pertes et le tableau des flux de trésorerie au cours moyen. Les différences de change résultant de la conversion des actifs nets et des comptes de profits et pertes sont comptabilisées sans influence sur le résultat dans les capitaux propres par le biais des autres éléments du résultat global. Lors de la cession d'une société étrangère du groupe, les différences de change comptabilisées jusque-là dans les capitaux propres sont décomptabilisées puis reclassées dans le compte de résultat comme part du profit ou de la perte de cession.

Dans les comptes annuels consolidés, les principales monnaies des exercices sous revue ont été converties aux cours suivants:

Monnaie	Clôture de l'exercice			Moyenne	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	2013	2012
1 EUR	1,228	1,207	1,216	1,229	1,204
1 USD	0,890	0,915	0,939	0,924	0,932

3.3 Liquidités

Les liquidités comprennent les espèces, les dépôts à vue et les avoirs à terme auprès d'établissements financiers, dont l'échéance résiduelle ne dépassait pas trois mois au moment de l'acquisition. Cette définition s'applique également au tableau des flux de trésorerie. Les liquidités sont comptabilisées au coût amorti.

3.4 Clients et autres débiteurs

Les clients et autres débiteurs sont comptabilisés au coût amorti diminué des dépréciations. Le montant d'une dépréciation est comptabilisé au moyen de comptes de correction de valeur. Les défauts de paiement effectifs se traduisent par une sortie de la créance correspondante.

Les créances et dettes sont compensées uniquement lorsque Swisscom dispose à la date de clôture d'un droit juridiquement exécutoire de compensation et qu'elle a l'intention soit de régler le montant net, soit de réaliser l'actif et de régler le passif simultanément. Le droit à compensation doit exister à la date de clôture et doit être juridiquement exécutoire aussi bien dans le cadre de l'activité normale qu'en cas d'insolvabilité de la partie contractante.

3.5 Autres actifs financiers

Les autres actifs financiers sont répartis dans les catégories suivantes: «évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat», «prêts et créances», «détenu jusqu'à l'échéance» et «disponible à la vente». La classification des actifs financiers dépend du but visé lors de leur acquisition. La Direction détermine la classification des actifs financiers lors de leur acquisition et la vérifie à chaque date de clôture. Les achats et les ventes normalisés d'actifs financiers sont comptabilisés ou décomptabilisés à la date de transaction. Les actifs financiers, y compris les coûts directement attribuables, sont comptabilisés à la juste valeur (fair value) lors de l'acquisition. Les coûts de transaction d'actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat ne sont pas inscrits à l'actif lors de l'acquisition, mais comptabilisés directement dans le compte de profits et pertes. Les actifs financiers sont décomptabilisés intégralement ou en partie dès lors que les droits de Swisscom sur les flux de trésorerie issus de ces actifs sont arrivés à échéance ou ont été transférés, et dès lors que Swisscom n'est ni exposée aux risques inhérents à ces actifs ni titulaire d'un droit à une rémunération quelconque résultant de ces derniers.

Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat

Les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat sont soit détenus à des fins de transaction, soit classés comme tels lors de leur comptabilisation initiale. L'évaluation se fait selon la méthode de la juste valeur. Tout bénéfice et toute perte résultant de l'évaluation ultérieure sont comptabilisés en résultat. Swisscom classe uniquement des instruments financiers dérivés dans cette catégorie.

Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance

Les actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance sont des actifs financiers assortis d'une échéance fixe que Swisscom peut et souhaite détenir jusqu'à leur échéance. Après leur comptabilisation initiale, les actifs financiers sont comptabilisés au coût amorti en application de la méthode du taux d'intérêt effectif diminué des dépréciations. Les gains et les pertes de change sont portés au compte de profits et pertes. Swisscom n'a classé aucun actif financier dans cette catégorie.

Prêts et créances

Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont comptabilisés au coût amorti en application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains et les pertes de change sont portés au compte de profits et pertes. Le poste «Prêts et créances» regroupe pour l'essentiel des placements à terme fixe d'une durée initiale supérieure à trois mois que Swisscom place directement ou par le biais d'un agent auprès d'un débiteur.

Actifs financiers disponibles à la vente

Tous les autres actifs financiers sont classés comme «disponibles à la vente». Les actifs financiers disponibles à la vente sont comptabilisés à la juste valeur et les ajustements latents de la juste valeur sont enregistrés dans les capitaux propres. Les variations de la valeur d'instruments d'emprunt imputables aux monnaies sont comptabilisées en résultat. En cas de vente, de dépréciation ou d'autre sortie des actifs financiers disponibles à la vente, les gains et les pertes cumulés enregistrés dans les capitaux propres depuis l'acquisition sont décomptabilisés des capitaux propres et reclassés comme charge ou produit financier. Si la juste valeur d'instruments de capitaux propres non cotés en Bourse ne peut pas être déterminée de façon fiable, les parts sont comptabilisées aux coûts d'acquisition diminués des éventuelles dépréciations.

3.6 Stocks

Les stocks sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. Les coûts des stocks englobent tous les coûts d'acquisition et de transformation ainsi que les autres coûts encourus pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état souhaité par la Direction. Les coûts sont déterminés selon la méthode du coût moyen pondéré. Des corrections de valeur sont apportées aux stocks difficiles à écouler. Les stocks invendables sont intégralement amortis.

3.7 Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et des dépréciations. Les coûts englobent, outre le prix d'achat et les coûts directement attribuables au transfert de l'actif sur le lieu d'exploitation et à sa mise en état de fonctionnement pour permettre son exploitation de la manière prévue par la Direction, les coûts estimés pour le démantèlement et la remise en état du site. Les coûts de transformation d'installations créées par Swisscom englobent les coûts directement attribuables ainsi que les coûts indirects de matériel, de fabrication et d'administration liés à la transformation. Les coûts d'emprunt sont inscrits à l'actif pour autant qu'ils soient directement attribuables à l'acquisition, la construction ou la production d'un actif qualifié. Les coûts pour le remplacement, la remise à neuf ou la rénovation d'une immobilisation corporelle sont inscrits à l'actif comme investissement de remplacement lorsqu'une entrée future d'avantages économiques est probable et que les coûts peuvent être évalués de manière fiable. La valeur comptable des éléments remplacés est décomptabilisée. Toutes les dépenses non incorporables dans le coût d'un actif liées à l'entretien et aux réparations sont enregistrées comme charges. Les amortissements sont réalisés de façon linéaire, à l'exception des terrains, qui ne sont pas amortis. Les durées d'utilité économique estimées pour les principales catégories d'immobilisations corporelles sont les suivantes:

Catégorie	Années
Constructions et installations de constructions	10 à 40
Câbles ¹	30
Canaux ¹	40
Installations de transmission et de commutation ¹	4 à 15
Autres installations techniques ¹	3 à 15
Autres installations	3 à 15

¹ Installations techniques.

Lorsque des éléments majeurs d'une immobilisation corporelle présentent des durées d'utilité économique différentes, ils sont comptabilisés et amortis en tant que composants distincts. Les durées d'utilité et les valeurs résiduelles sont vérifiées au moins une fois par an à la date de clôture

et, le cas échéant, adaptées. Les aménagements locatifs et les installations dans des locaux loués sont amortis de façon linéaire sur la durée d'utilité économique estimée ou, si elle est inférieure, sur la durée de location minimale contractuelle. Lors de la cession d'une immobilisation corporelle ou lorsqu'aucun avantage économique supplémentaire ne peut être retiré d'une immobilisation corporelle, la valeur comptable de cette dernière est décomptabilisée. Les gains et les pertes résultant de la sortie d'une immobilisation corporelle sont définis comme la différence entre le produit de cession et la valeur comptable de l'immobilisation corporelle et sont comptabilisés en résultat comme autres produits ou autres charges d'exploitation.

3.8 Regroupements d'entreprises et goodwill

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition (acquisition method). Les coûts sont comptabilisés à la juste valeur à la date d'acquisition. Le prix d'achat recouvre les paiements en espèces ainsi que la juste valeur (fair value) des actifs cédés, des engagements pris ou repris et des propres instruments de capitaux propres cédés. Les passifs dépendant d'événements futurs fondés sur des accords contractuels sont comptabilisés à la juste valeur. A la date d'acquisition, tous les actifs et passifs identifiés qui remplissent les critères de comptabilisation sont comptabilisés à leur juste valeur. Le montant de la différence entre les coûts d'acquisition et les justes valeurs des actifs et passifs identifiables ayant été repris est comptabilisé comme goodwill en tenant compte des éventuels intérêts minoritaires. Après avoir été soumis à un nouveau contrôle, un goodwill négatif sera directement enregistré dans le compte de profits et pertes. Un goodwill résultant d'un regroupement d'entreprises sera comptabilisé dans les immobilisations incorporelles. Le goodwill n'est pas amorti mais il est soumis au moins une fois par an à un test de dépréciation. Lors de la cession d'une société, la valeur comptable du goodwill est décomptabilisée et présentée comme composante du profit ou de la perte de cession.

3.9 Autres immobilisations incorporelles

Frais de recherche et de développement

Les frais de recherche ne sont pas inscrits à l'actif mais comptabilisés comme charge à la date à laquelle ils sont occasionnés. Les frais de développement sont uniquement inscrits à l'actif comme immobilisation incorporelle lorsqu'il est possible d'identifier une immobilisation incorporelle qui apportera un avantage économique futur et lorsque les coûts de cette immobilisation peuvent être déterminés de façon fiable.

Autres immobilisations incorporelles

Les licences de téléphonie mobile, les logiciels développés par Swisscom et les autres immobilisations incorporelles sont comptabilisés à leur coût diminué du cumul des amortissements. Les immobilisations incorporelles résultant de regroupements d'entreprises telles que les marques ou les relations avec la clientèle sont comptabilisées au coût correspondant à la valeur vénale à la date d'acquisition, diminué du cumul des amortissements. Les amortissements des licences de téléphonie mobile reposent sur la durée des contrats et débutent dès que le réseau correspondant est en état de fonctionnement, sauf lorsque d'autres informations conduisent à une adaptation de la durée d'utilité.

Durées d'utilité d'autres immobilisations incorporelles

Les amortissements sont réalisés de façon linéaire selon les durées d'utilité économique estimées suivantes:

Catégorie	Années
Logiciels de fabrication propre et achetés	3 à 7
Relations avec la clientèle	7 à 11
Marques	5 à 10
Autres immobilisations incorporelles	3 à 16

Les durées d'utilité sont vérifiées au moins une fois par an à la date de clôture et, le cas échéant, adaptées.

3.10 Actifs non courants détenus en vue de la vente

Un actif non courant ou un groupe d'actifs destiné à être cédé est à classer comme détenu en vue de la vente si sa valeur comptable est recouvrée principalement par le biais d'une transaction de vente plutôt que par l'utilisation continue. Les actifs ou les groupes d'actifs non courants détenus en vue de la vente sont présentés séparément dans les actifs et passifs courants. Ces actifs ou groupes d'actifs sont évalués au plus faible de la valeur comptable et de la juste valeur diminuée des coûts de la vente, et les éventuelles dépréciations résultant de la classification initiale sont comptabilisées dans le compte de profits et pertes. Les actifs et les groupes d'actifs détenus en vue de la vente ne sont plus amortis.

3.11 Dépréciations

Dépréciations d'actifs financiers

A chaque date de clôture, les valeurs comptables des actifs financiers qui ne sont pas évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat sont soumises à un test visant à vérifier la présence de signes objectifs d'une dépréciation. En présence de tels signes, notamment en cas de faillite, de défaillance ou d'autres difficultés financières importantes du débiteur, une dépréciation est comptabilisée. Le montant d'une dépréciation d'actifs financiers comptabilisés au coût amorti équivaut à la différence entre la valeur comptable et la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus en tenant compte du taux d'intérêt effectif initial. Les actifs financiers disponibles à la vente dont la juste valeur est durablement ou sensiblement inférieure à la valeur d'acquisition sont classés comme ayant subi un préjudice de perte de valeur. En cas de dépréciation, les pertes sont sorties des capitaux propres et inscrites comme charge financière dans le compte de profits et pertes. Les actifs financiers importants sont soumis à un test de dépréciation à chaque date de clôture. Les dépréciations des créances clients et autres débiteurs sont effectuées, selon la nature de la transaction sous-jacente, sous forme de correctifs de valeur individuels ou de portefeuille, qui couvrent le risque de défaillance attendu. Dans le cadre de correctifs de valeurs de portefeuille, les actifs financiers sont regroupés sur la base de caractéristiques similaires de risque de crédit et soumis ensemble à un examen pour vérifier s'il y a une dépréciation. Le cas échéant, une correction de valeur est enregistrée. Lors de la détermination – nécessaire à cet effet – des flux de trésorerie attendus pour les portefeuilles, il est tenu compte non seulement des conditions contractuelles de paiement mais aussi de l'historique des défaillances. Les dépréciations de clients et autres débiteurs sont comptabilisées comme autres charges d'exploitation. Les dépréciations des autres actifs financiers sont présentées dans les charges financières.

Dépréciation du goodwill

Aux fins de vérification du maintien de la valeur, le goodwill est réparti en unités génératrices de trésorerie (cash generating units). La vérification du maintien de la valeur est effectuée au quatrième trimestre après la clôture du plan d'affaires. Si, au cours de l'exercice, des signes laissent supposer une possible dépréciation, l'unité génératrice de trésorerie est soumise à cette date à une vérification du maintien de la valeur. Si la valeur recouvrable (recoverable amount) de l'unité génératrice de trésorerie est inférieure à la valeur comptable, une dépréciation de la valeur comptable est comptabilisée. La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente (fair value less costs to sell) et la valeur d'utilité (value in use). La méthode appliquée pour la vérification est décrite dans la note 24. Une perte de valeur enregistrée pour le goodwill ne peut pas être reprise dans les périodes suivantes.

Dépréciations d'immobilisations corporelles et d'autres immobilisations incorporelles

Lorsque des indices laissent supposer la dépréciation d'une immobilisation, la valeur recouvrable de cette dernière est déterminée. Si la valeur recouvrable de l'immobilisation, qui correspond au montant le plus élevé entre sa juste valeur diminuée des coûts de la vente et sa valeur d'utilité, est inférieure à sa valeur comptable, cette dernière est corrigée à la valeur recouvrable.

3.12 Leasing

Contrats de location-financement

Un contrat de location-financement existe lorsque, en substance, tous les risques et avantages significatifs inhérents à la propriété d'actifs sont transférés au preneur. L'actif est comptabilisé la première fois à la juste valeur ou, si elle est inférieure, à la valeur actualisée des futurs paiements minimaux au titre de la location et amorti sur la durée d'utilité économique estimée ou, si elle est plus courte, sur la durée du contrat. La part d'intérêts des paiements au titre de la location est comptabilisée, pendant la durée de location, comme charge d'intérêts selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les contrats de location de terrains et constructions sont enregistrés séparément si les paiements au titre de la location peuvent être affectés de façon fiable. Les bénéfices résultant de transactions de cession-bail (sale and leaseback) sont différés et comptabilisés pendant la durée du contrat de location comme autre produit. Les pertes résultant de transactions de cession-bail sont comptabilisées immédiatement comme charge.

Location simple

Les contrats de location dans le cadre desquels tous les risques et avantages significatifs ne sont pas transférés au preneur sont traités comme des contrats de location simple. Les paiements sont comptabilisés comme autres charges d'exploitation pendant la durée du contrat de location. Les bénéfices ou les pertes résultant de transactions de cession-bail sont comptabilisés directement dans le compte de profits et pertes.

3.13 Passifs financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les passifs financiers sont comptabilisés à la juste valeur diminuée des coûts de transaction directs. L'évaluation ultérieure est réalisée au coût amorti en application de la méthode du taux d'intérêt effectif.

3.14 Fournisseurs et autres crédateurs

Les fournisseurs et autres crédateurs sont comptabilisés au coût amorti.

3.15 Provisions

Provisions pour réductions de postes

Les coûts résultant de la mise en œuvre de mesures de réduction de postes sont comptabilisés lorsque la Direction a décidé d'un plan de réduction de postes, qu'il en résulte une obligation probable, que le montant de l'obligation peut être estimé de manière fiable et que la mise en œuvre du plan de réduction de postes a débuté ou que les personnes concernées ont été informées de façon suffisamment détaillée sur les principaux points dudit plan. Le début de la mise en œuvre équivaut à l'annonce publique et/ou à l'information des associations du personnel.

Provisions pour frais de démantèlement et de remise en état

Swisscom est soumise à des obligations juridiques qui l'obligent à démanteler les stations de transmission et de télécommunication installées sur les biens immobiliers d'autrui après leur mise hors service et de remettre en état la propriété de tiers sur les sites de ces installations. Les frais de démantèlement sont inscrits à l'actif comme composante des coûts d'acquisition des installations et amortis sur la durée d'utilité de ces dernières. Les provisions sont évaluées à la valeur actualisée de tous les coûts à venir et présentées sous les provisions à long terme. Si l'évaluation de la provision fait l'objet d'un ajustement, la valeur actualisée de l'ajustement de l'obligation est alors soit ajoutée aux coûts de l'installation inscrite à l'actif, soit retranchée de ces coûts. Le montant déduit des coûts de l'immobilisation corporelle ne doit pas être supérieur à la valeur nette comptable du poste. Le cas échéant, l'excédent est comptabilisé directement dans le compte de profits et pertes.

Autres provisions

Des provisions sont constituées lorsqu'il existe une obligation juridique ou implicite actuelle résultant d'un événement passé, qu'il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation et que le montant de cette obligation peut être estimé de manière fiable. Les provisions sont actualisées lorsque l'effet est significatif.

3.16 Segmentation et réalisation du chiffre d'affaires

Généralités

Le chiffre d'affaires est présenté à la juste valeur des contreparties reçues diminuée de la taxe sur la valeur ajoutée, des rabais commerciaux, des remises de quantités et d'autres déductions sur le chiffre d'affaires. Les chiffres d'affaires sont comptabilisés lorsqu'il est probable que l'utilité future liée à la transaction bénéficie à Swisscom et que le montant peut être estimé de manière fiable. Lorsque Swisscom contracte en son propre nom, les chiffres d'affaires présentés sont les chiffres d'affaires bruts. Lorsque, d'un point de vue économique, Swisscom agit uniquement en qualité de mandataire ou d'agent, les chiffres d'affaires sont présentés nets et diminués des coûts correspondants. Dans le cas de contrats à composantes multiples, le chiffre d'affaires de chaque composante identifiable doit être enregistré séparément. Le prix relatif à la globalité du contrat à composantes multiples est ventilé sur les différentes composantes sur la base de la part proportionnelle des justes valeurs.

Services par secteur

Clients privés

Le secteur «Clients privés» englobe pour l'essentiel les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux de la clientèle privée. Le secteur comprend en outre les services à valeur ajoutée, l'offre TV, la vente de terminaux et les activités liées aux annuaires.

Petites et moyennes entreprises

Le secteur «Petites et moyennes entreprises» comprend principalement les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux des petites et moyennes entreprises.

Grandes Entreprises

Le secteur «Grandes Entreprises» se charge de la fourniture de solutions de communication globales aux grandes entreprises. L'offre couvre l'intégralité de l'infrastructure TIC, du produit individuel à la solution globale.

Wholesale

Les activités de «Wholesale» concernent pour l'essentiel l'utilisation des réseaux de téléphonie fixe et mobile de Swisscom par d'autres opérateurs de télécommunication ainsi que l'utilisation de réseaux de tiers par Swisscom. «Wholesale» englobe également l'itinérance avec les opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau de téléphonie mobile de Swisscom ainsi que les services à haut débit et les produits réglementés dans le cadre de l'ouverture du dernier kilomètre aux autres opérateurs de télécommunication.

Réseau & Informatique

Le secteur «Réseau & Informatique» porte principalement sur la planification, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure de réseau de Swisscom, ainsi que sur les systèmes informatiques s'y rapportant pour la téléphonie fixe et mobile. «Réseau & Informatique» englobe également les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse.

Fastweb

«Fastweb» est l'un des plus importants prestataires de services à haut débit en Italie. Son portefeuille de produits englobe les services voix, données, Internet et IPTV ainsi que la Video on Demand pour les clients privés et commerciaux. De plus, Fastweb propose des services de téléphonie mobile sur la base d'un contrat MVNO (en tant qu'exploitant de réseaux virtuels). Cette gamme est complétée par des services réseaux complets et des solutions spécifiques aux clients.

Autres secteurs opérationnels

Les «Autres secteurs opérationnels» concernent principalement Swisscom IT Services, Group Related Businesses, Swisscom Immeubles et Swisscom Hospitality Services. Comme son nom l'indique, Swisscom IT Services est un fournisseur de services informatiques. Son activité principale réside dans l'intégration et l'exploitation d'infrastructures informatiques complexes. Swisscom IT Services fournit en outre, pour des prestataires financiers, des prestations complètes dans les domaines de l'intégration de systèmes et de l'externalisation de processus d'affaires (Business Process Outsourcing, BPO). De plus, Swisscom IT Services offre également toute la gamme des prestations SAP. Group Related Businesses comprend les secteurs Participations, Health et Connected Living. Group Related Businesses gère également un portefeuille de petites et moyennes entreprises qui opèrent dans des secteurs qui renforcent en grande partie les activités de base de Swisscom ou en sont proches, et propose en outre des solutions dans les domaines eHealth et Connected Living. Group Related Businesses se compose pour l'essentiel des filiales Alphapay SA, Billag SA, Business Fleet Management SA, cablex SA, Datasport SA, Swisscom Broadcast SA, ainsi que du groupe Sicap. Alphapay SA est un prestataire de services d'encaissement spécialisé dans la gestion des créances pour le compte de tiers. Billag SA assure l'encaissement des redevances de réception radio et télévision sur mandat de la Confédération. Business Fleet Management SA propose des services de mobilité. La société cablex SA opère dans le domaine de la construction et de l'entretien de réseaux filaires et non filaires en Suisse. La plus grande partie de son activité est dévolue aux télécommunications. Datasport SA est un prestataire de services dans le domaine des manifestations sportives populaires et de masse. Le groupe Sicap développe et exploite des applications pour les opérateurs de téléphonie mobile. Swisscom Broadcast SA est le principal fournisseur de services de radiodiffusion et de plateformes en Suisse pour les clients du secteur des médias et de la radiocommunication sécurisée. Swisscom Hospitality Services propose des services basés sur Internet aux clients du domaine hôtelier et aux participants à des conférences, en Europe et en Amérique du Nord.

Chiffre d'affaires provenant de la fourniture de services

Réseau fixe

Les services liés au réseau fixe englobent principalement les taxes de raccordement et les communications téléphoniques nationales et internationales pour les clients privés et commerciaux, les lignes louées, l'utilisation du réseau fixe de Swisscom par d'autres opérateurs téléphoniques, la fourniture de Payphone Services et d'Operator Services ainsi que les activités portant sur les cartes téléphoniques et la vente de terminaux. Les frais d'installation et de mise en service sont différés et enregistrés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service. Les chiffres d'affaires issus de communications téléphoniques sont comptabilisés à la date à laquelle les communications ont lieu. Les chiffres d'affaires provenant de la vente de cartes téléphoniques sont différés et réalisés sur la base des minutes d'utilisation consommées ou à l'échéance des cartes. Les redevances résultant des lignes louées sont comptabilisées comme produit sur toute la durée du contrat de location selon une méthode linéaire. Le chiffre d'affaires découlant de la vente de terminaux est réalisé à la date de la livraison.

Réseau mobile

Les services liés au réseau mobile englobent principalement les redevances de base, les communications téléphoniques mobiles nationales et internationales des clients Swisscom en Suisse, les conversations de clients Swisscom à l'étranger ainsi que l'itinérance avec des opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau Swisscom. Les services de télécommunication mobile comprennent également les services à valeur ajoutée, le trafic de données et la vente de terminaux de téléphonie mobile. Des abonnements sont en partie proposés sur la base d'une redevance mensuelle fixe (prix forfaitaire), dont le produit est comptabilisé sur toute la durée du contrat selon une méthode linéaire. Les frais de mise en service sont différés et comptabilisés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le produit est réalisé à la date de la mise en service. Les produits issus des communications téléphoniques mobiles sont réalisés sur la base des minutes d'utilisation consommées. Les prestations d'itinérance sont comptabilisées comme produit au moment de la fourniture de la prestation sur la base des minutes de conversation ou de tarifs fixés contractuellement. Les prestations d'itinérance avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication sont présentées en chiffres bruts. Les services à valeur ajoutée ainsi que les messages texte et multimédia et la vente de terminaux de téléphonie mobile sont comptabilisés comme produit à la date à laquelle la prestation a été fournie.

Internet

Les services Internet englobent l'offre de raccordements à haut débit pour les clients privés et commerciaux ainsi que l'offre de raccordements à haut débit pour les grossistes (Wholesale). Les chiffres d'affaires résultant de la fourniture de services sont différés et enregistrés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service.

Télévision numérique

Dans le domaine de la télévision, les chiffres d'affaires sont réalisés par l'offre de services de télévision numérique et de Video on Demand destinés aux clients privés et commerciaux. Les chiffres d'affaires issus des services TV comprennent les frais uniques d'installation et de mise en service ainsi que les frais d'abonnement périodiques. Les frais d'installation et de mise en service relatifs à l'installation sont différés et comptabilisés de façon linéaire comme produit pendant la durée minimale contractuelle. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service.

Solutions de communication et solutions informatiques

Les prestations liées aux solutions de communication et aux solutions informatiques englobent principalement le conseil et la réalisation ainsi que la maintenance et l'exploitation d'infrastructures de communication. Viennent s'y ajouter les applications et les services correspondants, de même que l'intégration, l'exploitation et la maintenance de réseaux de données ainsi que les services d'externalisation. Les chiffres d'affaires résultant de contrats de construction spécifiques aux clients sont enregistrés conformément au degré d'avancement des travaux de construction, qui dépend du rapport entre les coûts occasionnés et le coût global prévu. Les chiffres d'affaires générés par les contrats d'externalisation à long terme sont comptabilisés comme produit en fonction du volume des prestations fournies pour le client. Les coûts initiaux de reprise et d'intégration liés aux transactions d'externalisation sont inscrits à l'actif comme autre actif financier et comptabilisés de façon linéaire en résultat pendant la durée du contrat. Les chiffres d'affaires provenant de la maintenance sont enregistrés régulièrement pendant la durée des contrats de maintenance.

3.17 Coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle

Swisscom verse des commissions aux revendeurs pour l'acquisition de clients et leur fidélisation à Swisscom. Les commissions dépendent du type d'abonnement. Les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle sont comptabilisés immédiatement comme charge, du fait que les critères d'activation ne sont pas satisfaits.

3.18 Prévoyance professionnelle

Les charges et les engagements découlant de plans de prévoyance à prestations définies sont déterminés selon la méthode d'évaluation actuarielle des unités de crédit projetées (projected unit credit). Cette détermination tient notamment compte des années de service du collaborateur à la date d'évaluation et d'hypothèses relatives à l'évolution future du salaire. La dernière évaluation actuarielle a été faite sur la base des données au 31 octobre 2013 et suivie d'une mise à jour des actifs du régime au 31 décembre 2013. Les droits aux prestations de retraite en cours sont comptabilisés pendant la période durant laquelle ces droits sont nés. Les écarts actuariels sont comptabilisés en totalité dans les autres éléments du résultat global pendant la période au cours de laquelle ils sont encourus.

3.19 Rémunération en actions

Les coûts inhérents à l'émission d'actions destinées aux collaborateurs ainsi qu'aux membres de la Direction du groupe et du Conseil d'administration équivalent à la différence entre le prix de cession et la juste valeur plus élevée des actions au moment de la distribution. Les coûts correspondants sont comptabilisés comme frais de personnel pour la période au cours de laquelle les droits sont nés.

3.20 Impôts sur le résultat

Les impôts sur le résultat englobent tous les impôts exigibles et différés dépendant du résultat. Les impôts ne dépendant pas du résultat, tels que l'impôt immobilier et l'impôt sur le capital, sont enregistrés comme autres charges d'exploitation. Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable; des impôts différés sont en principe comptabilisés sur toutes les différences temporelles. Les différences temporelles résultent des écarts entre la valeur comptable d'un élément des états financiers consolidés et la valeur fiscale correspondante qui se compensent à nouveau au cours des périodes à venir. Le taux d'impôt appliqué pour la détermination des impôts différés correspond à celui qui est attendu lors de la réalisation de la différence temporelle, sur la base du taux d'impôt valable ou annoncé à la date de clôture. Les actifs d'impôt différé ne sont inscrits à l'actif que lorsqu'il est probable qu'ils puissent être comptabilisés avec des bénéfices imposables à venir. Les passifs d'impôt sur le résultat qui sont prélevés sur la distribution de bénéfices non distribués de sociétés du groupe ne sont comptabilisés que lorsque la distribution des bénéfices est prévue dans un futur proche. Les actifs et les passifs d'impôt sur le résultat exigibles et différés sont portés en compte lorsqu'ils sont prélevés par la même autorité fiscale et portent sur la même entité imposable.

3.21 Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur, puis portés au bilan à leur juste valeur. La méthode de comptabilisation de l'ajustement de la juste valeur dépend de l'élément couvert et de l'intention d'acheter ou d'émettre ce dernier. Lors de la conclusion d'un instrument financier dérivé, la Direction détermine l'utilité de l'opération de couverture: couverture de la juste valeur d'un actif ou d'un passif (fair value hedge) ou couverture d'un flux de trésorerie à venir provenant de transactions futures anticipées (cash flow hedge). Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui sont désignés en tant qu'instruments de couverture de juste valeur (fair value hedge) sont comptabilisés en résultat. Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui sont désignés en tant qu'instruments de couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge) sont comptabilisés dans les réserves de couverture dans les capitaux propres. Si les transactions futures anticipées ont pour conséquence la comptabilisation d'un actif non financier ou d'un passif non financier, les écarts d'évaluation cumulés des capitaux propres sont transférés dans les coûts d'acquisition de l'actif ou du passif. Si la couverture d'une transaction future anticipée se traduit plus tard par la comptabilisation d'un actif financier ou d'un passif financier, le montant enregistré dans les capitaux propres sera porté dans le compte de profits et pertes dans la période au cours de laquelle l'actif ou le passif financiers influent sur le résultat. Sinon, les montants comptabilisés dans les capitaux propres sont comptabilisés pour la période concernée comme produit ou charge dans le compte de profits et pertes de façon analogue aux flux de liquidités liés à la transaction future anticipée envisagée ou convenue. Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui ne sont pas désignés en tant qu'instruments de couverture sont directement comptabilisés en résultat.

3.22 Juste valeur (fair value)

La juste valeur est le montant auquel un actif, un passif ou un instrument financier pourrait être échangé entre des parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normales. La juste valeur est déterminée sur la base du cours boursier ou en application de méthodes d'évaluation reconnues telles que l'actualisation des flux de trésorerie futurs escomptés. Sauf précision contraire dans les textes explicatifs des notes relatives aux comptes consolidés, les justes valeurs correspondent à peu près aux valeurs comptables présentées dans l'état de la situation financière au moment de la comptabilisation.

3.23 Nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées

Normes internationales d'information financière IFRS et interprétations amendées devant être appliquées pour la première fois dans l'exercice sous revue

Depuis le 1^{er} janvier 2013, Swisscom applique divers amendements apportés aux normes internationales d'information financière IFRS et interprétations, qui n'ont cependant aucune influence significative sur le résultat ou la situation financière du groupe, excepté en ce qui concerne les modifications décrites ci-après.

Norme	Nom
IFRS 10	Etats financiers consolidés
IFRS 11	Partenariats
IFRS 12	Informations sur les intérêts détenus d'autres entités
IFRS 13	Evaluation de la juste valeur
IFRIC 20	Frais de découverte engagés pendant la phase d'exploitation d'une mine à ciel ouvert
Amendements apportés à IAS 1	Présentation des états financiers
Amendements apportés à IAS 19	Avantages du personnel
Amendements apportés à IAS 27	Etats financiers individuels
Amendements apportés à IAS 28	Participations dans des entreprises associées et des coentreprises
Amendements apportés à IFRS 7	Instruments financiers: présentation à fournir: compensation des actifs financiers et des passifs financiers
Amendements apportés à IFRS 10, IFRS 11 et IFRS 12	Amendements pour la transition
Divers	Amendements des IFRS 2009–2011

Les amendements apportés à IAS 19 «Avantages du personnel» exigent que les écarts actuariels soient directement comptabilisés dans les autres éléments du résultat global. L'option permettant jusqu'ici, soit l'enregistrement immédiat dans le compte de profits et pertes sous les autres éléments du résultat global, soit son report selon la méthode du «corridor», est supprimée. Swisscom enregistrait déjà jusqu'ici les écarts actuariels dans les autres éléments du résultat global. Les amendements à IAS 19 prévoient en outre que la Direction ne procédera plus à une estimation du rendement des actifs du régime selon le rendement attendu au vu de l'allocation des actifs; un produit ne sera dès lors comptabilisé sur la base du rendement attendu des actifs du régime qu'à hauteur du taux d'actualisation. En matière de prestation d'invalidité, Swisscom prend désormais en considération les cas d'invalidité effectivement survenus, et non plus comme jusqu'ici le nombre attendu selon les bases techniques (LPP 2010). Pour les calculs selon IAS 19, Swisscom tient désormais également compte des cotisations futures des membres du personnel (risk sharing). La norme modifiée IAS 19 exige en outre des informations étendues dans les notes. Les entités devront désormais fournir des informations sur la stratégie de financement de leurs plans de prévoyance et non seulement décrire les risques de financement auxquels ceux-ci sont exposés, mais aussi quantifier ces risques. Une analyse de sensibilité est notamment exigée à cette fin, qui doit montrer dans quelle mesure les engagements de prévoyance professionnelle sont exposés à des fluctuations en cas de modification significative des hypothèses d'évaluation. Les entités doivent en outre indiquer la durée résiduelle moyenne des engagements de prévoyance professionnelle. Swisscom a appliqué les amendements de manière rétrospective.

Les effets sur l'état consolidé de la situation financière, le compte de profits et pertes consolidé et le compte de résultat global consolidé se présentent comme suit:

En millions CHF ou selon indication	Rapporté	Ajustement	Ajusté
Etat de la situation financière au 1^{er} janvier 2012			
Actifs d'impôt différé	311	(88)	223
Engagements de prévoyance professionnelle	1 977	(485)	1 492
Capitaux propres	4 296	397	4 693
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 272	394	4 666
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	3	27
Etat de la situation financière au 31 décembre 2012			
Actifs d'impôt différé	417	(132)	285
Engagements de prévoyance professionnelle	2 801	(693)	2 108
Capitaux propres	4 156	561	4 717
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 132	558	4 690
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	3	27
Compte de profits et pertes 2012			
Charges de personnel	(2 581)	96	(2 485)
Charges financières	(325)	(30)	(355)
Charge d'impôt sur le résultat	(405)	(13)	(418)
Bénéfice net	1 762	53	1 815
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 755	53	1 808
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires	7	–	7
Bénéfice par action (en CHF)	33,88	1,02	34,90
Compte de résultat global 2012			
Bénéfice net	1 762	53	1 815
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	(908)	139	(769)
Impôts sur le résultat	185	(28)	157
Autres éléments du résultat global	(741)	111	(630)
Résultat global	1 021	164	1 185
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 017	164	1 181
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires	4	–	4

Application anticipée de normes internationales d'information financière IFRS et interprétations ne devant pas encore être obligatoirement appliquées

Swisscom applique de manière anticipée, à partir de l'exercice 2013, les amendements apportés à IAS 32 «Instruments financiers: présentation – Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers». Le modèle de compensation actuel selon IAS 32 n'est pas touché dans son principe par ces amendements. Selon ceux-ci, des actifs financiers et des passifs financiers peuvent être compensés uniquement lorsqu'une entité dispose à la date de clôture d'un droit juridiquement exécutoire de compensation et qu'elle a l'intention soit de régler le montant net, soit de réaliser l'actif et de régler le passif simultanément. Les amendements établissent clairement que le droit à compensation doit exister à la date de clôture. Cela signifie que ce droit ne doit pas dépendre d'un événement futur. Il doit en outre être juridiquement exécutoire, au point de vue de l'entité et de toutes les contreparties, aussi bien dans le cadre de l'activité normale qu'en cas d'insolvabilité de l'une des parties contractantes. Suite à ces amendements, Swisscom a réévalué ses contrats concernant les décomptes d'itinérance et établi en conséquence que ceux-ci remplissent les critères concrets pour une compensation et qu'ils doivent être en grande partie compensés. L'effet de la compensation sur les autres débiteurs et créditeurs s'élève à CHF 233 millions au 1^{er} janvier 2012 et à CHF 166 millions au 31 décembre 2012.

Swisscom applique en outre de manière anticipée à partir de l'exercice 2013, les amendements apportés à IAS 36 «Dépréciation d'actifs: informations à fournir sur la valeur recouvrable des actifs

non financiers». Cette modification a pour effet de supprimer l'obligation de publier la valeur recouvrable de chaque unité génératrice de trésorerie dans le cadre de la vérification du maintien de la valeur du goodwill.

Normes internationales d'information financière IFRS et interprétations amendées ne devant pas encore être obligatoirement appliquées

Les normes internationales d'information financière IFRS et interprétations suivantes, publiées jusqu'à la fin 2013, doivent être appliquées au plus tôt à compter de l'exercice 2014:

Norme	Nom	Entrée en vigueur
Amendements apportés à IFRS 10	Etats financiers consolidés: sociétés d'investissement	Au 1 ^{er} janvier 2014
Amendements apportés à IFRS 12	Informations sur les intérêts détenus d'autres entités: sociétés d'investissement	Au 1 ^{er} janvier 2014
Amendements apportés à IAS 27	Etats financiers individuels sociétés d'investissement	Au 1 ^{er} janvier 2014
Amendements apportés à IAS 39	Instruments financiers: approche et évaluation Novation de dérivés et maintien de la comptabilité de couverture	Au 1 ^{er} janvier 2014
IFRIC 21	Taxes	Au 1 ^{er} janvier 2014
Amendements apportés à IAS 19	Avantages du personnel: cotisations versées par les employés	Au 1 ^{er} janvier 2015
IFRS 9	Instruments financiers	au plus tôt le 1 ^{er} janvier 2017
Amendements apportés à IFRS 9, IFRS 7 et IAS 39	Instruments financiers: comptabilisation de couverture (Hedge Accounting)	au plus tôt le 1 ^{er} janvier 2017
Divers	Amendements des IFRS 2010–2012	Au 1 ^{er} janvier 2015
Divers	Amendements des IFRS 2011–2013	Au 1 ^{er} janvier 2015

Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique des normes nouvelles ou amendées qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2014 ou ultérieurement et qui ne seront pas appliquées de manière anticipée par Swisscom. Pour l'heure, Swisscom ne s'attend à aucune influence significative sur les comptes consolidés.

4 Décisions d'appréciation et incertitudes relatives aux estimations importantes dans le cadre de l'application de règles comptables

L'établissement des états financiers consolidés repose sur des hypothèses et des estimations pour lesquelles les règles comptables accordent un certain degré d'appréciation à la Direction. Lors de l'établissement des états financiers consolidés, il est indispensable, dans le cadre de l'application des méthodes de comptabilisation et d'évaluation, d'établir des estimations et hypothèses définies portant sur l'avenir, qui peuvent avoir une incidence significative sur le montant et la présentation des actifs et passifs, des produits et des charges et des précisions données dans les notes. Les estimations sur lesquelles reposent la comptabilisation et l'évaluation se fondent sur des valeurs basées sur l'expérience et d'autres facteurs considérés comme appropriés selon les conditions rencontrées. Les hypothèses et estimations présentées ci-dessous relatives aux règles comptables ont une incidence significative sur les états financiers consolidés.

Goodwill

Le 31 décembre 2013, la valeur comptable nette du goodwill résultant de regroupements d'entreprises s'élevait à CHF 4 809 millions. Le maintien de la valeur du goodwill est vérifié une fois par an au quatrième trimestre. Une vérification extraordinaire est en outre effectuée lorsque des signes laissent supposer une dépréciation. La valeur du goodwill est notablement influencée par les flux de trésorerie projetés, le taux d'actualisation (coût moyen pondéré du capital [CMPC] ou weighted

average cost of capital [WACC]) et le taux de croissance à long terme. Les hypothèses clés sont indiquées dans la note 24. La modification des hypothèses peut se traduire, dans l'exercice suivant, par la comptabilisation d'une dépréciation.

Engagements de prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance professionnelle sont calculés sur la base de différentes hypothèses financières et démographiques. Les hypothèses clés pour l'évaluation des engagements sont le taux d'actualisation, les futures augmentations de salaires et de rentes, la rémunération des montants d'épargne ainsi que l'espérance de vie. Le 31 décembre 2013, le déficit de couverture s'élevait à CHF 1 293 millions et a été comptabilisé en tant que passif. Des modifications de l'estimation peuvent avoir des effets sur les engagements de prévoyance professionnelle comptabilisés (voir note 10).

Provisions pour frais de démantèlement et de remise en état

Des provisions sont comptabilisées pour les frais de démantèlement et de remise en état d'installations de télécommunication et de stations d'émission. Le 31 décembre 2013, la valeur comptable de ces provisions s'élevait à CHF 481 millions. Le montant de ces provisions dépend notablement de l'estimation des frais de démantèlement et de remise en état à venir ainsi que de la date du démantèlement. Une hausse des frais estimés de 10% se traduirait par une augmentation des provisions de CHF 45 millions. Le report de la date de démantèlement de dix années supplémentaires entraînerait une réduction des provisions de CHF 71 millions (voir note 28).

Provisions pour procédures réglementaires

Différentes procédures relatives à la détermination des prix des services d'accès régularisés sont en cours. Swisscom a constitué des provisions sur la base de ses propres estimations pour en couvrir les éventuelles conséquences financières. Au 31 décembre 2013, les provisions pour procédures réglementaires s'élevaient à CHF 118 millions. L'évolution de la procédure ou une décision de l'instance compétente peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation des conséquences financières et, de ce fait, par une augmentation ou une diminution des provisions comptabilisées (voir note 28).

Procédures de la Commission de la concurrence

La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert contre Swisscom une procédure concernant les tarifs ADSL. Cette procédure est expliquée dans la note 29. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom estime qu'il est peu probable que des sanctions directes soient prononcées. Par conséquent, aucune provision n'a été constituée au titre de cette procédure dans les états financiers consolidés 2013. L'évolution de la procédure peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation et par la comptabilisation de provisions.

Corrections de valeur sur créances douteuses

Des corrections de valeur sont apportées sur les créances douteuses afin de couvrir les pertes estimées qui pourraient résulter de l'insolvabilité de clients. Le 31 décembre 2013, la valeur comptable des correctifs de valeur sur les créances clients et autres débiteurs s'élevait à CHF 180 millions. La suffisance des corrections de valeur est évaluée sur la base de plusieurs facteurs, notamment la chronologie des créances, la solvabilité actuelle des clients et l'expérience liée aux pertes sur créances passées. Le montant des pertes sur créances peut dépasser le montant comptabilisé lorsque la situation financière effective du client est moins bonne qu'escompté (voir note 18).

Impôts différés

La comptabilisation des actifs d'impôt différé repose sur l'évaluation de la Direction. Les actifs d'impôt différé pour reports de pertes fiscales ne sont inscrits à l'actif que lorsqu'il est probable qu'ils puissent être utilisés. L'utilisation dépend de la possibilité de dégager des bénéfices imposables futurs pouvant être mis en compte avec les reports de pertes fiscales existants. La détermination de la probabilité de cette utilisation future repose sur des estimations relatives à différents facteurs tels que la performance future. Un éventuel écart entre les valeurs effectives et les estimations peut entraîner une modification de l'évaluation du maintien de la valeur des actifs d'impôt différé. Le 31 décembre 2013, les actifs d'impôt différé comptabilisés dans l'état de la situation financière s'élevaient à CHF 619 millions (voir note 15).

Durées d'utilité des immobilisations corporelles

Le 31 décembre 2013, la valeur comptable des immobilisations corporelles s'élevait à CHF 9 156 millions. L'estimation de la durée d'utilité d'un élément d'immobilisation corporelle tient compte de l'usage attendu par l'entreprise, de l'usure physique attendue, des développements technologiques ainsi que de l'expérience acquise avec des actifs comparables. L'évaluation des durées d'utilité se fonde sur l'évaluation de la Direction. Une modification de cette évaluation peut avoir une incidence sur le montant futur des dépréciations (voir notes 3.7 et 23).

5 Regroupements d'entreprises

Regroupements d'entreprises en 2013

En 2013, des paiements d'un montant total de CHF 60 millions ont été effectués au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 3 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 57 millions des sociétés acquises en 2013. Les sociétés acquises en 2013 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

En février 2013, Hospitality Services a repris les activités opérationnelles de Deuromedia, un fournisseur de solutions d'info-divertissement basées sur IP pour le marché hôtelier.

A fin mars 2013, Datasport SA a acquis toutes les parts d'Abavent GmbH, un prestataire d'événements sportifs allemand.

En avril 2013, Swisscom IT Services a repris la plate-forme métier d'Entris Banking et a en outre acquis toutes les parts d'Entris Integrator AG. La plateforme métier d'Entris Integrator permet aux banques de traiter leurs opérations bancaires, notamment des opérations de paiement, des opérations de crédit et des opérations sur titres ou encore des opérations d'e-banking. La société acquise a été rebaptisée Swisscom Banking Provider SA après sa reprise. En outre, Swisscom IT Services SA a repris en juin 2013 toutes les parts d'Entris Operations SA. Entris Operation SA gère en premier lieu le trafic des paiements et les opérations sur titres de quelque 50 banques. Après sa reprise, Entris Operations SA a été regroupée avec Swisscom Banking Provider SA.

En avril 2013, Swisscom a augmenté sa participation dans CT Cintrade AG (Cintrade) de 49% à 75%. Cintrade offre des services de télévision, télévision payante (Pay-TV), la transmission des événements sportifs et la Video on Demand. Cintrade gère en outre l'une des principales chaînes de cinéma en Suisse.

En décembre, Swisscom Suisse a acquis une participation de 67% dans DL – Groupe GMG SA, qui fournit des services de Managed Unified Communication & Collaboration basés sur IP.

La ventilation des coûts d'acquisition sur les actifs nets se décompose comme suit:

En millions CHF	2013
Liquidités	55
Immobilisations corporelles	32
Autres immobilisations incorporelles	66
Autres actifs courants et non courants	43
Passifs d'impôt différé	(15)
Autres passifs courants et non courants	(84)
Actifs et passifs identifiés	97
Actif net identifié attribuable aux actionnaires minoritaires	(19)
Goodwill	159
Coûts d'acquisition	237
Liquidités acquises	(55)
Parts dans des sociétés associées. Voir note 25.	(105)
Options résultant des concentrations. Voir note 33.	(20)
Dépenses des regroupements d'entreprises de l'année courante	57
Dépenses des regroupements d'entreprises des exercices précédents	3
Total dépenses des regroupements d'entreprises	60

Les raisons essentielles du goodwill résident dans les synergies et les parts de marché supplémentaires attendues ainsi que dans le portefeuille de collaborateurs qualifié. Dans les états financiers consolidés 2013, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 172 millions et un bénéfice de CHF 17 millions. Si les sociétés acquises en 2013 avaient été incluses dans les comptes consolidés à partir du 1^{er} janvier 2013, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net pro forma consolidé de CHF 11 529 millions et un bénéfice net pro forma consolidé de CHF 1 700 millions.

Regroupements d'entreprises en 2012

En 2012, des paiements d'un montant total de CHF 17 millions ont été effectués au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 5 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 12 millions des sociétés acquises en 2012. Les sociétés acquises en 2012 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

Le 1^{er} mars 2012, Swisscom Broadcast SA a repris l'ensemble des parts de Datasport SA, un prestataire de services dans le domaine des manifestations sportives populaires et de masse. Le 26 juin 2012, Swisscom SA a acquis la totalité des parts de Treufida Treuhand- & Beratungs GmbH, qui fournit des services de fiduciaire, de comptabilité et de conseil pour les fournisseurs de prestations dans le domaine de la santé. Suite à son rachat, Treufida a été rebaptisée Curabill Treuhand GmbH. Le 21 juin 2012, Swisscom Directories SA a repris l'ensemble des parts de Localina AG, qui exploite un registre de réservation de restaurants basé sur iPad. Après la reprise, Localina AG a été regroupée avec local.ch SA.

La ventilation des coûts d'acquisition sur les actifs nets se décompose comme suit:

En millions CHF	2012
Liquidités	3
Immobilisations corporelles	6
Autres immobilisations incorporelles	12
Passifs d'impôt différé	(2)
Autres passifs courants et non courants	(2)
Actifs et passifs identifiés	17
Goodwill	3
Coûts d'acquisition	20
Liquidités acquises	(3)
Paiement différé du prix de l'acquisition	(5)
Dépenses des regroupements d'entreprises de l'année courante	12
Dépenses des regroupements d'entreprises des exercices précédents	5
Total dépenses des regroupements d'entreprises	17

Les raisons essentielles du goodwill résident dans les parts de marché supplémentaires attendues ainsi que dans le portefeuille de collaborateurs qualifiés. Dans les états financiers consolidés 2012, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 8 millions et un bénéfice de CHF 3 millions. Si les sociétés acquises en 2012 avaient été incluses dans les comptes consolidés à partir du 1^{er} janvier 2012, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net pro forma consolidé de CHF 11 385 millions et un bénéfice net pro forma consolidé de CHF 1 762 millions.

6 Secteurs opérationnels

La détermination des secteurs devant faire l'objet d'un rapport repose sur l'approche de gestion (management approach). Selon cette approche, les informations sectorielles externes suivent la structure organisationnelle et de gestion interne du groupe ainsi que l'établissement des rapports financiers internes à l'attention du principal décideur opérationnel (chief operating decision maker). Les informations sectorielles présentées correspondent au système de rapport interne. La présentation se décompose en secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises», «Wholesale» et «Réseau & Informatique» – regroupés sous Swisscom Suisse – ainsi que «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels». «Group Headquarters», qui contient des coûts non attribués, est présenté séparément.

Les divisions opérationnelles de Swisscom Suisse sont présentées comme des secteurs séparés. Les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse sont regroupées avec la division opérationnelle «Réseau & Informatique». Aucun coût de réseau propre n'est facturé pour la conduite financière des secteurs. Les résultats des secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises» ainsi que «Wholesale» correspondent par conséquent à une marge de couverture avant frais de réseau. Les frais de réseau sont planifiés, surveillés et contrôlés par la division opérationnelle «Réseau & Informatique». Cette dernière est gérée comme un centre de coûts (cost center). Les informations sectorielles ne créditent pas de chiffre d'affaires au secteur «Réseau & Informatique». Le résultat du secteur «Réseau & Informatique» se compose donc des charges d'exploitation et des dépréciations diminuées des propres prestations activées et autres produits. Le montant total du résultat de la division Swisscom Suisse correspond au résultat opérationnel (EBIT) de Swisscom Suisse. Fastweb compte parmi les plus importants opérateurs de téléphonie fixe et est le premier prestataire de services IP en Italie. Il est présenté en tant que secteur séparé dans les états financiers consolidés. Les «Autres secteurs opérationnels» comprennent principalement les secteurs opérationnels Swisscom IT Services, Group Related Businesses, Swisscom Immeubles SA et Swisscom Hospitality Services. Group Headquarters, qui contient des coûts non attribués, regroupe principalement les divisions du groupe Swisscom, Swisscom Re AG ainsi que la société d'occupation Worklink AG.

Les prestations proposées par les différents secteurs opérationnels sont décrites dans la note 3.16. Le résultat des secteurs «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels» correspond au résultat d'ex-

exploitation (EBIT) de ces entités. Ce dernier comprend le chiffre d'affaires net avec les clients externes et d'autres secteurs diminué des charges sectorielles et des amortissements et dépréciations d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles. Les charges sectorielles englobent les achats de biens et services, les frais de personnel et les autres charges d'exploitation diminués des propres prestations activées et autres produits. Swisscom a modifié de manière rétrospective la présentation des charges de prévoyance dans le cadre des informations sectorielles. Les charges sectorielles incluent au titre de charges de prévoyance les cotisations ordinaires de l'employeur. La différence entre les cotisations ordinaires de l'employeur et les charges de prévoyance selon IAS 19 est indiquée dans la colonne «Elimination». Pour l'exercice 2013, la colonne «Elimination» contient une charge de CHF 17 millions au titre de rapprochement avec les charges de prévoyance selon IAS 19 (produit de CHF 179 millions lors de l'exercice précédent).

«Group Headquarters» ne facture pas de commissions de gestion pour la conduite financière et le secteur «Réseau & Informatique» ne facture pas de frais de réseau à d'autres secteurs. Les autres prestations entre les secteurs sont facturées aux prix du marché. La facturation de prestations ou de cessions d'actifs entre les différents secteurs peut se traduire par des profits et pertes latents. Ces derniers sont éliminés et figurent dans la colonne «Elimination» des informations sectorielles. Les investissements sectoriels contiennent les entrées d'immobilisations corporelles et d'autres immobilisations incorporelles.

Swisscom a simplifié sa structure de direction au 1^{er} janvier 2013, afin de renforcer la direction de l'activité suisse et d'accroître l'efficacité du groupe. Diverses unités d'organisation ont en conséquence été transférées d'un secteur à un autre au 1^{er} janvier 2013. L'exercice précédent a été adapté en conséquence.

Les informations sectorielles 2013 de Swisscom se présentent comme suit:

2013, en millions CHF	Swisscom Suisse	Fastweb	Autres secteurs opérationnels	Group Head- quarters	Elimi- nation	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 389	2 013	1 032	–	–	11 434
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	60	5	787	1	(853)	–
Chiffre d'affaires net	8 449	2 018	1 819	1	(853)	11 434
Résultat sectoriel	2 443	(120)	108	(135)	(38)	2 258
Produits financiers et charges financières, nets						(259)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées						30
Résultat avant impôts sur le résultat						2 029
Charge d'impôt sur le résultat						(334)
Bénéfice net						1 695
Sociétés associées	93	49	11	–	–	153
Actifs non courants détenus en vue de la vente	–	–	13	–	–	13
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 516	695	244	–	(10)	2 445
Amortissements et dépréciations	1 104	740	195	8	(3)	2 044
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(10)	–	13	–	–	3
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	–	–	–	–	30

Les informations sectorielles 2013 de Swisscom Suisse se présentent comme suit:

2013, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes Entreprises	Wholesale	Réseau & IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 985	1 128	1 688	588	–	–	8 389
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	160	23	99	378	–	(600)	60
Chiffre d'affaires net	5 145	1 151	1 787	966	–	(600)	8 449
Résultat sectoriel	2 790	859	832	384	(2 423)	1	2 443
Sociétés associées	29	–	–	63	1	–	93
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	199	17	92	–	1 208	–	1 516
Amortissements et dépréciations	108	5	75	–	917	(1)	1 104
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	–	–	(1)	–	(9)	–	(10)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	9	–	–	21	–	–	30

Les informations sectorielles 2012 de Swisscom se présentent comme suit:

2012, en millions CHF, ajusté	Swisscom Suisse	Fastweb	Autres secteurs opérationnels	Group Head-quarters	Elimination	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 407	2 040	936	1	–	11 384
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	54	8	792	1	(855)	–
Chiffre d'affaires net	8 461	2 048	1 728	2	(855)	11 384
Résultat sectoriel	2 504	(113)	97	(122)	161	2 527
Produits financiers et charges financières, nets						(326)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées						32
Résultat avant impôts sur le résultat						2 233
Charge d'impôt sur le résultat						(418)
Bénéfice net						1 815
Sociétés associées	207	50	11	–	–	268
Actifs non courants détenus en vue de la vente	–	–	1	–	–	1
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 852	531	199	1	(22)	2 561
Amortissements et dépréciations	1 053	715	177	12	(7)	1 950
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(2)	–	11	–	–	9
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	33	–	–	(1)	–	32

Les informations sectorielles 2012 de Swisscom Suisse se présentent comme suit:

2012, en millions CHF, ajusté	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes Entreprises	Wholesale	Réseau & IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 939	1 135	1 739	594	–	–	8 407
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	174	26	96	372	–	(614)	54
Chiffre d'affaires net	5 113	1 161	1 835	966	–	(614)	8 461
Résultat sectoriel	2 794	878	875	367	(2 409)	(1)	2 504
Sociétés associées	141	–	–	66	–	–	207
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	162	17	88	–	1 585	–	1 852
Amortissements et dépréciations	92	4	70	–	886	1	1 053
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	–	–	–	–	(2)	–	(2)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	15	–	–	18	–	–	33

Informations relatives aux secteurs géographiques

Swisscom est active principalement en Suisse, où elle propose une gamme complète de services de télécommunication. A l'étranger, les activités sont principalement exercées par Fastweb et Swisscom Hospitality Services. Fastweb commercialise avant tout des services dans le domaine du réseau fixe et des produits basés sur IP en Italie. Swisscom Hospitality Services est l'un des plus importants fournisseurs de services à haut débit et Internet destinés aux clients d'hôtels sur pratiquement tout le continent européen, aux Etats-Unis et en Asie. Le chiffre d'affaires net ainsi que les actifs sont ventilés par région. Ils sont attribués au siège des sociétés du groupe concernées.

En millions CHF	2013		2012	
	Chiffre d'affaires net	Actifs non courants	Chiffre d'affaires net	Actifs non courants
Suisse	9 358	12 726	9 268	12 053
Italie	2 020	3 414	2 049	3 391
Autres pays d'Europe	48	87	58	189
Autres pays hors Europe	8	1	8	9
Non attribué/transition	–	472	1	482
Total	11 434	16 700	11 384	16 124

Informations sur les produits et services

En millions CHF	2013	2012
Réseau mobile contrats simples	2 874	3 027
Réseau fixe contrats simples	4 027	4 337
Contrats combinés	1 576	1 172
Autres	2 956	2 847
Non attribué	1	1
Chiffre d'affaires net total	11 434	11 384

Les produits et services proposés par les différents secteurs opérationnels sont décrits dans la note 3.16.

Clients importants

Swisscom compte de très nombreux clients. En 2012 comme en 2013, elle n'a généré avec aucun client plus de 10% du chiffre d'affaires sectoriel.

7 Chiffre d'affaires net

En millions CHF	2013	2012
Chiffre d'affaires net provenant de la fourniture de services	10 556	10 493
Chiffre d'affaires net résultant de la vente de marchandises	875	888
Chiffre d'affaires net provenant de la mise à disposition d'immobilisations incorporelles à des fins d'usage	3	3
Chiffre d'affaires net total	11 434	11 384

De plus amples informations relatives aux activités de Swisscom sont présentées dans les notes 3.16 et 6.

8 Achats de biens et services

En millions CHF	2013	2012
Marchandises et matières consommées	24	25
Services acquis	502	451
Terminaux de clients et marchandises	1 022	1 036
Frais de communications nationales	180	171
Frais de communications internationales	265	279
Frais de communications des filiales étrangères	345	437
Total des achats de biens et services	2 338	2 399

9 Charges de personnel

En millions CHF	2013	2012 ajusté
Charges salariales	2 132	2 058
Charges sociales	224	222
Charges pour régimes à prestations définies. Voir note 10.	258	50
Charges pour régimes à cotisations définies. Voir note 10.	11	12
Charges pour paiements fondés sur des actions. Voir note 11.	6	6
Charges salariales concernant les participants à la société d'occupation Worklink	2	4
Charges de réduction de postes	6	68
Autres charges de personnel	67	65
Total des charges de personnel	2 706	2 485

Programmes de réduction de postes

Swisscom soutient, au travers d'un plan social, les collaborateurs touchés par des réductions de postes. Selon le plan social décidé, l'âge et l'ancienneté, certains collaborateurs touchés par les réductions de postes peuvent être transférés à la société d'occupation Worklink AG. Celle-ci place les participants auprès de tiers pour des interventions temporaires.

En 2013, Swisscom a enregistré CHF 6 millions au titre de charges de réduction de postes (CHF 68 millions l'exercice précédent). En octobre 2012, Swisscom a annoncé, suite à un programme d'efficacité, la suppression d'environ 400 postes afin d'assurer sa compétitivité à long terme. Les coûts de cette réduction d'effectifs ont été estimés à CHF 50 millions, qui ont été comptabilisés au quatrième trimestre 2012 (pour de plus amples informations, voir la note 28).

10 Prévoyance professionnelle

Régimes à prestations définies

Swisscom gère pour ses collaborateurs divers régimes de retraite en Suisse et en Italie. En 2013, les charges liées aux régimes à prestations définies se sont élevées à CHF 295 millions (CHF 80 millions pour l'exercice précédent). Sur ce montant, CHF 258 millions (exercice précédent: CHF 50 millions) ont été comptabilisés dans les charges de personnel et CHF 37 millions (exercice précédent: CHF 30 millions) dans les charges financières.

comPlan

La plupart des collaborateurs de Swisscom en Suisse sont assurés auprès de l'institution autonome de prévoyance de l'employeur comPlan contre les risques de vieillesse, d'invalidité et de décès. Les prestations dépassent le minimum prescrit par la loi fédérale sur la prévoyance professionnelle

vieillesse, survivants et invalidité (LPP). Les cotisations ordinaires de l'employeur englobent les cotisations de risque de 3,35% et les cotisations pour les bonifications de 5% à 13% du salaire assuré (selon l'âge) versées sur les avoirs de vieillesse individuels. L'âge ordinaire de la retraite est fixé à 65 ans. Les collaborateurs peuvent prendre une retraite anticipée au plus tôt à 58 ans révolus, auquel cas le taux de conversion est réduit en fonction de la prolongation de la durée attendue du versement de la rente. Les collaborateurs ont en outre la possibilité de percevoir tout ou partie de la rente vieillesse sous forme de capital. Le montant de la rente versée résulte du taux de conversion qui est appliqué à l'avoir de vieillesse épargné de chaque assuré lors de son départ à la retraite. En cas de retraite à l'âge de 65 ans, le taux de conversion est de 6,4% jusqu'à fin 2013. A partir de 2014 le taux de conversion était baissé à 6,11%. L'avoir de vieillesse épargné résulte des cotisations de l'employeur et des cotisations des membres du personnel, qui sont versées sur le compte d'épargne individuel de chaque assuré, ainsi que des intérêts crédités sur l'avoir de vieillesse. Le taux d'intérêt crédité sur les avoirs de vieillesse est fixé chaque année par le Conseil de fondation de comPlan. L'institution de prévoyance comPlan a la forme juridique d'une fondation. Le Conseil de fondation, formé à parité égale de représentants de l'employeur et du personnel, est responsable de la gestion de la fondation. Ses tâches sont définies par la LPP et par le règlement de la Caisse de pensions. Un découvert temporaire est autorisé selon la LPP. Le Conseil de fondation doit prendre les mesures d'assainissement afin de résorber le découvert dans un délai approprié. Selon la LPP, des cotisations supplémentaires de l'employeur et des membres du personnel peuvent être perçues si le régime de retraite présente un découvert au sens de la LPP. Dans ce cas, le risque est réparti entre l'employeur et les membres du personnel, et l'employeur n'est légalement pas tenu de supporter plus de 50% des cotisations supplémentaires. Le degré de couverture selon la LPP de comPlan s'élevait à environ 106% au 31 décembre 2013 (103,4% un an plus tôt). La Commission de placement de comPlan est l'organe central de gestion, de coordination et de surveillance concernant la gestion de la fortune. comPlan mandate des prestataires de services financiers indépendants pour la gestion des fonds de prévoyance. La surveillance est soutenue par un contrôleur de placements externe. Le Conseil de fondation définit la stratégie de placement et les marges de fluctuation tactiques dans le cadre des dispositions légales. La Commission de placement peut répartir la fortune dans les limites des prescriptions du Conseil de fondation.

Le Conseil de fondation de comPlan a procédé à différentes adaptations du plan de prévoyance en 2012 afin de garantir à long terme la stabilité financière de l'institution compte tenu du bas niveau des taux d'intérêt et de l'augmentation de l'espérance de vie. Les modifications entreront en vigueur en 2014 et portent sur des mesures concernant les prestations de prévoyance. Celles-ci consistent en premier lieu en une réduction du taux de conversion et, par là même, du montant des rentes de vieillesse pour les nouveaux bénéficiaires de rentes. Ces adaptations ont conduit à une réduction des engagements de prévoyance de CHF 157 millions comptabilisés en résultat au quatrième trimestre 2012.

Autres régimes de retraite

Les autres régimes de retraite comprennent, outre divers régimes de moindre importance en Suisse, le régime de retraite pour les collaborateurs de Fastweb. Les collaborateurs de la filiale italienne Fastweb ont acquis jusqu'à fin 2006 des droits à des prestations de retraite futures. Ces droits sont comptabilisés dans l'état de la situation financière comme des engagements de prévoyance à prestations définies.

Charges de prévoyance

En millions CHF	comPlan	Autres régimes	2013	comPlan	Autres régimes	2012 ajusté
Coût des services rendus au cours de l'exercice	244	7	251	200	2	202
Changements des régimes	–	(3)	(3)	(157)	–	(157)
Coût d'administration	3	1	4	3	1	4
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	6	–	6	1	–	1
Total enregistré dans les charges de personnel	253	5	258	47	3	50
Coût financier de l'engagement net	37	–	37	29	1	30
Total enregistré dans les charges financières	37	–	37	29	1	30
Total des charges pour régimes à prestations définies enregistrée dans le compte de profits et pertes	290	5	295	76	4	80

Les autres éléments du résultat global comprennent en outre des gains actuariels de CHF 847 millions (CHF 769 millions perte actuarielle lors de l'exercice précédent), qui se décomposent comme suit:

En millions CHF	comPlan	Autres régimes	2013	comPlan	Autres régimes	2012 ajusté
Gains/(pertes) actuariel(le)s de:						
Changement des hypothèses démographiques	–	–	–	533	7	540
Changement des hypothèses financières	(384)	(24)	(408)	521	1	522
Ajustements liés à l'expérience des engagements de prévoyance	(165)	2	(163)	140	1	141
Produit de la fortune de prévoyance sans la part enregistrée dans le résultat financier	(272)	(4)	(276)	(432)	(2)	(434)
Total (produits) charges pour régimes à prestations définies enregistrée dans les autres éléments du résultat global	(821)	(26)	(847)	762	7	769

En 2013, les charges pour régimes à cotisations définies se sont élevées à CHF 11 millions (CHF 12 millions pour l'exercice précédent).

Statut de l'institution de prévoyance

En millions CHF	comPlan	Autres régimes	2013	comPlan	Autres régimes	2012 ajusté
Engagement de prévoyance professionnelle						
Solde au 1^{er} janvier	9 823	107	9 930	8 559	120	8 679
Coût des services rendus au cours de l'exercice	244	7	251	200	2	202
Coûts financiers des engagements de prévoyance	188	2	190	197	2	199
Cotisations versées par les employés	152	2	154	144	1	145
Prestations de prévoyance payées	(331)	(6)	(337)	(335)	(7)	(342)
Pertes actuarielles (gains actuariels)	(549)	(22)	(571)	1 194	9	1 203
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	–	85	85	–	–	–
Changements des régimes	–	(13)	(13)	(157)	–	(157)
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	6	–	6	1	–	1
Transfert régime de retraite chez comPlan	–	–	–	20	(20)	–
Solde au 31 décembre	9 533	162	9 695	9 823	107	9 930
Fortune de prévoyance						
Solde au 1^{er} janvier	7 772	50	7 822	7 129	61	7 190
Coûts financiers fortune de prévoyance	151	2	153	168	1	169
Cotisations versées par l'employeur	273	3	276	224	4	228
Cotisations versées par les employés	152	2	154	144	1	145
Prestations de prévoyance payées	(331)	(4)	(335)	(335)	(5)	(340)
Produit de la fortune de prévoyance sans la part enregistrée dans le résultat financier	272	4	276	432	2	434
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	–	70	70	–	–	–
Changements des régimes	–	(10)	(10)	–	–	–
Coût d'administration	(3)	(1)	(4)	(3)	(1)	(4)
Transfert régime de retraite chez comPlan	–	–	–	13	(13)	–
Solde au 31 décembre	8 286	116	8 402	7 772	50	7 822
Engagements nets						
Engagements nets comptabilisés au 31 décembre	1 247	46	1 293	2 051	57	2 108

Les engagements de prévoyance ont évolué comme suit:

En millions CHF	comPlan	Autres régimes	2013	comPlan	Autres régimes	2012 ajusté
Solde au 1^{er} janvier	2 051	57	2 108	1 430	59	1 489
Charges de prévoyance, nettes	290	5	295	76	4	80
Cotisations de l'employeur et prestations payées	(273)	(5)	(278)	(224)	(6)	(230)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	–	15	15	–	–	–
(Produits) Charges pour régimes à prestations définies enregistrées dans les autres éléments du résultat global	(821)	(26)	(847)	762	7	769
Transfert régime de retraite chez comPlan	–	–	–	7	(7)	–
Solde au 31 décembre	1 247	46	1 293	2 051	57	2 108

La durée moyenne pondérée des engagements de prévoyance est de 16,9 ans.

Attribution de la fortune de prévoyance

L'attribution de la fortune de prévoyance aux différentes catégories de placement et à la stratégie de placement de comPlan est présentée ci-dessous:

Catégorie	Stratégie de placement	31.12.2013			31.12.2012		
		Cotés	Pas cotés	Total	Cotés	Pas cotés	Total
Obligations d'Etat Suisse	10,0%	10,7%	8,3%	19,0%	12,3%	9,0%	21,3%
Obligations d'entreprises Suisse	8,0%	11,1%	–	11,1%	12,2%	–	12,2%
Obligations d'Etat monde developed markets	11,0%	10,1%	–	10,1%	10,7%	–	10,7%
Obligations d'entreprises monde developed markets	8,0%	1,2%	–	1,2%	–	–	–
Obligations d'Etat monde emerging markets	6,0%	5,4%	–	5,4%	5,8%	–	5,8%
Instruments d'emprunt	43,0%	38,5%	8,3%	46,8%	41,0%	9,0%	50,0%
Actions Suisse	5,0%	7,9%	–	7,9%	8,2%	–	8,2%
Actions monde developed market	12,0%	14,2%	–	14,2%	13,9%	–	13,9%
Actions monde emerging markets	8,0%	5,9%	–	5,9%	5,9%	–	5,9%
Instruments de capitaux propres	25,0%	28,0%	–	28,0%	28,0%	–	28,0%
Immeubles Suisse	11,0%	6,6%	1,0%	7,6%	7,1%	–	7,1%
Immeubles monde	4,0%	3,7%	–	3,7%	4,6%	–	4,6%
Immeubles	15,0%	10,3%	1,0%	11,3%	11,7%	–	11,7%
Commodities	4,0%	3,0%	–	3,0%	2,8%	–	2,8%
Private markets	5,0%	1,3%	3,5%	4,8%	1,8%	2,7%	4,5%
Hedge funds	7,0%	0,6%	–	0,6%	–	2,4%	2,4%
Liquidités et autres immobilisations	1,0%	–	5,5%	5,5%	–	0,6%	0,6%
Liquidités et placements alternatifs	17,0%	4,9%	9,0%	13,9%	4,6%	5,7%	10,3%
Total de la fortune de prévoyance	100,0%	81,7%	18,3%	100,0%	85,3%	14,7%	100,0%

La stratégie de placement a pour objectif de réaliser le rendement le plus élevé possible dans le cadre de la prise de risque et de générer par ce moyen le produit non courant destiné à remplir les engagements financiers. Cet objectif est concrétisé au travers d'une large diversification en plusieurs catégories de placements, marchés, monnaies, secteurs, dans des marchés développés mais aussi émergents. La durée des taux d'intérêts des placements portant intérêt est de 4,74 ans (exercice précédent: 4,97 ans) avec une notation moyenne de A+. Toutes les positions en devises sont couvertes à l'intérieur du portefeuille global contre le CHF au moyen d'une stratégie monétaire de sorte que les quotes-parts prescrites peuvent être réalisées. Les placements illiquides représentent une part minimale de la fortune globale. Sur la base de cette stratégie, comPlan compte sur un objectif de réserve de fluctuation de valeur de 15,7% (base: exercice 2013).

La fortune de prévoyance inclut en 2013 des actions de Swisscom SA à la juste valeur de CHF 6 millions (CHF 6 millions un an plus tôt). Le produit effectif de la fortune de prévoyance s'est établi en 2013 à CHF 429 millions (CHF 604 millions lors de l'exercice précédent). Swisscom prévoit d'effectuer en 2014 des versements à l'institution de prévoyance au titre des cotisations ordinaires de l'employeur d'un montant de CHF 231 millions (sans les paiements au titre des retraites anticipées et des modifications apportées au régime).

Hypothèses actuarielles

Hypothèses	2013		2012	
	comPlan	Autres régimes	comPlan	Autres régimes
Taux d'actualisation au 31 décembre	2,30%	2,85%	1,94%	2,44%
Evolution des salaires	2,24%	2,19%	2,24%	2,06%
Augmentations de rentes	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Intérêts comptes d'épargne	2,30%	2,30%	1,50%	1,50%
Espérance de vie à 65 ans – hommes (nombre d'années)	21,29	21,29	21,18	21,18
Espérance de vie à 65 ans – femmes (nombre d'années)	23,76	23,76	23,66	23,66

Le taux d'actualisation se base sur des obligations d'entreprises cotées à la Bourse suisse d'émetteurs suisses et étrangers libellés en francs suisses et bénéficiant d'un rating AA. L'évolution des salaires correspond à une valeur moyenne historique à long terme spécifique à Swisscom. L'augmentation de rentes reflète le potentiel de la fondation comPlan compte tenu des hypothèses établies pour pouvoir verser à l'avenir des augmentations de rentes. La rémunération des montants d'épargne est assimilée au taux d'actualisation. Depuis 2012, Swisscom applique les tables générationnelles LPP2010 concernant l'hypothèse relative à l'espérance de vie. Le passage des tables périodiques aux tables générationnelles a occasionné en 2012 une perte actuarielle de CHF 534 millions.

Analyse de sensibilité comPlan

En millions CHF	Engagement de prévoyance professionnelle		Coût des services ¹	
	Augmentation Hypothèse	Diminution Hypothèse	Augmentation Hypothèse	Diminution Hypothèse
Taux d'actualisation (Variation +/- 0,5%)	(654)	752	(26)	31
Evolution des salaires (Variation +/- 0,5%)	55	(51)	5	(5)
Augmentations de rentes (Variation + 0,5%/- 0,1%)	577	(109)	19	(3)
Intérêts comptes d'épargne (Variation +/- 0,5%)	98	(89)	7	(6)
Espérance de vie à 65 ans (Variation +/- 1 année)	111	(113)	3	(3)

¹ La sensibilité se réfère aux charges de personnel des coûts des services rendus au cours de l'exercice.

Lors de chaque adaptation des hypothèses actuarielles d'un demi-point de pourcentage ou d'un an, l'analyse de sensibilité tient compte de la modification des engagements de prévoyance ainsi que du coût des services rendus au cours de l'exercice. Seule l'une des hypothèses est alors adaptée, tandis que les autres paramètres demeurent inchangés. Lors de l'analyse de la sensibilité en rapport avec une modification négative des augmentations de rentes, il a été procédé à une adaptation de -0,1% en raison de l'impossibilité de procéder à une réduction des prestations de rentes.

11 Rémunération en actions

En millions CHF	2013	2012
Rémunération en actions Management Incentive Plan	2	2
Autres rémunérations en actions	4	4
Total des charges pour rémunération en actions	6	6

Management Incentive Plan

Le Management Incentive Plan d'actionnariat est destiné aux membres de la Direction du groupe et aux membres du Conseil d'administration. Les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe perçoivent respectivement une partie des honoraires et une partie de la part variable liée au résultat en actions Swisscom. L'attribution des actions a lieu à la valeur fiscale. Le montant de la part liée au résultat et le nombre d'actions sont toujours déterminés l'année suivante, après finalisation des états financiers. Les actions attribuées aux membres de la Direction du groupe se fondent ainsi sur la part variable liée au résultat de l'exercice précédent. La valeur fiscale s'élève à CHF 371 par action (CHF 310 l'année précédente). Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans. Aussitôt remises, elles sont considérées comme un avantage acquis (vesting). La répartition et les charges liées à la rémunération en actions en faveur du Conseil d'administration et de la Direction du groupe se présentent de la manière suivante:

Année d'attribution 2013	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	1 667	442	0,7
Membres de la Direction du groupe ¹	2 707	442	1,2
Total 2013	4 374	442	1,9

¹ Attribution pour l'exercice 2012.

Année d'attribution 2012	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	1 927	361	0,7
Membres de la Direction du groupe ¹	2 844	361	1,0
Total 2012	4 771	361	1,7

¹ Attribution pour l'exercice 2011.

Autres rémunérations en actions

Des primes en actions peuvent être attribuées en cours d'exercice en reconnaissance d'une prestation exceptionnelle pour 10% au plus des collaborateurs CCT et cadres. En 2013, 10 270 actions d'une valeur de marché de CHF 442 par action ont été remises gratuitement. Une charge totale de CHF 4 millions a été comptabilisée à ce titre. L'exercice précédent, 10 692 actions d'une valeur de marché de CHF 361 ont été remises à titre gratuit pour des prestations exceptionnelles. Une charge de CHF 4 millions a été comptabilisée à ce titre.

12 Autres charges d'exploitation

En millions CHF	2013	2012
Charges de loyer	334	307
Charges d'entretien	312	288
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	7
Charges d'énergie	102	111
Charges informatiques	221	213
Charges de publicité et de vente	215	248
Commissions versées aux revendeurs	364	365
Charges de conseil et collaborateurs externes	201	205
Corrections de valeur sur créances	83	70
Charges administratives	161	170
Autres charges d'exploitation	470	412
Total des autres charges d'exploitation	2 476	2 396

13 Propres prestations activées et autres produits

En millions CHF	2013	2012
Propres prestations activées	256	265
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	16	16
Produit résultant de la société d'occupation Worklink (location de services)	4	4
Autres produits	112	88
Total des propres prestations activées et des autres produits	388	373

Les propres prestations activées comprennent les charges de personnel relatives à la réalisation d'installations techniques, la construction d'infrastructures de réseau et la conception de logiciels à usage interne.

14 Produits financiers et charges financières

En millions CHF	2013	2012 ajusté
Produits d'intérêts des actifs financiers	8	14
Variation de la juste valeur de la couverture des intérêts	30	–
Coûts d'emprunt activés	15	14
Ajustement provisions frais de démantèlement et de remise en état. Voir note 28.	21	–
Gains de change	5	–
Autres produits financiers	2	1
Total des produits financiers	81	29
Charges d'intérêts des passifs financiers	(259)	(263)
Variation de la juste valeur de la couverture des intérêts	–	(4)
Charges d'intérêts sur les engagements de prévoyance professionnelle. Voir note 10.	(37)	(30)
Ajustements de la valeur actuelle de provisions	(15)	(15)
Pertes de change	–	(11)
Autres charges financières	(29)	(32)
Total des charges financières	(340)	(355)
Produits financiers et charges financières, nets	(259)	(326)

Les charges d'intérêts nettes des actifs financiers et des passifs financiers se décomposent comme suit:

En millions CHF	2013	2012
Produits d'intérêts sur liquidités	1	1
Produits d'intérêts sur autres actifs financiers	7	13
Produits d'intérêts des actifs financiers	8	14
Charges d'intérêts sur prêts bancaires, emprunts obligataires et placements privés	(214)	(220)
Charges d'intérêts sur passifs résultant de contrats de location-financement	(41)	(42)
Charges d'intérêts sur autres passifs financiers	(4)	(1)
Charges d'intérêts des passifs financiers	(259)	(263)
Total charges d'intérêts nettes des actifs et des passifs financiers	(251)	(249)

15 Impôts sur le résultat

Charge d'impôt sur le résultat

En millions CHF	2013	2012 ajusté
Charge d'impôt exigible	322	318
Ajustements d'impôt exigible d'exercices précédents	(20)	19
Charge d'impôt différé	32	81
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans le compte de profits et pertes	334	418
Dont Suisse	354	431
Dont à l'étranger	(20)	(13)

Les autres éléments du résultat global comprennent en outre des impôts sur le résultat d'un montant de CHF 184 millions (exercice précédent: produit de CHF 157 millions), qui se décomposent comme suit:

En millions CHF	2013	2012 ajusté
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	(14)	6
Gains (pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	(169)	151
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	–	1
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	(1)	(1)
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans les autres éléments du résultat global	(184)	157
Dont Suisse	(184)	157
Dont à l'étranger	–	–

Au cours des années précédentes, dans les différents états financiers individuels de sociétés du groupe, des corrections de valeur ont été saisies sur des participations que Swisscom a fait valoir fiscalement. Le contrôle du maintien de la valeur 2013 a débouché sur des résultats d'évaluation qui s'avèrent supérieurs à la valeur comptable nette des participations. Pour la prise en compte dans la détermination fiscale des résultats, les rétablissements de valeur doivent être durables. Or, cela n'est pas le cas peu de temps après une dépréciation de valeur, car une période plus longue est nécessaire pour constater un rétablissement de valeur. C'est la raison pour laquelle, dans les états financiers individuels pour 2013, aucun effet fiscal n'a été indiqué au niveau de la différence entre le résultat d'évaluation et la valeur comptable nette des participations. Si les réévaluations sont considérées comme durables dans une période future, cela pourra entraîner une sortie de trésorerie pouvant atteindre jusqu'à CHF 260 millions.

Analyse de la charge d'impôt sur le résultat

Le taux d'imposition applicable à l'analyse de la charge d'impôt sur le résultat ci-après correspond au taux d'imposition moyen pondéré des sociétés opérationnelles du groupe en Suisse. Le taux d'imposition sur le résultat reste inchangé à 20,6%.

En millions CHF	2013	2012 ajusté
Résultat avant impôts sur le résultat en Suisse	2 149	2 364
Résultat avant impôts sur le résultat à l'étranger	(120)	(131)
Résultat avant impôts sur le résultat	2 029	2 233
Taux d'imposition sur le résultat applicable	20,6%	20,6%
Charge d'impôt sur le résultat au taux applicable	418	460
Réconciliation avec la charge d'impôt sur le résultat présentée		
Effet de la part au résultat de sociétés associées	(6)	(7)
Effet de changements du taux d'imposition sur des impôts différés	(2)	1
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents en Suisse	(7)	(7)
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents à l'étranger	(12)	(16)
Effet de la non activation de reports de pertes fiscales	9	17
Effet de l'activation et de la facturation de reports de pertes fiscales auparavant non activés	(47)	(21)
Effet de la décomptabilisation d'actifs d'impôt différé	4	–
Effet de dépréciation du goodwill	5	–
Effet de dépenses et produits déductibles uniquement fiscalement	(20)	(27)
Effet de produits exonérés d'impôts et de dépenses fiscalement non déductibles	8	(1)
Effet d'impôts sur le résultat d'exercices précédents	(16)	19
Total de la charge d'impôt sur le résultat	334	418
Taux effectif d'imposition sur le résultat	16,5%	18,7%

Suite à des fusions de sociétés du groupe, Swisscom a fait valoir en 2012 et 2013 des reports de pertes fiscales encore non activés. L'effet positif sur la charge d'impôt sur le résultat s'est élevé en 2013 à CHF 21 millions (exercice précédent: CHF 19 millions).

Actifs et passifs d'impôt sur le résultat

Les actifs et les passifs d'impôt exigible ont évolué comme suit:

En millions CHF	2013	2012
(Actifs) passifs d'impôt exigible nets, au 1^{er} janvier	134	(8)
Enregistrés dans le compte de profits et pertes	302	337
Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	3	–
Paiements des impôts sur le résultat en Suisse	(307)	(145)
Paiements des impôts sur le résultat à l'étranger	29	(45)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	1	–
Intérêts moratoires	–	(5)
Passifs (actifs) d'impôt exigible nets, au 31 décembre	162	134
Dont actifs d'impôt exigible	(22)	(55)
Dont passifs d'impôt exigible	184	189
Dont Suisse	168	163
Dont à l'étranger	(6)	(29)

Les actifs et les passifs d'impôt sur le résultat différés comptabilisés dans l'état de la situation financière se présentent de la manière suivante:

En millions CHF	31.12.2013			31.12.2012 ajusté		
	Actifs	Passifs	Montant net	Actifs	Passifs	Montant net
Clients et autres débiteurs	22	(23)	(1)	43	(22)	21
Immobilisations corporelles	41	(342)	(301)	45	(288)	(243)
Immobilisations incorporelles	–	(364)	(364)	–	(380)	(380)
Engagements de prévoyance professionnelle	268	–	268	419	–	419
Reports de pertes fiscales	203	–	203	165	–	165
Autres	85	(67)	18	100	(33)	67
Total des actifs d'impôt sur le résultat (passifs d'impôt sur le résultat)	619	(796)	(177)	772	(723)	49
Dont actifs d'impôt différé			279			285
Dont passifs d'impôt différé			(456)			(236)
Dont Suisse			(328)			(46)
Dont à l'étranger			151			95

Les actifs et les passifs d'impôt différé ont évolué comme suit:

En millions CHF	Solde 31.12.2012 ajusté	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	Modification du périmètre de consoli- dation	Conversion de monnaies étrangères	Solde 31.12.2013
Clients et autres débiteurs	21	(22)	–	–	–	(1)
Immobilisations corporelles	(243)	(57)	–	(4)	3	(301)
Immobilisations incorporelles	(380)	32	–	(13)	(3)	(364)
Engagements de prévoyance professionnelle	419	16	(169)	2	–	268
Reports de pertes fiscales	165	36	–	–	2	203
Autres	67	(37)	(12)	–	–	18
Total	49	(32)	(181)	(15)	2	(177)

En millions CHF	Solde 31.12.2011 ajusté	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	Modification du périmètre de consoli- dation	Conversion de monnaies étrangères	Solde 31.12.2012 ajusté
Clients et autres débiteurs	31	(10)	–	–	–	21
Immobilisations corporelles	(167)	(76)	–	–	–	(243)
Immobilisations incorporelles	(407)	27	–	(2)	2	(380)
Engagements de prévoyance professionnelle	301	(32)	151	–	(1)	419
Reports de pertes fiscales	139	27	–	–	(1)	165
Autres	79	(17)	6	–	(1)	67
Total	(24)	(81)	157	(2)	(1)	49

Des actifs d'impôt différé pour des reports de pertes fiscales non utilisés et pour des différences temporelles déductibles sont inscrits à l'actif lorsqu'il s'avère probable qu'ils seront compensés avec des bénéfices imposables à venir ou des différences temporelles existantes. En raison de la possibilité de compenser, dans un proche avenir, des reports de pertes fiscales avec des bénéfices imposables futurs, des actifs d'impôt différé pour des reports de pertes fiscales et pour d'autres différences temporelles d'un montant total de CHF 619 millions (CHF 772 millions l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif de diverses filiales au 31 décembre 2013. Sur ce montant, des reports en avant de pertes fiscales et d'autres différences temporelles équivalant à CHF 247 millions (CHF 301 millions un an plus tôt) ont été inscrits à l'actif de filiales qui ont affiché des pertes en 2012 ou 2013. Sur la base des plans d'affaires approuvés de ces filiales, Swisscom considère comme probable de pouvoir compenser dans un proche avenir les reports en avant de pertes fiscales et les différences temporelles avec des bénéfices imposables.

Les échéances des reports de pertes fiscales n'ayant pas fait l'objet d'une inscription à l'actif d'actifs d'impôt sur le résultat différé sont les suivantes:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Echéance dans un délai d'1 an	1	2
Echéance dans un délai de 1 à 2 ans	1	9
Echéance dans un délai de 2 à 3 ans	–	38
Echéance dans un délai de 3 à 4 ans	–	5
Echéance dans un délai de 4 à 5 ans	8	14
Echéance dans un délai de 5 à 6 ans	8	27
Echéance dans un délai de 6 à 7 ans	23	43
Echéance illimitée	134	220
Total des reports de pertes fiscales non enregistrés	175	358
Dont Suisse	23	125
Dont à l'étranger	152	233

Sur les bénéfices non distribués des filiales, des passifs d'impôt sur le résultat différé ont été comptabilisés au 31 décembre 2013 pour un montant de CHF 6 millions (aucun montant comptabilisé à ce titre pour l'exercice précédent). Les différences temporelles de filiales et sociétés associées pour lesquelles aucun passif d'impôt sur le résultat différé n'est comptabilisé au 31 décembre 2013 s'élèvent à CHF 1 264 millions (CHF 534 millions pour l'exercice précédent).

16 Bénéfice par action

Pour déterminer le résultat de base par action, on divise la part du bénéfice net revenant aux actionnaires de Swisscom SA par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation, hors actions propres.

En millions CHF ou selon indication	2013	2012 ajusté
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 685	1 808
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	51 800 666	51 800 729
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	32,53	34,90

Swisscom ne détient ni option sur action ni droit de souscription entraînant une dilution du bénéfice par action.

17 Liquidités

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Espèces et dépôts à vue	723	538
Total des liquidités	723	538

En 2013, comme déjà lors de l'exercice précédent, Swisscom n'a placé aucun avoir à terme.

18 Clients et autres débiteurs

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012 ajusté
Chiffre d'affaires facturé	2 321	2 483
Chiffre d'affaires non facturé	206	186
Corrections de valeur	(164)	(209)
Total des créances clients, net	2 363	2 460
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	91	140
Créances résultant d'activités d'encaissement	26	24
Créances résultant de contrats de construction	30	30
Autres créances	22	19
Corrections de valeur	(16)	(15)
Total des autres débiteurs, net	153	198
Total clients et autres débiteurs	2 516	2 658

Toutes les créances clients et autres débiteurs sont exigibles dans un délai d'une année. Les créances clients font l'objet d'une gestion des risques active axée sur l'évaluation des risques de pays, sur le contrôle permanent des risques de crédit et sur la surveillance des créances. En raison du nombre élevé de clients et de leur répartition géographique, le cumul des risques est limité pour Swisscom. Le risque est surveillé pour chaque pays.

La ventilation géographique des créances clients est la suivante:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Suisse	1 701	1 635
Italie	809	1 017
Autres pays	17	17
Chiffre d'affaires total facturé et non facturé	2 527	2 669
Suisse	(45)	(45)
Italie	(118)	(164)
Autres pays	(1)	–
Total des corrections de valeur	(164)	(209)
Total des créances clients, net	2 363	2 460

Analyse des échéances et corrections de valeur

Les échéances des créances clients et autres débiteurs et des corrections de valeur correspondantes sont les suivantes:

En millions CHF	31.12.2013		31.12.2012	
	Valeur brute	Correction de valeur	Valeur brute	Correction de valeur
Non échues	1 733	(8)	1 683	(7)
Echues jusqu'à 3 mois	400	(6)	427	(5)
Echues 4 à 6 mois	80	(4)	84	(3)
Echues 7 à 12 mois	92	(15)	180	(18)
Echues plus de 1 an	222	(131)	295	(176)
Total	2 527	(164)	2 669	(209)

Les corrections de valeur sur les créances clients et autres débiteurs ont évolué comme suit:

En millions CHF	Créances clients	Autres créances
Solde au 31 décembre 2011	249	12
Constitution de corrections de valeur	78	3
Décomptabilisation de créances irrécouvrables	(107)	–
Reprise de corrections de valeur	(9)	–
Conversion de monnaies étrangères	(2)	–
Solde au 31 décembre 2012	209	15
Constitution de corrections de valeur	88	1
Décomptabilisation de créances irrécouvrables	(131)	–
Reprise de corrections de valeur	(5)	–
Conversion de monnaies étrangères	3	–
Solde au 31 décembre 2013	164	16

Contrats de construction

Les données concernant les contrats de construction non terminés à la clôture de l'exercice sont présentées ci-après:

En millions CHF	2013	2012
Coûts des projets en cours	108	117
Profits comptabilisés nets de pertes	3	8
Coûts de contrats y compris quotes-parts des bénéfices et pertes, nets	111	125
Moins demandes d'acomptes	(84)	(100)
Total des actifs nets résultant de contrats de construction	27	25
Dont créances résultant de contrats de construction	29	30
Dont passifs résultant de contrats de construction	(2)	(5)
Acomptes reçus	61	41

Un chiffre d'affaires net de CHF 295 millions pour 2013 (CHF 290 millions pour l'exercice précédent) résultant de contrats de construction a été enregistré.

19 Autres actifs financiers

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Instruments financiers dérivés	Total
Solde au 31 décembre 2011	210	31	28	269
Acquisitions	5	11	–	16
Cessions	(38)	(1)	–	(39)
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	–	–	(5)	(5)
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	(4)	–	–	(4)
Solde au 31 décembre 2012	173	41	23	237
Acquisitions	161	4	–	165
Cessions	(25)	(3)	(20)	(48)
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	–	–	3	3
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	–	1	–	1
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	(4)	(1)	–	(5)
Solde au 31 décembre 2013	305	42	6	353
Dont autres actifs financiers courants	156	4	–	160
Dont autres actifs financiers non courants	149	38	6	193

Prêts et créances

Au 31 décembre 2013, les avoirs à terme se montaient à CHF 156 millions (CHF 6 millions un an plus tôt). Au 31 décembre 2013, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 135 millions. Ces actifs servent à couvrir des prêts bancaires.

Actifs financiers disponibles à la vente

Les actifs financiers disponibles à la vente englobent principalement des placements dans des instruments de capitaux propres. Les actions non cotées en Bourse sont en général comptabilisées au

coût, car leur juste valeur ne peut pas être définie de façon fiable. Au 31 décembre 2013, la valeur comptable des placements en actions enregistrés au coût s'élevait à CHF 21 millions (CHF 20 millions un an auparavant).

Instruments financiers dérivés

Au 31 décembre 2013, des instruments financiers dérivés étaient comptabilisés avec une valeur de marché positive de CHF 6 millions (CHF 23 millions l'exercice précédent). Les instruments financiers dérivés comprennent des swaps de devises et des swaps de taux d'intérêt. L'année précédente, des options en relation avec des acquisitions de sociétés étaient présentées avec une juste valeur de CHF 23 millions (voir note 33).

20 Stocks

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Matières premières et accessoires	6	5
Appareils de télécommunication et marchandises diverses	147	157
Travaux en cours et produits finis	6	4
Total des stocks, brut	159	166
Corrections de valeur	(7)	(6)
Total des stocks, net	152	160

En 2013, les achats de biens et services comprennent des coûts liés à des stocks d'un montant de CHF 1 046 millions (CHF 1 061 millions un an plus tôt).

21 Autres actifs non financiers

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Charges payées d'avance	148	119
Crédits de TVA	14	48
Acomptes versés	29	28
Autres actifs	19	25
Total des autres actifs non financiers courants	210	220
Charges payées d'avance	12	3
Autres actifs	45	39
Total des autres actifs non financiers non courants	57	42

22 Actifs non courants détenus en vue de la vente

Les actifs non courants détenus en vue de la vente comprennent des immeubles de l'unité «Autres secteurs opérationnels» d'un montant de CHF 13 millions (CHF 1 million un an plus tôt), qui seront vraisemblablement cédés dans le courant des douze prochains mois. En 2013, des actifs non courants détenus en vue de la vente d'un montant de CHF 5 millions (CHF 12 millions pour l'exercice précédent) ont été vendus. Le bénéfice de CHF 4 millions (CHF 9 millions un an auparavant) dégagé par ces opérations a été comptabilisé comme autre produit dans le compte de profits et pertes.

23 Immobilisations corporelles

En millions CHF	Terrains et constructions	Installations techniques	Autres installations	Acomptes versés et installations en construction	Total
Coûts d'acquisition					
Solde au 31 décembre 2011	2 974	23 547	3 216	590	30 327
Acquisitions	6	1 091	223	382	1 702
Cessions	(101)	(235)	(195)	–	(531)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	5	–	1	–	6
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	–	(45)	3	–	(42)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(19)	–	–	–	(19)
Autres reclassements	8	237	72	(323)	(6)
Conversion de monnaies étrangères	(1)	(23)	–	–	(24)
Solde au 31 décembre 2012	2 872	24 572	3 320	649	31 413
Acquisitions	11	1 318	219	379	1 927
Cessions	(26)	(816)	(288)	–	(1 130)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	2	–	30	–	32
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	–	(32)	13	–	(19)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(39)	–	–	–	(39)
Autres reclassements	12	135	109	(257)	(1)
Conversion de monnaies étrangères	–	58	–	–	58
Solde au 31 décembre 2013	2 832	25 235	3 403	771	32 241
Cumul des amortissements et des dépréciations					
Solde au 31 décembre 2011	2 131	17 746	2 228	–	22 105
Amortissements	29	1 016	259	–	1 304
Cessions	(98)	(232)	(188)	–	(518)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(16)	–	–	–	(16)
Autres reclassements	–	(2)	(2)	–	(4)
Conversion de monnaies étrangères	–	(7)	–	–	(7)
Solde au 31 décembre 2012	2 046	18 521	2 297	–	22 864
Amortissements	29	1 047	263	–	1 339
Cessions	(21)	(815)	(281)	–	(1 117)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(26)	–	–	–	(26)
Conversion de monnaies étrangères	–	25	–	–	25
Solde au 31 décembre 2013	2 028	18 778	2 279	–	23 085
Valeur comptable nette					
Valeur comptable nette, 31 décembre 2013	804	6 457	1 124	771	9 156
Valeur comptable nette, 31 décembre 2012	826	6 051	1 023	649	8 549
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	843	5 801	988	590	8 222

En 2013, des coûts d'emprunt à hauteur de CHF 15 millions (CHF 14 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif. Le taux d'intérêt moyen utilisé pour la comptabilisation des coûts d'emprunt s'est élevé à 2,5% (2,5% un an auparavant). Au 31 décembre 2013, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles sous forme de location-financement s'élevait à CHF 524 millions (CHF 542 millions un an plus tôt). Pour de plus amples informations concernant les frais de démantèlement et de remise en état, voir la note 28.

24 Goodwill et autres immobilisations incorporelles

En millions CHF	Goodwill	Logiciels de fabrication propre	Logiciels achetés	Relation avec la clientèle	Marques	Autres immobilisations incorporelles	Total
Coûts d'acquisition							
Solde au 31 décembre 2011	6 227	1 167	1 544	1 095	268	473	10 774
Acquisitions	–	88	167	–	–	626	881
Cessions	–	(107)	(60)	(7)	–	(12)	(186)
Reclassements	–	69	46	–	–	(109)	6
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	3	3	–	9	–	–	15
Conversion de monnaies étrangères	(20)	(2)	(4)	(8)	(2)	–	(36)
Solde au 31 décembre 2012	6 210	1 218	1 693	1 089	266	978	11 454
Acquisitions	–	127	196	–	–	220	543
Cessions	–	(349)	(143)	(21)	–	(55)	(568)
Reclassements	–	137	52	–	–	(188)	1
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	159	2	–	51	7	6	225
Conversion de monnaies étrangères	38	2	15	18	5	1	79
Solde au 31 décembre 2013	6 407	1 137	1 813	1 137	278	962	11 734
Cumul des amortissements et des dépréciations							
Solde au 31 décembre 2011	1 563	769	1 044	583	123	149	4 231
Amortissements	–	175	260	125	26	60	646
Cessions	–	(107)	(60)	(7)	–	(12)	(186)
Reclassements	–	2	2	–	–	–	4
Conversion de monnaies étrangères	(15)	(1)	(3)	(4)	(1)	–	(24)
Solde au 31 décembre 2012	1 548	838	1 243	697	148	197	4 671
Amortissements	–	202	230	130	28	88	678
Dépréciations	23	1	1	–	–	2	27
Cessions	–	(347)	(142)	(21)	–	(49)	(559)
Conversion de monnaies étrangères	27	2	11	11	3	1	55
Solde au 31 décembre 2013	1 598	696	1 343	817	179	239	4 872
Valeur comptable nette							
Valeur comptable nette, 31 décembre 2013	4 809	441	470	320	99	723	6 862
Valeur comptable nette, 31 décembre 2012	4 662	380	450	392	118	781	6 783
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	4 664	398	500	512	145	324	6 543

Au 31 décembre 2013, les autres immobilisations incorporelles englobaient des acomptes versés et des projets de développement non encore achevés à hauteur de CHF 190 millions (CHF 223 millions l'année précédente). A l'exception du poste du goodwill, il n'existe pas d'immobilisations incorporelles comptabilisées avec une durée d'utilité indéterminée. A la même date, le cumul des dépréciations sur le goodwill se montait à CHF 1 598 millions. Le goodwill provenant de l'acquisition de sociétés associées figure dans les parts détenues dans lesdites sociétés.

Vente aux enchères des fréquences de téléphonie mobile

Les concessions GSM et UMTS de Swisscom Suisse arriveront à échéance respectivement fin 2013 et fin 2016. En novembre 2010, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a mandaté l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour procéder à l'attribution des fréquences de téléphonie mobile disponibles aujourd'hui ainsi que celles disponibles à fin 2013 et à l'horizon 2016. Dans le cadre de ce mandat, toutes les fréquences de téléphonie mobile avec une échéance uniforme jusqu'à 2028 ont été réattribuées par le biais d'enchères au premier trimestre 2012. Swisscom

a participé avec succès à ces enchères et s'est adjudé des fréquences de téléphonie mobile pour un total de CHF 360 millions, qui ont été comptabilisés comme autres immobilisations incorporelles. Le paiement a eu lieu au troisième trimestre 2012.

Maintien de la valeur

Le goodwill est réparti sur les unités génératrices de trésorerie (cash generating units) de Swisscom en fonction des activités de celles-ci. Le goodwill acquis lors du regroupement d'entreprises est affecté à chacune des unités génératrices de trésorerie en fonction des synergies dégagées par ce regroupement. La ventilation du goodwill sur les unités génératrices de trésorerie est la suivante:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Clients privés	2 630	2 495
Petites et moyennes entreprises	656	656
Grandes Entreprises	734	734
Wholesale	45	45
Unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse	4 065	3 930
Fastweb	604	594
Autres unités génératrices de trésorerie	140	138
Goodwill total	4 809	4 662

Des tests de dépréciation du goodwill ont été réalisés au quatrième trimestre 2013, après la clôture du plan d'affaires. La valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie a été déterminée sur la base de la valeur d'utilité (value in use) à l'aide de la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie (méthode DCF). Les prévisions relatives aux flux de trésorerie disponibles futurs (free cash flows) sont en règle générale basées sur les plans d'affaires approuvés par la Direction. En règle générale, les plans d'affaires couvrent une période de planification de trois ans. Une période de planification de cinq ans a été utilisée pour le test de dépréciation de Fastweb. Pour les flux de trésorerie disponibles dépassant la période de planification détaillée, une valeur finale a été calculée au moyen d'une capitalisation des flux de trésorerie normalisés, en appliquant un taux de croissance constant à long terme. Ce taux de croissance correspond aux taux habituels des pays ou des marchés concernés. Les calculs reposent sur les hypothèses suivantes:

Indications en %	2013			2012		
	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme
Clients privés	7,56	5,09	0	7,33	4,63	(1,0)
Petites et moyennes entreprises	7,44	5,09	0	7,32	4,63	(1,1)
Grandes Entreprises	7,78	5,09	0	7,47	4,63	(0,9)
Wholesale	7,35	5,09	0	7,31	4,63	(1,2)
Fastweb	10,90	8,00	1,0	10,34	7,60	1,0
Autres unités génératrices de trésorerie	6,3–11,9	5,2–9,7	0–1,5	6,9–11,8	5,7–9,7	0–1,5

Dans le calcul de la valeur d'utilité, le recours à des taux d'actualisation avant et après impôt (CMPC avant et après impôt) donne le même résultat. Les taux d'actualisation utilisés tiennent compte des risques spéciaux des unités génératrices de trésorerie concernées. Les flux de trésorerie projetés et les hypothèses de la Direction sont confirmés par des sources d'information externes. Les bases et les hypothèses des tests de dépréciation de Swisscom Suisse et Fastweb sont présentées ci-après.

Swisscom Suisse

Les unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse sont les secteurs opérationnels «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises» et «Wholesale». Le test de dépré-

ciation du goodwill porte sur ces unités. La valeur recouvrable est déterminée sur la base de la valeur d'utilité (value in use) à l'aide de la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie (méthode DCF). Les prévisions des flux de trésorerie futurs sont basées sur le plan d'affaires sur trois ans approuvé par la Direction. Un taux de croissance à long terme de zéro (exercice précédent: de -1,2% à -0,9%) a été extrapolé pour les flux de trésorerie disponibles (free cash flows) dépassant la période de planification détaillée. L'évolution par rapport à l'exercice précédent s'explique par des changements structurels dans le secteur des télécommunications, qui débouchent sur de meilleures perspectives de croissance. La valeur recouvrable basée sur la valeur d'utilité excède, à la date d'évaluation, la valeur comptable déterminante pour la vérification du maintien de la valeur de toutes les unités génératrices de trésorerie. Swisscom est d'avis qu'aucune des modifications des hypothèses établies pouvant être prévues selon des critères rationnels ne pourra entraîner un dépassement de la valeur recouvrable par la valeur comptable des unités génératrices de trésorerie.

Fastweb

Le test de dépréciation de Fastweb a été effectué au quatrième trimestre 2013. La valeur recouvrable a été déterminée sur la base de la valeur d'utilité (value in use) à l'aide de la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie (méthode DCF). Les prévisions relatives aux flux de trésorerie futurs se basent sur le plan d'affaires sur cinq ans (de 2014 à 2018) établi par la Direction. Celui-ci tient compte des valeurs basées sur l'expérience et des attentes de la Direction relatives à la future évolution du marché pertinent.

Le test de dépréciation repose sur les hypothèses clés suivantes:

Hypothèse	Description
Taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires pour la période de planification détaillée	Un taux de croissance annuel moyen de 4,1% a été projeté dans le plan d'affaires pour la période de planification détaillée jusqu'à 2018. Lors de l'exercice précédent, un taux de croissance annuel moyen de 3,6% avait été projeté pour la période de planification détaillée de 2013 à 2017.
Marge EBITDA projetée (EBITDA en % du chiffre d'affaires net)	La marge EBITDA projetée pour 2018 s'élève à 41%. Lors de l'exercice précédent, une marge EBITDA de 36% avait été projetée.
Taux d'investissement projeté (investissements en % du chiffre d'affaires net)	Selon les prévisions, le volume des investissements par rapport au chiffre d'affaires net devrait descendre jusqu'en 2018 en dessous de 17%, compte tenu des prestations préalables élevées déjà réglées pour l'infrastructure de réseau (l'exercice précédent 16%).
Taux d'actualisation après impôt	Le taux d'actualisation après impôt s'élève à 8,00% (l'exercice précédent 7,60%), le taux d'actualisation avant impôt à 10,90% (l'exercice précédent 10,34%). Le taux d'actualisation est calculé selon la technique du Capital Asset Pricing Model (CAPM). Il se compose des coûts pondérés des capitaux propres et des emprunts. Le rendement d'obligations d'Etat allemandes à 10 ans avec un taux d'intérêt nul a été utilisé comme taux d'intérêt sans risque servant de base au taux d'actualisation. Un supplément de risque a été ajouté pour le risque de pays relatif à l'Italie.
Taux de croissance à long terme	La valeur finale des flux de trésorerie disponibles normalisés a été capitalisée sur la base d'un taux de croissance constant de 1,0%. Le taux de croissance utilisé correspond aux taux habituels des pays ou des marchés considérés sur la base de valeurs tirées de l'expérience et de prévisions et confirmés par des sources d'information externes. Le taux de croissance utilisé ne dépasse pas les taux de croissance à long terme moyens habituels des pays et des marchés pris en compte.

Aucune dépréciation du goodwill ne résulte, à la date d'évaluation, du test de dépréciation. La valeur recouvrable dépasse d'EUR 1 176 millions (CHF 1 446 millions) la valeur comptable nette. Les modifications suivantes des hypothèses clés ont pour effet de faire correspondre la valeur d'utilité à la valeur comptable nette:

	Hypothèse	Sensibilité
Taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires jusqu'à 2018 avec une marge EBITDA inchangée par rapport au business plan	4,1%	0,4%
Marge EBITDA projetée 2018	41%	33%
Taux d'investissement 2018	17%	23%
Taux d'actualisation après impôt	8,00%	10,53%
Taux de croissance à long terme	1,0%	-2,5%

25 Parts dans des sociétés associées

En millions CHF	2013	2012
Solde au 1^{er} janvier	268	233
Acquisitions	1	49
Cessions	(105)	-
Dividendes	(43)	(38)
Quote-part au résultat net	30	32
Quote-part aux transactions de fonds propres	-	(7)
Conversion de monnaies étrangères	2	(1)
Solde au 31 décembre	153	268

Les principales participations classées dans les sociétés associées sont LTV Pages Jaunes, Belgacom International Carrier Services et Metroweb. Les dividendes de CHF 43 millions (exercice précédent: CHF 38 millions) concernent essentiellement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

En 2013, Swisscom a augmenté sa participation dans Cinetrade de 49% à 75%. Il résulte entre la valeur comptable de Cinetrade et la juste valeur à la date d'exécution une différence de CHF 2 millions, qui a été enregistrée comme autres produits financiers (voir notes 5 et 14). Le 21 mars 2012, Swisscom a acquis, pour un prix d'achat d'EUR 37 millions (CHF 45 millions), une participation minoritaire de 11,1% dans la société italienne Metroweb, qui exploite le plus important réseau à fibre optique de Milan et de Lombardie. Swisscom peut exercer une influence notable sur Metroweb grâce notamment à sa présence au sein du conseil d'administration de la société. Pour cette raison, Metroweb est intégrée dans les comptes consolidés de Swisscom en tant que société associée.

Le récapitulatif suivant présente certains chiffres clés des sociétés associées:

En millions CHF	2013	2012
Compte de profits et pertes		
Chiffre d'affaires net	2 328	2 354
Charges d'exploitation	(2 174)	(2 170)
Résultat d'exploitation	154	184
Bénéfice net	119	153
Etat de la situation financière au 31 décembre		
Actifs courants	972	993
Actifs non courants	988	382
Passifs courants	(876)	(858)
Passifs non courants	(352)	(48)
Capitaux propres	732	469

26 Passifs financiers

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Prêts bancaires	8	196
Emprunts obligataires	1 324	631
Placements privés	206	131
Passifs résultant de contrats de location-financement	13	7
Autres passifs financiers portant intérêt	2	8
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	76	75
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	27	5
Total des passifs financiers courants	1 656	1 053
Prêts bancaires	1 345	973
Emprunts obligataires	4 184	4 824
Placements privés	920	1 121
Passifs résultant de contrats de location-financement	642	632
Autres passifs financiers portant intérêt	2	3
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	51	161
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	23	16
Total des passifs financiers non courants	7 167	7 730
Total des passifs financiers	8 823	8 783

Prêts bancaires et limite de crédit

En millions CHF	Echéance	Valeur nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2013	31.12.2012
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2013	150	–	150
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2016	300	300	300
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2017	130	130	130
Prêts bancaires en EUR portant intérêt variable	2015	430	430	422
Prêts bancaires en EUR portant intérêt variable	2020	368	368	–
Prêts bancaires en USD portant intérêt fixe	2013	38	–	38
Prêts bancaires en USD portant intérêt fixe	2028	85	125	129
Total			1 353	1 169

En 2013, Swisscom a contracté des prêts bancaires en EUR. Le nouveau prêt bancaire contracté d'EUR 300 millions (CHF 368 millions) est de prêt à taux variable d'une durée de sept ans. Le financement portant sur EUR 300 millions a été désigné pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) des investissements nets dans des participations étrangères. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a remboursé des prêts bancaires arrivant à échéance à hauteur de CHF 150 millions. Aucun coût de transaction relatif aux prêts bancaires ne figure dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, comme déjà lors de l'exercice précédent. Le taux d'intérêt effectif de ces prêts bancaires en CHF s'élève à 0,63%. S'agissant des prêts bancaires en USD et en EUR, ce taux s'élève à 4,62% et 0,53% respectivement. Une part d'EUR 350 millions des prêts bancaires en EUR a été convertie au moyen de swaps de devises en un financement à taux variable en CHF. Le remboursement des prêts bancaires peut être immédiatement exigible si la part de la Confédération dans le capital de Swisscom tombe en dessous de la valeur d'un tiers ou si un autre actionnaire prend le contrôle de la société.

Swisscom dispose d'une limite de crédit bancaire garantie de CHF 100 millions jusqu'en 2016 ainsi que d'une limite de crédit bancaire garantie de CHF 2 000 millions jusqu'en 2018. Au 31 décembre 2013, ces limites étaient restées inutilisées, comme déjà lors de l'exercice précédent.

Emprunts obligataires

En millions CHF	Durée	Valeur nominale en CHF	Taux d'intérêt nominal	Valeur comptable	
				31.12.2013	31.12.2012
Emprunts obligataires en CHF	2007–2013	550	3,50%	–	560
Emprunts obligataires en CHF	2007–2017	600	3,75%	610	611
Emprunts obligataires en CHF	2008–2015	500	4,00%	505	504
Emprunts obligataires en CHF	2009–2014	1 250	3,50%	1 282	1 280
Emprunts obligataires en CHF	2009–2018	1 500	3,25%	1 502	1 500
Emprunts obligataires en CHF	2010–2022	500	2,63%	497	497
Emprunts obligataires en CHF	2012–2024	500	1,75%	503	503
Emprunts obligataires en EUR	2013–2020	614	2,00%	609	–
Total				5 508	5 455

En 2013, Swisscom a contracté un emprunt obligataire pour un montant d'EUR 500 millions (CHF 614 millions), avec un coupon de 2,00% et une durée de sept ans. L'emprunt obligataire a été émis par la société à but spéciale indépendante irlandaise Lunar Funding V et est garanti par une reconnaissance de dette d'un même montant accordée à Swisscom par Lunar V. Les fonds obtenus ont été utilisés pour le refinancement d'engagements financiers existants. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a remboursé un emprunt obligataire d'un montant de CHF 550 millions à son échéance. L'année précédente, Swisscom a contracté un emprunt obligataire pour un montant de CHF 500 millions et a remboursé un emprunt obligataire d'un montant de CHF 250 millions à son échéance. Le taux d'intérêt effectif des emprunts obligataires en CHF s'élève à 3,22% et le taux d'intérêt effectif des emprunts obligataires en EUR à 2,15%. Les investisseurs ont le droit de revendre les obligations à Swisscom ou à Lunar V si un autre actionnaire que la Confédération suisse détient plus de 50% de l'entreprise de télécommunication et que, parallèlement, la notation de Swisscom baisse en dessous de BBB–/Baa3.

Placements privés

En millions CHF	Echéance	Valeur nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2013	31.12.2012
Placements privés en Suisse en CHF	2016	350	350	350
Placements privés à l'étranger en CHF	2017	250	243	242
Placements privés à l'étranger en CHF	2018	72	68	67
Placements privés à l'étranger en CHF	2019	278	260	258
Placements privés à l'étranger en EUR	2013	131	–	131
Placements privés à l'étranger en EUR	2014	205	205	204
Total			1 126	1 252

Swisscom a remboursé des placements privés d'un montant d'EUR 108 millions (CHF 133 millions) en 2013 et de CHF 150 millions lors de l'exercice précédent. Le risque d'intérêt des placements privés arrivant à échéance en 2016 est couvert par un swap de taux d'intérêt et désigné en tant que couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge) pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). La durée des couvertures est identique à celle des placements privés couverts. L'intégralité du placement privé en EUR a été convertie au moyen de swaps de devises dans des financements variables en CHF. La conversion des financements à taux fixe en EUR dans des financements variables en CHF a été désignée en tant que couverture de juste valeur (fair value hedge). Aucun coût de transaction relatif aux placements privés ne figure dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, comme déjà lors de l'exercice précédent. Le taux d'intérêt effectif de ces placements privés en CHF s'élève à 1,67%. S'agissant des placements privés en EUR, le taux s'élève à 0,72%. Le remboursement des placements privés en CHF à hauteur de CHF 600 millions arrivant à échéance dans les années 2017 à 2019 peut être immédiatement exigible si la part de la Confédération dans le capital de Swisscom tombe en dessous de 35% ou si un autre actionnaire prend le

contrôle de la société. Dans le cadre des autres placements privés, les investisseurs ont le droit de revendre leur placement à Swisscom si la Confédération cède de manière durable la majorité qu'elle détient dans le capital de l'entreprise.

Passifs résultant de contrats de location-financement

En 2001, Swisscom a conclu deux accords portant sur la vente d'immeubles. Simultanément, des contrats de cession-bail à long terme ont été conclus pour une partie des immeubles vendus; ces contrats ont été en partie classés comme contrats de location-financement. Le bénéfice réalisé sur les immeubles faisant l'objet de contrats de location-financement a été différé. Au 31 décembre 2013, la valeur comptable du bénéfice différé s'élevait à CHF 183 millions (CHF 187 millions l'année précédente). Le bénéfice différé est enregistré pour la durée de location correspondante en tant qu'autre produit dans le compte de résultat. En 2013, la dissolution du bénéfice différé s'est élevée à CHF 4 millions (CHF 4 millions pour l'exercice précédent). Le taux d'intérêt effectif des passifs résultant de contrats de location-financement s'élevait à 6,5%.

Les paiements minimaux au titre de la location et les passifs financiers résultant des contrats de cession-bail sont indiqués dans le tableau ci-après.

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Dans un délai d'1 an	54	48
Dans un délai de 1 à 2 ans	54	47
Dans un délai de 2 à 3 ans	53	47
Dans un délai de 3 à 4 ans	48	47
Dans un délai de 4 à 5 ans	48	47
Après 5 ans	1 564	1 611
Total des paiements minimaux au titre de la location	1 821	1 847
Moins futurs coûts de financement	(1 166)	(1 208)
Total des passifs résultant de contrats de location-financement	655	639
Dont passifs financiers courants résultant de location-financement	13	7
Dont passifs financiers non courants résultant de location-financement	642	632

Au 31 décembre 2012 et 2013, les futurs paiements au titre de la valeur actualisée des passifs découlant de location-financement se présentaient comme suit:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Dans un délai d'1 an	13	7
Dans un délai de 1 à 2 ans	14	6
Dans un délai de 2 à 3 ans	13	7
Dans un délai de 3 à 4 ans	9	7
Dans un délai de 4 à 5 ans	8	7
Après 5 ans	598	605
Valeur actualisée totale des passifs résultant de contrats de location-financement	655	639

Les autres immeubles sont repris en location sous forme de contrats de location simple avec des durées résiduelles d'un à 25 ans (voir note 35). En 2013, des loyers conditionnels de CHF 4 millions (CHF 4 millions un an auparavant) ont été comptabilisés en tant que charges de loyer.

27 Fournisseurs et autres créditeurs

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Factures fournisseurs reçues	1 082	1 284
Factures fournisseurs à recevoir	503	423
Total des fournisseurs	1 585	1 707
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	33	21
Passifs résultant d'activités d'encaissement	23	22
Passifs résultant de contrats de construction	2	5
Autres passifs	227	238
Total des autres passifs	285	286
Total des fournisseurs et autres créditeurs	1 870	1 993

28 Provisions

En millions CHF	Réduction de postes	Frais de démantèlement et de remise en état	Procédures réglementaires	Autres	Total
Solde au 31 décembre 2011	10	549	131	213	903
Constitution de provisions	74	4	22	33	133
Ajustements de la valeur actuelle	–	9	3	3	15
Reprise de provisions non utilisées	(8)	(49)	(3)	(27)	(87)
Utilisation	(10)	(1)	(49)	(63)	(123)
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	(1)	(1)
Solde au 31 décembre 2012	66	512	104	158	840
Constitution de provisions	31	57	13	46	147
Ajustements de la valeur actuelle	–	13	2	–	15
Reprise de provisions non utilisées	(31)	(100)	–	(17)	(148)
Utilisation	(21)	(1)	(1)	(32)	(55)
Solde au 31 décembre 2013	45	481	118	155	799
Dont provisions courantes	40	–	22	70	132
Dont provisions non courantes	5	481	96	85	667

Provisions pour réductions de postes

En 2013, Swisscom a comptabilisé CHF 31 millions au titre de provisions pour réductions de postes. Cette mesure résulte principalement de la réorganisation communiquée en novembre 2013 des secteurs Grandes Entreprises de Swisscom Suisse et Swisscom IT Services, qui ont été réunis au 1^{er} janvier 2014 dans la nouvelle division opérationnelle Grandes Entreprises. En octobre 2012, Swisscom a annoncé, suite à un programme d'efficacité, la suppression d'environ 400 postes afin d'assurer sa compétitivité à long terme. Les coûts de cette réduction d'effectifs ont été estimés à CHF 50 millions, qui ont été comptabilisés au quatrième trimestre 2012 (pour de plus amples informations, voir la note 9).

Provisions pour frais de démantèlement et de remise en état

Les provisions pour frais de démantèlement et de remise en état se rapportent au démantèlement et à la remise en état d'installations de télécommunication et de stations d'émission ainsi qu'au rétablissement de l'état initial de propriétés détenues par des tiers. En 2013, les frais de démantèlement et de remise en état ont été vérifiés suite à de nouvelles stratégies en matière de sites et d'extensions. Sur la base de cette nouvelle évaluation, les provisions pour frais de démantèlement et de remise en état d'installations de télécommunication ont été augmentées de CHF 57 millions.

Concernant les stations d'émission, la nouvelle évaluation a engendré une diminution des provisions de CHF 79 millions. Les provisions sont calculées en fonction des frais de démantèlement prévus et actualisées au taux d'intérêt moyen de 2,79% (1,63% l'année précédente). Les effets induits par les ajustements de taux d'intérêt se sont élevés à CHF 21 millions (CHF 18 millions un an plus tôt). En 2013, des ajustements d'un montant total de CHF 19 millions (CHF 42 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits dans les immobilisations corporelles et CHF 23 millions (CHF 4 millions un an plus tôt) ont été comptabilisés en résultat. Le versement des provisions à long terme aura vraisemblablement lieu après 2020.

Provisions pour procédures réglementaires

Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès au sens de la loi révisée sur les télécommunications à d'autres opérateurs de télécommunication en Suisse. Au cours des années écoulées, plusieurs opérateurs ont demandé à la Commission fédérale de la communication (ComCom) la réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom. Sur la base d'appréciations juridiques, Swisscom a constitué par le passé des provisions. Les provisions enregistrées dans les comptes annuels consolidés 2012 n'ont pas évolué de manière significative au cours de l'exercice sous revue. Au 31 décembre 2013, le montant total des provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et aux autres services d'accès se chiffrait à CHF 118 millions. Les paiements se sont élevés à CHF 1 million en 2013. Les paiements des engagements résiduels dépendront de la date d'entrée en vigueur des décisions.

Autres provisions

Les autres provisions englobent notamment des provisions pour les risques environnementaux, contractuels et fiscaux ainsi que des provisions pour sinistres. Le paiement de la part à long terme des provisions interviendra vraisemblablement durant les années 2015 à 2017.

29 Passifs éventuels

Procédures devant la Commission de la concurrence

La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert des procédures contre différentes sociétés du groupe Swisscom. L'enquête sur le rapport entre les tarifs ADSL sur le marché de gros et sur le marché de détail est décrite ci-après. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. Calculée en fonction de la durée, de la gravité et du genre de l'infraction, l'amende peut aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires réalisé par la société sur les marchés concernés en Suisse au cours des trois derniers exercices.

Le 20 octobre 2005, la Comco a ouvert une enquête à l'encontre de Swisscom SA et de Swisscom (Suisse) SA pour abus de position dominante sur le marché. L'enquête vise à déterminer si les prix facturés par Swisscom pour les prestations préalables ADSL mises à la disposition des autres fournisseurs de services Internet sont si élevés par rapport au prix qu'elle facture à ses propres clients finaux qu'il ne reste plus de marge bénéficiaire suffisante (prix-ciseaux ou price squeezing) à ces fournisseurs. Swisscom réfute l'accusation de position dominante et rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux. Elle est d'avis que les prix demandés pour les prestations préalables ADSL permettraient à ses concurrents du secteur de l'ADSL de dégager une marge bénéficiaire normale. Dans sa décision du 5 novembre 2009, la Comco a infligé à Swisscom une amende de CHF 220 millions pour abus de position dominante sur le marché des services ADSL. Swisscom a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral le 7 décembre 2009. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance. Elle n'a donc pas enregistré de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés aux 31 décembre 2012 et 2013. Si un jugement entré en force devait établir un abus de position dominante, il pourrait en découler des prétentions de droit civil contre Swisscom, mais cette dernière considère comme peu vraisemblable que de telles prétentions puissent être appliquées.

Procédures réglementaires

Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès au sens de la loi révisée sur les télécommunications à d'autres opérateurs de télécommunication en Suisse. D'autres procédures d'accès selon la loi révisée sur les télécommunications sont en suspens auprès de la ComCom et du Tribunal administratif fédéral.

Autres passifs éventuels

Au deuxième trimestre 2012, un concurrent de Fastweb a introduit une action contre Fastweb en rapport avec l'appel d'offres pour des mandats de grands clients. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom a conclu qu'il est peu probable que cette action entraîne une sortie de trésorerie. C'est pourquoi aucune provision n'a été enregistrée à ce titre. Un règlement extrajudiciaire a été trouvé au premier trimestre 2013 et l'action en justice a été retirée par le concurrent de Fastweb.

30 Autres passifs non financiers

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Chiffre d'affaires différé	375	338
Dettes de TVA	128	117
Paiements reçus d'avance	126	56
Autres passifs non financiers courants	130	132
Total des autres passifs non financiers courants	759	643
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	183	187
Autres passifs non financiers non courants	127	100
Total des autres passifs non financiers non courants	310	287

Les chiffres d'affaires différés englobent principalement des comptabilisations différées de paiements relatifs aux cartes à prépaiement et redevances d'abonnement payées d'avance. La dissolution des bénéfices résultant de profits liés à la cession-bail d'immeubles (sale and leaseback) est comptabilisée dans le compte de profits et pertes différés sur la durée du contrat de location comme autre produit (voir notes 13 et 26).

31 Informations complémentaires sur les capitaux propres

Capital-actions et actions propres

Au 31 décembre 2013, le nombre d'actions émises, soit 51 801 943 unités, est resté identique par rapport à l'exercice précédent. Toutes les actions ont une valeur nominale de CHF 1 et sont entièrement libérées. Chaque action donne droit à une voix. Des actions d'une valeur de marché totale de CHF 6 millions (CHF 6 millions un an plus tôt) ont été remises dans le cadre des plans de rémunération en actions (voir note 11).

Le portefeuille d'actions propres a évolué comme suit:

	Nombre	Prix moyen en CHF	En millions CHF
Solde au 31 décembre 2011	435	404	–
Achat sur le marché	15 500	361	6
Distribution pour les paiements fondés sur des actions	(15 489)	361	(6)
Solde au 31 décembre 2012	446	361	–
Achat sur le marché	15 000	435	6
Distribution pour les paiements fondés sur des actions	(14 644)	442	(6)
Solde au 31 décembre 2013	802	435	–

Après la déduction de 802 actions propres (446 unités l'année précédente), le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2013 s'élevait à 51 801 141 actions (51 801 497 unités un an plus tôt).

Autres réserves

En millions CHF	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecart de change	Autres réserves Total
Solde au 31 décembre 2011	(34)	2	(1 588)	(1 620)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	(26)	(26)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	–	5	–	5
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	(5)	–	–	(5)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	8	–	–	8
Impôts sur le résultat	–	(1)	6	5
Solde au 31 décembre 2012	(31)	6	(1 608)	(1 633)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	63	63
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	–	1	–	1
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	7	–	–	7
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	6	–	–	6
Impôts sur le résultat	(1)	–	(14)	(15)
Solde au 31 décembre 2013	(19)	7	(1 559)	(1 571)

Les réserves de couverture englobent les ajustements de la juste valeur d'instruments de couverture qui ont été désignés en tant que couvertures de flux de trésorerie (cash flow hedges). Les réserves d'appréciation du marché comprennent les ajustements de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente. Les réserves pour écarts de change englobent les différences découlant de la conversion des états financiers des filiales et des sociétés associées de la monnaie fonctionnelle en francs suisses. Au troisième trimestre 2013, Swisscom a contracté un emprunt obligataire et un prêt bancaire à long terme, représentant un montant global d'EUR 800 millions (CHF 980 millions), qui ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) des investissements nets dans des participations étrangères. Au 31 décembre 2013, les pertes de conversion cumulées de Fastweb s'élevaient à CHF 1 917 millions (CHF 1 978 millions pour l'exercice précédent).

Autres éléments du résultat global

Les autres éléments du résultat global 2013 se décomposent comme suit:

2013, en millions CHF	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecarts de change	Part des actionnaires de Swisscom	Part des actionnaires minoritaires	Total des autres éléments du résultat global
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	845	–	–	–	845	2	847
Impôts sur le résultat	(169)	–	–	–	(169)	–	(169)
Postes pas recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts							
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	–	63	63	–	63
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	–	–	1	–	1	–	1
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	–	7	–	–	7	–	7
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	–	6	–	–	6	–	6
Impôts sur le résultat	–	(1)	–	(14)	(15)	–	(15)
Postes recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts							
Autres éléments du résultat global	676	12	1	49	738	2	740

Les autres éléments du résultat global 2012 se décomposent comme suit:

2012, en millions CHF, ajusté	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecarts de change	Part des actionnaires de Swisscom	Part des actionnaires minoritaires	Total des autres éléments du résultat global retraité
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	(769)	–	–	–	(769)	–	(769)
Impôts sur le résultat	151	–	–	–	151	–	151
Postes pas recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts							
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	–	(26)	(26)	–	(26)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	–	–	5	–	5	–	5
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	–	(5)	–	–	(5)	–	(5)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	–	8	–	–	8	–	8
Impôts sur le résultat	–	–	–	6	6	–	6
Postes recyclables dans le compte de profits et pertes, après impôts							
Total autres éléments du résultat global, ajusté	(618)	3	5	(20)	(630)	–	(630)

32 Distribution de dividendes

Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres statutaires de la maison mère Swisscom SA et non sur les capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés. Au 31 décembre 2013, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 180 millions. Le dividende est proposé par le Conseil d'administration et soumis à l'Assemblée générale pour approbation. Le dividende proposé pour l'exercice 2013 n'est pas comptabilisé en tant que passif dans les présents états financiers consolidés. Les actions propres ne donnent pas droit au versement d'un dividende.

En 2012 et 2013, Swisscom a versé les dividendes suivants:

En millions CHF ou selon indication	2013	2012
Nombre d'actions nominatives donnant droit au versement d'un dividende (en millions d'unités)	51,801	51,801
Dividende ordinaire par action (en CHF)	22,00	22,00
Dividendes versés	1 140	1 140

Les versements de dividendes pour les exercices 2011 et 2012 ont été payés entièrement à partir des bénéfices reportés. Pour l'exercice 2013, le Conseil d'administration proposera un dividende de CHF 22 par action lors de l'Assemblée générale du 7 avril 2014. Il en résultera une distribution de dividende de CHF 1 140 millions au total. Le versement du dividende est prévu pour le 14 avril 2014.

33 Gestion du risque financier et informations complémentaires sur les instruments financiers

Swisscom est exposée à divers risques financiers découlant de ses activités et de ses opérations financières. Les risques financiers les plus importants sont liés aux variations des taux de change, des taux d'intérêt, de la solvabilité des contreparties ainsi que des liquidités. La gestion du risque financier s'opère conformément aux directives fixées avec pour but de limiter les effets potentiellement négatifs sur la situation financière de Swisscom. Ces directives contiennent en particulier des limites de risque pour les instruments financiers autorisés et déterminent les processus de contrôle du risque. A l'exception de la gestion des risques de crédit liés à l'exploitation, la gestion du risque financier est du ressort de l'unité centrale Treasury. Celle-ci identifie les risques financiers, les évalue et les couvre en collaboration étroite avec les unités opérationnelles du groupe. Le processus de gestion du risque mis en œuvre prévoit aussi l'établissement régulier de rapports sur l'évolution des risques financiers.

Risques de prix du marché

Risques de change

Swisscom est exposée à des variations de cours de change qui exercent des effets sur le résultat financier et sur les capitaux propres du groupe. Les risques de change qui influent sur le cash-flow (risque de transaction) sont en partie couverts par des instruments financiers et désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). De même, les risques de change qui influent sur les capitaux propres (risque de conversion) sont en partie couverts par des instruments financiers et désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). La gestion des risques de change par Swisscom vise à limiter la volatilité des flux de trésorerie attendus. Afin de couvrir le risque de transaction, Swisscom peut recourir à des contrats à terme sur devises, à des options sur devises et à des swaps de change. Ces mesures de couverture concernent principalement les monnaies USD et EUR. Des financements en EUR sont utilisés afin de couvrir le risque de change de la monnaie EUR.

Au 31 décembre 2013, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

En millions CHF	EUR	USD	Autres
31 décembre 2013			
Liquidités	60	3	–
Clients et autres débiteurs	8	8	11
Autres actifs financiers	3	142	–
Passifs financiers	(1 721)	(130)	–
Fournisseurs et autres créditeurs	(59)	(54)	(13)
Exposition nette aux valeurs comptables	(1 709)	(31)	(2)
Exposition nette aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(367)	(343)	–
Exposition nette avant des opérations de couverture	(2 076)	(374)	(2)
Contrats à terme sur devises	211	209	–
Swaps de change	46	–	–
Swaps de devises	635	–	–
Opérations de couverture	892	209	–
Exposition nette	(1 184)	(165)	(2)

En 2013, Swisscom a contracté des passifs financiers représentant un montant global d'EUR 800 millions (CHF 980 millions), qui ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) des investissements nets dans des participations étrangères.

Au 31 décembre 2012, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

En millions CHF	EUR	USD	Autres
31 décembre 2012			
Liquidités	59	2	–
Clients et autres débiteurs	14	5	11
Autres actifs financiers	2	146	–
Passifs financiers	(757)	(166)	–
Fournisseurs et autres créditeurs	(254)	(71)	(23)
Exposition nette aux valeurs comptables	(936)	(84)	(12)
Exposition nette aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(118)	(313)	–
Exposition nette avant des opérations de couverture	(1 054)	(397)	(12)
Contrats à terme sur devises	–	146	–
Swaps de change	83	18	–
Swaps de devises	755	–	–
Opérations de couverture	838	164	–
Exposition nette	(216)	(233)	(12)

Analyse de sensibilité

L'analyse de sensibilité ci-après illustre les effets sur le compte de profits et pertes d'une variation des cours de change EUR/CHF et USD/CHF en fonction de leur volatilité implicite au cours des douze prochains mois. Cette analyse suppose que toutes les autres variables, en particulier le taux d'intérêt, restent constantes.

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Incidence sur le résultat pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 4,93% (exercice précédent 4,85%)	84	45
Volatilité USD 9,58% (exercice précédent 8,94%)	3	8
Opérations de couverture pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 4,93% (exercice précédent 4,85%)	(31)	(37)
Volatilité USD 9,58% (exercice précédent 8,94%)	–	(3)
Flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 4,93% (exercice précédent 4,85%)	18	6
Volatilité USD 9,58% (exercice précédent 8,94%)	33	28
Opérations de couverture pour les flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 4,93% (exercice précédent 4,85%)	(13)	(4)
Volatilité USD 9,58% (exercice précédent 8,94%)	(20)	(15)

La volatilité des postes de l'état de la situation financière et des flux de trésorerie prévus est partiellement compensée par la volatilité des opérations de couverture correspondantes.

Risque de taux d'intérêt

Les risques de taux résultent des variations de taux d'intérêt qui peuvent avoir un effet négatif sur la situation financière de Swisscom. Les fluctuations de taux entraînent des modifications des produits et des charges d'intérêts et peuvent en outre influencer la valeur de marché de certains actifs financiers, engagements et instruments de couverture. Swisscom pratique une gestion active des risques de taux d'intérêt, dont le but principal consiste à limiter la volatilité des flux de trésorerie attendus. A cet effet, Swisscom a recours à des swaps.

La composition des instruments financiers portant intérêt à leur valeur nominale est la suivante:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Passifs financiers portant intérêt fixe	6 498	6 472
Passifs financiers portant intérêt variable	2 094	1 985
Total des passifs financiers portant intérêt	8 592	8 457
Actifs financiers portant intérêt fixe	(231)	(93)
Actifs financiers portant intérêt variable	(753)	(572)
Total des actifs financiers portant intérêt	(984)	(665)
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	7 608	7 792
Portant intérêt variable	1 341	1 413
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	(350)	(350)
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	42	57
Portant intérêt variable, net	1 033	1 120
Portant intérêt fixe	6 267	6 379
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	350	350
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	(42)	(57)
Portant intérêt fixe, net	6 575	6 672
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	7 608	7 792

Analyse de sensibilité

L'analyse de sensibilité ci-après montre les effets sur le compte de résultat et sur les capitaux propres d'une variation des taux en CHF de 100 points de base. Les intérêts négatifs ont été exclus du calcul de la sensibilité dans les capitaux propres.

En millions CHF	Compte de profits et pertes		Capitaux propres	
	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base
31 décembre 2013				
Financements variables	(13)	13	–	–
Swaps de taux d'intérêt	3	(3)	9	(2)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(10)	10	9	(2)
Au 31 décembre 2012				
Financements variables	(14)	14	–	–
Swaps de taux d'intérêt	3	(3)	12	(2)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(11)	11	12	(2)

Risque de crédit

Risques de crédit provenant de l'exploitation

Swisscom est exposée à des risques de crédit dans le cadre de ses activités opérationnelles. Il n'existe toutefois pas de concentration significative de risques de crédit. Swisscom dispose de directives veillant à ce que ses produits et services ne soient vendus qu'à des clients solvables. Par ailleurs, dans le cadre de l'activité opérationnelle, les impayés sont surveillés en permanence. Swisscom supporte les risques de crédit par le biais de correctifs de valeur individuels et de correctifs de valeur forfaitaires. La concentration des risques est en outre réduite en raison du nombre élevé de clients. En ce qui concerne les actifs financiers qui ne sont ni dépréciés ni impayés à la date de clôture, il n'existe aucun signe pouvant laisser supposer que leurs débiteurs n'honoreront pas leurs obligations. Des informations supplémentaires sur les actifs financiers figurent dans les notes 17, 18 et 19.

Risques de crédit liés aux transactions financières

Swisscom est exposée au risque de défaut de contrepartie au travers des instruments financiers dérivés et des placements. Une directive concernant les instruments financiers dérivés et les placements fixe les exigences relatives aux contreparties. Des limites individuelles sont en outre fixées pour les contreparties. Ces limites et les évaluations de la solvabilité des contreparties font l'objet d'un examen régulier. Swisscom conclut des contrats de compensation selon ISDA (International Swaps and Derivatives Association) avec les contreparties pour limiter le risque de ses opérations sur dérivés.

La valeur comptable des actifs financiers correspond au risque de crédit et se décompose comme suit:

En millions CHF	Notes	31.12.2013	31.12.2012
Liquidités	17	723	538
Clients et autres débiteurs	18	2 516	2 824
Prêts et créances	19	305	173
Instruments financiers dérivés	19	6	23
Valeur comptable totale des actifs financiers		3 550	3 558

La valeur comptable des liquidités et des autres actifs financiers ainsi que la notation des contreparties correspondantes par Standard & Poor's se décomposent de la manière suivante:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
AAA	422	28
AA+	149	–
AA–	135	139
A+	136	150
A	151	99
A–	3	9
BBB+	–	8
BBB	16	–
Sans notation, avec garantie d'Etat	–	234
Sans notation	22	67
Total	1 034	734

Risque de liquidité

La prudence en matière de gestion des liquidités implique la détention de réserves suffisantes de liquidités et de titres négociables et la possibilité d'un financement au moyen de montants correspondants. Swisscom met en œuvre des processus et applique des principes garantissant une liquidité suffisante pour assurer le règlement de ses engagements courants et à venir. Swisscom dispose d'une limite de crédit bancaire garantie de CHF 100 millions jusqu'en 2016 ainsi que d'une limite de crédit bancaire garantie de CHF 2 000 millions jusqu'en 2018. Au 31 décembre 2013, ces limites étaient restées inutilisées, comme lors de l'exercice précédent.

Les échéances contractuelles des engagements financiers (paiements des intérêts estimés compris) au 31 décembre 2013 sont présentées ci-après:

En millions CHF	Valeur comptable	Paiements contractuels	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance plus de 5 ans
31 décembre 2013						
Passifs financiers non dérivés						
Prêts bancaires	1 353	1 455	14	442	677	322
Emprunts obligataires	5 508	6 184	1 419	626	2 395	1 744
Placements privés	1 126	1 192	217	7	687	281
Passifs résultant de contrats de location-financement	655	1 821	54	54	149	1 564
Autres passifs financiers portant intérêt	4	3	1	1	1	–
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	50	50	27	8	–	15
Fournisseurs et autres créiteurs	1 870	1 870	1 870	–	–	–
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	127	180	81	44	10	45
Total	10 693	12 755	3 683	1 182	3 919	3 971

Les échéances contractuelles des engagements financiers (paiements des intérêts estimés compris) au 31 décembre 2012 sont présentées ci-après:

En millions CHF	Valeur comptable	Paiements contractuels	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance plus de 5 ans
31 décembre 2012						
Passifs financiers non dérivés						
Prêts bancaires	1 169	1 271	199	11	877	184
Emprunts obligataires	5 455	6 211	727	1 407	1 400	2 677
Placements privés	1 252	1 338	145	214	622	357
Passifs résultant de contrats de location-financement	639	1 847	48	47	141	1 611
Autres passifs financiers portant intérêt	11	11	8	1	1	1
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	21	21	5	16	–	–
Fournisseurs et autres crédateurs	1 993	1 993	1 993	–	–	–
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	236	313	81	83	65	84
Total	10 776	13 005	3 206	1 779	3 106	4 914

Evaluation des justes valeurs

En raison de leur échéance proche, la valeur comptable des clients, fournisseurs et autres débiteurs correspond à une évaluation raisonnable de la juste valeur. La valeur comptable des liquidités et des prêts à court terme correspond à la juste valeur. La juste valeur des placements disponibles à la vente est basée sur les cours boursiers ou correspond aux prix d'acquisition. La juste valeur des autres actifs financiers non courants est calculée sur la base des paiements devant arriver à échéance à l'avenir et actualisée au taux d'intérêt du marché. La juste valeur des passifs financiers à taux fixe qui ne sont pas négociés en Bourse est estimée sur la base des paiements devant arriver à échéance à l'avenir et actualisée au taux d'intérêt du marché. La juste valeur des passifs financiers à taux fixe négociés en Bourse se base sur la cotation à la date de clôture. La juste valeur des passifs résultant de contrats de location-financement est estimée sur la base des paiements devant arriver à échéance à l'avenir et actualisée au taux d'intérêt du marché. La juste valeur d'instruments dérivés négociés en Bourse et des placements détenus en vue de leur négoce ou de leur vente est fondée sur leur cotation à la date de clôture des comptes. Les swaps de taux d'intérêt et les swaps de change sont actualisés aux taux d'intérêt du marché. Les contrats à terme sur devises et les swaps de change sont estimés au cours à terme des devises à la date de clôture des comptes.

Niveau hiérarchique pour les justes valeurs

La hiérarchie des justes valeurs comporte les trois niveaux suivants:

- > Niveau 1: cours de Bourse sur un marché actif pour des actifs et passifs identiques;
- > Niveau 2: autres facteurs d'influence directement ou indirectement observables pour des actifs et des passifs sur les marchés;
- > Niveau 3: facteurs d'influence non fondés sur des données de marché observables.

Catégories d'évaluation et justes valeurs d'instruments financiers

Les valeurs comptables et justes valeurs d'actifs financiers et de passifs financiers avec les catégories d'évaluation correspondantes se décomposent comme suit conformément aux tableaux ci-après. Il n'est pas tenu compte des liquidités, clients et autres débiteurs ni des fournisseurs et autres créditeurs dont la valeur comptable correspond à une évaluation raisonnable de la juste valeur.

En millions CHF	Valeur comptable				Juste valeur		
	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Level 1	Level 2	Level 3
31 décembre 2013							
Instruments financiers dérivés	–	–	6	–	–	6	–
Actifs financiers disponibles à la vente	–	21	–	–	1	–	20
Actifs financiers à la juste valeur	–	21	6	–	1	6	20
Autres prêts et créances	305	–	–	–	–	308	–
Actifs financiers pas à la juste valeur	305	–	–	–	–	308	–
Instruments financiers dérivés	–	–	127	–	–	127	–
Passifs financiers à la juste valeur	–	–	127	–	–	127	–
Prêts bancaires	–	–	–	1 353	–	1 383	–
Emprunts obligataires	–	–	–	5 508	5 836	–	–
Placements privés	–	–	–	1 126	–	1 147	–
Passifs résultant de contrats de location-financement	–	–	–	655	–	1 194	–
Autres passifs financiers portant intérêt	–	–	–	4	–	4	–
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	–	–	–	50	–	50	–
Passifs financiers pas à la juste valeur	–	–	–	8 696	5 836	3 778	–

Les valeurs comptables et justes valeurs d'actifs financiers et de passifs financiers avec les catégories d'évaluation correspondantes se décomposent au 31 décembre 2012 comme suit:

En millions CHF	Valeur comptable				Juste valeur		
	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Level 1	Level 2	Level 3
31 décembre 2012							
Instruments financiers dérivés	–	–	23	–	–	3	20
Actifs financiers disponibles à la vente	–	21	–	–	1	–	20
Actifs financiers à la juste valeur	–	21	23	–	1	3	40
Autres prêts et créances	173	–	–	–	–	191	–
Actifs financiers pas à la juste valeur	173	–	–	–	–	191	–
Instruments financiers dérivés	–	–	236	–	–	236	–
Passifs financiers à la juste valeur	–	–	236	–	–	236	–
Prêts bancaires	–	–	–	1 169	–	1 217	–
Emprunts obligataires	–	–	–	5 455	5 896	–	–
Placements privés	–	–	–	1 252	–	1 284	–
Passifs résultant de contrats de location-financement	–	–	–	639	–	1 344	–
Autres passifs financiers portant intérêt	–	–	–	11	–	11	–
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	–	–	–	21	–	21	–
Passifs financiers pas à la juste valeur	–	–	–	8 547	5 896	3 877	–

Swisscom a en outre comptabilisé au 31 décembre 2013 des actifs financiers disponibles à la vente d'une valeur comptable de CHF 21 millions (CHF 20 millions pour l'exercice précédent), évalués à leur prix d'acquisition.

Les instruments financiers du niveau 3 ont évolué comme suit en 2012 et 2013:

En millions CHF	Actifs financiers disponibles à la vente
Solde au 31 décembre 2011	16
Acquisitions	1
Cessions	(1)
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	5
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	(1)
Solde au 31 décembre 2012	20
Acquisitions	1
Cessions	(1)
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	1
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	(1)
Solde au 31 décembre 2013	20

Les actifs du niveau 3 se composent de placements dans différents fonds et entreprises individuelles. La juste valeur est calculée à partir d'un modèle de calcul. En 2012 et 2013, il n'y a pas eu de transfert entre les différents niveaux.

Catégories d'évaluation et résultats d'instruments financiers

Les résultats par catégorie d'évaluation se décomposent de la façon suivante:

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Transactions de couverture
2013					
Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	8	–	(4)	(250)	(5)
Variation de la juste valeur	–	–	30	–	–
Conversion de monnaies étrangères	8	(1)	4	(8)	–
Profits et pertes reportés des capitaux propres	–	–	–	–	(1)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	16	(1)	30	(258)	(6)
Variation de la juste valeur	–	1	–	–	7
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	–	–	–	–	6
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	–	1	–	–	13
Résultat net total par catégorie d'évaluation	16	–	30	(258)	7

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Transactions de couverture
2012					
Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	14	–	(4)	(258)	(5)
Conversion de monnaies étrangères	(4)	–	(3)	6	–
Profits et pertes reportés des capitaux propres	–	(5)	–	–	(3)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	10	(5)	(7)	(252)	(8)
Variation de la juste valeur	–	–	–	–	(5)
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	–	5	–	–	8
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	–	5	–	–	3
Résultat net total par catégorie d'évaluation	10	–	(7)	(252)	(5)

Les autres charges d'exploitation comprennent en plus, en 2013, des correctifs de valeur sur clients et autres débiteurs d'un montant de CHF 83 millions (CHF 70 millions lors de l'exercice précédent).

Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés suivants ont été comptabilisés aux 31 décembre 2012 et 2013:

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
Couvertures de juste valeur	42	58	–	–	(13)	(18)
Couvertures de flux de trésorerie	728	533	–	–	(16)	(43)
Autres instruments financiers dérivés	911	1 215	6	23	(98)	(175)
Total instruments financiers dérivés	1 681	1 806	6	23	(127)	(236)
Dont des instruments financiers dérivés courants			–	23	(76)	(75)
Dont des instruments financiers dérivés non courants			6	–	(51)	(161)

Instruments de couverture de juste valeur

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
Swaps de devises en EUR	42	58	–	–	(13)	(18)
Total couvertures de juste valeur	42	58	–	–	(13)	(18)

En 2007, des swaps en EUR portant sur EUR 48 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR et ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couvertures de juste valeur (fair value hedges). Dont EUR 13 millions sont devenues exigibles en 2013. Au 31 décembre 2013, les instruments désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) présentaient une juste valeur négative de CHF 13 millions (CHF 18 millions pour l'exercice précédent).

Couvertures de flux de trésorerie (cash flow hedges)

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
Swaps de devises en USD	–	37	–	–	–	(23)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	350	350	–	–	(13)	(17)
Contrats à terme sur devises en USD	167	146	–	–	(2)	(3)
Contrats à terme sur devises en EUR	211	–	–	–	(1)	–
Total couvertures de flux de trésorerie	728	533	–	–	(16)	(43)

Au 31 décembre 2012, les instruments financiers dérivés comprenaient des swaps de devises arrivés à échéance à fin 2013 et qui avaient été conclus afin de couvrir des risques de change en relation avec des prêts bancaires en USD. Ces instruments de couverture ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) et présentaient au 31 décembre 2012 une juste valeur négative de CHF 23 millions. Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, CHF 2 millions étaient comptabilisés au 31 décembre 2012.

Swisscom a conclu des swaps de taux d'intérêt d'une durée allant jusqu'en 2016, afin de couvrir le risque de taux d'intérêt résultant de placements privés à taux variables d'un montant de CHF 350 millions. Les couvertures ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge). Au 31 décembre 2013, ces swaps de taux d'intérêt présentaient une juste valeur négative de CHF 13 millions (CHF 17 millions un an plus tôt). Pour ces instruments de couverture, CHF 13 millions (CHF 18 millions l'année précédente) ont été comptabilisés dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés. En 2009, Swisscom a résilié des swaps de taux d'intérêt désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en vue de la couverture anticipée du risque de taux d'intérêt lié à des prises d'emprunt souhaitées pour un montant de CHF 500 millions. La part effective de CHF 24 millions a été laissée dans les autres réserves. Elle sera comptabilisée dans les charges d'intérêts durant la période couverte des emprunts obligataires émis en 2009. Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, un montant négatif de CHF 5 millions (CHF 10 millions un an plus tôt) était comptabilisé au 31 décembre 2013.

Au 31 décembre 2013, les instruments financiers dérivés comprenaient des contrats de change à terme à hauteur d'USD 188 millions et d'EUR 172 millions, qui serviront de couverture pour de futures acquisitions de marchandises et de services dans les monnaies correspondantes. Ces opérations de couverture ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Les opérations de couverture présentent une juste valeur négative de CHF 3 millions (valeur de marché négative de CHF 3 millions un an plus tôt). Pour ces instruments de couverture désignés, un montant négatif de CHF 4 millions (montant négatif de CHF 3 millions l'année précédente) a été comptabilisé dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés.

Autres instruments financiers dérivés

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
Swaps de devises en EUR	592	697	–	–	(96)	(150)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	200	200	6	–	(1)	(25)
Swaps de change en USD	2	42	–	–	–	–
Swaps de change en EUR	75	226	–	–	–	–
Contrats à terme sur devises en USD	42	–	–	–	(1)	–
Options résultant d'acquisitions d'entreprises	–	50	–	23	–	–
Total autres instruments financiers dérivés	911	1 215	6	23	(98)	(175)

En 2010, des swaps en EUR d'une durée de cinq ans portant sur EUR 350 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces couvertures n'ont pas été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). En 2007, des swaps de devises en EUR portant sur EUR 228 millions ont été conclus pour la

couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces swaps n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Parmi ces montants, EUR 95 millions sont arrivés à échéance en 2013.

Au 31 décembre 2013, les instruments financiers dérivés comprenaient en outre des swaps de taux d'intérêt portant sur CHF 200 millions d'une durée allant jusqu'en 2040 et avec une valeur de marché positive de CHF 6 millions (valeur de marché nulle un an plus tôt) et une valeur de marché négative de CHF 1 million (CHF 25 millions lors de l'exercice précédent), qui n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting).

Les instruments financiers dérivés comprennent en outre des contrats de change à terme et des swaps de change en EUR et USD qui serviront à couvrir de futures transactions dans le cadre de l'activité opérationnelle de Swisscom et qui n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Lors de l'exercice précédent, les instruments financiers dérivés incluaient en outre des options issues d'acquisitions de sociétés avec une valeur de marché positive de CHF 23 millions. En 2013, les sociétés correspondantes ont été acquises et la valeur de marché de l'option a été comptabilisée en tant qu'élément des coûts d'acquisition (voir note 5).

Contrats de crossborder-lease

Entre 1996 et 2002, Swisscom a conclu des contrats de crossborder-lease portant sur des équipements de réseaux de communication fixe et mobile, contrats par le biais desquels elle a vendu ou cédé en leasing à long terme des éléments d'équipements, qu'elle a ensuite repris en leasing. Swisscom a payé d'avance (defeased) une part importante des dettes de leasing grâce à des placements auprès de débiteurs de premier ordre. Les actifs financiers ont été déposés de façon irrévocable auprès d'un trust. En conformité avec l'interprétation SIC-27 «Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location», ces placements et les passifs se compensent et ne sont pas comptabilisés dans l'état de la situation financière. Au 31 décembre 2013, les passifs et actifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease et non présentés dans l'état de la situation financière, en conformité avec l'interprétation SIC-27, s'élevaient au total, intérêts courus compris, respectivement à USD 63 millions et CHF 56 millions (USD 59 millions et CHF 55 millions un an auparavant).

Compensation d'instruments financiers

En millions CHF

	Valeur brute	Compensation	Valeur nette
31 décembre 2013			
Instruments financiers dérivés			
Swaps de taux d'intérêt	6	–	6
Créances résultant du trafic d'itinérance international			
Chiffre d'affaires facturé	37	(26)	11
Comptabilisation différée	238	(147)	91
Actifs financiers	281	(173)	108
Instruments financiers dérivés			
Swaps de taux d'intérêt	14	–	14
Swaps de devises	109	–	109
Contrats à terme sur devises	4	–	4
Passifs résultant du trafic d'itinérance international			
Factures fournisseurs reçues	41	(26)	15
Comptabilisation différée	180	(147)	33
Passifs financiers	348	(173)	175
31 décembre 2012			
Créances résultant du trafic d'itinérance international			
Chiffre d'affaires facturé	49	(37)	12
Comptabilisation différée	306	(166)	140
Actifs financiers	355	(203)	152
Instruments financiers dérivés			
Swaps de taux d'intérêt	42	–	42
Swaps de devises	191	–	191
Contrats à terme sur devises	3	–	3
Passifs résultant du trafic d'itinérance international			
Factures fournisseurs reçues	58	(37)	21
Comptabilisation différée	187	(166)	21
Passifs financiers	481	(203)	278

Swisscom conclut des accords pour des opérations de couverture selon les standards de l'ISDA (International Swaps and Derivatives Association). Ce type de contrat regroupe l'ensemble des créances dues le même jour à chaque contrepartie, sur l'ensemble des soldes en souffrance, dans la même monnaie et en un seul montant net, payable par l'une ou l'autre des contreparties. Ces contrats ISDA ne remplissent pas les critères pour une compensation au bilan. Swisscom ne dispose pas à l'heure actuelle d'un droit applicable lui permettant de compenser des montants au bilan, un tel droit ne pouvant s'appliquer qu'à des événements futurs, comme en cas de retard de paiement ou d'autres événements de crédit. Au 31 décembre 2013, Swisscom a comptabilisé un montant de CHF 6 millions pour de tels contrats nets. Compte tenu de cet effet, les instruments financiers dérivés seraient ramenés de CHF 6 millions à zéro et les engagements sur dérivés reculeraient de CHF 127 millions pour s'établir à CHF 121 millions.

Dans le trafic d'itinérance international, les décomptes entre opérateurs de télécommunications sont établis via une centrale de décompte. Ce faisant, les actifs et passifs résultant du trafic d'itinérance international sont compensés entre les parties contractantes et payées en montant net. Dans son bilan, Swisscom compense les actifs et passifs de toutes les contreparties pour lesquelles elle dispose d'un droit de compensation contractuel.

Gestion de capitaux

Le capital géré désigne les capitaux propres, y compris les intérêts minoritaires. Swisscom entend disposer d'une solide base de capitaux propres. Celle-ci lui permet d'assurer la continuité de l'entre-

prise et d'offrir aux investisseurs des revenus appropriés et correspondant aux risques. De plus, Swisscom tient à disposition des moyens financiers autorisant des investissements procurant des avantages à sa clientèle et générant des revenus supplémentaires en faveur des investisseurs. Le capital géré fait l'objet d'une surveillance au travers de la quote-part des capitaux propres; cette quote-part sert à calculer le rapport entre les capitaux propres du groupe et le total des actifs. Le calcul de la quote-part des capitaux propres est indiqué ci-dessous:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012 ajusté
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	5 973	4 690
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	29	27
Total des capitaux	6 002	4 717
Total des actifs	20 496	19 796
Quote-part des capitaux propres en %	29,3	23,8

Dans ses objectifs stratégiques, le Conseil fédéral a fixé la dette nette maximale de Swisscom à environ 2,1 fois le résultat d'exploitation avant impôts, intérêts et amortissements (EBITDA). Un dépassement temporaire de cette valeur est admis. Le rapport entre la dette nette et l'EBITDA se présente comme suit:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012 ajusté
Emprunts obligataires	5 508	5 455
Prêts bancaires	1 353	1 169
Placements privés	1 126	1 252
Passifs résultant de contrats de location-financement	655	639
Autres passifs financiers	181	268
Total des passifs financiers	8 823	8 783
Liquidités	(723)	(538)
Placements à court terme	(160)	(40)
Actifs financiers non courants portant intérêt fixe	(128)	(134)
Dettes nettes	7 812	8 071
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 302	4 477
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	1,8

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.

34 Informations supplémentaires sur le tableau des flux de trésorerie consolidé

Variation des actifs et passifs opérationnels

En millions CHF	2013	2012
Clients et autres débiteurs	178	135
Stocks	8	(16)
Autres actifs non financiers	7	135
Fournisseurs et autres créditeurs	(172)	(31)
Provisions	(16)	(34)
Autres passifs non financiers	119	(48)
Engagements de prévoyance professionnelle	(20)	(180)
Total des variations des actifs et passifs courants	104	(39)

Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement

En 2013, les autres sorties de trésorerie provenant des activités de financement se sont montées à CHF 12 millions (CHF 12 millions lors de l'exercice précédent). Cela s'explique essentiellement par le paiement d'opérations de couverture et par la commission de mise à disposition des limites de crédit garanties.

Transactions d'investissement et de financement sans incidence sur les liquidités

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent des acquisitions découlant de location-financement pour un montant de CHF 10 millions (CHF 8 millions pour l'exercice précédent). Suite à des changements dans les hypothèses pour l'évaluation des frais de démolition et de remise en état, une diminution nette de CHF 19 millions a été comptabilisée dans les immobilisations corporelles (CHF 42 millions un an plus tôt) (voir note 23).

35 Obligations futures

Obligations futures pour investissements

Au 31 décembre 2013, les obligations contractuelles pour investissements futurs en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles s'élevaient à CHF 862 millions (CHF 868 millions un an plus tôt).

Location simple

La location simple concerne principalement la location d'immeubles commerciaux (voir note 26). En 2013, les paiements consacrés à la location simple se montaient à CHF 301 millions (CHF 272 millions pour l'exercice précédent).

La composition des paiements minimaux futurs pour la location découlant de contrats de location simple est la suivante:

En millions CHF	31.12.2013	31.12.2012
Dans un délai d'1 an	104	118
Dans un délai de 1 à 2 ans	95	98
Dans un délai de 2 à 3 ans	76	87
Dans un délai de 3 à 4 ans	62	69
Dans un délai de 4 à 5 ans	50	54
Après 5 ans	240	269
Total des paiements minimaux au titre de la location	627	695

36 Recherche et développement

Des charges de CHF 20 millions pour 2013 (CHF 28 millions un an auparavant) ont été comptabilisées pour la recherche et le développement.

37 Parties liées

Actionnaire majoritaire

Conformément à la loi fédérale sur l'organisation de l'entreprise fédérale de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Au 31 décembre 2013, la Confédération détenait en tant qu'actionnaire majoritaire 51,2% (56,8% un an auparavant) des actions émises. Une réduction de la part de la Confédération au-dessous de la majorité nécessiterait une modification de la loi par le Parlement et serait soumise au droit de référendum populaire facultatif sur le plan fédéral. En sa qualité d'actionnaire majoritaire, la Confédération exerce un contrôle sur les décisions de l'Assemblée générale qui requièrent la majorité absolue des voix exprimées. Il s'agit en premier lieu des décisions relatives au dividende et à l'élection des membres du Conseil d'administration. Swisscom fournit des services de télécommunication à la Confédération et lui achète en outre des services. La Confédération englobe les divers départements et autorités fédérales et autres entreprises placées sous son contrôle (pour l'essentiel la Poste, les Chemins de fers fédéraux suisses, RUAG et Skyguide). Toutes les affaires sont traitées sur la base de rapports habituels clients et fournisseurs à des conditions identiques à celles offertes à des tiers indépendants. En outre, Swisscom effectue avec la Poste des transactions financières aux conditions du marché.

Sociétés associées

Les prestations fournies aux sociétés associées ainsi que celles obtenues de la part de ces dernières sont basées sur les prix du marché. Les sociétés associées sont mentionnées dans la note 41.

Actionnaires minoritaires

Les relations entre parties liées au niveau des actionnaires minoritaires comprennent pour l'essentiel la relation existant entre PubliGroupe et Swisscom Directories. Les prestations avec ces parties liées s'échangent sur la base des prix du marché.

Institutions de prévoyance du personnel

Les opérations entre Swisscom et les diverses institutions de prévoyance sont présentées dans la note 10.

Transactions et soldes de divers postes

Les transactions et soldes des divers postes concernant les parties liées se présentaient comme suit à fin 2012 et 2013:

En millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	372	170	186	382
Sociétés associées	131	206	14	10
Autres actionnaires minoritaires	8	–	1	–
Total 2013/Solde au 31 décembre 2013	511	376	201	392

En millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	355	164	288	380
Sociétés associées	117	230	16	33
Autres actionnaires minoritaires	9	1	1	–
Total 2012/Solde au 31 décembre 2012	481	395	305	413

Rémunérations des principaux dirigeants

En millions CHF	2013	2012
Rémunération en cours	1,6	1,6
Rémunération en actions	0,8	0,7
Cotisations de sécurité sociale	0,1	0,1
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	2,5	2,4
Rémunération en cours	5,8	7,6
Rémunération en actions	0,9	1,2
Rémunération après le départ de la Direction du groupe	1,5	–
Cotisations de prévoyance	0,7	1,1
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe	–	0,1
Cotisations de sécurité sociale	0,5	0,6
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	9,4	10,6
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	11,9	13,0

Les personnes occupant des postes clés au sein de Swisscom sont les membres de la Direction du groupe et les membres du Conseil d'administration de Swisscom SA. La rémunération des membres du Conseil d'administration se compose d'honoraires de base auxquels viennent s'ajouter des suppléments de fonction et des jetons de présence. Un tiers de la rémunération totale (hors jetons de présence) du Conseil d'administration est versé en actions. La rémunération des membres de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe en espèces, d'une part variable liée au résultat en espèces et en actions, de prestations de service et de prestations en nature, de prestations supplémentaires et de prestations de prévoyance. Les membres de la Direction du groupe, à l'exception de deux personnes, perçoivent 25% de la part variable liée au résultat en actions. Deux membres de la Direction du groupe perçoivent en outre une proportion définie de la part variable liée au résultat intégralement en actions, ce qui porte la part reçue sous forme d'actions à 36% au minimum et à 57% au maximum (voir note 11). Les rémunérations et les participations au sens du droit des sociétés anonymes (art. 663b^{bis} et 663c, al. 3, du Code suisse des obligations) sont publiées dans les notes des comptes annuels de Swisscom SA..

38 Informations sur les concessions de service

Le 21 juin 2007, s'appuyant sur la loi sur les télécommunications (LTC), la Commission fédérale de la communication (ComCom) a octroyé à Swisscom la concession relative au service universel pour les années 2008 à 2017. En sa qualité de concessionnaire, Swisscom s'engage à offrir le service universel à l'ensemble de la population suisse, pendant la durée de la concession (dix ans). La concession s'étend à tout le pays. Le service universel garantit l'accès à une offre minimale de prestations et de services de télécommunication, en particulier le droit à un raccordement permettant l'établissement de communications téléphoniques nationales et internationales en temps réel, l'envoi et la réception de fax et l'accès à Internet. Le service universel fixe également la mise à disposition d'un nombre prescrit de cabines téléphoniques publiques (Publiphone) par commune. Le Conseil fédéral détermine périodiquement les prix plafonds du service universel.

39 Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques

Swisscom dispose d'une gestion centralisée des risques qui différencie les risques stratégiques des risques opérationnels. Tous les risques identifiés sont quantifiés en fonction de leur probabilité de survenance et de leur influence potentielle et consignés dans un rapport sur les risques. Ce rapport est discuté périodiquement dans le cadre de l'Audit Committee de Swisscom. La Direction a pour objectif de surveiller en permanence les risques et de les maintenir sous contrôle. Il est procédé à une évaluation des risques afin d'identifier les risques découlant de l'application des règles comp-

tables ou des rapports financiers. Des contrôles permettant de réduire les risques d'erreur dans les états financiers sont définis dans le cadre du système de contrôle interne. Les risques résiduels sont répartis en diverses catégories en fonction de leur effet potentiel et surveillés en conséquence (voir notes 4 et 33).

40 Événements postérieurs à la date de clôture

Approbation des comptes annuels

Le Conseil d'administration de Swisscom a autorisé la publication des présents comptes annuels consolidés le 5 février 2014. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'a eu lieu.

41 Liste des sociétés du groupe

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions
Suisse				
Alphapay SA	Zurich	100	CHF	0,5
Axept SA	Opfikon	100	CHF	0,2
BFM Business Fleet Management AG	Ittigen	100	CHF	1,0
Billag SA	Fribourg	100	CHF	0,1
cablex SA	Berne	100	CHF	5,0
CT Cinetrade AG	Zurich	75	CHF	0,5
Curabill Treuhand GmbH	Saint-Gall	100	CHF	–
Datasport SA	Gerlafingen	100	CHF	0,2
DL-Groupe GMG SA	Genève	67	CHF	0,1
Kitag Kino-Theater SA	Zurich	75	CHF	1,0
local.ch SA	Berne	51	CHF	3,0
LTV Pages Jaunes SA	Zurich	49	CHF	10,0
Medgate Holding SA	Zoug	40	CHF	6,2
Mona Lisa Capital SA	Ittigen	99,5	CHF	5,0
MyStrom SA	Ittigen	80	CHF	0,1
Plazavista Entertainment AG	Zurich	75	CHF	0,1
Swisscom Banking Provider SA	Muri Berne	100	CHF	5,0
Swisscom Broadcast SA	Berne	100	CHF	25,0
Swisscom Directories SA	Berne	51	CHF	1,5
Swisscom Energy Solutions SA	Ittigen	50,1	CHF	4,0
Swisscom Event & Media Solutions SA	Ittigen	100	CHF	0,1
Swisscom Immeubles SA	Ittigen	100	CHF	100,0
Swisscom IT Services SA	Berne	100	CHF	150,0
Swisscom IT Services Finance Custom Solutions SA	Oltén	100	CHF	0,1
Swisscom IT Services Sourcing SA	Münchenstein	100	CHF	3,0
Swisscom Suisse SA	Ittigen	100	CHF	1 000,0
Teleclub SA	Zurich	75	CHF	1,2
Teleclub Programme SA	Zurich	25	CHF	0,6
Transmedia Communications SA	Genève	21,8	CHF	0,8
Wingo SA	Fribourg	100	CHF	3,0
Worklink AG	Berne	100	CHF	0,5
Belgique				
Belgacom International Carrier Services	Bruxelles	22,4	EUR	1,5
Hospitality Services Belgique SA	Bruxelles	100	EUR	0,6
Swisscom Belgium N.V.	Bruxelles	100	EUR	4 330,2
Chine				
Swisscom Hospitality Hong Kong Ltd	Hong Kong	100	HKD	–
Danemark				
Swisscom Hospitality Denmark A/S	Hellerup	100	DKK	0,6
Allemagne				
Abavent GmbH	Kempten	100	EUR	0,3
Hospitality Services Deutschland Plus GmbH	Munich	100	EUR	0,1
Swisscom Telco GmbH	Eschborn	100	EUR	–
Finlande				
Swisscom Hospitality Finlande Oy	Helsinki	100	EUR	0,1
Vilant Systems Oy	Espoo	20	EUR	–

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions
France				
Hospitality Services France SA	Paris	96	EUR	5,6
Sicap France SA	Lyon	100,0	EUR	0,5
Grande-Bretagne				
Hospitality Networks and Services UK Ltd	Londres	100	GBP	1,6
Italie				
Fastweb S.p.A.	Milan	100	EUR	41,3
Fastweb Wholesale S.r.l.	Milan	100	EUR	5,0
Hospitality Services Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	0,1
Metroweb S.p.A. ¹	Milan	10,6	EUR	28,9
Swisscom Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	2 502,6
Liechtenstein				
Swisscom Re AG	Vaduz	100	CHF	5,0
Luxembourg				
Hospitality Services Luxembourg SA	Luxembourg	100	EUR	–
Malaisie				
Sicap Malaysia SdnBhd	Kuala Lumpur	100	MYR	0,5
Pays-Bas				
HSIA Hospitality Services Netherlands B.V.	La Haye	100	EUR	–
NGT International B.V.	Capelle a/d IJssel	100	EUR	–
Norvège				
Swisscom Hospitality Norge A/S	Stavanger	100	NOK	0,3
Autriche				
Hospitality Services GmbH	Vienne	100	EUR	0,3
Swisscom IT Services Finance SE	Vienne	100	EUR	0,1
Philippines				
Swisscom Hospitality Philippines, Inc.	Makaki City	100	PHP	8,2
Portugal				
HSIA Hospitality Services Portugal	Lisbonne	100	EUR	1,1
Roumanie				
Deuromedia s.r.l.	Brasov	100	RON	0,2
Hospitality Services s.r.l.	Bucarest	100	RON	–
Espagne				
Hospitality Networks and Services Espana SA	Madrid	100	EUR	0,1
Singapour				
Sicap Asia Pacific Pte Ltd	Singapour	100	SGD	0,1
Swisscom IT Services Finance Pte Ltd	Singapour	100	SGD	0,1
Afrique du Sud				
Sicap Africa Pty Ltd	Johannesburg	100	ZAR	0,1
USA				
Hospitality Services North America Corp.	Dulles	98	USD	1,6
Swisscom Cloud Lab Ltd	Wilmington	100	USD	0,3

¹ La participation est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence. Voir note 25.

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés à l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de Swisscom SA, présentés aux pages 151 à 223, comprenant le compte de profits et pertes, le compte de résultat global, l'état de la situation financière, le tableau des flux de trésorerie, l'état des variations des capitaux propres et les notes pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2013.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes consolidés, conformément aux normes internationales d'information financière (International Financial Reporting Standards, IFRS) et aux dispositions légales, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses ainsi qu'aux International Standards on Auditing. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes consolidés. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes consolidés puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes consolidés pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2013 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les normes internationales d'information financière (International Financial Reporting Standards, IFRS) et sont conformes à la loi suisse.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, ch. 3, CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes consolidés qui vous sont soumis.

KPMG SA

Rolf Hauenstein
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Daniel Haas
Expert-réviseur agréé

Gümligen-Berne, le 5 février 2014

Comptes annuels de Swisscom SA

Compte de profits et pertes

En millions CHF	Notes	2013	2012
Produits des ventes et des prestations de services		235	241
Autres produits		40	45
Total produits		275	286
Charges de personnel		(89)	(82)
Autres charges d'exploitation		(108)	(107)
Amortissements		–	(1)
Total des charges d'exploitation		(197)	(190)
Résultat d'exploitation		78	96
Charges financières		(220)	(223)
Produits financiers		256	254
Rendements des participations		135	1 637
Impôts sur le résultat		(10)	(15)
Bénéfice net	12	239	1 749

Etat de la situation financière

En millions CHF	Notes	31.12.2013	31.12.2012
Actifs			
Liquidités		571	398
Autres actifs financiers		135	–
Créances envers des sociétés du groupe		166	155
Comptabilisation différée de la distribution de bénéfices de filiales	9	89	1 600
Autres créances envers des tiers		2	3
Autres actifs		8	10
Total des actifs courants		971	2 166
Participations	9	7 148	7 087
Prêts envers des tiers	10	92	108
Prêts envers des sociétés du groupe		7 573	7 572
Total des actifs non courants		14 813	14 767
Total des actifs		15 784	16 933
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers envers des tiers	5	1 535	887
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		2 996	3 299
Fournisseurs et autres créditeurs envers des tiers		6	5
Autres passifs envers des tiers	4	139	144
Autres passifs envers des sociétés du groupe		17	16
Total des passifs courants		4 693	4 351
Passifs financiers envers des tiers	5	6 552	7 124
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		239	254
Provisions		57	60
Total des passifs non courants		6 848	7 438
Total des passifs		11 541	11 789
Capital-actions		52	52
Réserves issues d'apports de capital		21	21
Résultats accumulés non distribués		4 170	5 071
Total des capitaux propres	7	4 243	5 144
Total des passifs et des capitaux propres		15 784	16 933

Notes aux comptes annuels

1 Informations générales

Les comptes annuels de Swisscom SA, la maison mère du groupe Swisscom, sont établis conformément à la législation suisse.

2 Passifs éventuels

Au 31 décembre 2013, les garanties pour les sociétés du groupe au profit de tiers s'élevaient à CHF 142 millions (exercice précédent: CHF 308 millions).

3 Valeur d'assurance incendie des immobilisations corporelles

La valeur d'assurance incendie des immobilisations corporelles correspond en règle générale à leur coût de remplacement ou à leur valeur à neuf.

4 Passifs envers les institutions de prévoyance

Comme lors de l'exercice précédent, il n'existait au 31 décembre 2013 aucun passif envers les institutions de prévoyance.

5 Emprunts obligataires émis

Les montants, taux d'intérêt et échéances des emprunts obligataires émis par Swisscom SA se décomposent comme suit:

En millions CHF	31.12.2013		31.12.2012	
	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal
Emprunts obligataires en CHF 2007–2013	–	–	550	3,50
Emprunts obligataires en CHF 2007–2017	600	3,75	600	3,75
Emprunts obligataires en CHF 2008–2015	500	4,00	500	4,00
Emprunts obligataires en CHF 2009–2014	1 250	3,50	1 250	3,50
Emprunts obligataires en CHF 2009–2018	1 500	3,25	1 500	3,25
Emprunts obligataires en CHF 2010–2022	500	2,63	500	2,63
Emprunts obligataires en CHF 2012–2024	500	1,75	500	1,75
Emprunts obligataires en EUR 2013–2020	614	2,00	–	–

6 Actions propres

Swisscom SA comptabilise les actions propres séparément dans les actifs et constitue une réserve de même valeur pour les actions propres dans les capitaux propres. La comptabilisation s'effectue à la valeur la plus faible entre la valeur d'acquisition et la valeur de marché. Le solde et les transactions avec les actions propres sont présentés dans la note 31 jointe aux comptes consolidés.

7 Capitaux propres

Le nombre d'actions émises et les capitaux propres de Swisscom SA ont évolué comme suit:

En millions CHF	Nombre d'actions	Capital-actions	Réserves issues d'apports de capital	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 1^{er} janvier 2012	51 801 943	52	21	–	4 462	4 535
Bénéfice net	–	–	–	–	1 749	1 749
Dividendes versés	–	–	–	–	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2012	51 801 943	52	21	–	5 071	5 144
Bénéfice net	–	–	–	–	239	239
Dividendes versés	–	–	–	–	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2013	51 801 943	52	21	–	4 170	4 243

Swisscom SA est une holding de droit suisse. En vertu des dispositions du droit des sociétés anonymes relatives à l'affectation des bénéfices, les holdings ne peuvent distribuer ni le capital-actions, ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions, ni la réserve pour actions propres. Au 31 décembre 2013, les réserves distribuables s'élevaient à CHF 4 180 millions. Tout versement d'un dividende doit être proposé par le Conseil d'administration et approuvé par l'Assemblée générale.

8 Actionnaires importants

Au 31 décembre 2013, la Confédération suisse (ci-après «Confédération») détenait en qualité d'actionnaire majoritaire 51,2% (56,8% lors de l'exercice précédent) des actions émises de Swisscom SA. Conformément à la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de la société.

9 Participations et comptabilisation de la distribution de bénéfices de filiales

Les participations sont comptabilisées à la valeur d'acquisition après déduction des corrections de valeur nécessaires. Dans la mesure où les assemblées générales des filiales approuvent les distributions de dividendes avant que les comptes annuels de Swisscom SA soient adoptés par le Conseil d'administration, les distributions de bénéfices correspondantes sont enregistrées de manière anticipée auprès de Swisscom SA. Une liste des participations directes et indirectes détenues par Swisscom SA figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés.

10 Actifs non disponibles

Au 31 décembre 2013, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 92 millions (exercice précédent: CHF 93 millions). Ces actifs servent à couvrir des engagements résultant de crédits bancaires.

11 Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques

Swisscom SA est pleinement intégrée dans le processus d'évaluation des risques du groupe Swisscom. Ce processus d'évaluation des risques à l'échelle du groupe prend en considération le type et l'étendue des activités ainsi que les risques spécifiques à Swisscom SA (voir note 39 jointe aux comptes consolidés).

12 Dissolution nette de réserves latentes

En 2013, aucune réserve latente n'a été dissoute (exercice précédent: CHF 4 millions).

13 Rémunération du management

Rémunération versée aux membres du Conseil d'administration

2013, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales	Total 2013
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence		
Hansueli Loosli	330	195	43	30	598
Barbara Frei	104	61	28	11	204
Hugo Gerber ¹	104	61	30	11	206
Michel Gobet	104	61	28	11	204
Torsten G. Kreindl	127	75	33	13	248
Catherine Mühlemann	104	61	27	11	203
Richard Roy	144	85	33	15	277
Theophil Schlatter	152	90	31	16	289
Hans Werder	142	84	34	12	272
Rémunération du Conseil d'administration	1 311	773	287	130	2 501

¹ Des honoraires supplémentaires (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 ont été versés pour le mandat de membre du conseil d'administration de Worklink AG.

2012, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales	Total 2012
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence		
Hansueli Loosli	330	195	38	30	593
Barbara Frei ¹	69	59	23	9	160
Hugo Gerber ²	104	61	24	11	200
Michel Gobet	104	61	26	11	202
Torsten G. Kreindl	128	75	32	13	248
Catherine Mühlemann	104	61	25	11	201
Richard Roy	144	85	26	14	269
Theophil Schlatter	136	61	31	13	241
Othmar Vock ³	50	4	7	3	64
Hans Werder	142	84	32	12	270
Rémunération du Conseil d'administration	1 311	746	264	127	2 448

¹ Elue le 4 avril 2012.

² Des honoraires supplémentaires (jetons de présence inclus) de CHF 9 500 ont été versés pour le mandat de membre du conseil d'administration de Worklink AG.

³ Fin de mandat le 4 avril 2012.

Le système de rémunération prévoit des honoraires de base, auxquels viennent s'ajouter des suppléments de fonction et des jetons de présence. Aucune part variable liée au résultat n'est versée. Les honoraires de base s'élèvent à CHF 385 000 nets pour le président et à CHF 120 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Ainsi, chaque membre des comités Finances et Révision a droit à une rémunération supplémentaire de CHF 10 000 nets. Ce même montant est également attribué aux membres du comité Compensation au titre de supplément de fonction. Le vice-président et le président des comités Finances et Compensation ont chacun droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Le président du comité Révision perçoit une rémunération de CHF 50 000 nets, tandis que le représentant de la Confédération reçoit CHF 40 000 nets pour les attributions spéciales liées à sa fonction. Les membres de comités ad hoc ne touchent pas de suppléments de fonction, mais des jetons de présence. En outre, des jetons de présence sont versés à hauteur de CHF 1 250 nets par journée complète et de CHF 750 nets par demi-journée. Les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Aucune prestation de service ni prestation en nature notable n'est accordée.

Les membres du Conseil d'administration sont tenus d'accepter le versement en actions de 25% des honoraires de base et du supplément de fonction, Swisscom relevant de 50% le montant à investir en actions. La rémunération (hors jetons de présence) est donc versée pour deux tiers en espèces et pour un tiers en actions. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou remettent leur fonction au cours de l'exercice. L'attribution des actions a lieu à la valeur fiscale, arrondie au nombre entier d'actions. Celles-ci sont soumises à une période de blocage de trois ans. Les actions, attribuées en avril de l'exercice sous revue pour ce même exercice, sont calculées à leur valeur de marché le jour de la distribution. En avril 2013, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 667 actions (exercice précédent: 1 927 actions), présentant une valeur fiscale de CHF 371 (exercice précédent: CHF 310) et une valeur de marché de CHF 442 (exercice précédent: CHF 361) chacune. Depuis 2013, les membres du Conseil d'administration sont tenus de détenir un portefeuille minimal d'actions équivalant au montant d'un salaire annuel (honoraires de base plus supplément de fonction). Les administrateurs disposent d'un délai de quatre ans pour le constituer. En ce qui concerne la publication des prestations de service et des prestations en nature ainsi que des frais, le système s'aligne sur la pratique fiscale. Par conséquent, ni les prestations de service et les prestations en nature, ni les frais ne sont mentionnés dans la rémunération présentée. Swisscom n'a pas versé de rémunérations à d'anciens membres du Conseil d'administration en rapport avec leur collaboration passée au sein de l'organe de la société ou de rémunérations non conformes aux pratiques du marché. Swisscom prend à sa charge les cotisations sociales – à l'assurance vieillesse et survivants ainsi qu'à l'assurance chômage notamment – pour les membres du Conseil d'administration. Les indemnités versées aux membres du Conseil d'administration comprennent les cotisations de l'employé aux assurances sociales. Les cotisations de l'employeur sont indiquées séparément, mais incluses dans le total des indemnités.

Rémunération versée aux membres de la Direction du groupe

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2013	Total de la Direction du groupe 2012	Dont Urs Schaeppi 2013	Dont Carsten Schloter 2012
Salaires de base fixe en espèces	3 183	4 353	622	830
Part variable liée au résultat en espèces	2 640	3 092	566	635
Prestations de service et prestations en nature	45	108	16	8
Rémunération en actions fixe ¹	–	35	–	–
Rémunération en actions variable ²	853	1 191	298	252
Cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales ³	488	645	105	122
Prestations accordées après le départ de la Direction du groupe ⁴	1 481	–	–	–
Prestations de prévoyance ⁵	738	1 064	106	106
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe ⁶	–	80	–	–
Indemnité de départ	–	–	–	–
Rémunération globale	9 428	10 568	1 713	1 953

¹ Les actions sont affichées à la valeur du marché et sont soumises à une période de blocage de trois ans.

² Les actions sont affichées à la valeur du marché et sont soumises à une période de blocage de trois ans.

³ Depuis 2013, les cotisations de l'employeur versées au titre des assurances sociales (AVS, AI, APG et CAF, y compris les frais administratifs, ainsi que l'assurance IJM et l'assurance accidents) sont désormais incluses dans la rémunération globale.

⁴ Ce montant contient les cotisations versées par l'employeur aux assurances sociales ainsi que les prestations de prévoyance 2014 (afin de compenser la «perte» d'un droit portant sur des plans en actions et en options).

⁵ Au cours de 2012 et 2013, CHF 170 000 resp. CHF 165 000 ont été versés au titre de la prévoyance vieillesse à un membre de la Direction du groupe afin de compenser la «perte» d'un droit portant sur des plans en actions et en options, échu en raison du passage à Swisscom. CHF 500 000 bruts, répartis sur les exercices 2012 à 2014, lui ont été attribués au total.

⁶ En 2012, une rétribution de CHF 80 000 a été versée à un membre de la Direction du groupe ayant quitté l'entreprise pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire.

La rémunération de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe en espèces, d'une part variable en espèces liée au résultat, ainsi que d'actions, de prestations en nature, de prestations supplémentaires (en premier lieu, véhicule de fonction) et de prestations de prévoyance. Le Conseil d'administration peut en outre, à sa convenance, récompenser les prestations individuelles exceptionnelles sous la forme d'une prime en espèces ou en actions. La part variable liée au résultat est déterminée l'année suivante, une fois les comptes annuels consolidés disponibles, sur la base des objectifs fixés pour l'année sous revue, puis versée en avril la même année suivante. Au cours

de l'exercice sous revue, le système de rémunération a été remanié pour la Direction du groupe. Il a été élargi par l'exigence relative à la détention d'un portefeuille minimal d'actions. Pour faciliter la constitution du portefeuille minimal d'actions, les membres de la Direction du groupe ont désormais la possibilité de percevoir sous la forme d'actions une part liée au résultat plus élevée que jusqu'à présent. Au minimum 25% de la part variable liée au résultat sont versés sous forme d'actions Swisscom. Les membres de la Direction du groupe ont la possibilité de porter cette proportion à 50%. Le reste de la part liée au résultat est versé en espèces. La proportion versée en actions doit être choisie avant la fin de l'exercice, au plus tard en novembre après la publication des résultats du troisième trimestre. Le versement de la part liée au résultat a en outre été plafonné à 130% (auparavant 200%) de la part cible liée au résultat durant l'exercice sous revue. Deux membres de la Direction du groupe perçoivent en outre une proportion définie de la part variable liée au résultat intégralement en actions, ce qui porte la part reçue sous forme d'actions à 34% au minimum et à 57% au maximum. Au cours de l'exercice sous revue, une prime pour prestations individuelles exceptionnelles a été attribuée à Urs Schaeppi pour ses prestations supplémentaires en qualité de CEO par intérim. Les actions sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi au nombre entier de titres, et soumises à une période de blocage de trois ans. La rémunération en actions attribuée pour l'exercice sous revue est majorée d'un facteur 1,19 pour tenir compte de la différence entre la valeur de marché et la valeur fiscale. La valeur de marché est calculée le jour de l'attribution. Pour l'exercice sous revue, l'attribution aura lieu en avril 2014.

En avril 2013, les membres de la Direction du groupe en place l'année précédente ont reçu, pour l'exercice 2012, au total 2 707 actions (2011: 3 170) présentant une valeur fiscale de CHF 371 (2011: CHF 310) et une valeur de marché de CHF 442 (2011: CHF 361) chacune. Concernant la publication des prestations de service et des prestations en nature et des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Ainsi, dans les prestations de service et prestations en nature indiquées, seule figure une contribution au véhicule de fonction. Les menues dépenses sont remboursées sur la base d'un règlement forfaitaire approuvé par les autorités fiscales et les autres dépenses le sont selon les frais effectifs. Elles ne sont pas incluses dans la rémunération. Les prestations de prévoyance citées (charges qui justifient ou étendent les droits aux prestations de prévoyance) englobent toutes les contributions d'épargne, de garantie et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance. Est incluse également la prime relative à une assurance supplémentaire contre le risque de décès conclue en sus par les membres de l'encadrement en Suisse.

Toutes les rémunérations ont été délimitées dans la période ad hoc conformément aux normes comptables IFRS (comptabilité d'engagement, accrual basis). Deux membres ont quitté la Direction du groupe au cours de l'exercice. Au cours de l'exercice sous revue, la rémunération la plus élevée a été versée à Urs Schaeppi, CEO par intérim jusqu'à son élection en tant que CEO en novembre. Lors de l'exercice précédent, la rémunération la plus élevée avait été versée à Carsten Schloter, CEO Swisscom SA. Swisscom n'a octroyé à aucune des personnes concernées par le devoir d'annonce des cautions, des clauses de garantie, des contrats de gage au profit de tiers ou d'autres garanties. Au cours de l'exercice, aucune rémunération n'a été versée à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe en rapport avec leur collaboration passée au sein de l'organe de la société ou non conforme aux pratiques du marché.

Rémunération versée à des parties liées

Les parties liées sont les conjoints et les partenaires, les parents proches dépendant financièrement du membre de l'organe ou faisant ménage commun avec lui. Sont également considérées comme des parties liées d'autres personnes dépendant financièrement du membre de l'organe, ainsi que des sociétés de personnes ou de capitaux dont le membre de l'organe a le contrôle ou sur lesquelles il exerce une influence notable. Les parents proches sont les parents, les frères et sœurs et les enfants du membre de l'organe. Au cours de l'année sous revue, Swisscom n'a versé aucune rémunération non conforme aux pratiques du marché à des parties liées aux membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe.

Octroi de prêts et de crédits

Swisscom n'a octroyé aucune sûreté, aucun prêt, aucune avance ni aucun crédit à des membres actuels ou anciens du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe, ni à des parties liées à ceux-ci. Par ailleurs, elle n'a renoncé à aucune créance vis-à-vis de ces personnes.

Autres informations

Le rapport de rémunération, à partir de la page 137, contient de plus amples informations au sujet de la rémunération du management.

14 Participations des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe

Le tableau ci-après indique le nombre d'actions bloquées et non bloquées détenues au 31 décembre 2013 et 2012 par les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe, ainsi que leurs parties liées.

Nombre	31.12.2013	31.12.2012
Hansueli Loosli	1 335	915
Barbara Frei ¹	283	151
Hugo Gerber	1 020	888
Michel Gobet	1 387	1 255
Torsten G. Kreindl	1 061	899
Catherine Mühlemann	1 010	878
Richard Roy	1 269	1 087
Theophil Schlatter	711	518
Hans Werder	688	506
Total des actions des membres du Conseil d'administration	8 764	7 097

¹ Elue le 4 avril 2012.

Nombre	31.12.2013	31.12.2012
Urs Schaeppi, (CEO) ¹	1 716	1 441
Mario Rossi ²	383	–
Hans C. Werner	257	49
Andreas König ³	170	–
Total des actions des membres de la Direction du groupe	2 526	1 490

¹ Du 23 juillet au 6 novembre 2013 CEO ad interim, à partir du 8 novembre 2013 CEO.

² Entré en fonction au 1^{er} janvier 2013.

³ Entré en fonction au 1^{er} octobre 2012.

Aucune personne soumise au devoir d'annonce ne dispose de droits de vote supérieurs à 0,1% du capital-actions.

Proposition d'affectation des résultats accumulés non distribués

Proposition du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée générale, lors de sa séance du 7 avril 2014, d'affecter les résultats accumulés non distribués de l'exercice clôturé au 31 décembre 2013, soit CHF 4 170 millions, comme suit:

En millions CHF	31.12.2013
Affectation du bénéfice	
Report de solde	3 931
Bénéfice net de l'exercice	239
Total des résultats accumulés non distribués	4 170
Dividende ordinaire de CHF 22.00 par action au total de 51 801 141 actions ¹	(1 140)
Report sur nouveau compte	3 030

¹ Sans actions propres.

Si l'Assemblée générale accepte cette proposition, un dividende par action sera versé aux actionnaires le 14 avril 2014 comme suit:

Par action nominative	CHF
Dividende ordinaire brut	22,00
Moins 35% d'impôt anticipé	(7,70)
Dividendes distribués, nets	14,30

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels à l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Swisscom SA, présentés aux pages 226 à 235, comprenant le compte de profits et pertes, l'état de la situation financière et les notes, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2013.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses (NAS). Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2013 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, ch. 3, CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

KPMG SA

Rolf Hauenstein
Expert-réviser agréé
Réviser responsable

Daniel Haas
Expert-réviser agréé

Gümligen-Berne, le 5 février 2014

Informations complémentaires

Offrir le meilleur réseau
à nos clients grâce
à des investissements
tournés vers l'avenir.



Glossaire	241	Termes techniques
	244	Réseaux
	245	Autres termes
Index des mots clés	247	
Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom	248	

Glossaire

Termes techniques

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): technologie de transmission de données à haut débit qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre existantes pour assurer l'accès au réseau de données. L'installation d'un filtre aux deux extrémités de la ligne (chez le client et dans le réseau) prévient toute interférence entre la téléphonie analogique traditionnelle et la transmission des données, qui peuvent dès lors être utilisées en parallèle. Selon la classe de performance choisie et d'autres facteurs d'influence, la vitesse de transmission oscille entre 150/50 kbit/s et 6 000/600 kbit/s.

Bande passante: la bande passante désigne la capacité de transmission d'un canal, appelée également débit. Plus la bande passante est large, plus elle peut transmettre d'unités d'information (bits) par unité de temps (seconde) (bit/s, kbit/s, Mbit/s).

Connectivité (connectivity): utilisé comme terme générique pour les services IP ou le raccordement à Internet, ce terme désigne la possibilité d'échanger des données avec le partenaire de son choix sur le réseau.

DSL (Digital Subscriber Line): l'abréviation générique DSL englobe toutes les technologies de transmission qui reposent sur les lignes de raccordement d'abonné, partiellement ou intégralement en cuivre. Parmi les technologies DSL, on trouve notamment l'ADSL ou le VDSL.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution): la technologie EDGE est une méthode de modulation destinée à accroître le débit des réseaux mobiles GSM. Elle permet d'atteindre un débit de transmission maximal de 256 kbit/s. La norme EDGE dessert actuellement 99,8% de la population suisse.

Fibre optique: les câbles à fibre optique permettent la transmission de données par la lumière, alors que les câbles de cuivre utilisent des signaux électriques pour acheminer les informations.

FTTH (Fibre to the Home): cette abréviation désigne le raccordement de bout en bout d'habitations et de locaux à usage professionnel au moyen de la fibre optique en lieu et place des lignes de cuivre traditionnelles.

FTTS (Fibre to the Street)/ FTTB (Fibre to the Building)/ FTTC (Fibre to the Curb): les sigles FTTS, FTTB et FTTC avec vectorisation du VDSL2 désignent des technologies hybrides novatrices de raccordement à haut débit (fibre optique et cuivre). La fibre optique est posée aussi près que possible des bâtiments ou, dans le cas de la technologie FTTB, jusque dans les caves. Le câble de cuivre existant est utilisé pour couvrir le tronçon restant. S'agissant des technologies FTTS et FTTB, l'évolution technologique prévue de VDSL2 à G.fast se traduira par une augmentation sensible des débits.

G.fast (se prononce «dji dot fast»): cette norme désigne la dernière technologie sur lignes de cuivre, qui permettra d'atteindre un débit beaucoup plus élevé que le VDSL2. Le recours à G.fast pour les technologies FTTS et FTTB fait partie intégrante de la stratégie de Swisscom en matière d'accès. G.fast est en cours de normalisation auprès de l'UIT-T.

GPRS (General Packet Radio Service): la norme GPRS accroît le débit des réseaux mobiles GSM. Elle permet d'atteindre des débits de l'ordre de 30 à 40 kbit/s.

Réseau GSM (Global System for Mobile Communications): norme numérique globale de communication mobile, le GSM permet non seulement de transmettre voix et données, mais aussi d'exploiter des services tels que le SMS et d'établir des communications de et vers l'étranger (itinérance internationale).

HSPA (High Speed Packet Access): évolution de la norme de communication mobile UMTS, le HSPA garantit en comparaison avec UMTS des débits plus élevés pour la transmission de gros volumes de données. Un nombre nettement plus important d'utilisateurs peuvent ainsi solliciter simultanément la même cellule de radiocommunication sans que le débit de transmission ne diminue. Aux endroits où les clients utilisent l'Internet mobile de manière intensive et régulière, le HSPA cède déjà la place au HSPA+, aussi appelé HSPA Evolution, qui autorise actuellement des débits de transmission jusqu'à 42 Mbit/s.

IP (Internet Protocol): l'IP offre la possibilité d'intégrer divers types de services sur un réseau unique. Parmi les applications usuelles, citons les réseaux privés virtuels d'entreprise (Virtual Private Networks, VPN), la téléphonie (Voice over IP) et la télécopie (Fax over IP).

IPTV (Internet Protocol Television): l'abréviation IPTV, ou TV IP en français, se réfère à la transmission numérique de contenus à haut débit (p. ex. programmes de télévision ou films) sur le réseau IP.

ISP (Internet Service Provider): un ISP fournit des services en rapport avec Internet. On utilise aussi fréquemment les termes de fournisseur de services Internet ou de fournisseur d'accès à Internet (FAI) / provider. Ses prestations comprennent notamment l'accès à Internet (p. ex. avec DSL), l'hébergement (enregistrement et exploitation d'adresses Internet, sites ou serveurs web) et la mise à disposition de contenus.

LAN (Local Area Network): un LAN est une interconnexion locale d'ordinateurs reposant aujourd'hui le plus souvent sur Ethernet.

4G/LTE (Long Term Evolution): technologie faisant suite au HSPA, la norme 4G/LTE assure des débits de transmission mobile pouvant atteindre actuellement 150 Mbit/s. L'abréviation 4G se réfère à la technologie de communication mobile de quatrième génération.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator): cette abréviation désigne un modèle commercial utilisé dans la communication mobile. Le MVNO est une société qui ne dispose pas de sa propre infrastructure réseau – ou seulement d'une infrastructure limitée – et recourt par conséquent à celle d'autres entreprises de communication mobile.

OTT (Over the Top): ce terme se rapporte à des fournisseurs (et des services) qui utilisent une infrastructure de réseau existante sans l'exploiter eux-mêmes. Les entreprises OTT proposent leurs propres services sur la base d'infrastructures d'autres entreprises, afin d'atteindre un nombre élevé d'utilisateurs rapidement et à moindre coût.

PWLAN (Public Wireless Local Area Network): cette abréviation désigne un réseau public local sans fil reposant sur la famille de normes WiFi IEEE 802.11. Les clients de Swisscom peuvent profiter des avantages du PWLAN sur plus de 2 000 hotspots en Suisse et plus de 65 000 sites dans le monde. Le débit typique de transmission de données sur le réseau PWLAN est de 5 à 10 Mbit/s.

Roaming (itinérance): dans le langage courant, l'itinérance se réfère à la capacité de téléphoner avec son téléphone portable en dehors des frontières d'un pays. Grâce à la fonction d'itinérance, un portable se trouvant à l'étranger sélectionne automatiquement le meilleur réseau partenaire disponible. L'information relative à la localisation du téléphone mobile (pays, région) est immédiatement transmise à la centrale suisse auprès de laquelle l'appareil est enregistré. Si un signal d'appel lui parvient, la centrale située en Suisse le transmet en l'espace de quelques millisecondes dans la région voulue du pays correspondant. Là, le signal d'appel est retransmis à la station de base la plus proche du lieu où se trouve le téléphone mobile. Enfin, la station de base envoie le signal au téléphone portable et l'utilisateur peut prendre l'appel. Pour que l'itinérance soit possible, il faut que les pays concernés utilisent les mêmes bandes de fréquence. En Europe, tous les réseaux GSM recourent aux mêmes bandes de fréquence, mais d'autres pays, comme les Etats-Unis ou l'Amérique du Sud, exploitent une autre plage de fréquences. Actuellement, la plupart des téléphones mobiles sont des appareils tribandes ou quadribandes, capables de communiquer tant sur les réseaux à 900 et 1 800 MHz (usuels en Europe) que sur les réseaux à 850 et 1 900 MHz.

Routeur: appareil qui couple ou sépare différents réseaux d'ordinateurs, le routeur analyse les paquets de données entrants selon leur adresse de destination, les bloque ou les transmet (les paquets sont acheminés ou «routés»). Il en existe différents types, allant des petits appareils utilisés par les clients privés aux grandes machines exploitées sur le réseau.

TDM (Time Division Multiplex): le multiplexage consiste à faire passer de manière simultanée plusieurs types d'informations à travers un seul support de transmission (ligne, câble ou liaison radio), pour la téléphonie traditionnelle par exemple (avec raccordement ISDN ou analogique). Souvent, les modes de multiplexage sont combinés pour atteindre une utilisation plus élevée. Le groupement intervient une fois que les données à transmettre ont été modulées (codées) sur un signal. A l'arrivée, chez le destinataire, ces données sont décodées après dégroupage (démultiplexage).

TIC (technologies de l'information et de la communication): le regroupement de ces deux notions s'est opéré dans les années quatre-vingt pour exprimer la convergence des techniques de l'information (traitement de l'information et des données ainsi que matériel requi) et de la communication.

Tout IP: le tout IP, qui repose sur le protocole Internet (Internet Protocol, IP), ouvre la voie à l'exploitation d'un réseau unique. Le terme tout IP signifie que tous les services – télévision, Internet ou téléphonie – passent par un seul et même réseau informatique basé sur le protocole IP. Les conversations téléphoniques sont dès lors transmises non pas au moyen de signaux analogiques, mais sous la forme de paquets de données, comme pour les services Internet. L'utilisation d'une technologie unique favorise l'échange et la communication de données entre appareils et services. A terme, Swisscom entend migrer sur IP tous les réseaux de communication existants, afin de proposer l'ensemble des services de télécommunication (téléphonie, transmission de données, télévision, communication mobile, etc.) par le biais de ce protocole.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System): norme internationale de communication de troisième génération, l'UMTS réunit les services multimédias et les services voix. Résultant de l'évolution du GSM, elle complète ce dernier pour la desserte de la Suisse, parallèlement au Public Wireless LAN. Actuellement, le réseau UMTS couvre environ 98% de la population suisse.

Unified Communications: ce terme évoque la tentative de regroupement de la totalité des techniques de communication modernes. Unified Communications coordonne les différents services de communication comme l'e-mail, la messagerie unifiée, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, les assistants numériques personnels, la messagerie instantanée et les fonctions de présence, afin d'améliorer la joignabilité des partenaires de communication dans le cadre du travail distribué et d'accélérer les processus métiers.

Vectorisation (vectoring): utilisée en association avec le VDSL2, cette technologie permet d'éliminer les interférences (perturbations) entre les paires cuivrées. Du point de vue technique, le débit peut ainsi être augmenté d'un facteur 2.

VDSL (Very High-Speed Digital Subscriber Line): la technologie à large bande VDSL est la technologie DSL la plus rapide actuellement, puisqu'elle assure des débits pouvant atteindre 100 Mbit/s. Le successeur du VDSL est le VDSL2.

Video on Demand (VoD): la VoD est un service qui permet à tout moment aux utilisateurs de choisir un film (vidéo) dans une sélection donnée et de le visionner. Le film est envoyé à l'utilisateur via le réseau câblé à haut débit, via le réseau téléphonique traditionnel (transmission DSL) ou via le nouveau réseau à fibre optique (transmission optique).

VoIP (Voice over Internet Protocol): la technologie VoIP assure l'établissement des communications téléphoniques via Internet.

VPN (Virtual Private Network): on parle communément d'un VPN pour désigner un réseau IP virtuel (le plus souvent crypté), qui constitue un sous-réseau fermé à l'intérieur d'un autre réseau IP (en général le réseau Internet public).

WLAN (Wireless Local Area Network): type de réseau de communication local sans câble, qui relie entre eux plusieurs ordinateurs et les raccorde à un système d'information centralisé, à une imprimante ou à un scanner.

Réseaux

Lignes louées: Swisscom dispose de plusieurs réseaux de données au sein desquels elle loue des lignes compatibles avec différentes technologies, notamment le SDH (Synchronous Digital Hierarchy) et Ethernet. Les clients commerciaux peuvent ainsi utiliser des liaisons point-à-point permanentes et performantes, libres de surcharges, avec des débits oscillant entre 2 Mbit/s et 10 Gbit/s. Les redondances sont adaptées aux exigences individuelles de chaque client en termes de disponibilité et de sécurité.

Next Generation Network: afin d'exploiter à l'avenir de nouveaux services comme le VoIP et des solutions convergentes à un coût avantageux, Swisscom investit dans une infrastructure de réseau reposant entièrement sur la norme IP. Cette infrastructure permet à Swisscom de proposer toutes sortes de services, indépendamment de la technologie d'accès choisie (cuivre, radio ou fibre). L'entreprise a déjà recueilli des expériences avec les offres tout IP à l'occasion de la migration sur IP du réseau de transport de données, de la mise en service d'une plateforme de téléphonie et de multi-média basée sur IP et de la fourniture des premiers services basés sur IP, comme Swisscom TV et VoIP. Les premiers produits reposant entièrement sur le protocole Internet ont été lancés en 2009 déjà, depuis complétés par un grand nombre de nouveaux services et d'offres combinées.

Réseau de raccordement filaire: le réseau de raccordement en cuivre de Swisscom consiste, pour l'essentiel, en un câble de cuivre torsadé, qui relie pratiquement tous les ménages du pays. En 2008, Swisscom a commencé à déployer la fibre optique jusque dans les habitations et les locaux à usage commercial (FTTH). L'expansion du haut débit a débuté en 2000 avec l'ADSL (couverture fin 2013: 98%), suivi en 2006 par le VDSL2 (couverture fin 2013: plus de 91%) et en 2008 par la transmission sur le réseau à fibre optique (couverture fin 2013: plus de 750 000 habitations et commerces jusqu'à la cave). Pour assurer le service universel dans le domaine du haut débit, Swisscom recourt en outre aux technologies sans fil, comme l'UMTS et la communication par satellite. Aujourd'hui, l'ADSL est employé principalement pour accéder à Internet. Les connexions Internet à très haut débit et les services gourmands en bande passante comme la TV IP et la visiophonie sont proposés exclusivement avec la technologie VDSL2 ou la fibre optique. Un million de clients ont déjà opté pour la TV IP de Swisscom, dont plus de 85% avec au moins un canal en qualité HD (high definition TV). Sur le réseau à fibre optique, Swisscom a lancé fin 2013 un service permettant de surfer à une vitesse de 1 Gbit/s.

Réseau de raccordement sans fil: Swisscom exploite un réseau de communication mobile couvrant l'ensemble du territoire suisse. Les services de communication mobile reposent sur le GSM, l'UMTS et le LTE, trois normes numériques largement répandues en Europe et dans le monde. Swisscom a implémenté plusieurs technologies visant la transmission entre la station d'émission et le terminal mobile. En 2005, l'opérateur a ainsi équipé toutes les antennes GSM actives avec la technologie EDGE, successeur du GPRS. La norme EDGE, qui offre des débits oscillant entre 150 kbit/s et 200 kbit/s, dessert désormais 99% de la population suisse. Introduite en 2004 déjà, la norme UMTS a fait l'objet d'adaptations régulières à partir de 2006, notamment avec l'extension HSPA/HSPA+. Cette dernière assure des débits de téléchargement pouvant atteindre 42 Mbit/s. Fin 2013, le réseau UMTS/HSPA couvrait environ 98% de la population suisse. En 2011, Swisscom a franchi une nouvelle étape importante en testant, en première suisse, la nouvelle technologie LTE sur ses stations de communication mobile. Les utilisateurs ont accès au réseau 4G/LTE de Swisscom depuis décembre 2012 déjà. Dans l'intervalle, l'opérateur a étendu la couverture à 85% de la population suisse. Grâce à la technologie LTE, les débits peuvent atteindre 150 Mbit/s actuellement. Swisscom possède ainsi le réseau de communication mobile le plus performant de Suisse, et compte étendre encore sa domination technologique.

Réseau de transport: ce réseau interurbain relie entre elles les parties régionales du réseau fixe et du réseau mobile, et assure aussi le lien avec le Network Core central correspondant. Il garantit par ailleurs la connexion avec les centres de calcul et l'Internet global. Le réseau de transport assure la transmission de tous les services (voix, vidéo et données) pour l'ensemble des clients (particuliers et entreprises).

Réseau PSTN (RTPC): ce réseau relie pratiquement tous les clients privés et une grande partie des clients commerciaux. Une quadruple redondance dans le réseau fédérateur et une double redondance dans la couche de commutation garantissent non seulement la meilleure qualité de communication, mais aussi une sécurité et une disponibilité très élevées.

Autres termes

Accès haut débit (Bitstream Access, BSA): l'accès haut débit (Bitstream Access) réglementé consiste en une connexion ultrarapide assurée sur le dernier kilomètre par une paire torsadée métallique entre le central de raccordement et le raccordement domestique. La connexion est établie par Swisscom et cédée sous la forme d'une prestation préalable à un autre fournisseur de services de télécommunication (FST). Le prix de cette prestation est fixé par l'autorité de régulation. Le FST peut ainsi proposer à sa clientèle des services à haut débit tels que l'accès rapide à Internet.

Colocalisation: la colocalisation est régie par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST). Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché offre de manière non discriminatoire aux autres fournisseurs la possibilité d'accéder aux emplacements nécessaires afin de les utiliser, d'y mettre en place des installations et d'exploiter ces dernières.

COMCO (Commission de la concurrence): la COMCO veille à l'application de la loi sur les cartels (LCart). La LCart vise à prévenir les conséquences nuisibles, d'ordre économique ou social, imputables aux cartels et aux autres restrictions à la concurrence et, partant, à promouvoir la concurrence. La COMCO lutte contre les cartels et les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Chargée de contrôler les fusions, elle prend en outre position sur les dispositions édictées par les autorités qui influent sur la concurrence.

ComCom (Commission fédérale de la communication): autorité de décision dans le domaine des télécommunications, la ComCom est notamment chargée de l'attribution des concessions d'utilisation des fréquences de radiocommunication et de la concession de service universel. Elle fixe également les conditions d'accès (dégrouper, interconnexion, lignes louées, etc.), approuve les plans nationaux de numérotation, et spécifie les modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

COSO/COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): organisation américaine à but non lucratif, le COSO propose un référentiel visant à améliorer la qualité des rapports financiers, en cherchant à promouvoir un comportement éthique, des contrôles internes efficaces et une bonne gestion d'entreprise. Le référentiel Enterprise Risk Management (ERM) complète le référentiel Internal Control de COSO.

Dégrouper (unbundling): le dégroupage du dernier kilomètre (Unbundling of the Local Loop, ULL) offre aux opérateurs de téléphonie fixe concurrents sans infrastructure de raccordement propre un accès direct à la clientèle à des conditions non discriminatoires et alignées sur les coûts. Cette situation implique l'existence d'un opérateur occupant une position dominante sur le marché. Le dégroupage peut revêtir deux formes: d'une part, le dégroupage au central (unbundling of the local loop, ULL ou LLU, appelé TAL en Suisse) avec actuellement quelque 600 sites dégroupés et, d'autre part, le dégroupage au répartiteur de quartier (sub-loop unbundling, appelé T-TAL en Suisse) – une solution qui n'a encore suscité l'intérêt d'aucun concurrent jusqu'à présent.

Dernier kilomètre: le dernier kilomètre, ou «local loop» (boucle locale), désigne la ligne de raccordement d'abonné reliant le central local à l'abonné. Comme dans la plupart des pays, le dernier kilomètre est soumis en Suisse à une réglementation de l'accès (dégrouper).

ERM (Enterprise Risk Management): système de gestion qui prévoit l'analyse et le traitement des principaux risques ainsi que l'établissement d'un rapport les concernant, tant à l'échelon du groupe qu'à celui des ses sociétés.

Ex-ante: ce terme qualifie notamment une approche réglementaire, dans le cadre de laquelle une autorité gouvernementale doit approuver (obligation d'autorisation) les particularités de l'offre réglementée (conditions commerciales, techniques et d'exploitation). Lors de l'utilisation d'une prestation réglementée, les parties connaissent ainsi les conditions approuvées par l'autorité (p. ex. le prix). Les opérateurs concernés disposent de voies de droit pour faire vérifier la conformité du prix avalisé par l'autorité.

Ex-post: dans un régime ex-post, les parties doivent se mettre d'accord sur le contenu du contrat (primat de la négociation) dans tous les domaines possibles. En cas de plainte, les autorités ne rendent de décision que sur les points qui font divergence entre les parties (principe de la plainte).

Frais de terminaison: on appelle frais de terminaison le prix payé par un opérateur pour la déviation et le transfert des appels sur un réseau tiers (p. ex. appel acheminé d'Orange vers Swisscom ou de Sunrise vers Orange).

Full Access (accès complet): dans le cadre du dégroupage, il s'agit de la mise à disposition d'un accès au raccordement d'abonné à un autre fournisseur de services de télécommunication, afin d'utiliser la totalité de la gamme de fréquences disponible sur la paire torsadée métallique.

Hubbing: ce terme désigne le négoce du trafic de téléphonie avec d'autres opérateurs de télécommunication.

Interconnexion: l'interconnexion est la liaison physique et logique des installations et services de deux opérateurs de télécommunication, qui assure leur intégration fonctionnelle et donne accès aux services de tiers. Elle permet par exemple aux clients d'un fournisseur de communiquer avec les abonnés d'un autre fournisseur. La loi sur les télécommunications prévoit que les fournisseurs de services de télécommunication ayant une position dominante sur le marché sont tenus de garantir l'interconnexion à leurs concurrents contre le paiement d'une taxe alignée sur les coûts (voir aussi LRIC).

ISO (9001, 14001-14064, 15504, 27001, 31000): l'Organisation internationale de normalisation (ISO, en anglais) élabore des normes internationales dans tous les domaines, à l'exception de l'électricité et de l'électronique, qui sont régis par la Commission électrotechnique internationale (CEI ou IEC en anglais), et à l'exception des télécommunications, pour lesquelles l'Union internationale des télécommunications (UIT) est compétente. Ensemble, ces trois organismes constituent la WSC (World Standards Cooperation). Les normes ISO concernées sont: ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences, ISO 14001 à 14064 Système de management environnemental, ISO 15504 Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE), ISO 27001 Technologies de l'information – Techniques de sécurité informatique – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences, ISO 31000 Management du risque – Principes et lignes directrices. Ces normes définissent les principes relatifs aux processus de gestion des risques et les exigences qui y sont liées.

LRIC (Long-Run Incremental Costs): la méthode de calcul des coûts LRIC est la méthode prévue par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) pour calculer les prix réglementés. Tournée vers l'avenir, elle vise à garantir l'investissement par des incitations économiquement efficaces.

OFCOM (Office fédéral de la communication): l'OFCOM est chargé des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion (radio et télévision). Dans ces domaines, il s'occupe de toutes les tâches de régulation et d'autorité nationale. Par ailleurs, l'OFCOM prépare les décisions du Conseil fédéral, du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) et de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

Postes à plein temps: ce terme est synonyme d'équivalents plein temps.

Index des mots clés

	Pages
Action	38–40
Capitaux propres	63, 155
Collaborateurs	42–46, 103–110
Conseil d'administration	120–129
Dettes nettes et financement	64, 216–217
Direction du groupe	130–132
Distribution aux actionnaires	40
Environnement légal et réglementaire	20–23
Environnement macroéconomique	18–20
Extension du réseau à fibre optique	17–18
Gestion des risques	67–68, 128, 205–217
Goodwill	193–196
Impôts sur le résultat	184–188
Institutions de prévoyance	63, 177–181
Investissements	65
Marché des affaires des secteurs opérationnels	52–60
Parts des marchés	27–30
Prévisions	66
Procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence	200–202
Provisions	200–201
Rémunérations du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	139–148
Réseau de téléphonie fixe et mobile	17–18, 244
Responsabilité d'entreprise	71–114
Risques	67–70
Stratégie	33–36
Structure du groupe et organisation	31–33

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication		2009	2010	2011	2012 ¹	2013
Chiffre d'affaires et résultats						
Chiffre d'affaires net		12 001	11 988	11 467	11 384	11 434
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 702	4 599	4 584	4 477	4 302
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	39,2	38,4	40,0	39,3	37,6
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill		2 707	2 627	2 681	2 527	2 258
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 707	2 627	1 126	2 527	2 258
Bénéfice net		1 938	1 788	694	1 815	1 695
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 941	1 813	683	1 808	1 685
Bénéfice par action	CHF	37,47	35,00	13,19	34,90	32,53
Etat de la situation financière et flux de trésorerie						
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		6 212	5 350	4 296	4 717	6 002
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	28,0	25,4	22,1	23,8	29,3
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		4 395	4 024	3 951	4 245	4 131
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		1 987	1 903	2 095	2 529	2 396
Dettes nettes à la clôture de l'exercice		9 141	8 848	8 309	8 071	7 812
Collaborateurs						
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	19 479	19 547	20 061	19 514	20 108
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 813	19 464	19 832	19 771	19 746
Informations opérationnelles à la clôture de l'exercice						
Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	3 391	3 233	3 120	3 013	2 879
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 478	1 584	1 661	1 727	1 811
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers	5 602	5 828	6 049	6 217	6 407
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	232	421	608	791	1 000
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	153	255	306	300	256
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 644	1 724	1 595 ²	1 767	1 942
Action Swisscom						
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	Millions d'unités	51,802	51,802	51,802	51,802	51,802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		20 491	21 296	18 436	20 400	24 394
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	395,60	411,10	355,90	393,80	470,90
Cours de l'action haut	CHF	400,90	420,80	433,50	400,00	474,00
Cours de l'action bas	CHF	293,50	358,00	323,10	334,40	390,20
Dividende ordinaire par action	CHF	20,00	21,00	22,00	22,00	22,00 ³
Ratio distribution/bénéfice par action	%	53,38	60,00	166,79	63,04	67,63

¹ Amendements apportés à IAS 19 révisé dès 2012.

² Suite d'un règlement de litiges la base clientèle de Fastweb a été réduite de 197 000.

³ Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

Impressum

Agenda

- > **6 février 2014**
Conférence de presse de l'exercice 2013, Zurich
- > **7 avril 2014**
Assemblée générale à Zurich
- > **9 avril 2014**
Date ex-dividende
- > **14 avril 2014**
Versement du dividende
- > **7 mai 2014**
Rapport intermédiaire, 1^{er} trimestre 2014
- > **20 août 2014**
Rapport semestriel 2014
- > **6 novembre 2014**
Rapport intermédiaire, 3^e trimestre 2014
- > **en Février 2015**
Conférence de presse de l'exercice 2014, Zurich

Edition et réalisation

Swisscom SA, Berne

Traduction

CLS Communication AG, Bâle

Production

MDD Management Digital Data AG, Lenzbourg

Concept, design et contenu

PETRANIX Corporate and Financial
Communications SA
Adliswil-Zurich

Impression

Staempfli Publications SA, Berne

Photographe

Elisabeth Real, Zurich

Imprimé sur papier blanchi sans chlore
© Swisscom SA, Berne



Le rapport de gestion est publié en allemand, en anglais et en français.

Commande d'exemplaires supplémentaires:

E-mail: annual.report@swisscom.com
Une brochure d'entreprise de Swisscom est également disponible, en allemand, en anglais, en français et en italien.

Informations générales:

Swisscom SA
Siège principal
CH-3050 Berne
Téléphone: + 41 58 221 62 02
Fax: + 41 58 221 81 54
E-mail: swisscom@swisscom.com

Informations financières:

Swisscom SA
Investor Relations
CH-3050 Berne
Téléphone: + 41 58 221 62 78
E-mail: investor.relations@swisscom.com
Internet: www.swisscom.ch/investor

Informations sociales et environnementales:

Swisscom SA
Group Communications & Responsibility
CH-3050 Berne
E-mail: corporate.responsibility@swisscom.com
Internet: www.swisscom.ch/responsabilite

Des informations actualisées sont également disponibles sur notre site Internet:
www.swisscom.ch

Le rapport de gestion de Swisscom est publié en ligne:

français: www.swisscom.ch/rapport2013
allemand: www.swisscom.ch/bericht2013
anglais: www.swisscom.ch/report2013



No. 01-13-751366 – www.myclimate.org
© myclimate – The Climate Protection Partnership

