

2010

Rapport annuel



swisscom

A propos de ce rapport

Structure du rapport

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

- > Introduction
- > Rapport financier
- > Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération
- > Comptes annuels
- > Autres informations

Thèmes

Les informations sur le patrimoine, la situation financière et la performance de Swisscom se fondent sur les normes de reporting dites International Financial Reporting Standards (IFRS) et, le cas échéant, sur le droit suisse. Les mécanismes de contrôle interne garantissent la fiabilité des informations faisant l'objet du rapport.

Swisscom rend compte ci-après de sa prestation économique, sociale et écologique aux différentes parties prenantes concernées. Le contenu et l'étendue du rapport sur le développement durable sont établis conformément aux directives de la Global Reporting Initiative (GRI 3) en vigueur. 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, 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. L'index peut être consulté en ligne à l'adresse www.swisscom.ch/GRI.

- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI sous www.swisscom.com/GRI/fr

Audit et évaluation externe

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

Audité par la SGS SA, le rapport sur le développement durable satisfaisant aux directives de la GRI 3 a été déclaré conforme au Level A+ de la Global Reporting Initiative.

- > Rapports de l'organe de révision pages 218 et 229
- > Certification d'audit GRI par la SGS page 104

Notre promesse

Nous relions les hommes.
Nous enrichissons et simplifions la vie de nos clients.

Nous suscitons l'enthousiasme par notre compétence, notre fiabilité et notre joie de vivre.

Table des matières

Introduction	2–10
Rapport financier	11–104
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	105–138
Comptes annuels	139–230
Informations complémentaires	231–246

Chiffres clés

Chiffre d'affaires

11'988 mio.

CHF chiffre d'affaires net en 2010

9'426 mio.

CHF chiffre d'affaires sans Fastweb en 2010

+2,1%

chiffre d'affaires en monnaie local en 2010

Résultats

4'597 mio.

CHF résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) en 2010

1'786 mio.

CHF bénéfice net en 2010

-7,1%

bénéfice net en 2010

Clients

5,8 mio.

clients de téléphonie mobile en Suisse fin 2010

421'000

clients Swisscom TV fin 2010

+4,9%

clients à haut débit en Italie en 2010

Chiffre d'affaires en millions CHF



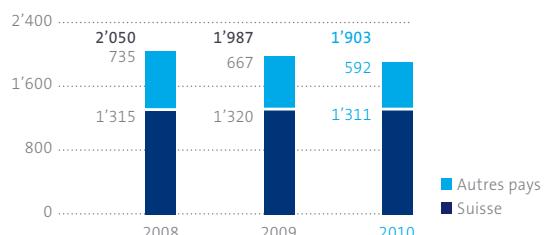
EBITDA en millions CHF



Effectifs en équivalent plein temps



Investissements en millions CHF



Bénéfice net en millions CHF



Capitalisation boursière en millions CHF



Chiffres clés du Swisscom Groupe

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires et résultats			
Chiffre d'affaires net	11 988	12 001	-0,1%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684	-1,9%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	% 38,3	39,0	
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 625	2 689	-2,4%
Bénéfice net	1 786	1 923	-7,1%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 811	1 926	-6,0%
Bénéfice par action	CHF 34,96	37,18	-6,0%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie			
Capitaux propres à la clôture de l'exercice	6 284	6 610	-4,9%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	% 29,8	29,9	
Operating free cash flow	2 512	2 685	-6,4%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 903	1 987	-4,2%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 848	9 141	-3,2%
Collaborateurs			
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre 19 547	19 479	0,3%
Effectif moyen en équivalents plein-temps	Nombre 19 464	19 813	-1,8%
Taux des femmes	% 27,9	28,4	-1,8%
Données opérationnelles			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en Suisse	en milliers 3 213	3 391	-5,2%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	en milliers 1 584	1 478	7,2%
Clients de téléphonie mobile en Suisse	en milliers 5 828	5 602	4,0%
Clients Swisscom TV en Suisse	en milliers 421	232	81,5%
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	en milliers 255	153	66,7%
Raccordements à haut débit en Italie	en milliers 1 724	1 644	4,9%
Action Swisscom			
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF 1,00	1,00	-
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	millions d'unités 51,802	51,802	-
Cours à la clôture de l'exercice	CHF 411,10	395,60	3,9%
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	21 296	20 491	3,9%
Dividende par action	CHF 21,00 ¹	20,00	5,0%
Ratio distribution/bénéfice par action	% 60,06	53,79	11,7%
Indicateurs environnementaux			
Consommation de l'électricité	térajoules 404	402	0,5%
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes 25 422	26 296	-3,3%
Taux de retour recyclage de portables	% 4,8	6,0	-20,0%
Audit des fournisseurs	Nombre 37	31	19,4%

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

Tour d'horizon des activités

Le rapport financier de Swisscom met principalement l'accent sur les trois divisions opérationnelles que sont Swisscom Suisse, Fastweb et Swisscom IT Services.

Swisscom Suisse

Les divisions opérationnelles articulées autour de la clientèle englobent les Clients privés, les Petites et moyennes entreprises, les Grandes Entreprises et Wholesale, auxquelles s'ajoute la division Réseau & Informatique. Elles sont présentées séparément dans le compte rendu des secteurs.

En millions CHF ou selon indication	2008	2009	2010
Chiffre d'affaires net	8 681	8 453	8 566
Résultat sectoriel avant amortissements	3 768	3 675	3 804
Marge en % du chiffre d'affaires net	43,4	43,5	44,4
Investissements	1 171	1 219	1 204
Effectifs (équivalent plein-temps)	12 034	11 866	11 716

Clients privés

Interlocuteur des clients des réseaux fixe et mobile, le secteur Clients privés assure l'accès Internet à haut débit dans toute la Suisse et le suivi d'un nombre croissant d'abonnés de Swisscom TV. Ce secteur regroupe aussi les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux, les services à valeur ajoutée, la vente de terminaux ainsi que les annuaires.

clients dans la planification, la réalisation et l'exploitation de leur infrastructure d'information et de communication avec à la clé des solutions performantes et des services fiables.

Petites et moyennes entreprises

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

Wholesale

Le secteur Wholesale propose aux opérateurs de télécommunication suisses différentes prestations de gros afin de leur permettre de commercialiser leurs propres services. L'offre englobe les services d'interconnexion réglementés, l'accès à l'infrastructure de raccordement (raccordements d'abonnés dégroupés, canalisations de câbles, colocalisations) ainsi que des services à haut débit et de données. Elle comprend également l'itinérance avec les opérateurs étrangers.

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 ses

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. Cette division opérationnelle est en outre responsable des plateformes informatiques correspondantes et œuvre pour le passage à une plateforme réseau intégrée basée sur l'informatique et la technologie IP (tout IP). Ce secteur n'affiche que des charges et aucun chiffre d'affaires, car les coûts supportés ne sont pas facturés individuellement aux différents secteurs.

Fastweb

Numéro trois du haut débit en Italie.

En millions EUR ou selon indication	2008	2009	2010
Chiffre d'affaires net	1 708	1 853	1 880
Résultat sectoriel avant amortissements	547	551	433
Marge en % du chiffre d'affaires net	32,0	29,7	23,0
Investissements	438	434	427
Effectifs (équivalent plein-temps)	3 077	3 125	3 123

Fastweb propose des produits et services voix, données, Internet et TV. Son offre comprend également l'éventail complet de services VPN et de téléphonie mobile. Fastweb est présente dans toutes les grandes villes et agglomérations italiennes ainsi que dans tous les secteurs du marché. La société offre ses services soit directement sur son propre réseau à fibre optique, soit sur la base de raccordements dégroupés, soit par le biais de produits wholesale de Telecom Italia.

Autres secteurs opérationnels et Group Headquarters

Autres secteurs opérationnels englobent avant tout Swisscom Participations et Swisscom IT Services, l'un des plus importants prestataires de services informatiques en Suisse.

En millions CHF ou selon indication	2008	2009	2010
Chiffre d'affaires net	1 840	1 733	1 742
Résultat sectoriel avant amortissements	190	191	215
Marge en % du chiffre d'affaires net	10,3	11,0	12,3
Investissements	201	123	130
Effectifs (équivalent plein-temps)	4 832	4 488	4 708

Les «Autres secteurs opérationnels» englobent principalement Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. L'activité principale de Swisscom IT Services englobe la réalisation de gros projets informatiques (notamment le conseil et la mise en œuvre de nouveaux systèmes), le suivi d'infrastructures informatiques complexes, les services à l'utilisateur final ainsi que les prestations Service Desk. Swisscom IT Services est aussi le leader en matière de solutions bancaires complètes pour la place financière suisse, sous-systèmes et externalisation de processus métier (Business Process Outsourcing, BPO) inclus. Elle offre également à ses clients toute la gamme de services dans le domaine SAP, du conseil à l'exploitation, en passant par les solutions sectorielles SAP. Les sociétés de Swisscom Participations servent essentiellement à l'exploitation de potentiels de croissance dans des domaines proches du cœur de métier. Swisscom Hospitality Services, pour sa part, est spécialisée dans les solutions de télécommunication s'adressant au secteur de l'hôtellerie.

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

Lettre aux actionnaires

Anton Scherrer (deuxième à gauche) und Carsten Schloter (tout à droite) en conversation avec Bertrand Piccard et André Borschberg sur la solution de communication de Solar Impulse.



Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires,

L'exercice 2010 aura été une année couronnée de succès pour Swisscom. Malgré le contexte économique toujours incertain, le moral des consommateurs s'est amélioré, si bien que Swisscom a pu gagner du terrain dans tous les segments de marché; les services de données mobiles et la télévision ont même enregistré une croissance à deux chiffres. Confirmant son bien-fondé, la stratégie des trois piliers arrêtée en 2006 a porté ses fruits. Le partenariat avec Solar Impulse souligne également l'importance qu'accorde Swisscom au volet du développement durable dans sa démarche entrepreneuriale.

Résultat du groupe solide

Malgré un chiffre d'affaires consolidé de CHF 12 milliards, qui atteint tout juste celui de l'exercice précédent, et un bénéfice net en recul de 7% à CHF 1,79 milliard, la marche des affaires est jugée bonne pour 2010. En effet, compte tenu de la faiblesse de l'euro, le chiffre d'affaires a augmenté de 2,1%. Si l'on prend en considération des effets exceptionnels uniques pour Fastweb, tels que la procédure concernant la taxe sur la valeur ajoutée, l'ajustement de la comptabilisation du chiffre d'affaires ainsi que les charges de restructuration, le bénéfice net a progressé de 1%. En Suisse, plusieurs facteurs ont concouru à ce résultat: le regain d'optimisme chez les consommateurs, la croissance de Swisscom TV, de la téléphonie mobile et des offres combinées, ainsi que l'acquisition d'entreprises par Swisscom IT Services. Les activités en Suisse se sont très bien tenues et ont même dépassé les attentes.

La filiale italienne Fastweb a augmenté son chiffre d'affaires de 1,5% en monnaie locale. Mieux encore, elle a pu accroître son volant de clientèle de 4,9%. Pour sa part, le bénéfice opérationnel de Fastweb a diminué d'environ un cinquième du fait des effets exceptionnels mentionnés.

Evolution de l'action Swisscom en 2010

L'action Swisscom a gagné 3,9% dans le courant de l'année alors que l'indice vedette qui regroupe les vingt plus grandes entreprises suisses cotées, le SMI, a cédé 1,7%. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale de verser un dividende ordinaire de CHF 21 par action (exercice précédent: CHF 20), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 088 millions. Le Conseil d'administration poursuit ainsi sa politique en matière de dividende.

La stratégie à trois piliers porte ses fruits

La stratégie de Swisscom repose sur trois piliers, à savoir «maximiser», «élargir» et «développer».

1^{er} pilier: «Maximiser»

Le premier pilier vise à renforcer et à élargir l'activité principale de l'entreprise. Les chiffres montrent que Swisscom a particulièrement bien réussi à le faire en 2010. La croissance du nombre de clients dans la téléphonie mobile et le haut débit de même que de plus grands volumes dans le trafic de données ont permis à Swisscom de compenser l'érosion des prix de plus de CHF 500 millions induite par la forte concurrence et la réglementation. Dans le domaine de la téléphonie mobile, cette baisse des prix atteint 13% en comparaison annuelle. Les services de données, quant à eux, connaissent une évolution fulgurante: les besoins de trafic de données dans le domaine mobile doublent tous les sept mois. Les offres combinées comme Vivo Casa, qui comprend un raccordement au réseau fixe avec téléphonie, Internet et télévision, connaît également un franc succès. Enfin, les mesures de compression des coûts ont permis d'accroître encore l'efficacité de l'entreprise.

2^e pilier: «Elargir»

Le 2^e pilier, c'est-à-dire l'élargissement de l'activité principale d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur, s'est également bien développé. Dans le secteur de la télévision, nous avons fait un grand pas en avant. En 2010, le nombre de clients a en effet presque doublé, passant à 421 000. Le dernier trimestre à lui seul a vu l'arrivée de 60 000 nouveaux clients. Swisscom se hisse ainsi parmi les leaders de la télévision numérique quatre ans à peine après son début sur ce marché. La filiale Swisscom IT Services a également connu une forte croissance ces dernières années, de sorte qu'elle propose aujourd'hui un large éventail de prestations informatiques. Le carnet de commandes a atteint un volume de CHF 464 millions en 2010. Dans les activités d'externalisation, Swisscom IT Services figure désormais parmi les plus grands acteurs du marché suisse. Swisscom IT Services a poursuivi son expansion en 2010 par l'acquisition du groupe Panatronic. Dans le cadre de cette opération, Swisscom a créé une nouvelle filiale baptisée Swisscom IT Services Workplace SA présente sur le marché du poste de travail, de l'impression et de la réparation, un marché qui, à l'instar du Business Process Outsourcing pour les banques et les services SAP, recèle un bon potentiel de croissance.

3^e pilier: «Développer»

S'agissant du troisième pilier – l'expansion en Suisse et à l'étranger –, l'accent porte toujours sur Fastweb. 2010 a marqué une année difficile pour l'entreprise. L'enquête engagée par les autorités italiennes à l'endroit de Fastweb en février 2010 n'a pas entamé la solide réputation de cette dernière. La filiale italienne a pu accroître aussi bien son chiffre d'affaires que sa base de clients. Dans le segment de la clientèle commerciale, Fastweb a remporté près de 60% des contrats mis au concours en 2010. Le maintien de la valeur de la participation dans Fastweb a fait l'objet d'un contrôle dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. Le test de dépréciation a montré que la valeur comptable de la participation est couverte et qu'aucune correction de valeur n'est nécessaire. En novembre 2010, Alberto Calcagno, jusqu'alors Chief Operating Officer, a repris les rênes opérationnelles de Fastweb à titre de directeur général.

Investissements dans l'extension du réseau en Suisse

La performance élevée et la haute qualité de nos réseaux jouent un rôle primordial dans l'extension et la valorisation de notre activité principale. En 2010, Swisscom a investi près d'un milliard de francs dans les réseaux filaire et mobile, un investissement qui permet de créer et de maintenir quelques milliers d'emplois chez nos fournisseurs. Les efforts ont porté, et portent toujours, sur le déploiement du réseau à fibre optique, menés de front avec les entreprises d'électricité prêtes à investir dans ce domaine. Le modèle multifibre des partenaires de coopération favorise la concurrence sur l'infrastructure, car il pose les jalons d'une véritable différenciation et d'un vrai renouvellement des offres, passage obligé pour stimuler l'économie de marché. Fin 2010, Swisscom avait déjà raccordé au réseau à fibre optique quelque 230 000 habitations et locaux commerciaux, un chiffre qui aura dépassé le million d'ici 2015 et correspond à un tiers des foyers suisses. La mise en concurrence dans le domaine de l'infrastructure oblige les acteurs du marché à étendre rapidement le réseau à fibre optique, même sans intervention de la part de l'autorité de régulation. Swisscom salue donc la recommandation du Conseil fédéral de ne pas soumettre à une révision la loi sur les télécommunications. Un cadre légal stable rassure les acteurs sur le contexte juridique, ce qui est indispensable pour opérer des investissements de cet ordre de grandeur. D'ici à fin 2015, Swisscom prévoit donc d'injecter quelque deux milliards de francs dans le déploiement du réseau à fibre optique, sans arrêter d'investir pour autant dans le haut débit par VDSL. Objectif: connecter 95% de la population par VDSL et le reste par le haut débit mobile. Autre point: le nombre des utilisateurs nomades d'Internet ne cesse d'augmenter. Aussi investissons-nous en conséquence dans notre infrastructure de téléphonie mobile pour mettre en œuvre sur le réseau tout entier les technologies à haut débit dans la plage de fréquence qui leur est réservée (UMTS 900). Par ailleurs, nous renforçons les capacités dans les lieux à forte fréquentation, notamment les centres urbains et touristiques, et le long des axes ferroviaires; d'abord par la technologie hertzienne HSPA+ puis, plus tard, au travers de la nouvelle norme de télécommunication mobile LTE (Long Term Evolution). Que ce soit dans le réseau fixe ou le réseau mobile, Swisscom ne travaille pas seulement à leur extension. Elle investit aussi en permanence pour mieux les sécuriser et veiller à leur stabilité. Tous ces investissements visent à donner à la société de l'information et du savoir en Suisse l'une des meilleures infrastructures de télécommunication du monde, aujourd'hui comme demain.

Développement durable du point de vue de Swisscom

Gestion respectueuse d'un développement durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. La charte de l'entreprise le dit d'ailleurs clairement: Swisscom assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Fidèle à ce principe, Swisscom tient la place de première consommatrice d'énergie solaire et éolienne en Suisse. L'initiative «Internet à l'école» a aussi permis de raccorder gratuitement près de 6 000 établissements scolaires au web. Enfin, par le biais de Help Point, Swisscom aide les personnes plus âgées à se familiariser avec les téléphones portables, les smartphones et Internet. Certaine qu'à l'avenir, les clients accorderont encore plus d'importance à la question de savoir si une entreprise agit dans le sens du développement durable, tant sur les plans économique et écologique que social, Swisscom a érigé les principes suivants:

- Nous veillons à une rentabilité économique respectueuse du développement durable.
- Nous offrons un cadre de travail qui stimule le développement tant personnel que professionnel des collaborateurs au travers de fonctions exigeantes et par le biais de la prise de responsabilités.
- Nous agissons de manière socialement responsable et menons le débat dans les domaines de la protection de la jeunesse dans les médias et de la promotion de la compétence en matière de médias.
- Nous développons pour nos clients des produits et des services qui les aident à adopter un comportement respectueux du climat et faisons figure de précurseurs en matière environnementale.

Cette profession de foi conditionne les champs d'action et les objectifs concrets qui ont été fixés et qui sont présentés plus en détail dans le présent rapport.

Changement à la Direction

Stefan Nünlist, membre de la Direction du groupe et responsable de longue date de la Communication d'entreprise, a décidé de poursuivre sa carrière professionnelle dans un nouveau cadre. Kathrin Amacker a pris sa relève le 1^{er} octobre 2010. Günter Pfeiffer, également membre de la Direc-

tion du groupe et responsable Human Resources de Swisscom, a quitté l'entreprise après plus de dix ans de loyaux services. Ueli Dietiker, Chief Financial Officer de Swisscom, le remplacera dans ses fonctions à titre intérimaire. Guido Garrone, membre de la Direction du groupe et responsable Réseaux de Swisscom Suisse, a terminé son mandat Fastweb chez Swisscom, un mandat limité dans la durée dès le départ. Heinz Herren, jusqu'à présent directeur de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom Suisse, lui a succédé au 1^{er} janvier 2011. Roger Wüthrich-Hasenböhler, responsable depuis des années de la vente et du marketing dans le secteur Grandes Entreprises, a pris la succession de ce dernier. Nous remercions de leur engagement indéfectible tous les collègues qui ont quitté Swisscom en 2010. Nos meilleurs vœux les accompagnent.

Changement au Conseil d'administration

Le Conseil d'administration connaîtra également quelques grands changements en 2011. Le Conseil d'administration de Swisscom proposera à la prochaine Assemblée générale ordinaire, réunie le 20 avril 2011, d'élire à sa présidence Hansueli Loosli. Ce dernier assumera cette fonction à compter du 1^{er} septembre 2011, après avoir cessé d'exercer ses activités opérationnelles au sein du groupe Coop. Anton Scherrer, l'actuel président du Conseil d'administration, se tient à la disposition de l'Assemblée générale pour poursuivre son mandat jusqu'au 31 août 2011. Par ailleurs, il sera proposé à l'Assemblée générale de faire entrer Theophil Schlatter au Conseil d'administration. Le Conseil fédéral a élu Hans Werder, jusqu'à présent secrétaire général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), au Conseil d'administration de Swisscom. Il prendra le relais de Felix Rosenberg le 20 avril 2011. Nous remercions chaleureusement ce dernier de son engagement de longue date au service des intérêts de Swisscom.

Perspectives financières pour 2011

Pour l'exercice 2011, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net d'au moins CHF 11,8 milliards, sur un EBITDA de plus de CHF 4,6 milliards et sur des investissements inférieurs à CHF 2 milliards. De l'avis de Swisscom, 2011 devrait être pour Fastweb une année charnière, marquée par une croissance nulle du chiffre d'affaires et par un EBITDA en légère hausse. Pour les exercices suivants, le chiffres d'affaires et le cash flow progresseront fortement du fait des initiatives de commercialisation et des efforts de rationalisation engagés. Les perspectives concernant les investissements n'incluent pas les dépenses prévues pour l'acquisition par voie d'enchères des fréquences de communication mobile en 2011, étant donné qu'à l'heure actuelle il est impossible d'en estimer le résultat et le prix de manière fiable. Pour la même raison, Swisscom renonce à établir une prévision de montant du free cash flow opérationnel. Les prévisions sont par ailleurs sujettes à des incertitudes en ce qui concerne l'évolution des monnaies. S'agissant de Fastweb, on part du principe que la conversion se fonde sur un cours de l'euro égal à CHF 1,30 (l'année précédente CHF 1,37). Si les objectifs sont atteints en 2011, Swisscom proposera le versement d'un dividende d'au moins CHF 21 par action.

Remerciements

Dans l'ensemble, l'année écoulée s'est révélée passionnante et jalonnée de beaux succès. Ce que nous avons accompli en 2010, c'est à la confiance de nos clients, à la loyauté de nos actionnaires et à l'engagement indéfectible de nos collaboratrices et collaborateurs que nous le devons. Nous leur exprimons toute notre gratitude.

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



Anton Scherrer
Président du Conseil d'administration
Swisscom SA



Carsten Schloter
CEO de Swisscom SA

Rapport financier

Nous réunissons les meilleures idées dans l'intérêt de nos clients. Pour ce faire, nous exploitons de nouveaux marchés, entretenons des partenariats et cherchons à promouvoir les innovations.

Structure du rapport



Environnement, stratégie et organisation

- 13 Activité
- 16 Conditions-cadres
- 24 Structure du groupe et organisation
- 26 Valeurs fondamentales
- 26 Stratégie de l'entreprise
- 28 Pilotage de l'entreprise orienté valeur

Marché des capitaux

- 30 Action Swisscom
- 32 Emprunts

Collaborateurs

- 33 Introduction
- 33 Concept de gestion et objectifs en Suisse
- 34 Effectifs
- 35 Convention collective de travail et plan social
- 35 Représentants du personnel et syndicats
- 36 Institutions de prévoyance
- 36 Développement du personnel
- 38 Rémunération des collaborateurs
- 39 Satisfaction des collaborateurs
- 39 Santé et sécurité au travail
- 40 Diversity
- 41 Recrutement de personnel
- 42 L'effectif du personnel en chiffres

Marché des affaires du groupe

- 43 Principaux indicateurs financiers
- 44 Résumé
- 45 Performance
- 48 Influence des variations des taux de change

Marché des affaires des secteurs opérationnels

- 50 Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle
- 60 Aperçu trimestriel 2009 et 2010

Situation financière et patrimoine du groupe

- 63 Situation financière
- 64 Patrimoine
- 66 Dette nette
- 68 Investissements

Rajout et prévisions

- 70 Evénements postérieurs à la date de clôture
- 70 Prévision

Risques

- 71 Généralités sur la situation en matière de risques
- 72 Organisation de la gestion des risques et des opportunités
- 72 Système interne de contrôle et de gestion des risques
- 73 Gestion des opportunités et des risques
- 73 Facteurs de risque

Responsabilité d'entreprise

- 77 Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
- 79 Gestion de la durabilité
- 87 Produits et services durable
- 91 Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement
- 92 Engagement social et culturel
- 95 Responsabilité en matière d'environnement et de climat
- 101 Innovation et développement
- 102 Objectifs GRI
- 104 Certification de SGS

Environnement, stratégie et organisation

Forte de quelque 5,8 millions de clients de téléphonie mobile et 3,2 millions de raccordements téléphoniques, Swisscom est la principale entreprise de télécommunication en Suisse. Elle occupe une position de leader à l'échelle nationale dans les produits et services de transmission de la voix et des données pour la clientèle privée et commerciale.

Activité

Notre modèle commercial et notre profil d'entreprise

Swisscom concentre son activité principalement en Suisse, où elle a réalisé environ 78% de son chiffre d'affaires net en 2010. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie depuis l'acquisition en 2007 du fournisseur de services de télécommunication Fastweb. En 2010, les plus de 19 000 collaborateurs de Swisscom ont permis de dégager un chiffre d'affaires net de quelque CHF 12 milliards. Grâce à leurs performances et à leur engagement, ils contribuent au succès de l'entreprise et développent en permanence des solutions intelligentes pour le marché des télécommunications.

Swisscom propose dans tout le pays une gamme complète de produits et de services de transmission de la voix et des données aussi bien sur ses réseaux fixes que sur Internet. Titulaire de la concession de service universel (desserte de services de base sur tout le territoire), elle est en outre présente dans les régions du pays à faible densité de population. Pour qu'il en soit ainsi à l'avenir également, Swisscom investit massivement dans le développement de son infrastructure de réseau. Le produit Swisscom TV symbolise l'orientation de Swisscom vers une entreprise multimédia. Grâce à sa filiale Fastweb, Swisscom est présente sur le marché italien de la communication à haut débit, l'un des plus attrayants d'Europe. Enfin, elle est aussi active dans le domaine de l'externalisation informatique et de la gestion d'infrastructures de communication.

Notre marque

La marque Swisscom est née en 1997 après la scission des PTT en deux entreprises autonomes – dévolues l'une au service postal et l'autre aux télécommunications – et en particulier dans la perspective d'une introduction en bourse en 1998. Depuis, la marque n'a cessé d'évoluer et de se développer: au printemps 2008, notamment, Swisscom a simplifié son architecture de marques pour l'adapter à ses valeurs fondamentales et à sa nouvelle stratégie d'entreprise. Désormais, tous les produits et services sont commercialisés sous la marque Swisscom.

Swisscom SA



Swisscom Suisse	Fastweb	Swisscom IT Services	Swisscom Participations	Autres
swisscom Axept directories localch webcall	FASTWEB	swisscom COMIT resourcag	swisscom alphapay BILLAG cablex curabill evita sicap	swisscom WORK_LINK <small>EXPERIENCE IN TELECOMMUNICATIONS</small>

La stratégie de marque a été poursuivie en 2010 et la collaboration avec la marque Teleclub (Cinétrade) a été développée. La visibilité de la marque Swisscom s'est accrue dans le domaine cinématographique, renforçant de manière crédible la compétence de Swisscom en matière de divertissements. Au travers de son nouveau produit Swisscom TV air, qui permet de regarder la télévision sur Internet et les terminaux mobiles, la marque montre qu'elle est en phase avec les médias et avec ses clients.

Selon Interbrand, la valeur de la marque atteint CHF 4,8 milliards (état 2009). Swisscom se place ainsi au 7^e rang des marques suisses les plus cotées. Pratiquement l'ensemble de la population suisse connaît la marque Swisscom, dont le taux de notoriété spontanée est de 98% et le taux de notoriété assistée de 100%. Par ailleurs, le portefeuille de marques de Swisscom englobe différentes marques qui se rapportent à d'autres compétences, comme Fastweb, Comit ou cablex.

Le réseau de Swisscom

Réseaux en Suisse

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures de télécommunication au monde. D'après l'indice publié par l'Union internationale des télécommunications, notre pays pointe au 7^e rang en matière de développement des technologies de l'information et de la communication (TIC). La Suisse est l'un des rares pays à avoir inscrit l'accès haut débit sur la liste des prestations relevant du service universel. En sa qualité de concessionnaire du service universel en matière de télécommunications, Swisscom assume pleinement ses responsabilités dans le cadre du mandat qui lui a été confié par la Confédération jusqu'à fin 2017.

Swisscom dispose tant d'un réseau fixe équipé de lignes de cuivre et de fibre optique que d'un réseau mobile de dernière génération. L'infrastructure de réseau pour la transmission de la voix et des données sur les réseaux fixe et mobile couvre l'ensemble du territoire national.

Le réseau fixe est composé d'un réseau de raccordement et d'un réseau de liaison. Il y a des années déjà, Swisscom a entrepris de développer son réseau fixe avec des lignes de fibre optique. Dans un premier temps, les centraux ont été reliés entre eux, puis les câbles à fibre optique ont été tirés jusque dans les quartiers d'habitation. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles commerciaux sont déjà raccordés à la fibre optique depuis plusieurs années (Fiber to the Office, FTTO). En automne 2008, Swisscom a commencé à connecter les clients privés ainsi que les petites et moyennes entreprises au réseau à fibre optique (Fiber to the Home, FTTH). Fin 2010, quelque 230 000 logement et entreprises étaient raccordés. D'ici fin 2015, plus d'un million de logement et entreprises, soit un tiers des ménages suisse, devraient pouvoir disposer de la fibre optique. Swisscom est titulaire de concessions de radiocommunication mobile GSM et UMTS qui arriveront à échéance fin 2013 respectivement fin 2016. A cet égard, une procédure de vente aux enchères est prévue en 2011 portant sur toutes les fréquences de radiocommunication mobile. Tous les sites d'antennes de radiocommunication mobile sont équipés des technologies les plus récentes telles que EDGE ou UMTS avec extension HSPA/HSPA+. En 2010, Swisscom a été le premier opérateur mobile de Suisse à procéder à un essai pilote avec la technologie LTE.

Caractérisé par une croissance exponentielle, le trafic de données sur le réseau mobile double tous les sept mois. L'avènement de nouveaux terminaux mobiles, tels que les modèles BlackBerry et iPhone, accélère encore cette tendance. C'est la raison pour laquelle Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre d'abonnements mobiles ainsi que le nombre de sites d'antennes. Dans un souci d'efficience et de planification du territoire et afin de réduire au minimum les immissions, Swisscom mise sur des technologies modernes, adaptées aux besoins des utilisateurs. Dans la mesure du possible, les extensions de sites sont par ailleurs coordonnées avec d'autres opérateurs de téléphonie mobile. Aujourd'hui déjà, Swisscom partage 23% de ses 6 000 sites d'antennes avec d'autres opérateurs – notamment dans les tunnels où l'utilisation conjointe avoisine 59%. Avec plus de 1 200 hotspots en Suisse, Swisscom se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics WLAN (PWLAN).

Au cours des prochaines années, Swisscom investira plusieurs milliards de francs suisses dans l'infrastructure nationale des services informatiques et de télécommunication. Elle prévoit notamment d'étendre le réseau à fibre optique et l'accès mobile à haut débit, et de construire une infrastructure de réseau tout IP. Suite au passage du réseau de transport de données à la technologie tout IP, Swisscom est en mesure de proposer de nouveaux services.

Réseaux en Italie

Fastweb, qui possède et exploite la deuxième infrastructure de réseau d'Italie, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son réseau se compose d'un réseau de base assurant des connexions à haut débit, par le biais duquel les particuliers et les entreprises disposent d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique. Le réseau fixe de Fastweb couvre 50% du territoire de la Péninsule.

Depuis 2008, Fastweb propose également des offres de téléphonie mobile suite à la conclusion d'un accord MVNO avec un opérateur mobile disposant d'une infrastructure de réseau propre.

 Voir sous
www.swisscom.ch/reseaucouverture

Conditions-cadres

Environnement macroéconomique

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

Conjoncture

Pendant l'année sous revue, la conjoncture internationale s'est étonnamment bien redressée après la crise majeure qui a ébranlé les fondements de l'économie et de la finance. La plupart des pays industrialisés occidentaux ont surmonté la récession et enregistré en 2010 une croissance économique supérieure à la moyenne. De grandes incertitudes planent toutefois sur l'évolution de la conjoncture mondiale. De manière générale, on table sur un essoufflement de la croissance économique en 2011, en raison du niveau élevé des dettes publiques et de l'endettement considérable des ménages dans certains pays industrialisés de premier plan.

Produit intérieur brut Suisse en milliards CHF



En Suisse, le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de 2,5% en 2010. La croissance a été portée principalement par les exportations et par la consommation des ménages. Le chômage est en diminution constante depuis une année et le renchérissement est très faible. La forte appréciation du franc suisse et les perspectives de croissance mitigées de la conjoncture mondiale devraient toutefois sérieusement brider la croissance économique en 2011.

Les chiffres d'affaires relatifs aux raccordements fixes, aux accès à haut débit et aux contrats de téléphonie mobile reposent dans une large mesure sur des forfaits mensuels. Les fluctuations conjoncturelles ont donc peu de répercussions sur ces postes. Les activités de projet avec les clients commerciaux et les chiffres d'affaires de l'itinérance dénotent en revanche une évolution cyclique. La reprise économique a contribué, en 2010, à une hausse du chiffre d'affaires dans tous les secteurs ainsi que pour l'ensemble du groupe.

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. Ces trois dernières années, les taux d'intérêt ont atteint un nouveau plancher historique. Ainsi, le rendement des obligations à dix ans de la Confédération a baissé environ 1,5% durant cette période pour atteindre 1,67%.

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



Tirant profit des conditions avantageuses du marché des obligations, Swisscom a émis en août 2010 deux emprunts obligataires d'un montant total de CHF 750 millions pour des durées de deux et douze ans et en plus a contracté des prêts bancaires et des placements privés. Ces fonds ont été utilisés pour rembourser des dettes bancaires. Cette opération a permis de poursuivre l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relative aux passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 30%.

Dans les comptes consolidés de Swisscom, les taux d'intérêt adaptés au marché exercent une influence sur l'évaluation de certains postes des états financiers comme le goodwill de Fastweb, les engagements de prévoyance professionnelle et les provisions à long terme pour les frais de démantèlement et de remise en état. En outre, le niveau des taux d'intérêt influe fortement sur les perspectives de rendement et, de ce fait, sur la situation financière de la caisse de pensions de Swisscom.

Changes

En 2010, le franc suisse a continué de s'apprécier par rapport aux devises les plus importantes pour Swisscom. Ainsi, le franc suisse a progressé de quelque 16% face à l'euro et de quelque 9% face au dollar.

Taux de change CHF/EUR



Les activités de Swisscom en Suisse ne sont guère affectées par l'évolution des taux de change. Les chiffres d'affaires réalisés en monnaie étrangère sont minimes. Seuls l'acquisition de terminaux et d'installations techniques et le paiement de redevances pour l'utilisation de réseaux de téléphonie fixes et mobiles étrangers par des clients de Swisscom (Roaming) comportent des risques liés aux transactions en devises (principalement EUR et USD), risques qui sont pour l'essentiel couverts par des contrats à terme sur devises.

Les passifs financiers dus sont libellés presque exclusivement en francs suisses. La conversion de devises de sociétés du groupe étrangères, notamment Fastweb en Italie, influe sur la représentation du patrimoine et de la situation de la performance dans les comptes consolidés. Les pertes cumulées découlant de la conversion de monnaies étrangères, comptabilisées dans les capitaux propres du groupe, ont augmenté en 2010 de CHF 1,0 milliard à CHF 1,8 milliard.

Marché des capitaux

En 2010, les marchés des actions internationaux ont connu une évolution positive. L'indice SMI s'est, en revanche, replié de 1,68%. Les marchés des obligations ont profité de la baisse continue des taux d'intérêt. Swisscom garde les excédents de trésorerie sous la forme de liquidités et de placements monétaires à court terme. Il n'existe pas de placements directs en actions ou en obligations, ni d'autres formes de placement à long terme. Placé en actions, en obligations et dans d'autres catégories de placements, le patrimoine de quelque CHF 7 milliards de 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 de Swisscom.

Environnement légal et réglementaire

Conditions-cadres juridiques pour Swisscom

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

Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET)

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. Selon la LET, la Confédération helvétique (ci-après «la Confédération») doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Le Conseil fédéral définit tous les quatre ans ses objectifs en tant qu'actionnaire majoritaire de l'entreprise et les rend publics par souci de transparence envers les autres investisseurs. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs stratégiques et opérationnels d'entreprise fixés par le Conseil d'administration de Swisscom. Une modification de la LET serait nécessaire en cas d'abandon par la Confédération de sa position majoritaire dans Swisscom SA. De plus, Swisscom a l'obligation de négocier avec les associations du personnel la conclusion d'une convention collective de travail. La convention collective de travail en vigueur est datée du 1^{er} janvier 2006. Aucune révision de la loi n'a eu lieu pendant l'exercice sous revue.

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

Loi sur les télécommunications (LTC)

La loi sur les télécommunications règle en premier lieu 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 du réseau de l'ancienne entreprise des PTT. Les services d'accès spécifiés dans la loi doivent être proposés à des conditions réglementées et en particulier à des prix orientés en fonction des 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) couvre la période 2008–2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication, assure que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels (protection des données et secret des télécommunications) et protège contre la publicité de masse déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs.

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

Droit de la concurrence / loi sur les cartels (LCart)

La loi sur les cartels interdit les accords interentreprises nuisibles à la concurrence, 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 considérées comme pratique abusive la discrimination de partenaires commerciaux au moyen de prix ou d'autres conditions générales.

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

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 également à la SIX Swiss Exchange. En conséquence, Swisscom est soumise exclusivement 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.

Evolution réglementaire en Suisse en 2010

Procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence
Au cours des années écoulées, plusieurs procédures fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence ont été ouvertes contre Swisscom. Aucun événement important susceptible de modifier les appréciations existantes n'est survenu en 2010. 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.

Mise en œuvre de la nouvelle loi sur les télécommunications

Fin 2010 s'est ouverte la procédure de vente aux enchères en vue de l'attribution par la Commission fédérale de la communication (ComCom) d'une série de concessions de radiocommunication pour les services mobiles. A titre d'exemple, cette opération devrait permettre le lancement de nouvelles technologies telles que la norme de communication mobile Long Term Evolution (LTE).

La mise en œuvre du régime d'accès, notamment le dégroupage du dernier kilomètre, s'est poursuivie en 2010. Au 31 décembre de l'exercice sous revue, on comptait 255 000 lignes de raccordement dégroupées. Et quelque 115 000 clients avaient décidé de régler la facture de leur raccordement téléphonique par le biais du fournisseur de services de télécommunication de leur choix. Ils reçoivent désormais une seule et même facture pour le raccordement et les services téléphoniques.

Evaluation du marché des télécommunications

Le 17 septembre 2010, le Conseil fédéral a publié une analyse du marché des télécommunications en exécution d'un postulat émis par la commission du Conseil des Etats. Le document conclut que la Suisse est généralement bien pourvue en services de télécommunication. Il précise en outre que la fourniture de services de télécommunication avantageux et de qualité sur tout le territoire national doit résulter en premier lieu d'une situation de pleine concurrence. Toujours d'après l'analyse du Conseil fédéral, la libéralisation, le renforcement de la concurrence et un service universel efficace dans le domaine des services de télécommunication ont, dans l'ensemble, été mis en œuvre avec succès jusqu'à présent. Par ailleurs, les problèmes mis en évidence seraient trop peu importants pour justifier une révision de la loi. Il en résulterait de grandes incertitudes et la sécurité juridique indispensable aux investissements s'en trouverait menacée. Ce dossier sera traité prochainement au Parlement.

Différences réglementaires par rapport à l'Union européenne

Dans l'Union européenne (UE), l'autorité de régulation dispose de compétences élevées 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'un tel régime et lui a préféré la réglementation ex-post (primat de la négociation et principe de la plainte). Dans notre pays, les conditions du marché sont différentes de celles qui prévalent dans les grands Etats membres de l'UE. En effet, la concurrence joue pour ainsi dire sur tout le territoire national entre Swisscom et les câblo-opérateurs. A ces acteurs s'ajoutent depuis peu les entreprises d'électricité locales et régionales, dont l'importance est avérée. Cette situation requiert une réglementation différente de celle en vigueur dans des pays tels que la France ou l'Italie, où la concurrence en matière de plateformes ne s'est pas développée car il n'existe de facto qu'un seul opérateur.

Environnement légal et réglementaire en Italie

Conditions-cadres juridiques pour Fastweb

En sa qualité de membre de l'UE, l'Italie est tenue d'intégrer le cadre légal européen dans sa législation nationale. L'autorité de régulation de la Péninsule (AGCOM) a pour tâche – après analyse des marchés définis par la Commission européenne – d'imposer des obligations réglementaires aux entreprises. Les projets relatifs à de telles mesures doivent être soumis à la Commission européenne ainsi qu'aux autorités nationales de régulation des autres Etats membres. Les autorités nationales de régulation peuvent alors prendre position sur le projet ou opposer leur veto. De ce fait, les activités de Fastweb, la filiale italienne de Swisscom, sont fortement influencées par la législation européenne et italienne en matière de télécommunication. Une décision prise par l'AGCOM peut avoir des répercussions importantes pour Fastweb.

Evolution réglementaire en Italie en 2010

L'AGCOM doit intégrer dans sa législation nationale des télécommunications, d'ici mai 2011, le cadre légal de l'Union européenne approuvé fin 2009. Aucun changement important n'est attendu. En juin 2010, l'AGCOM a décidé de déréguler les deux marchés de détail restants (appels locaux / nationaux et internationaux pour les particuliers et les entreprises). En octobre 2010, elle a en outre confirmé une nouvelle augmentation du prix du raccordement d'abonné dégroupé, qui va passer d'EUR 8.70 actuellement à EUR 9.14 en 2011 et à EUR 9.48 en 2012. De fin 2009 (EUR 7.64) à 2012, le prix aura progressé de 24% au total. Les opérateurs tiers, parmi lesquels Fastweb, se sont opposés à cette hausse au motif que Telecom Italia réduirait en conséquence ses investissements dans de nouveaux réseaux.

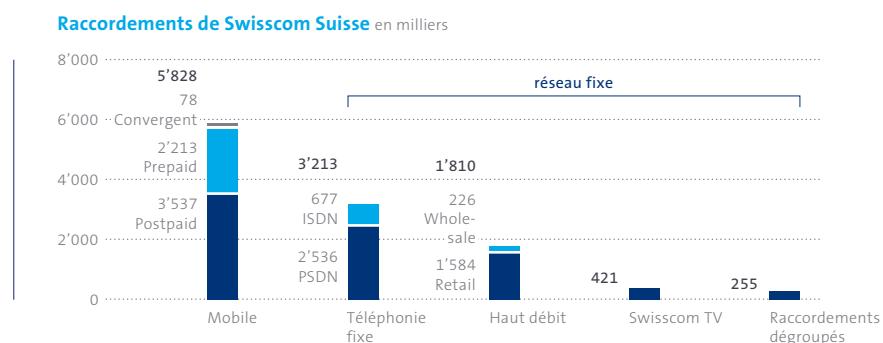
Lien avec la Confédération suisse (Confédération)

La Confédération est légalement tenue de détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. En contrepartie, elle a la possibilité d'exercer son influence. Au travers de son engagement, la Confédération supporte des risques d'ordre financier et entrepreneurial qu'elle oriente en formulant certaines attentes envers Swisscom dans les objectifs stratégiques, notamment des directives concernant l'endettement maximal, les distributions de bénéfices et les participations à l'étranger.

Développement du marché des télécommunications

Marché suisse des télécommunications

Le marché suisse des télécommunications est très développé en comparaison internationale. Il se distingue par une offre diversifiée de prestations ayant trait à la transmission de la voix et des données et par une innovation permanente. Son volume de chiffre d'affaires total est estimé à environ CHF 15 milliards. Le marché s'articule autour des segments suivants sur lesquels est présente Swisscom: le réseau fixe, la communication mobile, le haut débit et la télévision numérique.



Marché du réseau fixe

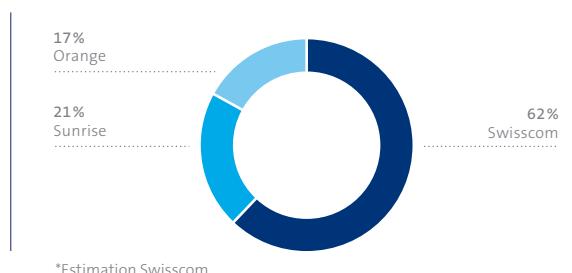
La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux de télévision par câble. L'expansion de la téléphonie mobile ces dernières années a provoqué une baisse sensible du nombre de communications réalisées sur le réseau fixe. Suivant une tendance identique, le nombre de raccordements au réseau fixe de Swisscom n'a cessé de reculer. Cette évolution s'est poursuivie en 2010, le nombre de ces raccordements diminuant de 5,2% à 3,21 millions. Au-delà du phénomène de substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile, le dégroupage complet de l'accès au raccordement d'abonné de Swisscom, en vigueur depuis 2007, a lui aussi accéléré le mouvement. Fin 2010, on comptait 255 000 raccordements entièrement dégroupés.

Sous l'effet de la concurrence induite par la libéralisation du marché, les tarifs pratiqués ont fortement chuté et se situent globalement dans la moyenne européenne. De plus en plus, ces prix reposent sur des forfaits mensuels, et les services liés au réseau fixe sont proposés sous la forme d'offres combinant aussi d'autres produits comme l'accès à haut débit, la télévision numérique et la téléphonie mobile.

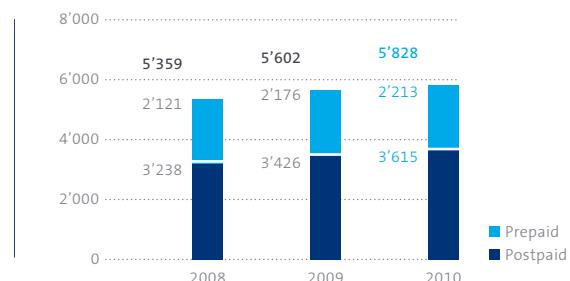
Marché de la téléphonie mobile

En Suisse, les trois entreprises Swisscom, Orange Suisse et Sunrise exploitent leurs propres réseaux de communication, qui couvrent l'ensemble du territoire. Orange Suisse est une filiale de France Télécom. Sunrise a été vendue par sa société-mère TDC à CVC Capital Partners en octobre 2010. De l'ordre de 4%, la croissance du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) a nettement ralenti par rapport aux exercices précédents en raison de la forte pénétration du marché. Fin 2010, les trois opérateurs dénombraient au total environ 9,3 millions de raccordements mobiles. Ce nombre, supérieur à la population helvétique, s'explique par le fait que de nombreux clients utilisent des cartes SIM supplémentaires pour des ordinateurs mobiles, des smartphones et d'autres terminaux.

Parts de marché clients mobile en Suisse* en %



Evolution des clients mobile en milliers

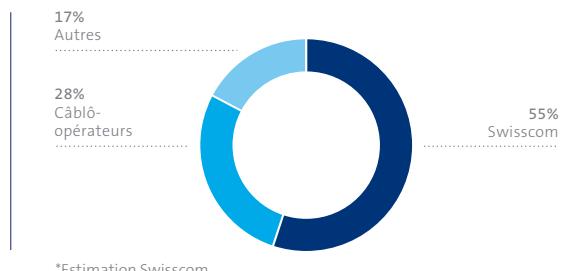


En 2010, Swisscom a enregistré une croissance du nombre de raccordements mobiles identique à celle du marché (+4%) et maintenu sa part de marché à 62%. La part de clients Postpaid en Suisse (62%) dépasse nettement la moyenne européenne, qui se situe à 45%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des prestations de téléphonie mobile ont continué de baisser également en 2010. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par client s'est replié. L'engouement des consommateurs pour les smartphones a fortement contribué, en 2010 également, à la croissance de la communication mobile de données.

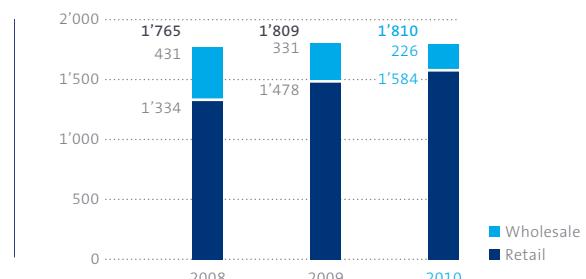
Marché du haut débit

Les deux technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL (Digital Subscriber Line) sur le réseau téléphonique et les réseaux de télévision par câble. Fin 2010, en Suisse, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail atteignait 2,8 millions, ce qui correspond à environ 35% de la population. Ce chiffre traduit une pénétration du marché largement supérieure à la moyenne européenne, puisque seuls le Danemark, les Pays-Bas et la Norvège affichent un taux de pénétration plus élevé.

Parts de marché raccordements à haut débit* en %



Evolution des raccordements à haut débit en milliers

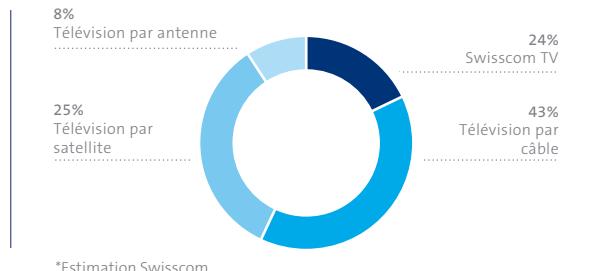


Ces dernières années, le nombre de raccordements à haut débit DSL, basés sur le réseau téléphonique, a bien plus fortement augmenté que celui des raccordements à haut débit des câblô-opérateurs. Cette évolution s'est confirmée en 2010: les raccordements DSL ont représenté quelque 79% des nouveaux accès, ce qui porte la part de marché du DSL, rapportée au nombre total de raccordements haut débit, à environ 72%, dont 55% étaient détenus par des clients Swisscom, tandis que 17% étaient liés à des offres de revente de Swisscom et à des raccordements téléphoniques entièrement dégroupés.

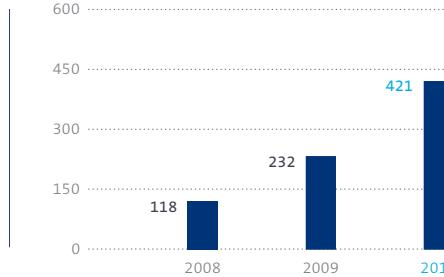
Marché de la télévision numérique

La télévision numérique est en pleine expansion et sa pénétration du marché ne cesse d'augmenter. En Suisse, les principaux modes de diffusion de la télévision numérique sont le satellite, l'antenne (terrestre), le câble, Internet et la téléphonie mobile, la télévision par câble se taillant la part du lion, suivie par la réception satellite. Environ 70% des ménages disposent d'un raccordement analogique ou numérique au réseau câblé et 25% (état septembre 2010) d'entre eux bénéficient d'un abonnement à la télévision numérique. Le plus grand câblo-opérateur du pays est Cablecom, qui compte 432 000 abonnements pour la télévision numérique (état fin octobre 2010).

Parts de marché Digital TV Suisse* en %



Evolution du nombre de clients Swisscom TV en millions

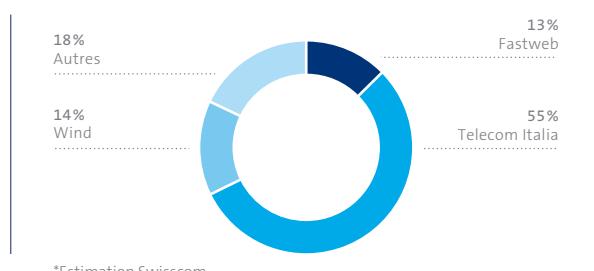


Ces dernières années, Swisscom a continuellement accru sa part de marché avec sa propre offre de télévision numérique. Avec 189 000 nouveaux clients, sa clientèle a connu, en 2010 également, une progression nettement supérieure à celle des câblo-opérateurs.

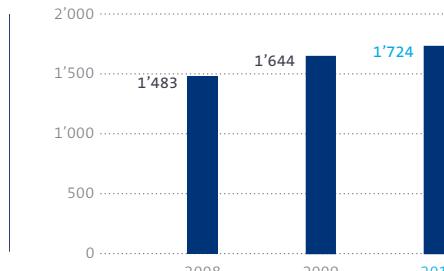
Marché italien du haut débit

Le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Les dépenses des utilisateurs finaux liées au réseau fixe et aux services de téléphonie mobile atteignent EUR 34 milliards. Contrairement à la plupart des pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence en matière d'infrastructure haut débit sur tout le territoire entre les opérateurs à large bande et les câblo-opérateurs. Aussi la pénétration du marché (51%) est-elle relativement faible en comparaison européenne. Après la forte croissance du marché enregistrée ces dernières années, un ralentissement se profile. En 2010, le nombre de raccordements à haut débit a progressé de 8% à 13 millions. Au cours de la même période, la base clientèle de Fastweb a augmenté de 4,9% à 1,7 million par rapport à 2009.

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



Evolution des raccordements à haut débit en milliers

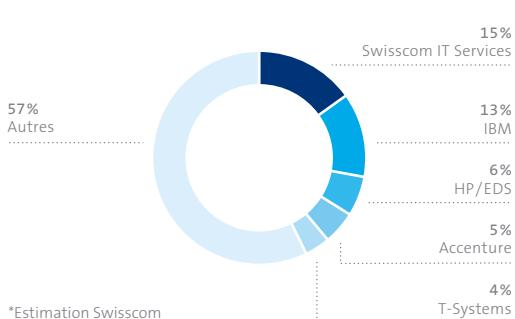


Avec une part de marché de 55%, Telecom Italia occupe la place de numéro un. Fastweb, qui détient 13% du marché, est le troisième fournisseur du pays. La plus forte croissance de l'année a toutefois été enregistrée par Vodafone/Tele2 et Wind.

Marché suisse des services informatiques

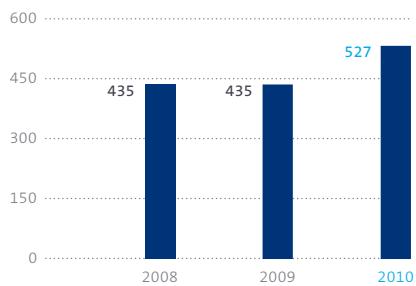
En Suisse, 25% environ des prestations informatiques sont externalisées, une proportion très faible en comparaison européenne. Le marché des services informatiques externalisés englobe les activités de projet et les prestations d'externalisation. Au cours de l'exercice sous revue, ce marché a atteint en Suisse un chiffre d'affaires de quelque CHF 6,2 milliards. Après avoir fortement reculé en 2009, les chiffres révèlent à nouveau une croissance positive en 2010. Pour les prochaines années, Swisscom table sur une croissance annuelle de 5% environ.

Parts de marché des services IT en Suisse* en %



*Estimation Swisscom

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Si l'on tient compte des prestations fournies aux autres sociétés du groupe, Swisscom IT Services est le plus grand fournisseur en Suisse, avec quelque 15% de part de marché, suivie par IBM et HP/EDS. Font partie de Swisscom IT Services les filiales Swisscom IT Services Workplace SA, Comit SA, Resource SA et la participation majoritaire dans Sourcag SA. Comit demeure le leader incontesté du secteur de l'intégration de systèmes pour les banques. Grâce aux compétences de Sourcag dans le domaine du Business Process Outsourcing (BPO), des prestations complètes sont fournies au secteur financier. Avec une part de marché d'environ 7%, Resource SA occupe pour sa part le quatrième rang dans le segment SAP. Dopée par le rachat de Panatronic Schweiz AG, active dans le domaine des solutions d'impression et de réparation, Swisscom IT Services SA a poursuivi son expansion en 2010. Rebaptisée Swisscom IT Services Workplace SA après son rachat, la société réunit toutes les compétences liées au poste de travail informatique. Swisscom IT Services Workplace SA est active sur un marché présentant un solide potentiel de croissance, à l'instar du Business Process Outsourcing pour les banques et des prestations de services SAP. Pour Swisscom IT Services, les perspectives de croissance continuent d'être attrayantes, même si la pression de la concurrence demeure élevée et si la forte volatilité de la valeur contractuelle totale s'est encore accrue sur le marché suisse de l'informatique en raison de la conclusion de transactions moins importantes. Les activités de Swisscom IT Services sont principalement influencées par le succès croissant des prestations à la demande et la tendance, du côté de la clientèle, à conclure des contrats d'externalisation de manière sélective avec différents prestataires plutôt que d'acquérir les prestations souhaitées auprès d'un seul et même fournisseur. Jouant la carte de la proximité clientèle et de l'ancrage local, Swisscom IT Services est bien positionnée et propose un portefeuille de services répondant aux besoins des entreprises suisses.

Structure du groupe et organisation

Structure de direction

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

Structure du groupe

Avec ses filiales et ses quatre divisions Finances & Controlling, Stratégie & Business Development, Communication d'entreprise et Ressources humaines, Swisscom SA forme le groupe Swisscom. Les actions de Swisscom SA sont cotées à la SIX Swiss Exchange à Zurich et sont également négociées hors bourse (marché de gré à gré) sous la forme d'American Depository Receipts (ADR) de niveau 1. Au 31 décembre 2010, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,9% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom SA.

Dans les états financiers consolidés 2010 de Swisscom, 25 filiales suisses (exercice précédent: 24) et 32 filiales étrangères (exercice précédent: 26) sont consolidées intégralement. Par ailleurs, 9 entreprises associées (exercice précédent: 9) sont comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom IT Services SA a acquis Panatronic (Schweiz) AG, Swisscom Hopitality Services Plus SA a racheté Wayport A/S (Danemark) et Swisscom Suisse SA la société Axept SA (Suisse). Après son rachat, Panatronic Schweiz AG a été rebaptisée Swisscom IT Services Workplace SA.

Swisscom SA détient des participations directes dans Swisscom Suisse SA, Swisscom IT Services SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA. Fastweb S.p.A. (Fastweb) est détenue de manière indirecte par Swisscom Suisse SA et par des filiales mères en Belgique et en Italie. Une offre publique d'achat a été soumise en 2010 aux autres actionnaires minoritaires de Fastweb. L'offre de rachat a été bien accueillie. Swisscom a ainsi augmenté sa participation dans Fastweb de 12,9% pour la porter à 94,9% et engagé la procédure visant le rachat des parts minoritaires restantes et le retrait des actions de la Bourse de Milan. Il s'agit, à l'issue de la procédure, d'acquérir la totalité des actions Fastweb détenues par des actionnaires minoritaires. Bien qu'elle ne constitue pas une entité juridique, 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.

Conseil d'administration

Direction du groupe

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

	Swisscom Suisse ¹	Fastweb	Swisscom IT Services	Swisscom Participations	Autres Secteurs opérationnels	Group Headquarters
Filiales	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom (Suisse) SA > Swisscom Directories SA > local.ch SA > Webcall GmbH > Wingo SA > Axept SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Fastweb S.p.A.⁶ > Fastweb Wholesale S.r.l.⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom IT Services SA > Comit SA² > Comit Strategic Sourcing SA > Resource SA > Sourcag SA > Swisscom IT Services Workplace SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Alphapay SA > Billag SA > Cablex SA > Curabill SA > Evita SA > Sicap SA³ > Swisscom Broadcast SA > Swisscom Immobilien SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Hospitality Services Plus SA⁴ > Venturing Beteiligungen⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom SA > Worklink SA > Swisscom Belgium N. V.⁶ > Swisscom Re SA⁶ > Swisscom Italia S.r.l.⁶
Sociétés associées ⁶	<ul style="list-style-type: none"> > CT Cinetrade SA > LTV Pages Jaunes SA > Belgacom International Carrier SA 			<ul style="list-style-type: none"> > Medgate Holding SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Venturing Beteiligungen 	

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

² Comit SA a des filiales au Luxembourg et à Singapour.

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

⁴ Hospitality Services Plus SA a des filiales en Belgique, Allemagne, Grande-Bretagne, Italie, Luxembourg, Autriche, Portugal, Roumanie, Espagne, Etats-Unis, Danemark, Norvège et en Russie.

⁵ Venturing Participations englobe Swisscom Auto ID Services SA et Mona Lisa Capital SA.

⁶ Toutes les filiales étrangères, voir notes 2, 3, 4 et 6, ainsi que toutes les sociétés associées et Joint Ventures sont exclues du scope GRI. Voir la définition du scope GRI au chapitre corporate responsibility et les périmètres du rapport GRI dans l'internet www.swisscom.com/perimetredurapport.

Valeurs fondamentales

Notre promesse

- > Swisscom, c'est nous – nous sommes pleins de vie.
- > Nous relions les hommes.
- > Nous enrichissons et simplifions la vie de nos clients.
- > Nous suscitons l'enthousiasme par notre compétence, notre fiabilité et notre joie de vivre.

Nos objectifs

- > **Gagner les cœurs:** nos clients sont au cœur de nos réflexions et de nos actions. Ils apprécient les expériences globales incomparables que nous leur proposons. Nous suscitons des émotions et communiquons de la joie, nous offrons la meilleure qualité et le meilleur service d'un seul tenant. Swisscom est l'une des marques les plus prisées de Suisse.
- > **Simplifier les choses:** nous optimisons nos activités, nous demandant sans cesse comment simplifier les choses et comment réduire nos coûts en fournissant des prestations de qualité identique, voire supérieure. Nous exploitons pleinement le potentiel dégagé, en améliorant constamment notre compétitivité et l'utilité de nos services pour nos clients. Simplicité et concentration sur l'essentiel sont pour nous des gages de succès à long terme.
- > **Construire l'avenir:** le monde fourmille d'idées: nous réunissons les meilleures dans l'intérêt de nos clients. Pour ce faire, nous exploitons de nouveaux marchés, entretenons des partenariats fructueux, participons à des projets porteurs et cherchons à promouvoir les innovations synonymes de valeur ajoutée pour nos clients et de contribution de valeur pour Swisscom.

Nos principes

- > **Résolument engagé en faveur de la clientèle:** je m'investis dans mon travail en faveur de la clientèle. Je suis proche de mes clients, les écoute, les comprends et fais preuve d'empathie à leur égard. Les besoins de nos clients sont une source d'inspiration et me guident dans tout ce que j'entreprends. Je surprends nos clients et je suscite enthousiasme et satisfaction en offrant le meilleur service.
- > **Passionné parce que je fais:** je me passionne pour mon domaine d'activité. Je cherche à exploiter pleinement les potentiels individuels et à promouvoir la diversité et la créativité. Je veille à créer un environnement de travail à même de susciter l'inspiration. En ma qualité de supérieur hiérarchique, j'accorde suffisamment de marge de manœuvre et de possibilités d'épanouissement, créant ainsi les conditions nécessaires à la responsabilité individuelle et au développement personnel.
- > **Dialogue et collaboration:** je cultive le dialogue et la coopération, gages d'efficacité accrue. Je suis curieux et courageux. J'apprends au contact des autres et encourage les développements communs. J'agis avec conviction pour l'ensemble de l'entreprise, de manière cohérente et efficace. Je réfléchis par moi-même, sans «si» ni «mais».
- > **Concentration sur l'essentiel:** je simplifie les choses. Je renonce aux activités qui n'apportent pas de valeur ajoutée au client et réalise des économies sans nuire à l'expérience client.
- > **Responsabilité pour aujourd'hui et demain:** j'assume une responsabilité pour aujourd'hui et demain. Je suis digne de confiance, tiens mes promesses et m'investis en faveur de la société et de l'environnement. Je transmets ainsi de la sécurité et j'inspire confiance. Swisscom est une partie de la Suisse.

Stratégie d'entreprise

Swisscom occupe en Suisse une position de premier plan dans les secteurs de la communication mobile, de la téléphonie fixe et du haut débit. En raison d'un environnement très concurrentiel, elle doit faire face à une érosion constante des prix et des volumes. S'agissant des activités d'accès au réseau, la concurrence s'est encore durcie sous l'effet du dégroupage des raccordements d'abon-

nés, de la présence des câblo-opérateurs et des initiatives relatives à la fibre optique. Les offres de services sont en outre de moins en moins tributaires des réseaux et sont proposées par de nouveaux acteurs du marché. Il s'agit de compenser ce recul du chiffre d'affaires et du résultat. Swisscom applique à cet effet une stratégie reposant sur trois piliers: «Maximiser», «Elargir» et «Développer».

Maximiser	Elargir	Développer
Renforcer la position concurrentielle dans l'activité principale en Suisse	Développer des activités connexes dans la domaine de l'activité principale en Suisse	Développer des activités à l'étranger ou des activités en dehors de l'activité principale en Suisse

En 2010, Swisscom a axé ses efforts sur la mise en œuvre de la stratégie à trois piliers ainsi que sur la garantie de la capacité bénéficiaire. Dans les années à venir, cette stratégie continuera d'imprégner l'orientation de l'entreprise. En voici les points clés:

1^{er} pilier: «Maximiser»

Pour Swisscom, maximiser l'activité principale signifie renforcer sa position concurrentielle en Suisse grâce à une fidélisation élevée de la clientèle et à la fourniture de prestations efficaces en termes de coûts.

Swisscom Suisse cherche à accroître la fidélisation de sa clientèle, déjà très élevée, en développant une culture du service axée sur le client. Des investissements ciblés, notamment dans le déploiement de la fibre optique et l'extension du réseau mobile, permettent d'améliorer encore l'excelente qualité de l'infrastructure de réseau. Conjuguée à des prestations supérieures et à une marque forte, cette qualité assure une part de marché élevée à l'entreprise. Swisscom entend se démarquer par un service à la clientèle de premier ordre et par des produits de haute qualité et d'une grande utilité pour le client, afin de justifier des prix premium par rapport à la concurrence. Le lancement de nouvelles offres combinées est un autre aspect de la stratégie de différenciation de l'entreprise. La gestion systématique des coûts revêt une importance stratégique croissante pour améliorer la rentabilité et garantir la force d'investissement. Outre les améliorations continues, la réduction de la complexité, les synergies d'intégration et la transformation technologique (par exemple une infrastructure tout IP) devraient aboutir à un accroissement de l'efficacité. La réduction de la consommation d'énergie et des ressources au sein de Swisscom représente un autre potentiel d'économies. A cet égard, Swisscom s'est engagée à veiller à l'efficacité énergétique des produits et des services, notamment en signant le Code de conduite de la Commission européenne relatif aux équipements à haut débit.

Swisscom IT Services, en sa qualité de prestataire interne, épaulé Swisscom Suisse en veillant à la réduction des coûts informatiques et en faisant preuve d'une flexibilité accrue en matière de fourniture des prestations. Swisscom Participations exerce une fonction de soutien dans l'extension du réseau à fibre optique et la gestion immobilière, qui vise à réaliser de nouveaux gains d'efficacité au sein de Swisscom Suisse.

2^e pilier: «Elargir»

Swisscom élargit son activité principale actuelle en proposant à ses clients un large éventail de services d'information et de communication. Elle développe en permanence des activités commerciales d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur dans les domaines de la télécommunication, de l'informatique, des médias et du divertissement.

Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique, qui a déjà commencé, se poursuivra ces prochaines années. Il s'agit d'en profiter pour stimuler les ventes et l'utilisation du produit Swisscom TV et, partant, accroître la part de marché de Swisscom dans le secteur de la télévision numérique.

Dans le secteur des clients commerciaux, l'objectif consiste à garantir la croissance de Swisscom IT Services. Les rachats de Resource SA, de Sourcag SA et du groupe Panatronic ont permis d'étendre le portefeuille de manière ciblée dans certains secteurs de marché. Il est prévu de poursuivre l'extension du portefeuille de services de Swisscom IT Services à l'avenir également. Une amélioration et une harmonisation continues des processus opérationnels et de l'orientation clientèle permettront d'augmenter encore la compétitivité et la rentabilité.

Swisscom Participations mène différentes activités eHealth, afin de prendre pied sur le marché de la santé en pleine expansion.

3^e pilier: «Développer»

S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique claire, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de son activité principale actuelle en Suisse. Le développement et le renforcement de Fastweb constituent la priorité absolue du pilier «Développer».

Avec la reprise de Fastweb en 2007, Swisscom a fait son entrée sur le marché italien du haut débit. Après avoir lancé une offre publique de rachat des parts minoritaires dans sa filiale italienne en septembre 2010, Swisscom a acquis, le 19 novembre 2010, 12,9% des actions Fastweb et porté sa part à 94,9%. Elle a ensuite engagé une procédure de décotation auprès de la Bourse de Milan. Anticipant une évolution dynamique du marché ainsi qu'une éventuelle poursuite de la consolidation sur le marché italien des télécommunications, Swisscom gagne en flexibilité stratégique et opérationnelle grâce à cette acquisition. Actuellement, l'objectif prioritaire consiste à accroître encore la part de marché, à développer le portefeuille de produits (en particulier dans le secteur de la clientèle commerciale) et à optimiser l'excellence opérationnelle.

Pour des raisons stratégiques, les prises de participation de grande ampleur sont limitées aux deux marchés clés de la Suisse et de l'Italie. En parallèle, Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de participations existantes telles que Swisscom Hospitality Services, une entreprise qui fournit des services d'accès et de télévision à différentes chaînes hôtelières ainsi qu'à leurs hôtes. Grâce à la reprise des activités EMEA de Wayport, Swisscom Hospitality Services a renforcé sa présence en Europe – essentiellement dans les pays scandinaves – et s'est ouvert de nouveaux marchés. Outre cette consolidation en Europe, Swisscom Hospitality Services s'attache à élargir son portefeuille de prestations et à optimiser son efficacité afin de dynamiser tant son chiffre d'affaires que sa rentabilité.

Par ailleurs, Swisscom investit des montants plus modestes dans des fonds d'entreprises de capital-risque ainsi que dans de jeunes entreprises, en vue d'accéder suffisamment tôt à de nouvelles technologies et autres idées commerciales.

Pilotage de l'entreprise orienté 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 est couplé à la génération de valeur par le biais de la part variable liée au résultat. Celle-ci repose sur des objectifs financiers fixés pour le chiffre d'affaires net, la marge EBITDA et le free cash flow opérationnel, défini comme l'EBITDA moins les investissements et la variation de l'actif circulant net.

Valeur globale de l'entreprise

En millions CHF ou selon indication	31.12.2010	31.12.2009
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	21 296	20 491
Dettes nettes	8 848	9 141
Part des actionnaires minoritaires aux filiales	28	319
Valeur globale de l'entreprise (EV)	30 172	29 951
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	6,6	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. Ce faisant, les intérêts minoritaires ont été évaluées à leur valeur comptable. En 2010, la valeur globale de l'entreprise s'est accrue très légèrement de 0,7% à CHF 30,2 milliards. L'augmentation de la capitalisation boursière, induite par la hausse du cours de l'action, a été compensée par une réduction de la dette nette. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA constitue un indicateur important qui permet d'établir une comparaison relative avec l'évaluation d'autres entreprises. Avec un facteur de 6,6 (exercice précédent: 6,4), Swisscom se situe au-dessus de la moyenne des anciens opérateurs historiques européens. Le niveau des taux d'intérêts particulièrement bas et les taux d'imposition globalement faibles jouent un rôle déterminant dans l'obtention de ce facteur élevé.

Valeur opérationnelle théorique et valeur de croissance future

En millions CHF ou selon indication	31.12.2010	31.12.2009
NOPAT, COV et FGV		
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 625	2 689
Ajustements ¹	187	218
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	28	43
Impôts opératifs	(603)	(613)
NOPAT²	2 237	2 337
Taux d'actualisation (WACC)	6,5%	6,5%
Valeur opérative (current operations value, COV)	34 415	35 954
Valeur de croissance future (Future Growth Value, FGV)	(4 243)	(6 003)
Valeur globale de l'entreprise (EV)	30 172	29 951

¹ Ajustements: amortissements, charges de réduction de postes

² NOPAT: net operating profit after taxes (résultat d'exploitation après impôt)

La capitalisation du résultat d'exploitation après impôts (NOPAT) à l'aide du coût moyen pondéré du capital (CMPC) indique la valeur opérationnelle théorique de la performance financière actuelle (*current operations value*). A cet égard, on part de l'hypothèse que la croissance future est nulle et que les investissements se situent au même niveau que les amortissements. Les coûts du capital ont été calculés sur la base de la valeur globale de l'entreprise. Pour les deux années, on a utilisé un coût moyen pondéré du capital (CMPC) estimé à 6,5% à long terme, qui ne tient pas compte du niveau actuel extraordinairement bas des taux d'intérêt. Une comparaison de la valeur globale de l'entreprise – calculée sur la base du cours de l'action – avec la valeur opérationnelle théorique de la performance financière actuelle indique la valeur actualisée, implicitement attendue pour le cours de l'action sur le marché des capitaux, de la croissance future à long terme des résultats d'exploitation ou des cash flows. Fin 2010, la valeur opérationnelle théorique, basée sur les critères considérés, excède la valeur globale de l'entreprise de près de CHF 4 milliards ou 14%. Rapportée à la capitalisation boursière, cette différence se monte à 20%. En d'autres termes, le marché des capitaux table sur des résultats d'exploitation ou des cash flows plus bas à long terme par rapport à la performance actuelle. Les prévisions de croissance implicites du cours de l'action s'appliquent également aux autres opérateurs historiques européens. A la différence de la plupart des entreprises, Swisscom est en revanche parvenue à croître sur le marché national en 2010.

Marché des capitaux

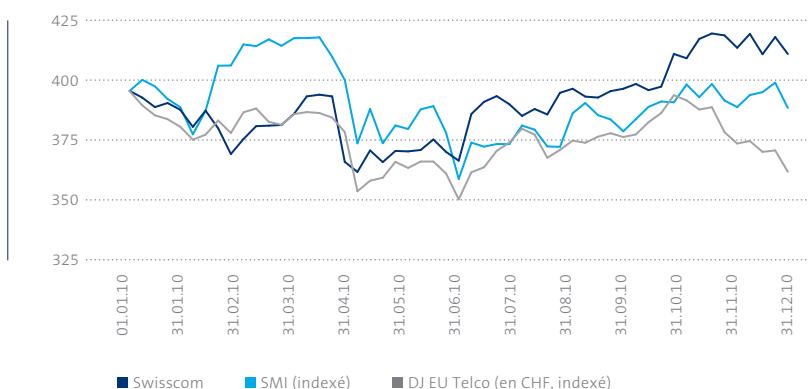
Les actions de Swisscom sont cotées à la SIX Swiss Exchange. La solvabilité de l'entreprise fait l'objet de vérifications régulières par des agences de notation internationales.

Action Swisscom

Au 31 décembre 2010, la valeur de marché de Swisscom se chiffrait à CHF 21,3 milliards pour 51,8 millions d'actions en circulation. Cotées à la SIX Swiss Exchange, les actions Swisscom sont négociées sous le symbole «SCMN» (numéro de valeur 874251). Aux Etats-Unis (marché de gré à gré, programme de niveau -1), elles sont négociées sous la forme d'American Depository Receipts (ADR) dans un rapport de 1:10 sous le symbole «SCMWY» (numéro Pink Sheet 69769).

Evolution du cours de l'action en 2010

Evolution du cours de l'action 2010 en CHF



Contrairement aux années précédentes marquées par un marché des actions en proie à de fortes turbulences, l'exercice boursier 2010 a connu une performance mitigée. Alors que l'indice suisse des actions SMI a enregistré une croissance négative de -1,7%, l'action Swisscom – l'un des titres recherchés par les investisseurs – a progressé de 3,9% pour s'élever à CHF 411,10. Du fait de la vigueur du franc suisse, la performance de l'action Swisscom est supérieure à celle de l'indice européen des valeurs télécoms DJ EU Stoxx Telco (-13,3% en CHF; +8,6% en EUR). Par rapport à l'année précédente, le volume de négociation quotidien moyen a reculé de 17,0% à 116 289 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2010 s'est montée à CHF 11,4 milliards. Le 27 avril 2010, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 20 par action. Sur la base du cours de l'action fin 2009, ce dividende correspond à un rendement de 5,1%. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR), qui a atteint 9,0% pour l'année 2010, dépasse le TSR du SMI (+1,3%) et du DJ Euro Stoxx Telecom (-7,1% en CHF; +12,5 en EUR).

Indicateurs de l'action Swisscom

		2006	2007	2008	2009	2010
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	56 719	56 719	53 441	51 802	51 802
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	461,25	442,00	339,50	395,60	411,10
Bénéfice par action	CHF	28,86	39,88	33,87	37,18	34,96
Dividende ordinaire par action	CHF	17,00	18,00	19,00	20,00	21,00 ¹
Dividende extraordinaire par action	CHF	—	2,00	—	—	—
Ratio distribution/bénéfice par action	%	58,91	50,15	56,10	53,79	60,06
Capitaux propres par action	CHF	83,03	105,40	101,79	121,45	120,77
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions de CHF	23 894	22 896	17 587	20 491	21 296

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

Evolution de la valeur de l'action depuis l'entrée en bourse

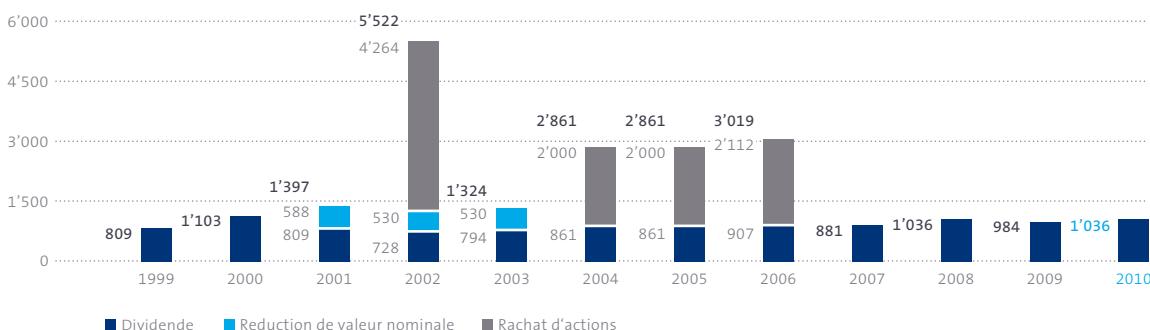
Evolution du cours de l'action 1998–2010 en CHF



Politique de distribution

La politique de distribution de Swisscom prévoit de verser chaque année aux actionnaires jusqu'à la moitié du free cash flow opérationnel (*operating free cash flow*) généré au cours de l'exercice précédent, mais au minimum le dividende de l'exercice précédent. Pour l'exercice 2010, le free cash flow opérationnel atteint CHF 2 512 millions. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 20 avril 2011 d'augmenter le dividende ordinaire à CHF 21 par action (exercice précédent: CHF 20), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 088 millions.

Remboursements depuis la cotation en bourse en millions CHF



Depuis son entrée en bourse en 1998, Swisscom a versé à ses actionnaires un montant total de CHF 22,8 milliards. Ce montant inclut les paiements de dividendes pour CHF 10,8 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 214 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 71 par action, on obtient un rendement annuel moyen de 5,1%.

Recommandations des analystes

Quelque 20 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2010, 46% d'entre eux ont recommandé aux investisseurs d'acheter l'action Swisscom, 42% leur ont conseillé de conserver l'action Swisscom et 12% ont suggéré de vendre le titre. Au 31 décembre 2010, les analystes estimaient le cours cible moyen de l'action Swisscom à CHF 422.

Emprunts

Rating et financement

Swisscom est bien notée par les agences de notation Standard & Poors et Moody's, qui lui attribuent un A (stable) et un A2 (stable). Sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux en 2010 également. Swisscom a ainsi pu contracter des emprunts obligataires, des prêts bancaires à long terme et des placements privés d'un montant d'environ CHF 2,2 milliard, dont l'intégralité a été utilisée pour rembourser des prêts bancaires existants. Au 31 décembre 2010, l'endettement net s'élevait à CHF 8,8 milliards. En l'espace d'un an, il a été réduit de CHF 0,3 milliard. Environ 90% des passifs financiers ont une échéance résiduelle de plus d'un an. Au 31 décembre 2010, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an au maximum se chiffraient à CHF 0,7 milliard.

Dialogue continu avec le marché des capitaux

Swisscom privilégie une communication ouverte et continue vis-à-vis du public et du marché des capitaux. Chaque trimestre, elle publie des informations financières exhaustives. En cours d'année, des représentants de Swisscom organisent périodiquement des rencontres avec les investisseurs, 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.

Collaborateurs

Swisscom offre un environnement de travail qui stimule le développement tant personnel que professionnel des collaborateurs au travers de tâches exigeantes et par le biais de la prise de responsabilités.

Introduction

La dynamique actuelle des marchés et des développements technologiques pose des exigences élevées aux entreprises. Les changements sont souvent imprévisibles, se produisent toujours plus rapidement et ont un impact décisif sur la marche des affaires. Dans ces conditions, comment la gestion du personnel peut-elle contribuer de manière stratégique et durable à la réussite de l'entreprise? La clé du succès consiste à adopter une attitude constructive et créative face aux changements. A cet effet, il faut, d'une part, pouvoir s'appuyer sur une culture d'entreprise qui exige et encourage une telle attitude et, d'autre part, disposer des connaissances spécialisées requises. De nos jours, il est devenu pour ainsi dire impossible de maîtriser la complexité des changements et de conserver une vue d'ensemble des nombreuses informations existantes. Cette dynamique a pour conséquence un vieillissement rapide des connaissances spécialisées. Afin d'assurer leur existence dans un contexte de concurrence internationale, les entreprises doivent toujours avoir une longueur d'avance en termes de savoir-faire. Dans un tel environnement, les compétences méthodiques, les spécificités personnelles et le comportement des collaborateurs sont appelés à jouer un rôle toujours plus important dans le succès de l'entreprise. Swisscom cherche et soutient des personnes créatives, qui mettent en œuvre leurs visions au sein d'une équipe. Pour assurer la réussite de l'entreprise, il est essentiel que les collaborateurs tiennent systématiquement compte des besoins de la clientèle.

Concept de gestion et objectifs en Suisse

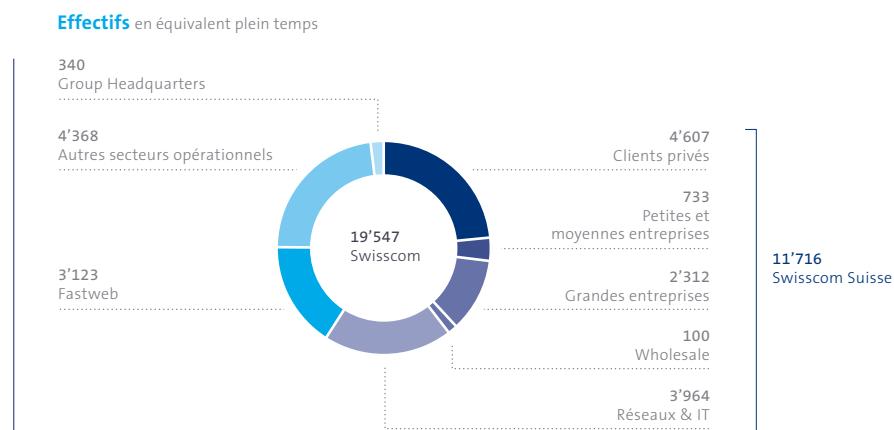
Chez Swisscom, la division Ressources humaines du groupe veille à une politique du personnel uniforme. Les services du personnel des différentes secteur opérationnels concentrent par conséquent leurs activités sur des tâches allant du recrutement à la libération des collaborateurs. A cet égard, la division Ressources humaines du groupe élabore et développe des normes, des lignes directrices et des thèmes fondamentaux en matière de politique du personnel. Elle soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, recrute les cadres dirigeants et gère le développement de leurs compétences et la planification de la relève. La division Ressources humaines du groupe est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et défend les intérêts du groupe dans le dialogue avec les partenaires sociaux.

Pour les années à venir, la division Ressources humaines du groupe a fixé les objectifs et points clés suivants: par le biais de stratégies et de mesures dans le domaine de la gestion de l'âge (Age Management), Swisscom anticipe l'évolution démographique et cherche des solutions avantageuses ayant trait aux collaborateurs plus âgés de l'entreprise. L'évolution démographique a des répercussions également sur la caisse de pensions de Swisscom. L'entreprise s'engage en faveur d'une organisation de prévoyance solide et privilégie une répartition équilibrée des cotisations. Aux côtés des partenaires sociaux, Swisscom cherche des solutions équitables concernant la convention collective de travail (CCT) et le plan social. Sur le marché du travail, Swisscom s'attache à se positionner comme un employeur attrayant et à attirer de nouveaux talents. Par ailleurs, Swisscom investit également dans la compétitivité de ses collaborateurs sur le marché de l'emploi et fournit, au travers d'une formation professionnelle moderne, une contribution importante à la

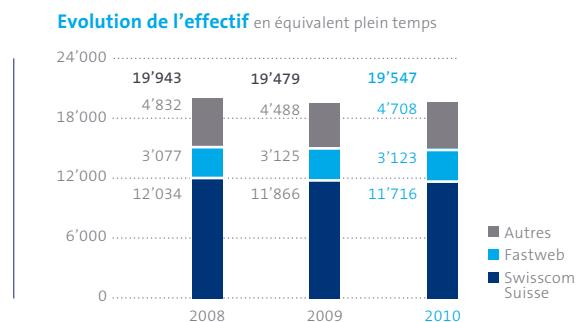
place suisse. Comme en témoignent de nombreux programmes et initiatives, elle accorde une grande importance à la santé du personnel et à la diversité culturelle au sein de l'entreprise. Fort du soutien de la division Ressources humaines du groupe, le management se soucie en permanence du facteur de réussite humain dans l'entreprise. Il développe des stratégies pour stimuler le potentiel des collaborateurs et favoriser une culture ouverte, qui reconnaît notamment le droit à l'erreur. L'estime d'autrui, la rétribution des bonnes prestations et le fait d'appliquer soi-même les principes énoncés pèsent de tout leur poids dans cette démarche.

Effectifs

Fin 2010, Swisscom employait 19 547 collaborateurs à plein-temps, dont 16 064 en Suisse. Ce nombre se répartit entre les différents secteurs de la manière suivante:



Quelque 0,9% des membres du personnel en Suisse étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 13,6%, ce qui représente une hausse de 46 collaborateurs par rapport à l'année précédente. En Suisse, les départs volontaires ont atteint 5,7% de l'effectif en 2010. Calculée selon les normes GRI, la fluctuation s'est située à 11,4%. Au milieu de 2010, Swisscom IT Services a acquis la société Panatronic Schweiz AG – rebaptisée ultérieurement Swisscom IT Services Workplace SA – et repris ses 130 collaborateurs. Swisscom Suisse a accueilli 138 collaborateurs à l'issue d'opérations de rachat portant sur une division de Siemens et sur la société Axept AG et suite à l'externalisation par UBS de son infrastructure TIC. De son côté, Swisscom Hospitality Services a racheté le groupe danois Wayport, qui employait 27 collaborateurs. Chez Swisscom Suisse, les effectifs ont diminué de 221 postes à plein-temps (-1,9%) suite à des gains d'efficacité.



	2008	2009	2010
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps			
Clients privés	4 692	4 671	4 607
Petites et moyennes entreprises	758	765	733
Grandes entreprises	2 215	2 224	2 312
Wholesale	105	92	100
Réseau et IT	4 264	4 114	3 964
Swisscom Suisse	12 034	11 866	11 716
Fastweb	3 077	3 125	3 123
Swisscom IT Services	2 438	2 677	2 858
Swisscom Participations	1 461	1 223	1 241
Swisscom Hospitality Services	281	236	263
Autres	316	15	6
Autres secteurs opérationnels	4 496	4 151	4 368
Group Headquarters	336	337	340
Total groupe	19 943	19 479	19 547
Dont collaborateurs en Suisse	16 104	15 995	16 064

Convention collective de travail et plan social



Positionnement
d'employeur

En décembre 2010, quelque 14 200 collaborateurs en Suisse étaient soumis à la convention collective de travail (CCT), ce qui représente 85,9% de l'ensemble du personnel. Des conditions d'engagement spéciales s'appliquent aux cadres. La CCT contient les principales dispositions contractuelles liant l'employeur à l'employé et règle en outre les relations entre Swisscom et les syndicats. Elle offre aux collaborateurs la flexibilité voulue et des conditions de travail progressistes: le temps de travail est de 40 heures par semaine. Le plan social règle les prestations que Swisscom assure aux collaborateurs touchés par des suppressions de postes.

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 les suppressions de postes, les conseille et les assiste dans leur recherche d'un emploi externe ou leur procure des engagements temporaires, au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Par ailleurs, elle propose un programme d'outplacement séparé aux cadres touchés par des réductions de postes. Le taux de réussite est élevé: environ 46% des collaborateurs concernés ont rapidement retrouvé un emploi. Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose des programmes étendus aux collaborateurs plus âgés qui partent à la retraite ou qui sont concernés par un Skill Change ou par des suppressions de postes. Une retraite partielle est possible dans le cadre d'un concept de prévoyance. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), la rente AVS transitoire assure un soutien financier. Pour sa part, le plan social tient compte de l'âge et de l'ancienneté. Enfin, des programmes internes liés à l'Age Management ouvrent de nouvelles perspectives et permettent de maintenir en activité au sein de l'entreprise les collaborateurs plus âgés.

Représentants du personnel et syndicats

Swisscom privilégie un partenariat actif avec les partenaires sociaux et veille à entretenir avec eux un dialogue constructif. La CCT constitue le meilleur exemple d'une solution équitable élaborée en commun. Lorsqu'il est question de changements opérationnels majeurs ou de thèmes clés tels que les négociations salariales ou le temps de travail, Swisscom associe les syndicats suffisamment tôt aux discussions. La CCT confère un droit de participation aux représentants du personnel dans différents domaines. Les collaborateurs de Swisscom désignent au cours d'élections générales libres leurs représentants au sein des comités d'entreprise, lesquels font usage de ce droit de participation. Les comités d'entreprise et Swisscom veillent à un échange mutuel d'informations. Deux représentants du personnel siègent en outre au Conseil d'administration de Swisscom SA,

ce qui donne le droit aux collaborateurs de faire des propositions de listes électorales. Par ailleurs, les comités d'entreprise exercent leur droit de participation directement sur les différents sites d'exploitation et chaque membre d'un comité d'entreprise représente quelque 250 collaborateurs. Swisscom encourage ses collaborateurs à trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée en réunissant les conditions nécessaires à cet effet. Y contribue notamment un certain nombre de prestations destinées tant au personnel occupé à temps plein qu'au personnel occupé à temps partiel: aménagement libre du temps de travail (annualisation du temps de travail, horaire variable, télétravail), cinq semaines de vacances par année (six semaines à partir de 60 ans) ainsi qu'un congé de maternité de seize semaines et un congé de paternité de dix jours. Après chaque période de cinq ans d'engagement, les collaborateurs bénéficient en outre d'une semaine supplémentaire de congé payé. De plus, Swisscom prend à sa charge les cotisations à la caisse de pensions pour un congé non payé d'une durée maximale de trois mois.

L'entreprise verse des allocations pour enfant et des indemnités de formation d'un montant souvent supérieur à celui prévu par la législation cantonale et accorde des congés généreux pour régler certaines affaires de famille, à l'instar du congé d'adoption. Elle soutient les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial non seulement par des contributions financières, mais également au moyen de prestations de conseil gratuites fournies par le service familial. En cas d'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'accident, Swisscom garantit le paiement du salaire en Suisse pendant 730 jours.

Contrairement aux collaborateurs soumis à la CCT, les cadres sont exemptés du paiement de la prime pour accidents non professionnels. Ils peuvent en outre prendre un congé sabbatique de plusieurs mois, en fonction de leur durée d'engagement.

Les prestations destinées aux employés, telles que l'assistance sanitaire, la couverture d'assurance, le congé prénatal, le congé de paternité ou la prévoyance vieillesse, s'appliquent dans la même mesure au personnel occupé à temps plein qu'au personnel occupé à temps partiel. Le montant des avantages liés à l'entreprise dépend du taux d'occupation. Les apprentis bénéficient des mêmes prestations. Les collaborateurs temporaires ne peuvent pas prétendre à ces prestations, l'entreprise de placement étant compétente en la matière. Swisscom a toutefois conclu des contrats-cadres avec les entreprises de placement, afin que le personnel temporaire reçoive, à travail égal, des prestations dans la mesure du possible égales. Pour leur part, les cadres sont en plus couverts par une assurance risque spécifique en cas d'invalidité ou de décès.

Institutions de prévoyance

La prévoyance professionnelle obligatoire et surobligatoire pour la majeure partie des collaborateurs de Swisscom en Suisse a été confiée à comPlan, la propre institution de prévoyance de Swisscom. Fin 2010, 17 600 collaborateurs de Swisscom et 6 000 bénéficiaires de rentes étaient assurés auprès de comPlan. L'institution a réalisé au cours de l'exercice un rendement net de 4,35% sur la fortune de prévoyance. Au 31 décembre 2010, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 7,2 milliards. Le taux de couverture atteint 100,0%, conformément aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle. Le Conseil de fondation a procédé à diverses adaptations du plan de prévoyance afin de garantir à long terme la stabilité financière de l'institution compte tenu du niveau des taux d'intérêt particulièrement bas et de l'allongement de l'espérance de vie. Les adaptations, qui entrent en vigueur en 2011, comprennent des mesures touchant tant les prestations de prévoyance que les cotisations. En particulier, le montant des rentes de vieillesse des futurs bénéficiaires de rentes sera réduit; en revanche, les rentes actuelles ne seront pas modifiées.

Développement du personnel

Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de ses collaborateurs et de ses cadres et dans leur compétitivité sur le marché du travail. Pour assurer leur perfectionnement, les collaborateurs ont le choix entre de nombreuses offres on-the-job et off-the-job, ou encore des programmes et des formations en interne. Etant donné la diversité des systèmes et des offres de formation existant chez Swisscom, il n'est pas possible de présenter sous une forme agrégée les

heures consacrées à la formation par chaque collaborateur. Il n'en demeure pas moins que Swisscom offre une vaste palette de mesures de perfectionnement. Hormis les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et au management, les unités d'organisation disposent d'un montant annuel fixe qu'elles peuvent utiliser pour des cours externes et des cours de formation continue. Swisscom est favorable aux formations de perfectionnement et y apporte son soutien financier.

Afin d'évaluer les prestations des collaborateurs et de les récompenser de manière ciblée, Swisscom a continué de développer le Performance Management System en 2010. Le Performance Dialog en constitue le fondement: collaborateurs et supérieurs discutent ensemble des tâches, des attentes et du développement personnel, sous la devise «négocier les objectifs, valoriser les prestations et planifier le développement». Pendant la période sous revue, les supérieurs ont mené à bien un Performance Dialog avec 90,5% des collaborateurs de Swisscom en Suisse. Introduit en 2009, le Management Review Process s'applique désormais aussi aux secteurs d'organisation rattachés aux divisions du groupe. Ce processus contribue à la planification de la relève pour les fonctions clés et vise au placement des top talents. Afin de développer et d'encourager les compétences existantes, Swisscom a mis en place en 2010 le programme Top Talents, qui prévoit notamment des échanges personnels et professionnels réguliers entre les membres de la Direction du groupe et les top talents.

S'appuyant sur des programmes de développement destinés aux collaborateurs performants, Swisscom a investi de manière ciblée dans le développement des cadres et des responsables de projet. Une initiative a été lancée dans le secteur Customer Care afin d'accroître les perspectives de développement des différentes familles de postes, tous secteurs confondus. Le Leadership Forum s'est imposé comme une plateforme traitant de thèmes clés relatifs au management.

Stratégie en matière de personnel

La politique du personnel établit des principes clairs permettant d'asseoir une bonne collaboration. Elle définit en particulier les principes de conduite et reflète la position de Swisscom sur les questions sociales. Toute personne qui occupe un poste de direction chez Swisscom s'engage à respecter ces principes. Les collaborateurs savent ainsi ce qu'ils sont en droit d'attendre.

- **Conduite:** chez Swisscom, la conduite de personnel signifie assumer des responsabilités et en déléguer certaines, définir des objectifs en commun et les réaliser, encourager les talents ainsi que pratiquer l'égalité des chances indépendamment de toute préférence personnelle. Il s'agit de tâches certes exigeantes, mais des plus valorisantes lorsqu'il est possible d'amener les collaborateurs à se passionner pour leur travail.
- **Politique sociale:** Swisscom a une conception large de la responsabilité sociale, qui se fonde sur une couverture d'assurance élargie. Dans la mesure de ses possibilités, Swisscom favorise l'intégration des personnes handicapées, assiste les collaborateurs qui rencontrent des difficultés personnelles, évite les licenciements et cherche des solutions socialement acceptables en cas de suppressions de postes. Swisscom s'appuie sur de nombreux programmes et initiatives pour promouvoir la protection de la santé auprès des collaborateurs. Elle leur offre en outre sécurité et soutien à travers un large éventail de prestations telles que la mise à disposition d'un service social, une participation aux frais de garde des enfants ou des possibilités de restauration à des tarifs préférentiels.
- **Discrimination:** tout collaborateur de Swisscom peut prétendre au respect absolu de sa dignité et de l'intégrité de sa personne à son poste de travail. En cas de discrimination, mais également en cas de question ayant trait notamment à la vie privée, à la cohabitation, à la santé ou aux finances, l'équipe du service social se tient à la disposition des collaborateurs sur différents sites en Suisse. Au cours des trois dernières années, 4 à 5% en moyenne des collaborateurs de Swisscom ont fait appel à un service de conseil individuel. Le service social propose différents cours afin de prévenir les tensions psychosociales, les discriminations ou les réactions liées à la charge de travail. Chaque année, quelques centaines de cadres et de collaborateurs profitent de cette offre de cours.

Rémunération des collaborateurs

Le système de rémunération compétitif de Swisscom contribue à attirer les spécialistes et les cadres motivés et hautement qualifiés, et à les garder à long terme au sein de l'entreprise. Le système salarial de Swisscom est constitué d'un salaire de base et d'une part variable liée au résultat. Le salaire de base dépend de la fonction, de la prestation individuelle et de la valeur de marché. La part variable liée au résultat est déterminée sur la base de la réalisation d'objectifs supérieurs tels que la fidélisation de la clientèle. Une prime supplémentaire récompense les collaborateurs qui ont accompli des prestations exceptionnelles et fait preuve d'une attitude exemplaire en 2010. Le système de rémunération des cadres et les conditions d'engagement correspondent aux recommandations d'économiesuisse concernant le Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise.

A l'issue des négociations salariales menées cette année, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un accord portant sur deux ans. La masse salariale augmentera de 2,6% en 2011, dont 0,9% pour les augmentations générales de salaire et 1,7% pour les augmentations individuelles. En 2012, l'augmentation de la masse salariale atteindra 2,4% (0,8% pour les augmentations générales et 1,6% pour les augmentations individuelles). Les collaborateurs dont le salaire est nettement supérieur au niveau du marché pour la fonction considérée bénéficieront, les deux années, d'une augmentation générale de 0,5%. Ce système devrait permettre de réduire les différences actuelles de salaires par rapport au marché. Les salaires des cadres font uniquement l'objet d'augmentations individuelles. A l'exception du groupe Swisscom IT Services, cette revue des salaires s'applique à l'ensemble des sociétés du groupe ayant intégré la convention collective de travail (CCT) de Swisscom fin 2010. Les sociétés du groupe Swisscom IT Services ont, sur la base des différents accords de soumission à la CCT, exercé leur droit à la réouverture des négociations. Une revue des salaires de cet ordre, qui porte sur les deux prochaines années, limite la liberté d'action de Swisscom IT Services, une liberté d'action dont elle a besoin pour s'affirmer par rapport à ses concurrents internationaux sur un marché âprement disputé. Jusqu'à présent, la reprise des négociations n'a débouché sur aucun accord. Une procédure d'arbitrage a été engagée.

La législation suisse ne fixe pas de salaire minimal. Les partenaires sociaux traitent cette question par le biais des conventions collectives de travail. La CCT de Swisscom prévoit un salaire minimal de CHF 45 500 (pour une semaine de 40 heures ou 2 080 heures de travail par an).

Présente dans toute la Suisse, Swisscom ne constate pas de différences majeures entre ses différents sites en matière de fixation du salaire. Les principaux sites de l'entreprise sont à Bellinzone, Berne, Coire, Lausanne, Lucerne, Olten, Saint-Gall, Sion et Zurich (sites employant plus de 400 collaborateurs). Une enquête portant sur les salaires d'entrée des plus jeunes collaborateurs (21 ans au maximum) du centre d'appels de Swisscom révèle que le salaire horaire moyen est de CHF 27.90 pour les débutants (échelon de fonction le plus répandu). Ce montant correspond à une valeur de 127% par rapport au salaire minimal de CHF 21.90. Swisscom accorde une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Développé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) permet de contrôler périodiquement les différences de salaire entre les hommes et les femmes au niveau de la structure salariale.

Jusqu'à présent (dernière enquête sur la base des salaires de juillet 2010), seules de faibles différences de salaires ont été constatées. Dans tous les cas, ces différences se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5% fixé par la Commission des achats de la Confédération.

Charges de personnel

en millions CHF	2010	2009	Variation
Charges salariales	2 035	2 049	-0,7%
Charges sociales	224	232	-3,4%
Charges de prévoyance	152	176	-13,6%
Autres charges de personnel	109	120	-9,2%
Total des charges de personnel	2 520	2 577	-2,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	19 547	19 479	0,3%
Effectif moyen en équivalent plein-temps	19 464	19 813	-1,8%

Les charges de personnel ont baissé de CHF 57 millions ou 2,2% à CHF 2 520 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul s'explique principalement aux effectifs inférieurs de Swisscom Suisse.

Satisfaction des collaborateurs

En mai 2010, l'état d'esprit des collaborateurs de Swisscom a fait l'objet d'une vaste enquête à laquelle trois quarts des collaborateurs ont pris part. Le taux de participation élevé et les résultats explicites de l'enquête constituent autant de sources de motivation pour l'avenir. Swisscom peut compter sur un degré élevé de satisfaction au travail et sur un attachement à l'entreprise supérieur à la moyenne de la part de ses collaborateurs. Il importe toutefois d'informer clairement le personnel sur l'utilisation des moyens financiers, les investissements futurs de grande envergure ainsi que les perspectives qui s'y rapportent. Les cadres de tous les échelons doivent accorder davantage d'attention à cette tâche particulière.

Points marquants

- Il est réjouissant de constater que l'attachement (l'engagement) envers Swisscom demeure supérieur à la moyenne (86 points sur 100).
- La satisfaction au travail se maintient à un niveau élevé (71 points sur 100), même si elle a légèrement fléchi par rapport aux sondages précédents.
- Le plaisir à travailler, la nature du travail, le salaire et le travail d'équipe sont jugés bons par les collaborateurs.
- L'alignement sur les coûts, le développement professionnel, l'information ouverte et l'orientation clientèle font l'objet d'une évaluation critique.

La Direction du groupe a convenu des mesures suivantes:

- Dans les processus décisionnels, la Direction mettra davantage l'accent sur la recherche d'un équilibre entre la satisfaction de la clientèle, la satisfaction des collaborateurs et l'alignement sur les coûts; elle présentera les défis qui en découlent et les intégrera en connaissance de cause au sein de l'organisation. Ces mesures tiennent compte en particulier des réactions critiques concernant l'alignement sur les coûts dans l'entreprise.
- Afin d'offrir de nouvelles perspectives tant personnelles que générales, il est nécessaire de prendre des initiatives à différents niveaux. Les collaborateurs et les supérieurs discutent ensemble des perspectives personnelles lors de chaque Performance Dialog.
- Les responsables des divisions se sont vu confier des mandats concrets: ils ont pour mission de renforcer l'encadrement dans un environnement particulièrement dynamique et de promouvoir la confiance et la responsabilité individuelle au sein de l'organisation.

Culture du feed-back

L'information et la communication favorisent la motivation et créent la transparence. Chez Swisscom, le principe de réciprocité vaut pour les cadres comme pour les collaborateurs: s'informer et informer activement constituent les bases de la culture de communication de l'entreprise.

Santé et sécurité au travail

Swisscom attache une grande importance à la santé et à la satisfaction de ses collaborateurs. Aussi investit-elle de manière ciblée dans les stratégies, 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 activement à l'ancrage des mesures prises.

En 2008, Swisscom a établi les fondements stratégiques de la GSE et défini les méthodes, les moyens financiers, les rôles, les responsabilités et les processus qui s'y rapportent. 2009 a vu l'avènement opérationnel du projet. Par le biais de 1 800 cours de formation destinés aux cadres, les responsables GSE ont établi la gestion des présences comme un élément de conduite du programme et instruit les unités GSE opérationnelles en conséquence (Case Management, Human Resources Consultants, service social). En 2010, la GSE a enregistré ses premiers succès dans le domaine de la réhabilitation: 1 100 entretiens organisés et 11 000 jours d'absence de moins qu'en 2009. Le taux d'absentéisme a ainsi pu être ramené de 3,26% en 2009 à 3,00% en 2010. D'aut-

tres secteurs peuvent également se prévaloir de résultats tangibles: à l'initiative des responsables GSE, les restaurants du personnel ont étendu leur offre, bénéficiant à cet égard de l'accompagnement scientifique de vivit SA. Par ailleurs, Swisscom assure la conduite du projet national de réintroduction ConCerto (employeurs, assurances sociales, offices AI/OFAS). Avec la collaboration de partenaires d'intégration importants, elle crée en outre des places de formation et de stage pour les collaborateurs atteints dans leur santé. En 2011, l'accent sera mis sur la prévention. La GSE entend abaisser le taux d'absentéisme à 2,09% d'ici à 2015.

Comme spécifié dans la convention collective de travail (CCT), Swisscom respecte et 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 aux représentants du personnel et un droit à l'information aux syndicats. 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.

Les directives, processus et moyens auxiliaires pour régler et mettre 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 cablex de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), qui englobe les dix éléments du système de sécurité en entreprise. Les mesures de santé et de sécurité à l'intention du personnel sont ainsi garanties lors de la mise en place de l'infrastructure.

Diversity

Diversity@Swisscom

Swisscom emploie des personnes aux profils très différents en termes de culture, d'âge, de genre, de religion et d'orientation sexuelle. Swisscom vise à encourager cette diversité, source de créativité et d'innovation. Diversity met en évidence l'importance de dialoguer ensemble. Pour les collaborateurs, il s'agit d'échanger et de remettre en question leurs points de vue et leurs valeurs, afin d'identifier des solutions nouvelles. En sa qualité d'entreprise, Swisscom souhaite faire preuve d'ouverture face à la diversité, face à la différence et face à des modes de pensée tournés vers l'avenir.

Chez Swisscom, deux aspects revêtent actuellement une importance majeure dans le domaine Diversity: La proportion de femmes au sein du top management et la diversité culturelle dans l'entreprise.

Si 28% environ des collaborateurs de Swisscom sont des femmes, cette part tombe à 12% au sein du top management. Swisscom entend être une entreprise attrayante pour les femmes et pour les hommes. Un rapport équilibré des genres est favorable à la marque Swisscom et à son image en tant qu'employeur, et a des répercussions positives sur le succès de l'entreprise. C'est pourquoi Swisscom soutient, par le biais de programmes ciblés, les collaboratrices talentueuses dans leur processus de développement professionnel et cherche à découvrir les talents de demain, au sein de l'entreprise comme à l'extérieur.

Les individus issus de cultures différentes sont l'expression d'une grande diversité d'opinions, d'idées, de compétences et de créativité. Chez Swisscom, les quelque 80 nations représentées témoignent de cette diversité. Les collaborateurs ont le choix entre des ateliers, des formations et des exposés pour échanger et se familiariser avec d'autres points de vue et d'autres valeurs.

Mis en œuvre pour la première fois en 2010, le programme Gender Development de Swisscom encourage les femmes de manière ciblée et souligne l'importance économique et sociale de la représentation féminine au sein du management. Swisscom cherche à promouvoir les femmes parmi les cadres de l'échelon intermédiaire au travers d'un programme de développement axé sur leurs besoins spécifiques, qui prévoit que des membres de la Direction du groupe et des membres de la Direction des sociétés du groupe appartiennent, en leur qualité de mentors, un soutien ciblé aux femmes talentueuses.

Recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Swisscom recrute des personnes qui ont foi en l'avenir et abordent les changements avec beaucoup d'énergie. Sur l'ensemble de ses sites, Swisscom veille à engager en priorité des personnes issues de la région environnante. 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

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. Cet aperçu de la vie professionnelle constitue une référence importante lors du choix du futur employeur. C'est la raison pour laquelle Swisscom propose aux étudiants et aux diplômés des hautes écoles, par le biais du programme de trainee ou de postes de junior, plusieurs possibilités relatives à l'orientation sur la pratique en cours d'études ou à l'entrée dans la vie professionnelle. Afin d'attirer les meilleurs diplômés en son sein, Swisscom est présente dans les hautes écoles de Suisse où elle s'associe à différentes activités.

Nouvelles chances pour les apprentis de demain

Swisscom forme actuellement 805 jeunes engagés dans cinq filières d'apprentissage. Ce chiffre montre que la part des apprentis au sein de Swisscom en Suisse demeure stable (environ 5%). Plus de 92% des 265 médiamaticiens, informaticiens, employés de commerce, gestionnaires du commerce de détail et télématiciens ont obtenu leur certificat d'apprentissage chez Swisscom à l'été 2010. Swisscom en a recruté 138 en interne; les autres apprentis ont opté pour une formation continue ou une autre solution. Un programme de transition a permis à de nombreux apprentis de trouver un emploi chez Swisscom à la fin de leur apprentissage. Par ailleurs, les responsables de la formation professionnelle sont en train de développer un concept de promotion de la relève. Le projet pilote relatif à la formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale pour les assistants de bureau et les infopraticiens a été mené à bien cette année. Cette formation facilite l'entrée dans la vie active des jeunes présentant de bonnes aptitudes pratiques. Certains apprentis peuvent enchaîner avec une formation accélérée débouchant sur un certificat fédéral de capacité, une possibilité qui n'existe pas avant l'introduction de l'attestation fédérale. Les expériences s'étant révélées majoritairement positives, Swisscom proposera de nouveau des places d'apprentissage pour la formation professionnelle initiale avec attestation fédérale en 2010 et 2011.

Depuis août 2010, les écoliers peuvent postuler pour une place d'apprentissage dans la nouvelle filière agent relation client avec certificat fédéral de capacité. La formation est assurée pour l'essentiel par les centres de contact avec la clientèle de Swisscom. Ce nouvel apprentissage valorise le contact téléphonique avec les clients et permet de réduire, grâce à une formation reconnue, les fluctuations dans ce domaine d'activité. En collaboration avec les principaux centres de service à la clientèle de Suisse, Swisscom soutient cette nouvelle filière et entend proposer aux jeunes de nouvelles possibilités de formation.

L'effectif du personnel en chiffres

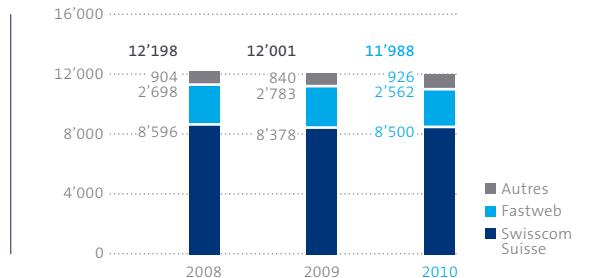
	Unité	2008	2008 en %	2009	2009 en %	2010	2010 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateur équivalent plein-temps	FTE / %	16 104	100,0%	15 995	100,0%	16 064	100,0%
Dont collaborateurs couverts dans les chiffres clés suivants							
	FTE / %	16 046	99,6%	15 641	97,8%	15 616	97,2%
Collaborateur équivalent plein-temps	FTE / %	13 909	86,7%	13 571	86,8%	13 500	86,4%
Collaborateurs à temps partiel	FTE / %	2 137	13,3%	2 070	13,2%	2 116	13,6%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminé	FTE / %	15 935	99,3%	15 538	99,3%	15 478	99,1%
Collaborateurs à engagement de durée déterminé	FTE / %	111	0,7%	103	0,7%	138	0,9%
Taux des femmes	FTE / %	4 641	28,9%	4 435	28,4%	4 357	27,9%
Taux des hommes	FTE / %	11 405	71,1%	11 206	71,6%	11 259	72,1%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE / %	2 796	17,4%	2 589	16,6%	2 531	16,2%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE / %	10 218	63,7%	9 885	63,2%	9 798	62,8%
Collaborateurs (plus que 50 ans)	FTE / %	3 032	18,9%	3 167	20,2%	3 287	21,0%
Age moyen	Années	40,5	n.a.	41,0	n.a.	41,2	n.a.
Taux des femmes dans le management supérieur	FTE / %	7	6,1%	12	9,8%	15	12,0%
Taux des hommes dans le management supérieur	FTE / %	107	93,9%	110	90,2%	110	88,0%
Taux des femmes dans le cadre inférieur	FTE / %	194	10,2%	207	10,0%	212	9,7%
Taux des hommes dans le cadre inférieur	FTE / %	1 711	89,8%	1 868	90,0%	1 968	90,3%
Collaborateurs à temps partiel	FTE	1 122	7,0%	1 217	7,8%	1 415	9,1%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	850	5,3%	840	5,4%	805	5,2%
Développement du personnel en Suisse							
Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	12 905	80,4%	13 481	86,2%	14 137	90,5%
Fluctuation en Suisse							
Départs / Taux de fluctuations des femmes	FTE / %	870	14,4%	575	12,2%	551	13,1%
Départs / Taux de fluctuations des hommes	FTE / %	1 660	11,1%	1 177	9,2%	1 179	10,7%
Taux de fluctuations total	FTE / %	2 530	12,1%	1 751	10,1%	1 730	11,4%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE / %	599	23,7%	411	23,5%	419	24,2%
Départs des collaborateurs à l'âge entre 30 et 50 ans	FTE / %	1 601	63,3%	969	55,3%	905	52,3%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE / %	330	13,0%	371	21,2%	406	23,5%
Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse							
Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	200	0,005%	580	0,015%	176	0,005%
Absences dues aux maladies	Nombre de jours	106 930	2,66%	111 731	2,79%	98 125	2,46%
Absences dues aux accidents professionnels / Taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	n.a.	n.a.	2 821	0,07%	3 140	0,08%
Absences dues aux accidents non professionnels / Taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	16 543	0,41%	15 394	0,38%	18 083	0,45%
Absences en totale	Nombre de jours	107 130	3,11%	115 132	3,26%	101 441	3,00%
Absences par FTE	Nombre de jour/FTE	6,7	n.a.	7,4	n.a.	6,5	n.a.

Marche des affaires du groupe

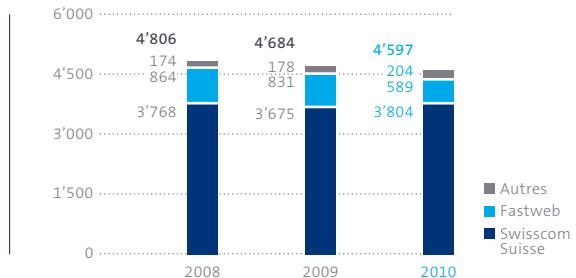
Principaux indicateurs financiers

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires net	11 988	12 001	-0,1%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684	-1,9%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	38,3	39,0	
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 625	2 689	-2,4%
Bénéfice net	1 786	1 923	-7,1%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 811	1 926	-6,0%
Bénéfice par action (en CHF)	34,96	37,18	-6,0%
Operating free cash flow	2 512	2 685	-6,4%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 903	1 987	-4,2%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 848	9 141	-3,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	19 547	19 479	0,3%

Chiffre d'affaires avec des clients externes en millions CHF



EBITDA en millions CHF



- A taux de change constant, le chiffre d'affaires net a crû de 2,1%.
- Le résultat d'exploitation ajusté avant amortissements (EBITDA) a progressé de 1,7%.
- Par rapport à l'exercice précédent, le bénéfice net a baissé de 7,1% et le bénéfice par action a reculé de 6,0%.

Résumé

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'inscrit à CHF 11 988 millions, a fléchi de 0,1% par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant, le chiffre d'affaires a crû de 2,1%. La filiale italienne Fastweb a généré un chiffre d'affaires net en progression de 1,5% en monnaie locale à EUR 1 880 millions. Hors Fastweb, le chiffre d'affaires a augmenté de CHF 208 millions ou 2,3% à CHF 9 426 millions. Cette hausse est essentiellement due à la reprise conjoncturelle, à des acquisitions réalisées par Swisscom IT Services et à la croissance de la téléphonie mobile et des offres combinées. L'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse d'un total de CHF 526 millions a pu être compensée par la croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 546 millions. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a diminué de CHF 87 millions ou 1,9% à CHF 4 597 millions. La baisse de l'EBITDA est due avant tout à une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) dans le cadre de la procédure en cours concernant Fastweb. Cette provision a été constituée suite à un rapport d'enquête demandé le 23 février 2010 par le juge d'instruction italien pour fraude à la TVA et association de malfaiteurs à l'encontre de Fastweb et d'autres personnes et entreprises. Corrigé de la provision constitué au premier trimestre 2010 pour la procédure en cours concernant Fastweb et la TVA ainsi que des effets de change, l'EBITDA est en progression de 1,7% comparé à l'exercice précédent.

Le bénéfice net a diminué de CHF 137 millions ou 7,1% à CHF 1 786 millions par rapport à l'exercice précédent. Le recul du bénéfice net est dû avant tout à une provision constituée dans le cadre de la procédure concernant Fastweb. Des charges d'impôt sur le résultat plus lourdes ont également pesé sur le bénéfice net. La part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA a fléchi de 6,0% par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 1 811 millions. Par voie de conséquence, le bénéfice par action a reculé de CHF 37,18 à CHF 34,96.

Les investissements ont diminué de 4,2% à CHF 1 903 millions, ce qui correspond à 15,9% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 16,6%). Cette baisse s'explique pour l'essentiel par des effets de change. Corrigés des effets de change, les investissements ont reculé de 1,2%.

Le free cash flow opérationnel (operating free cash flow) s'est contracté de CHF 173 millions ou 6,4% à CHF 2 512 millions. Ce recul s'explique principalement par les paiements effectués au titre de provisions dans le cadre de procédures d'interconnexion en Suisse. Le versement d'un dividende de CHF 21 (exercice précédent: CHF 20) sera proposé à l'Assemblée générale du 20 avril 2011, ce qui correspond à un montant total de CHF 1 088 millions.

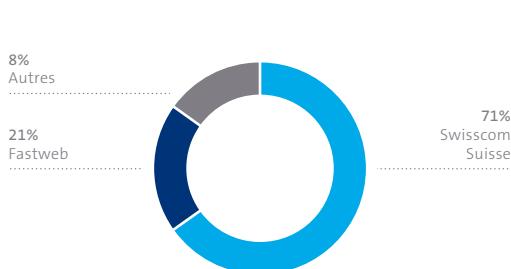
En l'espace d'un an, la dette nette a pu être réduite de CHF 293 millions à CHF 8 848 millions. Le rapport dette nette/EBITDA est passé de 2,0 à 1,9. En 2010, Swisscom a contracté deux emprunts obligataires, des prêts bancaires à long terme et des placements privés d'un montant d'environ CHF 2 200 millions, dont l'intégralité a été utilisée pour rembourser des prêts bancaires existants. Pour l'exercice 2011, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net d'au moins CHF 11,8 milliards, sur un EBITDA de plus de CHF 4,6 milliards et sur des investissements inférieurs à CHF 2 milliards. De l'avis de Swisscom, 2011 devrait être pour Fastweb une année charnière, marquée par une croissance nulle du chiffre d'affaires et par un EBITDA en légère hausse. Pour les exercices suivants, le chiffres d'affaires et le cash flow progresseront fortement du fait des initiatives de commercialisation et des efforts de rationalisation engagés. Les perspectives concernant les investissements n'incluent pas les dépenses prévues pour l'acquisition par voie d'enchères des fréquences de communication mobile en 2011, étant donné qu'à l'heure actuelle il est impossible d'en estimer le résultat et le prix de manière fiable. Pour la même raison, Swisscom renonce à établir une prévision de montant du free cash flow opérationnel. Les prévisions sont par ailleurs sujettes à des incertitudes en ce qui concerne l'évolution des monnaies. S'agissant de Fastweb, on part du principe que la conversion se fonde sur un cours de l'euro égal à CHF 1,30 (l'année précédente CHF 1,37). Si les objectifs sont atteints en 2011, Swisscom proposera le versement d'un dividende d'au moins CHF 21 par action.

Performance

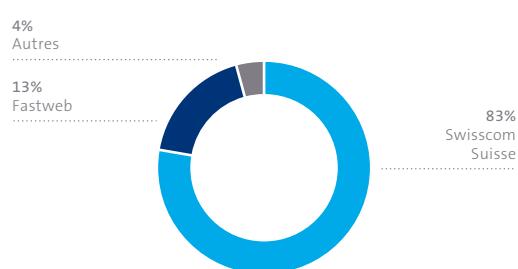
Compte de profits et pertes

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Swisscom Suisse	8 500	8 378	1,5%
Fastweb	2 562	2 783	-7,9%
Autres secteurs opérationnels	925	839	10,3%
Group Headquarters et élimination	1	1	-
Chiffre d'affaires avec clients tiers	11 988	12 001	-0,1%
Swisscom Suisse	3 804	3 675	3,5%
Fastweb	589	831	-29,1%
Autres secteurs opérationnels	340	351	-3,1%
Group Headquarters et élimination	(136)	(173)	-21,4%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684	-1,9%
Chiffre d'affaires net	11 988	12 001	-0,1%
Achats de biens et services	(2 665)	(2 648)	0,6%
Charges de personnel	(2 520)	(2 577)	-2,2%
Autres charges d'exploitation	(2 510)	(2 509)	0,0%
Propres prestations activées et autres produits	304	417	-27,1%
Charges d'exploitation	(7 391)	(7 317)	1,0%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684	-1,9%
Amortissements et dépréciations	(1 972)	(1 995)	-1,2%
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 625	2 689	-2,4%
Produits financiers et charges financières, net	(365)	(349)	4,6%
Part du bénéfice des sociétés associées	28	43	-34,9%
Bénéfice avant impôts sur le résultat	2 288	2 383	-4,0%
Charge d'impôt sur le résultat	(502)	(460)	9,1%
Bénéfice net	1 786	1 923	-7,1%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 811	1 926	-6,0%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires	(25)	(3)	-
Nombre moyen d'actions en circulation (en mio.)	51,798	51,800	-
Bénéfice par action (en CHF)	34,96	37,18	-6,0%

Parts des secteurs opérationnels du chiffre d'affaires en %



Parts des secteurs opérationnels d'EBITDA en %



Chiffre d'affaires net

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'inscrit à CHF 11 988 millions, s'est replié de CHF 13 millions ou 0,1% par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant, le chiffre d'affaires a crû de 2,1%. Cette progression est essentiellement due à la reprise conjoncturelle, à des acquisitions réalisées par Swisscom IT Services et à la croissance de la téléphonie mobile et des offres combinées. En hausse de 1,5%, le chiffre d'affaires de Swisscom Suisse avec la clientèle externe a atteint CHF 8 500 millions. La croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 546 millions a permis de neutraliser l'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse d'un total de CHF 526 millions et même de dégager un léger plus. Le chiffre d'affaires généré par la transmission mobile de données des clients Swisscom a augmenté de 33,2% à CHF 435 millions par rapport à l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires de Fastweb avec la clientèle externe exprimé en francs suisses est tombé de 7,9% à CHF 2 562 millions. En monnaie locale, le chiffre d'affaires net de Fastweb a progressé de 1,3%. Dans le secteur de la clientèle commerciale, Fastweb a pu consolider sa position. Les secteurs Clients privés et Petites et moyennes entreprises ont ressenti les effets de la pression concurrentielle croissante. En ce qui concerne les autres secteurs opérationnels, le chiffre d'affaires a bondi de 10,3% à CHF 925 millions, essentiellement sous l'effet des acquisitions d'entreprises réalisées par Swisscom IT Services. Hors acquisitions d'entreprises, le chiffre d'affaires des autres secteurs opérationnels avec la clientèle externe a gagné 3,3%.

Charges d'exploitation

Les achats de biens et services ont légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent, à savoir de CHF 17 millions ou 0,6% à CHF 2 665 millions. Hors acquisitions d'entreprises, on constate une baisse de CHF 15 millions ou 0,6%. Les charges de Swisscom Suisse ont augmenté, tandis que celles de Fastweb ont diminué en raison des effets de change. La hausse des charges de Swisscom Suisse résulte avant tout de l'augmentation des achats de matériel, en partie compensée par une baisse des prix de terminaison. Les frais de communication ont baissé, principalement du fait de la réduction des tarifs d'itinérance et de terminaison. L'augmentation des achats de matériel résulte de l'explosion des ventes de terminaux mobiles multifonctions (smartphones). Pour Fastweb, l'accroissement du nombre de clients a entraîné une augmentation des charges en monnaie locale.

Charges de personnel

Les charges de personnel ont diminué de CHF 57 millions ou 2,2% à CHF 2 520 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse s'explique principalement aux effectifs inférieurs de Swisscom Suisse. Avec 19 547 équivalents plein-temps au 31 décembre 2010, les effectifs étaient supérieurs de 0,3% ou 68 équivalents plein-temps à ceux de l'exercice précédent. La hausse résultant notamment des acquisitions d'entreprises réalisées par Swisscom Suisse et Swisscom IT Services a été en partie compensée par des gains d'efficacité.

Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation à CHF 2 510 millions sont pratiquement restées au même niveau que l'exercice précédent. Corrigées de la provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée au premier trimestre 2010 pour la procédure concernant Fastweb, les autres charges d'exploitation ont baissé de 4,0% par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est largement imputable aux effets de change.

Propres prestations activées et autres produits

En 2010, les propres prestations activées et les autres produits ont diminué de CHF 113 millions ou 27,1% pour s'établir à CHF 304 millions. Les autres produits de l'exercice précédent englobent des dommages-intérêts d'un montant d'EUR 20 millions (CHF 30 millions) que Telecom Italia a versés à Fastweb pour démarchage déloyal de clients.

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a diminué de CHF 87 millions ou 1,9% à CHF 4 597 millions. Le fléchissement de l'EBITDA est dû avant tout à une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée au premier trimestre 2010 en relation avec la procédure en cours concernant Fastweb. Corrigé de cet effet exceptionnel et des effets de change, l'EBITDA a progressé de 1,7% ou CHF 78 millions par rapport à l'exercice précédent, du fait notamment de la hausse du résultat d'exploitation de Swisscom Suisse.

Amortissements et dépréciations

Les amortissements et dépréciations, qui s'élèvent à CHF 1 972 millions, ont diminué de CHF 23 millions ou 1,2% par rapport à l'exercice précédent. Corrigés des effets de change, les amortissements ont progressé de CHF 52 millions ou 2,6%. Cette progression est principalement due aux montants investis par Swisscom Suisse dans un nouveau système de gestion de la clientèle qui est, depuis début 2010, amorti de façon linéaire sur la durée d'utilisation estimée. Les amortissements comprennent les amortissements résultant des reprises de sociétés à hauteur de CHF 149 millions (exercice précédent: CHF 163 millions) qui, dans le cadre de la répartition du prix d'achat, ont été enregistrés au titre d'immobilisations incorporelles.

Résultat financier net

Les charges financières nettes ont grimpé de CHF 16 millions à CHF 365 millions par rapport à l'exercice précédent. En revanche, les charges d'intérêts nettes ont diminué de CHF 20 millions par rapport à 2009. En raison de la vigueur du franc, l'effet de change s'est déprécié de CHF 72 millions. Au troisième semestre 2009 et 2010, la dissolution des relations de couverture dans le cadre du remboursement anticipé de dettes bancaires a entraîné des charges à hauteur de CHF 34 millions (exercice précédent: CHF 96 millions).

Entreprises associées

Le poste regroupe principalement les parts de Belgacom International Carrier Services, Cinetrade et LTV Pages Jaunes (précédemment PubliDirect). La quote-part du bénéfice des entreprises associées s'est repliée de CHF 15 millions à CHF 28 millions par rapport à l'exercice précédent. Les dividendes reçus de CHF 55 millions (exercice précédent: CHF 93 millions) concernent principalement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

Charge d'impôt sur le résultat

La charge d'impôt sur le résultat s'est montée à CHF 502 millions (exercice précédent: CHF 460 millions), ce qui correspond à un taux effectif de 21,9% (exercice précédent: 19,3%). L'augmentation du taux d'imposition effectif est due avant tout au fait que la provision constituée au premier trimestre 2010 dans le cadre de la procédure concernant Fastweb n'a engendré aucune conséquence fiscale positive. Swisscom table à long terme sur un taux d'imposition sur le résultat sans effets exceptionnels d'environ 21%. Les paiements d'impôts sur le résultat ont grimpé de CHF 65 millions à CHF 365 millions par rapport à l'exercice précédent.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net a diminué de CHF 137 millions ou 7,1% à CHF 1 786 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est dû avant tout à une provision constituée au premier trimestre 2010 dans le cadre de la procédure concernant Fastweb. Des charges d'impôts sur le résultat plus élevées ont également réduit le bénéfice net. Le bénéfice par action se calcule sur la base de la part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA et du nombre moyen d'actions en circulation. La part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA s'est abaissée de 6,0% par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 1 811 millions. Par voie de conséquence, le bénéfice par action a reculé de CHF 37,18 à CHF 34,96.

Influence des variations des taux de change

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

Les taux de change moyens ont évolué comme suit:

Monnaie	2010	2009	Variation
1 EUR	1,370	1,508	-9,1%
1 GBP	1,600	1,697	-5,7%
1 USD	1,038	1,083	-4,1%

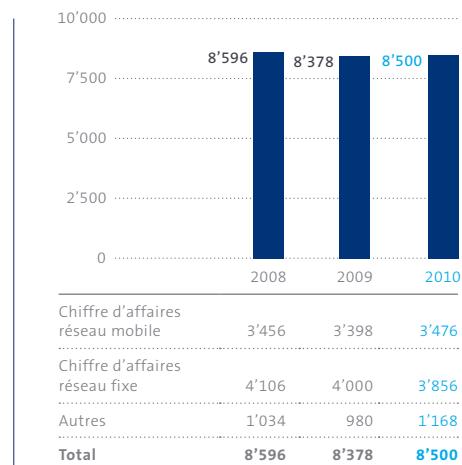
Les variations des taux de change se répercutent sur le chiffre d'affaires net, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) et le free cash flow opérationnel comme suit:

Evolution en %	Change en CHF	Changement en monnaie locale
Chiffre d'affaires net	-0,1%	2,1%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	-1,9%	-0,5%
Operating free cash flow	-6,4%	-6,3%

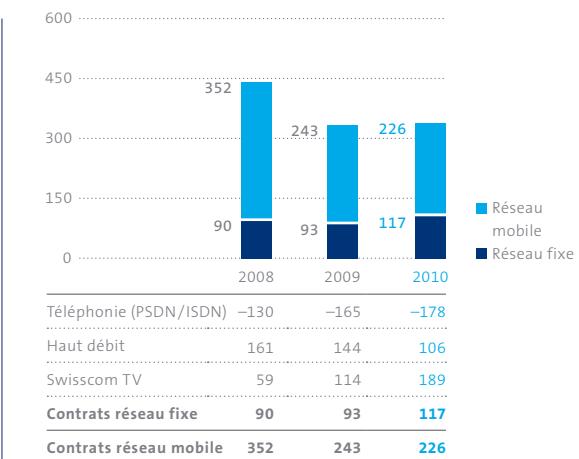
Marche des affaires des secteurs opérationnels

La présentation s'organise autour des secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises», «Wholesale» et «Réseau & Informatique» – regroupés sous «Swisscom Suisse», auxquels s'ajoutent «Fastweb» et les «Autres secteurs opérationnels». La division Group Headquarters, enfin, est présentée séparément.

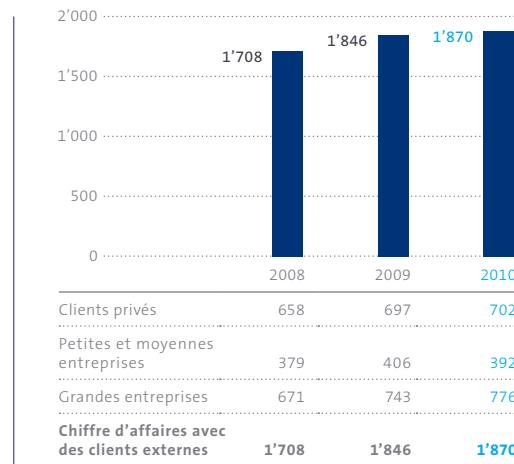
Evolution du chiffre d'affaires avec des clients externes de Swisscom Suisse en millions CHF



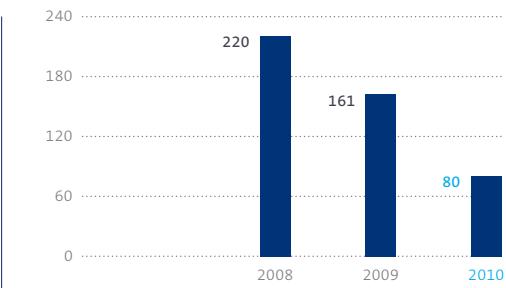
Variation des contrats clients retail de Swisscom Suisse en milliers



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



Variation 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	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	8 500	8 378	1,5%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	66	75	-12,0%
Chiffre d'affaires net Swisscom Suisse	8 566	8 453	1,3%
Charges directes	(1 877)	(1 870)	0,4%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(2 885)	(2 908)	-0,8%
Total des charges sectorielles	(4 762)	(4 778)	-0,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	3 804	3 675	3,5%
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,4	43,5	
Amortissements et dépréciations	(1 031)	(962)	7,2%
Résultat sectoriel	2 773	2 713	2,2%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 204	1 219	-1,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	11 716	11 866	-1,3%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	3 213	3 391	-5,2%
Raccordements d'abonnés dégroupés en milliers	255	153	66,7%
Total raccordements téléphoniques en milliers	3 468	3 544	-2,1%
Raccordements à haut débit en milliers	1 584	1 478	7,2%
Raccordements à haut débit Wholesale en milliers	226	331	-31,7%
Total raccordements à haut débit en milliers	1 810	1 809	0,1%
Clients Swisscom TV en milliers	421	232	81,5%
Clients téléphonie mobile (carte SIM) en milliers	5 828	5 602	4,0%
Chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU)	49	50	-2,0%
Nombre de minutes moyen par utilisateur mobile et par mois (AMPU)	119	115	3,5%

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



Evolution d'EBITDA de Swisscom Suisse en millions CHF



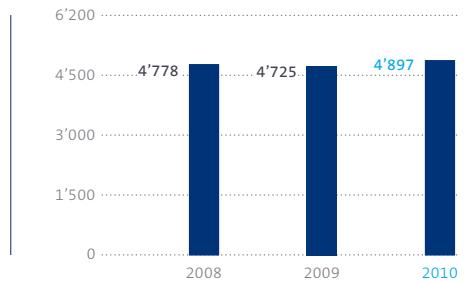
- > Le nombre de clients Swisscom TV a bondi de plus de 80% à 421 000.
- > La progression du nombre de clients s'est poursuivie dans les domaines de la communication mobile (+4,0%).
- > En 2010, 172 000 clients ont opté pour la nouvelle offre combinée Vivo Casa.
- > Le chiffre d'affaires des services mobiles de données a progressé de 33,2% à CHF 435 millions par rapport à l'exercice précédent.

Le chiffre d'affaires que Swisscom Suisse a réalisé avec les clients externes s'est apprécié de CHF 122 millions ou 1,5% à CHF 8 500 millions par rapport à 2009. La croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 546 millions a permis de neutraliser l'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse d'un total de CHF 526 millions, et même de dégager un léger plus. Par ailleurs, la reprise conjoncturelle et l'augmentation des ventes de terminaux mobiles multifonctions (smartphones) ainsi que le nombre plus élevé de terminaux mobiles se sont traduits par une hausse du chiffre d'affaires net. En 2010, 1,38 million de terminaux mobiles ont été vendus, dont la moitié environ de type smartphones. La tendance aux offres combinées et aux nouveaux modèles tarifaires (forfaits) s'est confirmée. En 2010, le nombre de clients Swisscom disposant d'une offre combinée a plus que doublé par rapport à l'exercice précédent. Fin 2010, 327 000 clients de Swisscom avaient opté pour le produit Vivo Casa (Swisscom TV, Internet et téléphonie sur le réseau fixe). En forte progression, le nombre de clients bénéficiant de tarifs forfaitaires a plus que doublé, passant à 145 000 fin 2010, soit une hausse de 83 000 clients. Le nombre de raccordements téléphoniques PSTN/ISDN a diminué de 178 000 ou 5,2% par rapport à l'année précédente, pour s'établir à un peu plus de 3,2 millions. Outre la perte de parts de marché au profit des câblo-opérateurs, ce recul s'explique surtout par le nombre croissant des raccordements d'abonnés dégroupés, qui sont passés de 102 000 à 255 000. Cette évolution est essentiellement due au fait que les clients Wholesale ont changé leurs raccordements à haut débit contre des raccordements d'abonnés dégroupés. Le nombre de raccordements à haut débit des clients Wholesale a diminué en conséquence de 105 000 unités pour s'établir à 226 000. En revanche, le nombre de raccordements à haut débit des clients finaux s'est apprécié de 106 000 ou 7,2% pour s'élever à 1,6 million. Le nombre de clients Swisscom TV a bondi de 81,5% en l'espace d'une année pour s'établir à 421 000 fin 2010. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients de téléphonie mobile a progressé de 226 000 ou 4,0% pour atteindre 5,8 millions. L'augmentation continue du nombre de clients et des ventes de smartphones a dynamisé le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de données, qui a progressé de 33,2% à 435 millions. Conséquence des baisses de prix et des nouveaux modèles tarifaires, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) a fléchi de 2,0% à CHF 49. Le résultat sectoriel avant amortissements a quant à lui augmenté de CHF 129 millions ou 3,5% par rapport à l'exercice précédent pour s'inscrire à CHF 3 804 millions. Cette hausse est due non seulement à la croissance du chiffre d'affaires mais aussi à différentes économies de coûts qui ont porté la marge de 43,5% à 44,4%.

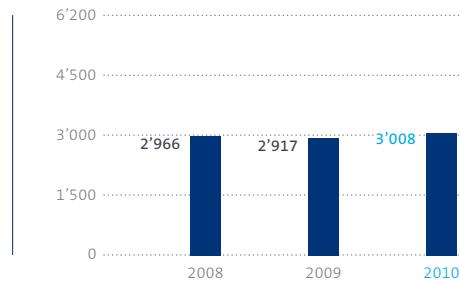
Clients privés

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	4 897	4 725	3,6%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	293	292	0,3%
Chiffre d'affaires net	5 190	5 017	3,4%
Charges sectorielles	(2 182)	(2 100)	3,9%
Résultat sectoriel avant amortissements	3 008	2 917	3,1%
Marge en % du chiffre d'affaires net	58,0	58,1	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	128	131	-2,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 607	4 671	-1,4%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	2 471	2 639	-6,4%
Raccordements à haut débit en milliers	1 396	1 306	6,9%
Clients Swisscom TV en milliers	409	231	77,1%
Clients téléphonie mobile (carte SIM) en milliers	4 519	4 422	2,2%

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



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- Le nombre de clients Swisscom TV a bondi de 77,1% pour s'établir à 409 000.
- Le nombre de clients de téléphonie mobile a augmenté de 2,2%.
- Le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de données a progressé de 37,1%.

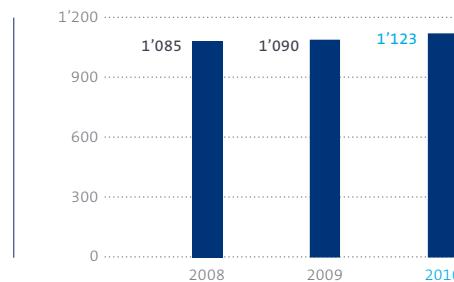
Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté de CHF 172 millions ou 3,6% à CHF 4 897 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par la reprise conjoncturelle, par la progression du nombre de clients, par la croissance des activités liées aux services mobiles de données ainsi que par l'augmentation des ventes de smartphones. Se jouant de l'érosion persistante des prix et de l'introduction de nouveaux modèles tarifaires (forfaits), le chiffre d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile a progressé du fait de l'utilisation croissante des services mobiles de données et de l'augmentation du nombre de clients. Par rapport à 2009, le nombre de clients de téléphonie mobile affiche une progression de 97 000 ou 2,2% à 4,5 millions. Stimulé notamment par la croissance des services mobiles de données, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) est resté stable à CHF 42 malgré les baisses de prix. S'agissant du réseau fixe, l'augmentation du nombre de clients pour le haut débit, Swisscom TV et les offres combinées a largement compensé le fléchissement des activités traditionnelles liées aux services vocaux et aux raccordements téléphoniques. Le nombre de raccordements à haut débit, pour sa part, affiche une progression nette de 90 000 ou 6,9% à 1,4 million par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de clients privés Swisscom TV a bondi de 77,1% en l'espace d'un an pour s'établir à 409 000 fin 2010. Les offres combinées ont rencontré un engouement croissant. Fin 2010, 306 000 clients privés disposaient d'une offre combinée Vivo Casa, ce qui correspond à une augmentation de 163 000 par rapport à l'exercice précédent. Les charges sectorielles ont augmenté de CHF 82 millions ou 3,9% par rapport à 2009. L'augmentation des coûts est principalement imputable à la progression des ventes de smartphones et à la hausse des dépenses engagées pour acquérir et fidéliser les clients. Les charges de personnel se sont contractées suite à la baisse des effectifs qui, en raison des mesures d'amélioration de l'efficacité, ont diminué en un an de 64 équivalents plein-temps ou 1,4% à 4 607 équivalents plein-temps. Dynamisé

principalement par la hausse du chiffre d'affaires, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de CHF 91 millions ou 3,1% par rapport à 2009, pour s'établir à CHF 3 008 millions.

Petites et moyennes entreprises

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 123	1 090	3,0%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	52	55	-5,5%
Chiffre d'affaires net	1 175	1 145	2,6%
Charges sectorielles	(306)	(310)	-1,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	869	835	4,1%
Marge en % du chiffre d'affaires net	74,0	72,9	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	9	9	-
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	733	765	-4,2%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	512	510	0,4%
Raccordements à haut débit en milliers	158	144	9,7%
Clients téléphonie mobile (carte SIM) en milliers	492	452	8,8%

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



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- Le chiffre d'affaires (+2,6%) et le résultat sectoriel avant amortissements (+4,1%) ont augmenté.
- Le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de données a progressé de 32,1%.
- Le nombre de clients dans les domaines du haut débit (+9,7%) et de la téléphonie mobile (+8,8%) a continué d'augmenter.

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 33 millions ou 3,0% à CHF 1 123 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique avant tout par l'accroissement du nombre de clients de téléphonie mobile ainsi que par la hausse des chiffres d'affaires provenant des services mobiles de données. Malgré une baisse du volume et des tarifs due à l'accroissement du nombre des raccordements à haut débit et des offres combinées, le chiffre d'affaires généré dans le secteur du réseau fixe est resté au niveau de l'exercice précédent. De son côté, le nombre de clients de téléphonie mobile a enregistré une hausse de 40 000 ou 8,8% à 492 000. Conséquence des baisses de prix et des nouveaux modèles tarifaires, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) a diminué de 3,2% à CHF 93. En 2010, le nombre de raccordements à haut débit a bondi de 9,7% à 158 000, ce qui représente une progression de 14 000 par rapport à 2009. Les charges sectorielles ont quant à elles légèrement diminué de CHF 4 millions ou 1,3% pour s'inscrire à CHF 306 millions. Grâce à la progression du chiffre d'affaires, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de CHF 34 millions ou 4,1% par rapport à l'exercice précédent à CHF 869 millions. En 2010, les effectifs de ce secteur ont diminué de 32 équivalents plein-temps ou 4,2% à 733 équivalents plein-temps.

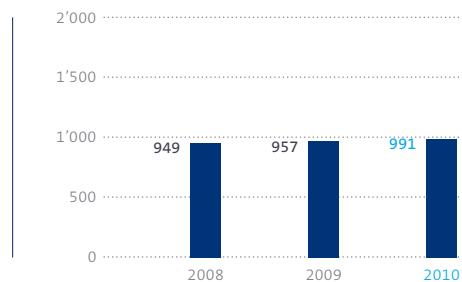
Grandes Entreprises

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 732	1 686	2,7%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	126	146	-13,7%
Chiffre d'affaires net	1 858	1 832	1,4%
Charges sectorielles	(867)	(875)	-0,9%
Résultat sectoriel avant amortissements	991	957	3,6%
Marge en % du chiffre d'affaires net	53,3	52,2	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	80	79	1,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	2 312	2 224	4,0%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	230	242	-5,0%
Raccordements à haut débit en milliers	30	28	7,1%
Clients téléphonie mobile (carte SIM) en milliers	817	728	12,2%

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



Evolution d'EBITDA en millions CHF



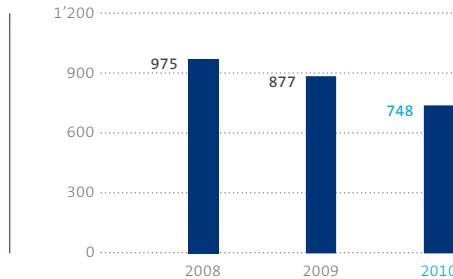
- Le chiffre d'affaires et le résultat sectoriel avant amortissements ont augmenté respectivement de 1,4% et 3,6%.
- Les activités de projet et d'externalisation se sont redressées après le fléchissement conjoncturel enregistré en 2009.

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 46 millions ou 2,7% à CHF 1 732 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation du volume d'affaires dans les domaines des activités de projet et d'externalisation suite à la reprise conjoncturelle ainsi que par la demande croissante de services mobiles de données. Le recul des tarifs et du volume dans le domaine de la téléphonie fixe et la baisse des prix du trafic et des abonnements de téléphonie mobile ont ainsi été largement compensés. Le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) a diminué de 7,0% à CHF 67. Le nombre moyen de minutes par utilisateur mobile et par mois (AMPU) s'est contracté de 6,6% à 166 minutes, sous l'effet notamment d'un changement des habitudes au profit des services mobiles de données. Les charges sectorielles ont reculé de CHF 8 millions ou 0,9% par rapport à l'exercice précédent à CHF 867 millions. S'agissant des charges indirectes, la baisse des prix du trafic a compensé l'augmentation des dépenses relatives à la hausse du chiffre d'affaires dans les activités de projet et d'externalisation. Suite à l'acquisition d'une entreprise en décembre 2010, les effectifs du personnel ont augmenté de 88 équivalents plein-temps 4,0% pour s'établir à 2 312 équivalents plein-temps. La hausse du chiffre d'affaires et la réduction des charges se sont traduites par une amélioration du résultat sectoriel avant amortissements de CHF 34 millions ou 3,6% à CHF 991 millions.

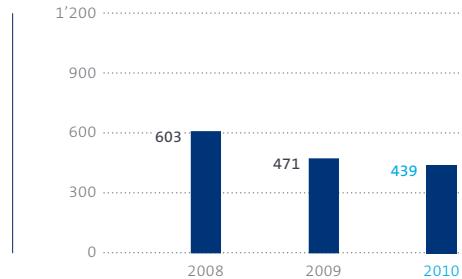
Wholesale

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	748	877	-14,7%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	505	568	-11,1%
Chiffre d'affaires net	1 253	1 445	-13,3%
Charges sectorielles	(814)	(974)	-16,4%
Résultat sectoriel avant amortissements	439	471	-6,8%
Marge en % du chiffre d'affaires net	35,0	32,6	
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	100	92	8,7%
Raccordements à haut débit en milliers	226	331	-31,7%
Raccordements d'abonnés dégroupés en milliers	255	153	66,7%

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



Evolution d'EBITDA en millions CHF



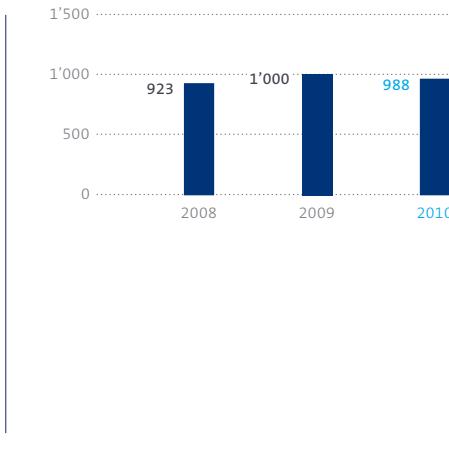
- Fin 2010, 255 000 raccordements d'abonnés étaient dégroupés en Suisse.
- La baisse des tarifs de terminaison a entraîné une baisse des chiffres d'affaires.

Au cours du dernier exercice, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 129 millions ou 14,7% à CHF 748 millions. Le chiffre d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile a reculé par rapport à 2009 principalement en raison de la baisse des tarifs de terminaison. Le chiffre d'affaires généré par les services d'interconnexion a fléchi suite à une diminution des volumes et à une baisse des prix. Par ailleurs, le dégroupage progressif du dernier kilomètre et le recul des services de données ont contribué au tassement du chiffre d'affaires. En l'espace d'un an, le nombre de raccordements à haut débit des clients Wholesale a chuté d'environ un tiers à 226 000, tandis que le nombre de raccordements d'abonnés dégroupés a augmenté de 102 000 à 255 000. Le chiffre d'affaires réalisé avec les autres secteurs s'est contracté de CHF 63 millions ou 11,1% à CHF 505 millions, du fait notamment de la baisse des tarifs de terminaison. Les charges sectorielles ont reculé de CHF 160 millions ou 16,4% à CHF 814 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul des charges s'explique par la baisse des tarifs de terminaison et par le fléchissement du volume dans le domaine des prestations d'interconnexion. Le résultat sectoriel s'est contracté de CHF 32 millions ou 6,8% à CHF 439 millions, principalement en raison du recul du chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes. La diminution du chiffre d'affaires réalisé avec les autres secteurs n'a eu qu'une incidence minime sur le résultat sectoriel.

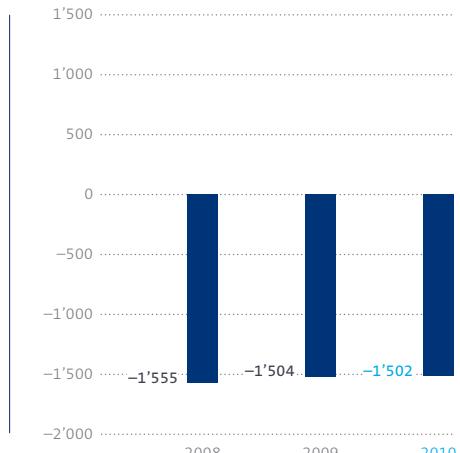
Réseau & Informatique

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Charges d'exploitation	(1 667)	(1 689)	-1,3%
Propres prestations activées et autres produits	165	185	-10,8%
Résultat sectoriel avant amortissements	(1 502)	(1 504)	-0,1%
Amortissements et dépréciations	(870)	(817)	6,5%
Résultat sectoriel	(2 372)	(2 321)	2,2%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	988	1 000	-1,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	3 964	4 114	-3,6%

Evolution des investissements en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



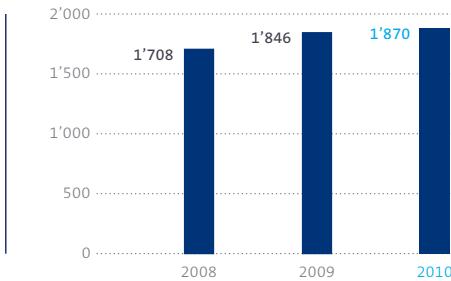
- Des mesures continues visant à accroître l'efficacité ont permis de réduire les effectifs.
- Une augmentation des investissements consacrés au déploiement du réseau à fibre optique et aux plateformes de communication IP s'est avérée nécessaire.

Le résultat sectoriel avant amortissements, à CHF -1 502 millions, s'est situé presqu'au niveau de l'exercice précédent. La baisse des charges d'exploitation résulte principalement de la diminution des coûts récurrents induite par les mesures d'amélioration de l'efficacité et la réduction des effectifs qui en découle. Par rapport à 2009, les effectifs ont diminué de 150 équivalents plein-temps ou 3,6% à 3 964 équivalents plein-temps. Les propres prestations activées et les autres produits ont diminué en raison d'une activité de projet plus faible qu'au cours de l'exercice précédent. Le résultat sectoriel a reculé de CHF 51 millions ou 2,2% à CHF -2 372 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est principalement due à un accroissement des amortissements de CHF 53 millions ou 6,5% à CHF 870 millions, notamment en raison de montants investis en 2009 dans un nouveau système de gestion de la clientèle, qui est, depuis début 2010, amorti de façon linéaire sur la durée d'utilisation estimée. De l'ordre de CHF 988 millions, le volume des investissements en 2010 est pratiquement resté au même niveau que pendant l'exercice précédent. La diminution des investissements réalisés dans les projets a été compensée, en grande partie, par une hausse des investissements liés à l'extension du réseau à fibre optique et à l'introduction d'une nouvelle plateforme de communication basée sur la technologie IP.

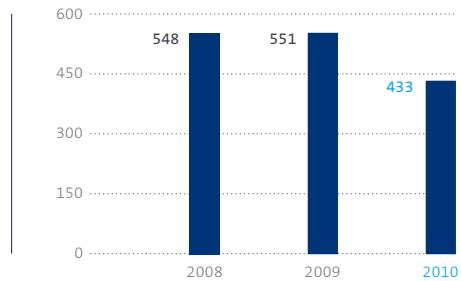
Fastweb

En millions EUR ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 870	1 846	1,3%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	10	7	—
Chiffre d'affaires net	1 880	1 853	1,5%
Charges sectorielles	(1 447)	(1 302)	11,1%
Résultat sectoriel avant amortissements	433	551	-21,4%
Marge en % du chiffre d'affaires net	23,0	29,7	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	427	434	-1,6%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	3 123	3 125	-0,1%
Clients à haut débit en milliers	1 724	1 644	4,9%

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



Evolution d'EBITDA en millions EUR



- Le chiffre d'affaires après correction a augmenté 3,7%.
- La marge EBITDA après correction a baissé de 1,3 point de pourcentage à 27,7%.
- La vigueur du franc s'est traduite par des taux de croissance nettement plus faibles en franc suisse.

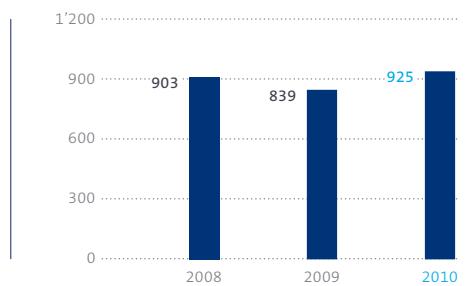
En 2010, le chiffre d'affaires net de Fastweb a affiché une progression de 1,5% à EUR 1 880 millions. En 2009 et en 2010, des chiffres d'affaires uniques d'EUR 20 millions et d'EUR 15 millions ont été réalisés. Si l'on tient également compte d'un ajustement dans la comptabilisation du chiffre d'affaires, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à 3,7% sur une base comparable. 80 000 nouveaux clients haut débit ont été enregistrés en douze mois, portant l'effectif de la clientèle à plus de 1,7 million (+4,9%). Dans le secteur de la clientèle commerciale, Fastweb a remporté près de 60% des contrats mis au concours, consolidant ainsi sa position sur ce marché. Les secteurs Clients privés et Petites et moyennes entreprises ont ressenti les effets de la pression concurrentielle croissante. Au premier trimestre 2010, une provision d'EUR 70 millions a été enregistrée au poste Autres charges d'exploitation suite à la procédure en cours concernant la taxe sur la valeur ajoutée. Les manques à gagner mentionnés et des charges de restructuration ont influé sur le résultat. Par conséquent, le résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA) a fléchi de 21,4% à EUR 433 millions par rapport à l'exercice précédent. La marge EBITDA, après correction, a reculé à 27,7%, ce qui s'explique essentiellement par une hausse des chiffres d'affaires réalisés avec des produits informatiques présentant des marges faibles. Au 31 décembre 2010, l'effectif du personnel était quasiment inchangé par rapport à l'année précédente et affichait 3 123 équivalents plein-temps. Les investissements ont diminué d'EUR 7 millions ou 1,6% à EUR 427 millions, sous l'effet du recul des investissements consentis dans l'infrastructure de réseau.

Dans les états financiers consolidés de Swisscom, la faiblesse continue de l'euro a eu un effet négatif sur le chiffre d'affaires et sur le résultat sectoriel avant amortissements. Le taux de change moyen CHF/EUR a diminué de 9,1% par rapport à la même période de l'année précédente. Exprimé en francs suisses, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes de Fastweb a reculé de 7,9%, alors qu'en monnaie locale, il a augmenté de 1,3%. Le résultat sectoriel avant amortissements a chuté de 29,1% dans la monnaie du groupe. En monnaie locale, cette diminution est de 21,4%.

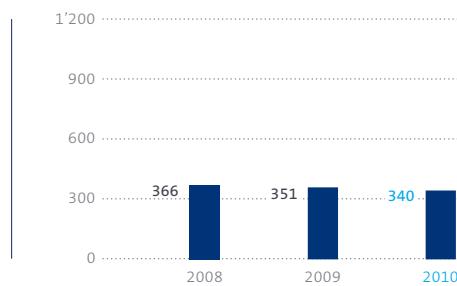
Autres secteurs opérationnels

En millions CHF ou selon indication	2010	2009	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	925	839	10,3%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	811	888	-8,7%
Chiffre d'affaires net	1 736	1 727	0,5%
Charges sectorielles	(1 396)	(1 376)	1,5%
Résultat sectoriel avant amortissements	340	351	-3,1%
Marge en % du chiffre d'affaires net	19,6	20,3	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	130	121	7,4%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 368	4 151	5,2%

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



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- Les acquisitions d'entreprises ont permis d'augmenter encore le chiffre d'affaires réalisé avec les tiers.
- Les chiffres d'affaires réalisés avec d'autres secteurs de Swisscom ont sensiblement diminué.
- Le résultat sectoriel avant amortissements s'est révélé légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent.

Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté de CHF 86 millions ou 10,3% à CHF 925 millions. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 92 millions ou 21,1% à CHF 527 millions. Hors acquisitions d'entreprises, le chiffre d'affaires avec les clients externes s'est apprécié de CHF 34 millions ou 8,3% par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par la conclusion, l'année passée, de nouveaux contrats portant sur différentes activités de projet et d'externalisation. S'agissant de Swisscom Participations, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes s'est élevé à CHF 320 millions, affichant presque le même niveau que l'année dernière. La hausse du chiffre d'affaires de cablex, qui résulte d'une augmentation des prestations de construction fournies, est venue contrer le recul du chiffre d'affaires de Swisscom Immeubles résultant de l'externalisation de la gestion des bâtiments en 2009 et la diminution des chiffres d'affaires réalisés par Swisscom Broadcast avec les services de transmission. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a diminué de CHF 77 millions ou 8,7% à CHF 811 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul s'explique essentiellement par l'externalisation de la gestion des immeubles de Swisscom Immeubles et par la baisse des achats de prestations d'autres secteurs auprès de Swisscom IT Services. De l'ordre de 1 396 millions, les charges sectorielles ont légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent (+1,5%). Les acquisitions d'entreprises et la hausse des prestations de construction fournies par cablex ont entraîné des charges supplémentaires, qui n'ont été que partiellement compensées par l'externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immeubles. Par conséquent, le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 11 millions ou 3,1% à CHF 340 millions. Avec 4 368 équivalents plein-temps au 31 décembre 2010, les effectifs étaient supérieurs de 5,2% ou 217 équivalents plein-temps à ceux de l'exercice précédent. Cette évolution résulte principalement des acquisitions d'entreprises. Les investissements ont augmenté de CHF 9 millions ou 7,4% à CHF 130 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de l'augmentation des investissements chez Swisscom Immeubles.

Group Headquarters

Le résultat d'exploitation avant amortissements a enregistré une progression de CHF 35 millions à CHF –125 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette amélioration est due pour l'essentiel à des économies ainsi qu'à la comptabilisation, dans le résultat de l'exercice précédent, de frais de projet non effectifs durant l'exercice sous revue. L'effectif des collaborateurs a augmenté de 0,9% à 340 équivalents plein-temps en l'espace d'une année.

Aperçu trimestriel 2009 et 2010

En millions CHF ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2009	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010
Chiffre d'affaires net	2 916	3 001	3 008	3 076	12 001	2 953	2 993	3 030	3 012	11 988
Achats de biens et services	(623)	(655)	(664)	(706)	(2 648)	(642)	(626)	(671)	(726)	(2 665)
Charges de personnel	(654)	(650)	(606)	(667)	(2 577)	(651)	(645)	(583)	(641)	(2 520)
Autres charges d'exploitation	(582)	(628)	(580)	(719)	(2 509)	(676)	(572)	(594)	(668)	(2 510)
Propres prestations activées et autres produits	82	136	92	107	417	74	79	76	75	304
Résultat d'exploitation (EBITDA)	1 139	1 204	1 250	1 091	4 684	1 058	1 229	1 258	1 052	4 597
Amortissements et dépréciations	(475)	(477)	(478)	(565)	(1 995)	(501)	(489)	(488)	(494)	(1 972)
Résultat d'exploitation (EBIT)	664	727	772	526	2 689	557	740	770	558	2 625
Résultat financier net	(65)	(69)	(141)	(74)	(349)	(64)	(100)	(113)	(88)	(365)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	8	12	9	14	43	4	7	7	10	28
Résultat avant impôts sur le résultat	607	670	640	466	2 383	497	647	664	480	2 288
Charge d'impôt sur le résultat	(123)	(134)	(127)	(76)	(460)	(120)	(151)	(129)	(102)	(502)
Bénéfice net	484	536	513	390	1 923	377	496	535	378	1 786
Part des actionnaires de Swisscom SA	484	530	512	400	1 926	394	493	536	388	1 811
Part des actionnaires minoritaires	–	6	1	(10)	(3)	(17)	3	(1)	(10)	(25)
Bénéfice par action (en CHF)	9,34	10,23	9,88	7,73	37,18	7,61	9,52	10,35	7,48	34,96
Chiffre d'affaires net										
Swisscom Suisse	2 079	2 113	2 136	2 125	8 453	2 091	2 132	2 177	2 166	8 566
Fastweb	664	719	678	732	2 793	672	659	624	621	2 576
Autres secteurs opérationnels	407	411	431	478	1 727	408	420	451	457	1 736
Group Headquarters	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6
Elimination inter-secteurs	(235)	(244)	(239)	(260)	(978)	(219)	(220)	(223)	(234)	(896)
Chiffre d'affaires net total	2 916	3 001	3 008	3 076	12 001	2 953	2 993	3 030	3 012	11 988
Résultat sectoriel avant amortissements										
Swisscom Suisse	919	938	967	851	3 675	929	972	1 012	891	3 804
Fastweb	182	217	211	221	831	82	203	188	116	589
Autres secteurs opérationnels	66	95	107	83	351	81	86	98	75	340
Group Headquarters	(34)	(34)	(32)	(60)	(160)	(32)	(29)	(36)	(28)	(125)
Elimination inter-secteurs	6	(12)	(3)	(4)	(13)	(2)	(3)	(4)	(2)	(11)
Total résultat sectoriel (EBITDA)	1 139	1 204	1 250	1 091	4 684	1 058	1 229	1 258	1 052	4 597
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles										
Swisscom Suisse	207	272	291	449	1 219	222	259	303	420	1 204
Fastweb	124	202	146	185	657	144	149	128	164	585
Autres secteurs opérationnels	21	40	20	40	121	19	24	36	51	130
Group Headquarters	–	1	1	–	2	–	–	–	–	–
Elimination inter-secteurs	(1)	(6)	(3)	(2)	(12)	(2)	(1)	(5)	(8)	(16)
Total des investissements	351	509	455	672	1 987	383	431	462	627	1 903
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps										
Swisscom Suisse	12 157	12 104	11 998	11 866	11 866	11 811	11 710	11 665	11 716	11 716
Fastweb	3 092	3 096	3 105	3 125	3 125	3 119	3 133	3 125	3 123	3 123
Autres secteurs opérationnels	4 524	4 437	4 258	4 151	4 151	4 160	4 296	4 381	4 368	4 368
Group Headquarters	329	333	343	337	337	337	341	340	340	340
Total effectif	20 102	19 970	19 704	19 479	19 479	19 427	19 480	19 511	19 547	19 547
Operating free cash flow	697	662	795	531	2 685	742	674	607	489	2 512
Dettes nettes	9 477	10 212	9 587	9 141	9 141	8 537	9 227	8 807	8 848	8 848

Aperçu trimestriel 2009 et 2010

En millions CHF ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2009	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010
Swisscom Suisse										
Chiffre d'affaires et résultats										
Clients privés	481	505	525	500	2 011	481	512	542	506	2 041
Petites et moyennes entreprises	105	112	116	113	446	110	120	125	120	475
Grandes entreprises	138	144	142	147	571	143	153	152	152	600
Wholesale	96	90	99	85	370	98	93	92	77	360
Chiffre d'affaires téléphonie mobile	820	851	882	845	3 398	832	878	911	855	3 476
Clients privés	543	535	534	543	2 155	538	532	531	537	2 138
Petites et moyennes entreprises	151	150	150	150	601	151	152	152	150	605
Grandes entreprises	192	189	190	193	764	185	182	180	185	732
Wholesale	130	121	119	110	480	105	95	95	86	381
Chiffre d'affaires réseau fix	1 016	995	993	996	4 000	979	961	958	958	3 856
Clients privés	4	5	6	7	22	21	23	27	28	99
Petites et moyennes entreprises	—	—	—	1	1	1	1	2	1	5
Grandes entreprises	1	2	1	2	6	2	1	3	2	8
Chiffre d'affaires produits convergeant	5	7	7	10	29	24	25	32	31	112
Petites et moyennes entreprises	—	1	1	1	3	—	1	1	—	2
Grandes entreprises	28	31	31	39	129	32	33	31	50	146
Chiffre d'affaires des solutions	28	32	32	40	132	32	34	32	50	148
Clients privés	126	141	131	139	537	146	139	157	177	619
Petites et moyennes entreprises	10	9	10	10	39	9	9	6	12	36
Grandes entreprises	53	52	53	58	216	52	65	65	64	246
Wholesale	2	6	9	10	27	1	4	—	2	7
Chiffre d'affaires autres	191	208	203	217	819	208	217	228	255	908
Clients privés	1 154	1 186	1 196	1 189	4 725	1 186	1 206	1 257	1 248	4 897
Petites et moyennes entreprises	266	272	277	275	1 090	271	283	286	283	1 123
Grandes entreprises	412	418	417	439	1 686	414	434	431	453	1 732
Wholesale	228	217	227	205	877	204	192	187	165	748
Chiffre d'affaires avec clients externes	2 060	2 093	2 117	2 108	8 378	2 075	2 115	2 161	2 149	8 500
Résultat sectoriel avant amortissements										
Clients privés	727	753	756	681	2 917	747	778	789	694	3 008
Petites et moyennes entreprises	211	203	213	208	835	210	220	224	215	869
Grandes entreprises	233	240	238	246	957	237	252	252	250	991
Wholesale	127	122	129	93	471	119	109	102	109	439
Réseau et IT	(378)	(381)	(369)	(376)	(1 504)	(384)	(386)	(356)	(376)	(1 502)
Elimination inter-secteurs	(1)	1	—	(1)	(1)	—	(1)	1	(1)	(1)
Total résultat sectoriel (EBITDA)	919	938	967	851	3 675	929	972	1 012	891	3 804
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,2	44,4	45,3	40,0	43,5	44,4	45,6	46,5	41,1	44,4

Aperçu trimestriel 2009 et 2010

En milliers ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2009	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010
Swisscom Suisse										
Clients privés	2 761	2 725	2 682	2 639	2 639	2 581	2 537	2 503	2 471	2 471
Petites et moyennes entreprises	511	510	510	510	510	514	513	513	512	512
Grandes entreprises	245	244	242	242	242	235	233	231	230	230
Raccordements PSTN/ISDN	3 517	3 479	3 434	3 391	3 391	3 330	3 283	3 247	3 213	3 213
Raccordements d'abonnés dégroupés	57	82	115	153	153	192	219	238	255	255
Total raccordements téléphoniques	3 574	3 561	3 549	3 544	3 544	3 522	3 502	3 485	3 468	3 468
Clients privés	1 217	1 246	1 274	1 306	1 306	1 333	1 349	1 369	1 396	1 396
Petites et moyennes entreprises	136	138	141	144	144	148	152	155	158	158
Grandes entreprises	26	26	26	28	28	28	29	29	30	30
Raccordements à haut débit en milliers	1 379	1 410	1 441	1 478	1 478	1 509	1 530	1 553	1 584	1 584
Wholesale	410	390	363	331	331	293	260	240	226	226
Raccordements à haut débit	1 789	1 800	1 804	1 809	1 809	1 802	1 790	1 793	1 810	1 810
Clients privés	139	165	186	231	231	268	308	348	409	409
Petites et moyennes entreprises	—	—	—	1	1	7	9	10	12	12
Clients Swisscom TV	139	165	186	232	232	275	317	358	421	421
Clients privés Postpaid	2 144	2 152	2 174	2 194	2 194	2 201	2 207	2 221	2 231	2 231
Clients privés Prepaid	2 134	2 160	2 170	2 176	2 176	2 180	2 180	2 198	2 213	2 213
Petites et moyennes entreprises	426	435	443	450	450	466	475	482	489	489
Grandes entreprises	672	684	704	728	728	744	764	789	817	817
Téléphonie mobile contrat simple	5 376	5 431	5 491	5 548	5 548	5 591	5 626	5 690	5 750	5 750
Clients privés	34	40	45	52	52	57	63	68	75	75
Petites et moyennes entreprises	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3
Téléphonie mobile produits convergent	35	41	47	54	54	59	65	71	78	78
Clients de téléphonie mobile	5 411	5 472	5 538	5 602	5 602	5 650	5 691	5 761	5 828	5 828
Clients privés	41	43	44	42	42	40	42	45	41	42
Petites et moyennes entreprises	92	98	99	95	96	89	95	97	90	93
Grandes entreprises	73	73	71	72	72	67	70	68	64	67
ARPU téléphonie mobile par mois en CHF	49	51	52	50	50	47	50	52	48	49
Clients privés	95	96	97	98	97	99	101	101	105	102
Petites et moyennes entreprises	203	211	211	210	209	203	213	212	214	211
Grandes entreprises	181	180	173	175	177	168	168	162	164	166
AMPU téléphonie mobile par mois en minutes	113	115	115	117	115	116	119	118	122	119
Trafic Retail en millions de minutes	2 595	2 375	2 285	2 446	9 701	2 434	2 269	2 162	2 297	9 162
Trafic Wholesale en millions de minutes	3 096	2 818	2 616	2 733	11 263	2 642	2 394	2 222	2 381	9 639

En millions EUR ou selon indication

Fastweb	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2009	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010
Clients privés										
Petites et moyennes entreprises	174	173	172	178	697	179	177	179	166	702
Grandes entreprises	101	105	100	100	406	104	104	93	95	392
Chiffre d'affaires avec clients externes	443	473	444	486	1 846	460	470	467	473	1 870
Résultat sectoriel (EBITDA)	122	143	139	147	551	57	143	141	92	433
Clients (en milliers)	1 542	1 575	1 605	1 644	1 644	1 678	1 694	1 712	1 724	1 724

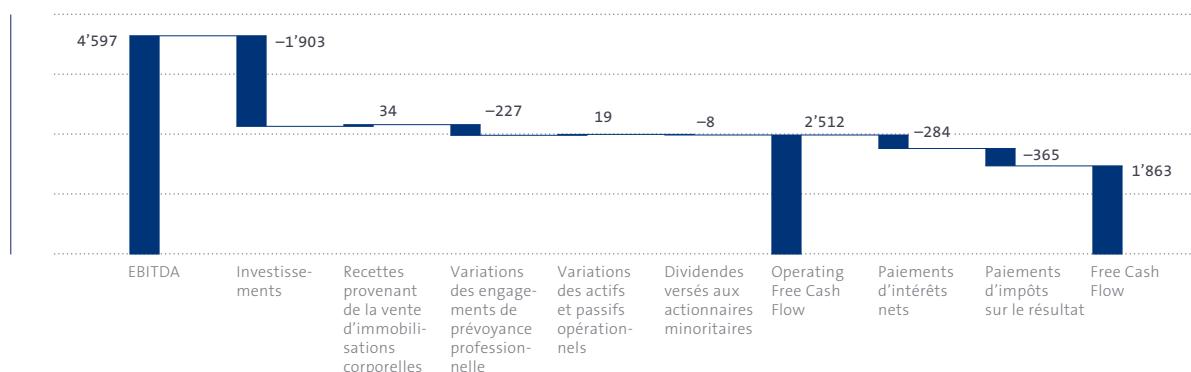
Situation financière et patrimoine du groupe

Situation financière

Flux de trésorerie

en millions CHF	2010	2009	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684	(87)
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(1 903)	(1 987)	84
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	34	31	3
Variation des engagements de prévoyance	(227)	(124)	(103)
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	19	135	(116)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(8)	(54)	46
Operating free cash flow	2 512	2 685	(173)
Paiements d'intérêts nets	(284)	(236)	(48)
Paiements d'impôts sur le résultat	(365)	(300)	(65)
Free Cash Flow	1 863	2 149	(286)
Flux de trésorerie nets d'investissement financiers	(6)	859	(865)
Constitution et remboursement de passifs financiers, net	(544)	(1 965)	1 421
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 036)	(984)	(52)
Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb	(246)	–	(246)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	(40)	(484)	444
Diminution nette des liquidités	(9)	(425)	416

Free Cash Flow en millions CHF



Le free cash flow opérationnel (operating free cash flow) a diminué de CHF 173 millions ou 6,4% à CHF 2 512 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est principalement dû à la modification des engagements de prévoyance et au versement de provisions pour les procédures judiciaires en cours d'un montant de CHF 179 millions. En 2010, les paiements effectués au titre de provisions dans le cadre de procédures d'interconnexion en Suisse se sont élevés à CHF 116 millions (exercice précédent: CHF 93 millions). Pour 2010, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) et la variation de l'actif circulant net reflètent une provision d'un montant d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée pour la procédure en cours concernant Fastweb. Dans le cadre de la procédure concernant Fastweb et la TVA, des paiements à hauteur d'EUR 46 millions

(CHF 63 millions) ont été effectués en 2010. Le recul des investissements à CHF 1 903 millions (−4,2%) résulte principalement des effets de change; après ajustement, il atteint 1,2%.

Le free cash flow a diminué de CHF 286 millions à CHF 1 863 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique certes par la baisse du free cash flow opérationnel, mais aussi par la hausse des paiements des intérêts nets et d'impôts sur le résultat: les paiements d'intérêts nets ont augmenté de CHF 48 millions, les paiements d'impôts sur le résultat de CHF 65 millions. La résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease a permis de céder quelque CHF 800 millions d'actifs financiers en 2009 et de rembourser quelque CHF 1,1 milliard de passifs financiers. En outre, les autres flux de trésorerie provenant des activités de financement de 2009 englobent des paiements de CHF 258 millions au titre de provisions dans le cadre de la résiliation anticipée des contrats de crossborder-lease. La constitution et le remboursement de passifs financiers se sont soldés, au cours de l'exercice sous revue, par une sortie de trésorerie de CHF 544 millions nets. Les dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA en 2010 se sont élevés à CHF 1 036 millions (exercice précédent: CHF 984 millions). En 2010, les actionnaires minoritaires de Fastweb se sont vu soumettre une offre de rachat d'EUR 18 par action. En 2010, des parts supplémentaires de Fastweb ont été acquises à hauteur de 12,9%, ce qui correspond à un prix d'achat d'EUR 185 millions (CHF 246 millions). Une procédure de rachat a été engagée pour les 5,1% d'actions encore en circulation de Fastweb. L'opération d'acquisition des parts minoritaires restantes devrait être achevée au premier trimestre 2011.

Patrimoine

Etat de la situation financière

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009	Variation
Actifs			
Liquidités et placements à court terme	605	710	−14,8%
Clients et autres débiteurs	2 742	2 926	−6,3%
Immobilisations corporelles	7 899	8 176	−3,4%
Goodwill	6 261	6 664	−6,0%
Autres immobilisations incorporelles	2 023	2 358	−14,2%
Sociétés associées et placements à long terme	646	652	−0,9%
Actifs d'impôts sur le résultat	101	105	−3,8%
Actifs de prévoyance professionnelle	263	38	592,1%
Autres actifs courants et non courants	790	553	42,9%
Total des actifs	21 067	22 144	−4,9%
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	9 772	10 219	−4,4%
Fournisseurs envers des tiers	2 215	2 314	−4,3%
Engagements de prévoyance professionnelle	341	351	−2,8%
Provisions	862	877	−1,7%
Passifs d'impôts sur le résultat	588	742	−20,8%
Autres passifs courants et non courants	1 005	1 031	−2,5%
Total des passifs	14 783	15 534	−4,8%
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	6 256	6 291	−0,6%
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	28	319	−91,2%
Total des capitaux propres	6 284	6 610	−4,9%
Total des passifs et des capitaux propres	21 067	22 144	−4,9%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	29,8%	29,9%	

L'état de la situation financière affichait CHF 21 067 millions, soit une réduction de 4,9% imputable essentiellement à la vigueur du franc. De 1,484 fin 2009, le cours de change CHF/EUR est passé à 1,25, soit une baisse de 15,8%. Suite aux variations des cours de change, des pertes de monnaies étrangères après impôt d'un montant de CHF 752 millions ont été enregistrées en 2010 dans les autres éléments du résultat global. Au 31 décembre 2010, les pertes cumulées non réalisées découlant de la conversion des monnaies étrangères en provenance de filiales étrangères se sont élevées à CHF 1 550 millions (après impôt) dans les capitaux propres. De plus, l'opération d'acquisition des parts minoritaires restantes dans Fastweb a pesé à hauteur de CHF 349 millions sur les capitaux propres. Les capitaux propres ont donc diminué de CHF 326 millions ou 4,9% à CHF 6 284 millions, tandis que leur quote-part s'est contractée de 0,1% à 29,8%.

Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Au 31 décembre 2010, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 149 millions. L'écart par rapport aux capitaux propres figurant dans l'état consolidé de la situation financière s'explique principalement par les bénéfices retenus par les filiales et par des méthodes de comptabilisation et d'évaluation divergentes. En vertu des principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est possible de distribuer ni le capital-actions ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Au 31 décembre 2010, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 086 millions.

En millions CHF ou selon indication	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	Variation
Immobilisations corporelles	8 214	8 176	7 899	277
Goodwill	6 633	6 664	6 261	403
Autres immobilisations incorporelles	2 282	2 358	2 023	335
Autres actifs, nets	(905)	(787)	(813)	26
Des actifs et passifs opérationnels, nets	16 224	16 411	15 370	1 041
Dettes nettes	(10 071)	(9 141)	(8 848)	(293)
Engagements de prévoyance	(428)	(313)	(78)	(235)
Impôts sur les bénéfices	(465)	(637)	(487)	(150)
Parts dans des sociétés associées	231	228	231	(3)
Autres	119	62	96	(34)
Fonds propres	5 610	6 610	6 284	326

Prévoyance professionnelle

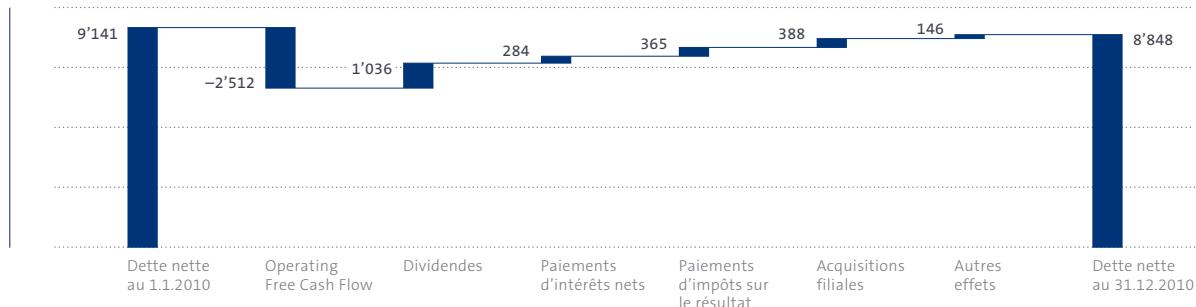
Les engagements et les charges de prévoyance figurant dans les états financiers consolidés sont évalués conformément aux normes comptables IFRS. Les engagements de prévoyance selon les normes IFRS se chiffraient à CHF 1 160 millions fin 2010 mais seulement CHF 78 millions étaient comptabilisés. Un avoir de CHF 263 millions et une dette de CHF 341 millions sont présentés dans l'état de la situation financière. Les engagements de prévoyance non comptabilisés comprennent les pertes actuarielles non encore amorties de CHF 1 205 millions ainsi que les modifications aux régimes avec effet rétroactif non encore amorties de CHF 123 millions. L'évaluation des engagements conformément aux normes comptables suisses (Swiss GAAP RPC) et l'évaluation effectuée selon les normes IFRS débouche sur un écart de quelque CHF 1,2 milliard. Contrairement au calcul effectué selon les normes Swiss GAAP RPC, les normes IFRS tiennent également compte des futures augmentations de salaires, de cotisations et de rentes ainsi que des futurs départs à la retraite anticipée. Qui plus est, les engagements sont évalués selon un taux d'escompte différent.

Dette nette

La dette nette comprend les passifs financiers sous déduction des liquidités, des placements à court terme et des placements à taux fixe à long terme. Suite à une modification des règles comptables relatives aux contrats de location, lesdits contrats de location portant sur les terrains sont désormais classés dans la catégorie de location-financement. Le changement opéré dans les règles comptables doit être appliqué rétrospectivement. Il en découle une augmentation de la dette nette de CHF 209 millions au 31 décembre 2009. 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	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	Variation
Dettes nettes	10 071	9 141	8 848	-3,2%
Taux d'endettement	75,4%	70,1%	70,2%	
Ratio dettes nettes/capitaux propres	1,8	1,4	1,4	-
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	2,1	2,0	1,9	(0,1)

Evolution de la dette nette en millions CHF



Par rapport à l'exercice précédent, le rapport dette nette/EBITDA s'est réduit de 2,0 pour s'établir à 1,9. Tirant profit des conditions avantageuses du marché des obligations, Swisscom a émis en août 2010 deux emprunts obligataires d'un montant total de CHF 750 millions pour des durées de deux et douze ans et en plus a contracté des prêts bancaires et des placements privés. Ces fonds ont été utilisés pour rembourser des dettes bancaires. Cette opération a permis de poursuivre l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relative aux passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 30%.

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 2010 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
Emprunts sur le marché monétaire	700	—	—	—	—	700
Prêts bancaires	5	—	1 303	—	91	1 399
Emprunts obligataires	—	250	2 300	2 100	500	5 150
Placements privés	—	150	344	950	—	1 444
Passifs résultant de contrats de location-financement	14	24	19	32	586	675
Autres passifs financiers	15	—	5	—	—	20
Total	734	424	3 971	3 082	1 177	9 388

Investissements

Introduction

Swisscom s'attache à garantir, à l'avenir également, la qualité élevée de son infrastructure de réseau par le biais d'investissements ciblés. A cet égard, l'extension des réseaux à fibre optique ainsi que la transition vers une infrastructure tout IP jouent un rôle de premier ordre. Tant sur le réseau fixe que sur le réseau mobile, les volumes de données transmises ont fortement augmenté. Or cette tendance va se poursuivre ces prochaines années. Les services de communication et médias modernes, les portails vidéo et les offres de téléchargement en flux continu, de même que les nouvelles applications commerciales comme les services VoIP, les Unified Communications ou les visioconférences vont continuer d'entraîner une explosion des besoins en bande passante et du volume du trafic. Swisscom a anticipé cette évolution en démarrant l'extension de son réseau à fibre optique sur son réseau fixe. Pour ce faire, Swisscom a opté pour une approche multifibre: outre la concurrence entre infrastructures avec d'autres plateformes (réseaux câblés), cette dernière permet la compétition entre exploitants de réseau à fibre optique et préserve une innovation maximale dans l'architecture de réseau et la fourniture de services. Le développement ciblé des nœuds de transmission locaux et le recours aux technologies DSL de pointe complètent le déploiement du réseau à fibre optique, en vue d'accroître à court et moyen termes la couverture de réseau et les bandes passantes. Swisscom applique les normes de téléphonie mobile les plus récentes, comme le HSPA/HSPA+, afin de faire face à la progression du volume de données sur le réseau mobile. L'entreprise étudie en outre l'introduction de la nouvelle génération de téléphonie mobile LTE (Long Term Evolution), qui autorise des débits et des volumes de données plus élevés. Cette introduction dépendra notamment de l'obtention des fréquences nécessaires, qui pourront être acquises dans le cadre d'une procédure d'adjudication en 2011. A cette occasion, toutes les concessions de communication mobile pour la période allant jusqu'à 2028 seront réattribuées par le biais d'enchères. Swisscom est titulaire de concessions de radiocommunication mobile GSM et UMTS qui arriveront à échéance fin 2013 respectivement fin 2016. En Italie, Fastweb, qui exploite le deuxième réseau du pays, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son réseau se compose d'un réseau de base propre à l'entreprise, assurant des connexions à haut débit, et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique.

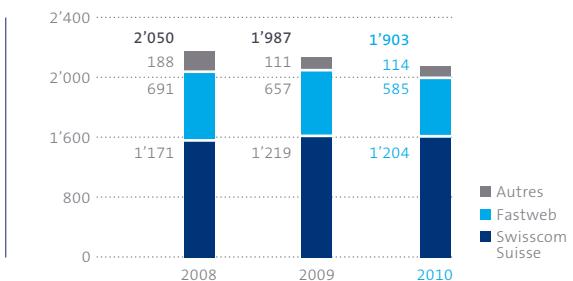
Investissements réalisés en 2010

En millions CHF ou selon indication	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	Variation
Investissements répétitifs ¹	515	487	507	4,1%
Nouvelle infrastructure de réseau (Next Generation Network) ²	308	387	448	15,8%
Projets	352	345	249	-27,8%
Swisscom Suisse	1 171	1 219	1 204	-1,2%
Fastweb	691	657	585	-11,0%
Autres secteurs opérationnels	191	121	130	7,4%
Group Headquarters et élimination	(3)	(10)	(16)	60,0%
Total des investissements	2 050	1 987	1 903	-4,2%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	16,8	16,6	15,9	

¹ Investissement dans l'extension des capacités, service universel et dégroupage

² Investissements en fibre optique, VDSL, ALL-IP et haut débit mobile

Evolution d' investissements en millions CHF



Les investissements de Swisscom ont diminué de 4,2% à CHF 1 903 millions, ce qui correspond à 15,9% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 16,6%). Cette baisse s'explique pour l'essentiel par des effets de change. Corrigés de ces effets, les investissements ont reculé de 1,2%. 63% des investissements sont revenus à Swisscom Suisse, 31% à Fastweb et 6% aux autres secteurs opérationnels.

Swisscom Suisse

Au sein de Swisscom Suisse, les investissements ont reculé de CHF 15 millions ou 1,2% à CHF 1 204 millions par rapport à l'exercice précédent. Au total, les investissements de Swisscom Suisse se sont élevés à 14,1% du chiffre d'affaires. Le recul des investissements par rapport à l'année précédente s'explique, à contrario, par des investissements élevés réalisés en 2009 dans des projets, dont le volume a diminué de CHF 96 millions ou 27,8%. Citons notamment la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de la clientèle, qui s'est achevée fin 2009. En revanche, les investissements engagés dans les réseaux de nouvelle génération ont augmenté de CHF 61 millions ou 15,8% par rapport à l'exercice précédent. En 2010, les premiers contrats de coopération portant sur l'extension du réseau à fibre optique en Suisse ont été signés. Les investissements affectés à l'activité opérationnelle, qui représentent 42% de la totalité des investissements, ont augmenté de CHF 20 millions ou 4,1% à CHF 507 millions. En raison de la procédure d'adjudication par enchères des licences de téléphonie mobile en 2011, Swisscom table l'an prochain sur une hausse du volume d'investissement.

Fastweb

Les investissements consentis par Fastweb ont diminué de CHF 72 millions ou 11,0% à CHF 585 millions. En monnaie locale, cette baisse s'élève à EUR 7 millions ou 1,6%. Elle s'explique par le recul des investissements engagés dans l'infrastructure de réseau. En 2010, le montant des investissements induits par les clients s'est établi à environ 41% (exercice précédent: 42%) du total des investissements.

Autres secteurs opérationnels

Le volume des investissements des autres secteurs opérationnels a augmenté de CHF 9 millions ou 7,4% à CHF 130 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est essentiellement imputable aux investissements consentis par Swisscom Immeubles SA. Un montant de CHF 47 millions a été investi par Swisscom IT Services en 2010, principalement dans les serveurs, les systèmes de sauvegarde et les terminaux sur les postes de travail.

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 16 février 2011. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'a eu lieu.

Prévisions

Perspectives financières

en milliards de CHF, excepté indications par action	2010 effectif	Perspectives 2011
Chiffre d'affaires net	12,0	au moins 11,8
Résultat d'exploitation avant amortissements	4,6	plus de 4,6
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1,9	inférieur 2,0
Dividende par action (en CHF)	21 ¹	au moins 21

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

Pour l'exercice 2011, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net d'au moins CHF 11,8 milliards, sur un EBITDA de plus de CHF 4,6 milliards et sur des investissements inférieurs à CHF 2 milliards. De l'avis de Swisscom, 2011 devrait être pour Fastweb une année charnière, marquée par une croissance nulle du chiffre d'affaires et par un EBITDA en légère hausse. Pour les exercices suivants, le chiffres d'affaires et le cash flow progresseront fortement du fait des initiatives de commercialisation et des efforts de rationalisation engagés. Les perspectives concernant les investissements n'incluent pas les dépenses prévues pour l'acquisition par voie d'enchères des fréquences de communication mobile en 2011, étant donné qu'à l'heure actuelle il est impossible d'en estimer le résultat et le prix de manière fiable. Pour la même raison, Swisscom renonce à établir une prévision de montant du free cash flow opérationnel. Les prévisions sont par ailleurs sujettes à des incertitudes en ce qui concerne l'évolution des monnaies. S'agissant de Fastweb, on part du principe que la conversion se fonde sur un cours de l'euro égal à CHF 1,30 (l'année précédente CHF 1,37). Si les objectifs sont atteints en 2011, Swisscom proposera le versement d'un dividende d'au moins CHF 21 par action.

Risques

Prendre des risques calculés – L'objectif du processus de gestion des risques est d'évaluer les risques pour optimiser le succès de l'entreprise.

Généralités sur la situation en matière de risques

Les changements qui relèvent des catégories «risque stratégique, risque de crédit, risque de marché, risque commercial et risque opérationnel» sont susceptibles d'exercer une influence négative à long terme sur les objectifs de l'entreprise. De tels changements doivent être identifiés, évalués et, le cas échéant, gérés à l'aide d'une stratégie de gestion des risques appropriée. Les risques identifiés font l'objet d'un contrôle permanent et, pour autant que cela soit possible et judicieux, sont intégrés dans le budget de Swisscom. La plupart des risques de régulation et des risques structurels (évolution technologique) ne peuvent toutefois pas être pris en compte ou ne sont pris en compte que partiellement.

Le secteur des télécommunications, qui se caractérise par des changements continus en matière de technologie, de régulation, de concurrence et de comportement de la clientèle, subit l'influence grandissante de nouvelles tendances. L'entreprise de télécommunication se départit du rôle classique qui lui est dévolu pour se muer en un fournisseur de services opérant sur un marché TIME (Telecommunication, Information, Media, Entertainment) des plus dynamiques.

Des décisions émanant de cet environnement de régulation, dont les répercussions sur la performance financière du groupe Swisscom pourraient être importantes, sont attendues au cours du prochain exercice.

Sont également considérés comme facteurs de risque les changements de l'environnement concurrentiel ou les risques techniques, comme par exemple une interruption des activités.

Depuis la crise financière, l'évolution économique demeure incertaine. Une nouvelle crise économique (ou financière) renforcerait dans tous les cas certains risques supportés par Swisscom.

Le passage, dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), à un modèle de «selective service integrator» pourrait, à long terme, générer des risques et exiger des adaptations fondamentales dans les domaines du capital humain, de la transformation et du modèle commercial.

Sous l'effet de l'évolution démographique, de nouvelles opportunités et de nouveaux défis se présenteront en outre aux fournisseurs TIC tels que Swisscom dans les domaines de la conception de produits, de la fourniture de services, de la communication et du marketing.

Organisation de la gestion des risques et des opportunités

Organisation de la gestion des risques:

- Le secteur de la gestion des risques est directement subordonné au CFO de Swisscom SA.
- Le manuel relatif à la gestion des risques définit les rôles, les responsabilités, les processus et les méthodes, déterminant ainsi l'organisation de la gestion des risques au sein du groupe Swisscom.
- L'évaluation détaillée des risques est réalisée une fois par an (entretiens avec des experts, ateliers) et l'actualisation du profil de risques une fois par trimestre, pour toutes les sociétés du groupe et pour Group Headquarters. Il est ainsi possible, selon l'actualité et le domaine concerné, d'affecter des ressources à court terme afin de gérer les risques évolutifs.
- L'établissement de rapports trimestriels à l'intention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe, qui couvre tant les risques majeurs (top risks) que les risques principaux supportés par les sociétés du groupe, sert à la communication et à la validation de l'évaluation des risques.
- L'impact des risques est mis en relation avec les principaux indicateurs de Swisscom que sont le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA), le free cash flow opérationnel (OpFCF) et le ratio dette nette/EBITDA (NetDebt). De plus, l'impact des risques sur la stratégie à trois piliers de Swisscom fait l'objet d'une analyse et d'une représentation distinctes.
- Les profils de risque sont les principaux outils mis en œuvre pour procéder à une évaluation qualitative ou quantitative des risques. Les indicateurs EBITDA et free cash flow opérationnel sont utilisés à cette fin. En matière de gestion du risque financier, on recourt à des outils quantitatifs (analyses de sensibilité).
- L'interdépendance des risques est soumise à une analyse, notamment dans le domaine du Business Continuity Management et de la gestion des risques liés aux projets.
- Un outil de gestion des risques assure la saisie standardisée des risques et, partant, leur archivage.

Système interne de contrôle et de gestion des risques

Global et axé sur le long terme, le système de gestion des risques de Swisscom prend en considération les événements tant internes qu'externes. L'évaluation des risques et la stratégie de gestion des risques sont documentées de manière transparente. Il est tenu compte des informations pertinentes émanant du système de contrôle interne, de la gestion de la sécurité et de l'environnement, des fonctions légales et réglementaires ainsi que d'autres secteurs connexes. Depuis début 2009, les risques de réputation sont également intégrés et traités de manière distincte. Swisscom applique ainsi une approche de gestion des risques fondée sur les normes actuelles en la matière, qui respecte en outre les différentes exigences relatives au gouvernement d'entreprise du groupe Swisscom. Les exigences liées au système de contrôle interne et les indications concernant l'évaluation des risques sont remplies.

La gestion des risques de Swisscom s'oriente sur les objectifs et les principes suivants:

- Une analyse globale des risques permet d'identifier les principaux risques supportés par Swisscom et d'y faire face par le biais d'une stratégie de gestion des risques appropriée. L'approche de gestion des risques soutient les objectifs de Swisscom en termes d'exploitation, d'établissement de rapports, de conformité et de stratégie.
- Le fait d'adopter un comportement opportun en matière de risque renforce et améliore la compétitivité et la réputation de Swisscom.
- Le respect de normes internationales reconnues ayant trait à la gestion des risques garantit la sécurité juridique et assure que la gestion des risques pratiquée par Swisscom correspond à l'état actuel des connaissances.
- La culture du risque de Swisscom soutient l'évaluation des risques et la stratégie de gestion des risques ancrées dans les processus d'entreprise. Le Conseil d'administration, le comité Révision et la Direction du groupe sont informés régulièrement des risques analysés et évalués, de leurs incidences possibles et des plans de mesure élaborés. Tous les risques majeurs (top risks) font l'objet d'un plan de mesures. L'unité Group Risk & Compliance Management veille à l'identification et à l'évaluation des risques, à la stratégie de gestion des risques, à la communication des risques, au monitoring et au review.

Les mesures en matière de risque se subdivisent de la manière suivante:

- › **Stratégies de prévention:** le risque n'est pas encouru du fait que l'événement à l'origine du risque ne se réalise pas ou que l'activité à l'origine du risque n'est pas poursuivie.
- › **Stratégies d'atténuation:** la probabilité de survenance et / ou l'impact du risque sont diminués.
- › **Stratégies de répercussion:** le risque est répercuté sur un tiers par le biais d'une solution d'assurance, d'une externalisation, etc.
- › **Stratégies de prise en charge propre:** le risque est supporté au moyen des capitaux propres ou de provisions car il n'existe pas de mesures d'atténuation.

Des mesures sont prévues pour la grande majorité des risques supportés par Swisscom. Les risques relatifs à la stratégie sont supportés dans le respect des directives existantes.

En ce qui concerne les risques financiers, Swisscom utilise un système de contrôle interne à l'échelle du groupe, qui vise à garantir l'établissement de rapports financiers internes et externes fiables et à prévenir les informations erronées (irrégularités ou erreurs) sur les opérations du groupe. Ces objectifs sont étayés par différents règlements et instruments internes tels que l'Accounting Manual ou la plateforme de «whistleblowing». Le système de contrôle interne intègre, en fonction des échelons, l'ensemble des principaux secteurs responsables, y compris le comité Révision et la Direction du groupe. Swisscom considère le système de contrôle interne comme une activité permanente et une opportunité d'améliorer sans cesse les processus dans les domaines de la comptabilité, de l'information financière et de l'établissement de rapports financiers.

Dans les domaines Security, Business Continuity Management, gestion des crises et gestion du risque financier, les risques opérationnels correspondants sont limités.

Gestion des opportunités et des risques

Depuis 2010, le service chargé de la stratégie et le service chargé de la gestion des risques sont mis en parallèle deux fois par an. A cette occasion, les opportunités et les risques liés aux projets stratégiques à court et à long terme font l'objet d'une discussion et les scénarios de risque possibles sont intégrés dans le profil de risques. Par ailleurs, le service chargé de la gestion des risques établit les entrées en matière de risque en vue du processus de planification du budget.

Cette mise en parallèle permet de garantir que les nouvelles options stratégiques et le profil de risque du groupe Swisscom se recoupent.

Facteurs de risque

Risques politiques et risques liés à la réglementation

Les dispositions relatives au droit des télécommunications et au droit de la concurrence comportent, pour Swisscom, un certain nombre de risques qui pourraient influer considérablement et durablement sur la rentabilité et le patrimoine futurs de l'entreprise. Au premier plan figurent en particulier les réglementations sur les prix et les sanctions adoptées par les autorités, qui peuvent peser sur la rentabilité de Swisscom et entraîner une sortie de trésorerie. Certes, Swisscom peut faire appel de ces décisions auprès des tribunaux. Il n'en demeure pas moins que les décisions des autorités de régulation relatives aux tarifs d'accès pourraient avoir des répercussions également sur la structure des produits et des services ainsi que sur les décisions d'investissement.

En 2011, le Tribunal fédéral devrait prononcer des sanctions relevant du droit de la concurrence dans le domaine de la terminaison de la téléphonie mobile. Or, ce verdict pourrait influer sur d'autres procédures, en cours ou à venir, et entraîner de graves répercussions financières. Hormis un sérieux dommage financier, Swisscom pourrait voir sa réputation mise à mal.

S'agissant de l'application de la nouvelle loi sur les télécommunications (LTC), la plupart des questions controversées ont pu être réglées. Le climat d'incertitude se trouve pourtant renforcé sous l'effet de nouvelles initiatives parlementaires relatives à l'adaptation de la LTC.

De surcroît, Swisscom fait l'objet d'enquêtes relevant de la loi sur les cartels, qui visent à vérifier de prétendus abus de position dominante. Lorsque les pratiques d'une entreprise peuvent effectivement être qualifiées d'abusives par les autorités compétentes en matière de concurrence, elles donnent lieu à des sanctions.

Selon leur évolution, ces procédures pourraient aboutir, l'année suivante, à une modification de l'appréciation du risque. D'où le souci de Swisscom de les éviter dans la mesure du possible, en veillant, au moyen d'un programme de conformité interne, à ce que ses activités commerciales respectent les dispositions de la loi sur les cartels.

Risques spécifiques à la branche

Marché des télécommunications

Une nouvelle structure du marché suisse des télécommunications pourrait modifier durablement les structures de la concurrence et le comportement du marché. Ce facteur de risque est limité pour Swisscom si l'entreprise sait se montrer efficace et compétitive.

Le glissement constaté sur le marché des télécommunications, qui s'oriente vers l'industrie TIME, et la concurrence croissante des prestataires mammouths (over-the-top providers: Apple, Google, etc.) font naître un risque de transformation. Ce risque peut être contré par différentes mesures, telles que des restructurations, de nouveaux modèles commerciaux et des gains d'efficacité. La nouvelle évolution exige l'intégration croissante de technologies et d'appareils pour permettre la fourniture de services multimédias. Le rapprochement de ces infrastructures est assorti de risques. Mais ces risques peuvent se matérialiser aussi bien lors de l'interaction de ces technologies elles-mêmes qu'au niveau des interfaces avec l'infrastructure existante. Leur survenance pourrait provoquer un retard dans la mise en œuvre de la stratégie de croissance ou engendrer une baisse de la satisfaction de la clientèle. L'évolution du marché des télécommunications génère des risques corrélatifs dans les domaines de la culture d'entreprise, de la gestion du personnel et des nouveaux modèles commerciaux. Swisscom s'emploie, au travers d'un programme de transformation, à adapter la culture d'entreprise, la structure, les processus et le capital humain.

Par ailleurs, les prestataires mammouths exercent une pression importante en faveur d'un changement, qui pourrait contraindre Swisscom – ainsi que la branche des télécommunications dans son ensemble – à endosser le rôle de «bit pipe» (société d'infrastructure de réseau). La pression ressentie n'en est que plus élevée.

Interruption des activités

Les activités de Swisscom dépendent dans une large mesure des infrastructures techniques telles que les réseaux de communication et les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente à la fois un risque financier et un risque de réputation. Dans ces domaines, des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles ou des actes criminels imputables à des tiers (p. ex. au moyen de virus informatiques) pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. En outre, l'image de qualité, la fidélité de la clientèle mais aussi la réalisation d'objectifs financiers pourraient ainsi être mises en péril. Pour réduire ce risque, Swisscom a élaboré une norme intitulée Business Continuity Standard, qui a été appliquée dans les sociétés du groupe. Un programme de Business Continuity Management garantit que l'ensemble des infrastructures importantes, systèmes informatiques et processus clés sont, d'une part, répertoriés sur la base d'une approche appropriée et, d'autre part, couverts par des plans d'urgence. Le vieillissement accéléré des infrastructures, induit par l'évolution des technologies, constitue également un risque pour Swisscom. L'adaptation permanente des systèmes existants et l'intégration de nouveaux systèmes complexifient fortement l'environnement informatique de Swisscom: une harmonisation lacunaire pourrait empêcher l'entreprise d'améliorer sa compétitivité et de tirer profit de potentiels de réduction des coûts.

Extension du réseau à fibre optique

Le projet d'extension du réseau à fibre optique (Fiber-to-the-Home/Fiber-to-the-Office, FTTx) implique des investissements considérables sur plusieurs années. D'où l'importance des risques inhérents au projet, des incertitudes en matière d'investissement et des risques liés à la stratégie de mise en œuvre. A ceux-ci s'ajoutent des risques liés à la réglementation et des risques politiques élevés. Pour les réduire, Swisscom mène dans ce domaine une gestion des risques active en prônant une stratégie multifibre et en proposant plusieurs modèles de coopération. Parallèlement aux risques liés aux projets et aux risques cités plus haut, il convient de mentionner les catégories de

risques suivantes: concurrence entre infrastructures, partenariats, évolution technologique (risque de substitution) et conception de solutions.

Prévue en 2011, la mise aux enchères des licences de téléphonie mobile peut générer des risques liés au coût des licences et à la qualité de réseau souhaitée.

Gestion du risque de réputation

La réputation de Swisscom, notamment son image de qualité, lui permet de se démarquer de la concurrence. Swisscom surveille les risques qui pourraient entacher sa réputation, son image et sa marque. Les risques susceptibles d'écorner sa réputation sont analysés en continu et appréhendés à l'aide de mesures ad hoc de limitation des risques et de communication. La gestion du risque de réputation, qui complète la gestion quantitative du risque, est assurée par le service de communication. Les éventuelles problématiques au sein du groupe et des sociétés du groupe sont identifiées, évaluées et analysées, puis des mesures sont prises en conséquence. Les risques de réputation majeurs (top) sont réévalués au moins une fois par trimestre avant d'être intégrés dans le rapport relatif aux risques du groupe.

Risques liés aux technologies et à la sécurité de l'information

Compte tenu de l'architecture informatique très complexe de Swisscom, le remplacement de la technologie TDM par la technologie tout IP s'accompagne de risques élevés, tant dans la phase de mise en œuvre que dans la phase d'exploitation. De tels risques sont en corrélation avec d'autres risques existants ayant trait au capital humain, aux transformations et aux économies de coûts.

Risques liés à l'environnement et à la 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 téléphonie mobile – ont fait l'objet de nombreuses discussions. Dans les médias et l'opinion publique, cette même question soulève la controverse. Aujourd'hui déjà, Swisscom est confrontée à des conditions difficiles pour construire son réseau en raison des réticences de la population à accepter l'implantation d'antennes de téléphonie mobile. A l'avenir, il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques deviennent plus sévères ou que de nouvelles prescriptions entrent en vigueur. Swisscom devrait alors payer les coûts liés à l'installation d'antennes supplémentaires ou financer d'autres mesures permettant de respecter les prescriptions légales. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions existantes, le débat public sur les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourrait entraver la construction de nouvelles antennes ou d'autres réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts. Les interrogations relatives aux effets possibles du rayonnement et à l'utilisation de terminaux mobiles constituent également un risque en ce qui concerne l'intensité d'utilisation des appareils. Si des études scientifiques venaient à prouver un impact significatif des rayons électromagnétiques sur la santé des personnes, cette découverte aurait une incidence négative sur l'intensité d'utilisation des technologies sans fil et, partant, sur la marche des affaires de Swisscom. 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 pourraient empêcher le bon fonctionnement des réseaux de télécommunications de Swisscom, certaines stations de base et certains centraux de télécommunications étant directement menacés.

Consolidation du marché italien et maintien de la valeur des actifs de Fastweb

Le marché italien fait actuellement l'objet d'une consolidation qui pourrait se répercuter sur la filiale italienne Fastweb en sa qualité d'acteur du marché. Par ailleurs, le développement économique dans la Péninsule et la dynamique concurrentielle présentent des risques susceptibles d'influer sur la croissance planifiée de Fastweb.

Avec l'acquisition de Fastweb, Swisscom a fortement augmenté son potentiel de croissance. Le risque demeure toutefois que l'évolution des affaires en Italie ne réponde pas aux attentes élevées dans les domaines fixe et mobile. La situation dépend de la conjoncture italienne, de la consolidation du marché évoquée plus haut et de l'évolution d'une procédure en cours concernant la taxe sur la valeur ajoutée, qui pourrait en outre avoir une incidence non négligeable sur la réputation de Fastweb et de Swisscom. Les deux entreprises ont pris des mesures spécifiques dans les domaines évoqués.

Le maintien de la valeur des actifs de Fastweb dépend principalement de la réalisation des prévisions de croissance du chiffre d'affaires et du résultat faites dans le plan d'affaires. Or, la vérification du maintien de la valeur de Fastweb effectuée lors de l'établissement des comptes n'a pas révélé la nécessité d'effectuer une dépréciation. Cependant, si la croissance future devait être moins importante que prévu, Swisscom court le risque de devoir procéder à une dépréciation.

Risques liés au domaine du personnel

L'avènement de nouveaux modèles commerciaux et de nouvelles technologies fait naître, pour Swisscom, un risque de transformation aux conséquences directes sur le capital humain, les réductions de coûts et la stratégie. Pour y faire face, Swisscom propose des mesures variées dans le domaine du capital humain, telles que des leadership trainings, des ateliers ayant trait à la transformation, un concept de gestion de la santé en entreprise, etc.

Risques financiers

La crise financière qui a marqué de son empreinte les années 2008 et 2009, le ralentissement économique consécutif et la récession mondiale qui en a découlé n'ont eu qu'un effet minime sur la performance financière de Swisscom, notamment grâce à la prise de mesures prévisionnelles en matière de réduction des coûts. En dépit d'une légère reprise, il règne encore une grande incertitude quant à l'évolution de la conjoncture. Swisscom surveille la situation à l'aide d'un arsenal d'indicateurs économiques. La hausse du chômage et le nouveau recul de la performance économique peuvent constituer des risques importants.

Dans le sillage du tassement conjoncturel, la caisse de pensions de Swisscom a connu un déficit de couverture. Dans l'intervalle, le taux de couverture s'est à nouveau stabilisé, même si les risques structurels et le risque de taux d'intérêt demeurent. Le Conseil de fondation de la caisse de pensions examine différentes mesures visant à garantir la stabilité financière de l'institution à long terme. Par ailleurs, les principaux indicateurs (taux de couverture, taux d'intérêt, évolution structurelle, etc.) font l'objet d'une surveillance et d'un rapport trimestriels dans le cadre d'un risk cockpit séparé.

Responsabilité d'entreprise

Swisscom entend se tailler un succès durable, en privilégiant le développement de produits et de services durables, en fournissant à tous un accès aux services de télécommunication et en veillant à une utilisation efficace de ressources disponibles. La mise en œuvre de la stratégie en matière de développement durable et la réalisation des objectifs connexes sont en bonne voie.

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

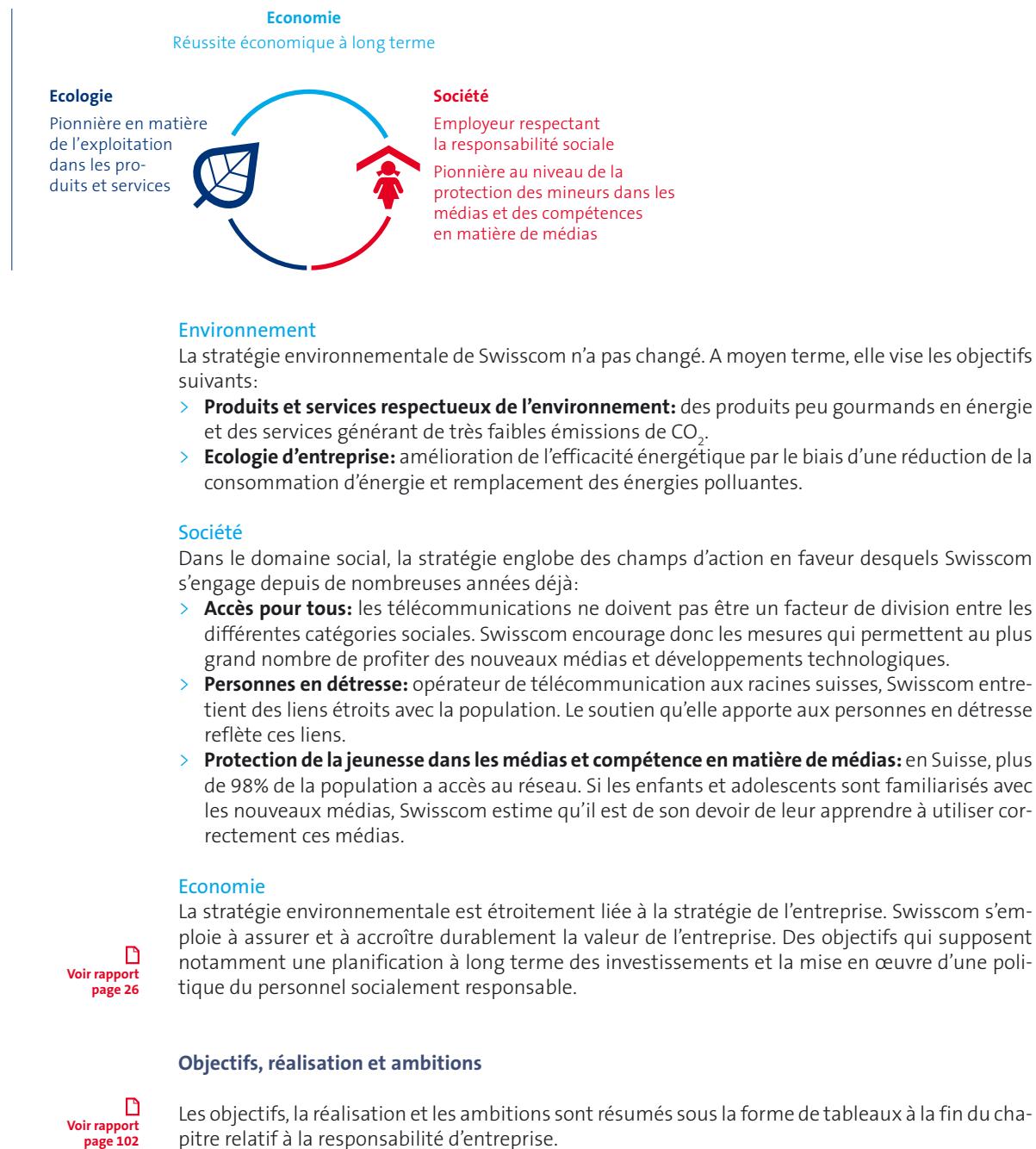
Le développement durable et son contexte pour Swisscom

Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. D'ailleurs, l'une des valeurs fondamentales du groupe précise que Swisscom assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Pour Swisscom, cette responsabilité remonte à 1998 déjà, lorsqu'elle a introduit un système de gestion de l'environnement.

La prise en compte d'aspects économiques, écologiques et sociaux ainsi qu'une vision entrepreneuriale à long terme sont solidement ancrées dans la stratégie d'entreprise.



Aperçu du concept stratégique de Swisscom



Gestion du développement durable

Concept de gestion général

Responsabilité à long terme, mise en œuvre et réglementation des compétences du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il a délégué la gestion des affaires courantes au CEO de Swisscom SA. Les thèmes d'ordre économique, écologique ou social sont traités par les différents comités du Conseil d'administration ou intégrés dans la gestion du développement durable. La responsabilité d'entreprise incombe à la division du groupe Communication d'entreprise, qui est chargée de la mise en œuvre de la stratégie correspondante. Quant à la définition des objectifs propres aux divisions et à la mise en œuvre des mesures correspondantes, elles ont lieu en concertation avec les unités concernées. Pour surveiller la performance, l'organe de direction suprême (Direction du groupe) dispose des instruments de contrôle ci-après, introduits en 2010: révision annuelle du degré de mise en œuvre de la stratégie, intégration des principales mesures dans un rapport hebdomadaire de Group Communications et établissement de rapports trimestriels sur les risques environnementaux à l'intention du Risk Management.


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

CR-Governance

Stratégie/définition des objectifs

- | | |
|--------------------------|---|
| Conseil d'administration | > Approuvement de la stratégie CR |
| Direction du groupe | > Révision de la mise en œuvre de la stratégie
> Officiellement chargée en personne du Head Group Communications pour la responsabilité d'entreprise au sein de la Direction du groupe |



Pilotage

- | | |
|---------------------------------------|---|
| Unité CR du Group Communications | > Elaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (definition des objectifs/ point principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
> Coordination de la mise en œuvre de la stratégie et lancement de mesures
> Elaboration des directives relatives à la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise
> Garantie du dialogue entre parties prenantes
> Gestion des partenaires stratégiques (ONG)
> Etablissement de rapport aux parties prenantes internes et externes
> Coopération avec Group Finance & Controlling en matière du rapport de gestion et du développement durable |
| Comité de décision par champ d'action | > Représentant du top management des unités hiérarchiques
> Responsabilité pour l'objectif respectif de la stratégie CR
> Participation de l'unité CR Group Communications |

Champs d'action CR:



Mise en œuvre

- | | |
|--------------------------------------|---|
| Comité de travail par champ d'action | > Unité responsable et/ou groupe de projet
> Mise en œuvre des mesures pour réaliser les objectifs
> Participation de l'unité CR Group Communications |
|--------------------------------------|---|

Principes: www.swisscom.com/GRI/fr

Conformité juridique

La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de conformité (Compliance Management System, CMS) efficace. Le CMS de Swisscom repose sur les éléments principaux suivants:

- **Culture:** la culture de la conformité constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont véhiculées par la direction et dans le cadre de la collaboration au sein de l'entreprise.
- **Analyse des risques:** les risques découlant des activités de Swisscom sont analysés et pondérés. L'analyse des risques permet, d'une part, de déterminer les domaines pertinents et les règles et, d'autre part, d'introduire les mesures visant à prévenir les infractions.
- **Organisation:** la Direction du groupe et les directions des filiales définissent les tâches et les responsabilités. Elles mettent à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS.
- **Communication:** les collaborateurs sont informés de leurs tâches et de leurs responsabilités. Un rapport est établi régulièrement à l'intention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes. Il met l'accent sur l'analyse des risques, ainsi que sur les activités et sur les événements liés à la conformité.
- **Surveillance et amélioration:** la pertinence et l'efficacité du CMS font l'objet d'une surveillance. Si des infractions sont constatées, elles sont signalées aux services compétents. La vérification interne du CMS a montré que des améliorations en matière de systématisation et de documentation sont nécessaires.

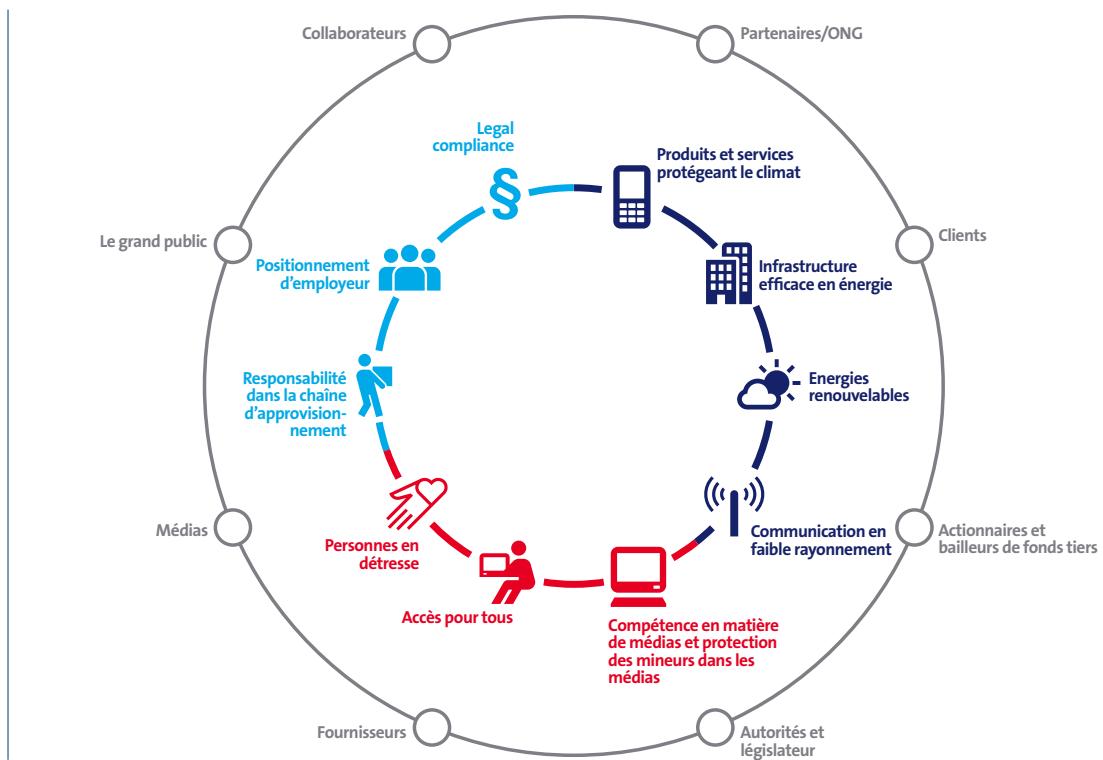
Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a défendu la définition d'une norme minimale en matière de gestion de conformité et soutenu les activités de l'association economiesuisse visant à élaborer les valeurs de référence d'une gestion efficace de la conformité.

Swisscom est membre de Transparency International (Suisse) et rejette toute forme de corruption. En 2010, une nouvelle directive de lutte contre la corruption et un nouvel outil d'e-learning ont permis de sensibiliser 62% des quelque 2 000 cadres et collaborateurs occupant une fonction de conduite à cette thématique. Les collaborateurs travaillant dans les domaines particulièrement sensibles reçoivent une formation spécifique. L'audit mené auprès des filiales en matière de corruption dans les services des achats n'a révélé aucune irrégularité. Par ailleurs, aucun cas suspect n'a été communiqué dans le cadre du whistleblowing. Les connaissances acquises lors des formations ou dans le cadre de feed-back contribuent à améliorer le système, les processus et la documentation.

Principe de précaution

Les «Welcome Days» ou «journées de bienvenue» permettent de sensibiliser les nouvelles recrues de Swisscom aux questions d'ordre écologique et social ainsi qu'aux valeurs fondamentales et directives en vigueur. De leur côté, les collaborateurs en contact avec la clientèle suivent des stages réguliers qui traitent en profondeur des principaux aspects de la responsabilité d'entreprise. Par ailleurs, des mesures préventives sont prises dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité. Swisscom vérifie systématiquement en cours de développement l'impact sur l'environnement des nouvelles prestations. Ce contrôle est effectué dès les premières étapes du processus de développement. En 2010, tous les collaborateurs ayant des enfants ont été invités à des séances d'information sur l'utilisation des médias par les enfants et les adolescents.

Dialogue avec les parties prenantes et champs d'action:



Swisscom recherche le dialogue avec toutes les parties prenantes importantes. Les moyens utilisés sont les suivants: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes, séances d'information ou de travail, roadshows, conférences, visites chez le client, Swisscom Shops. En 2010 également, les attentes et les demandes des parties prenantes ont été directement intégrées au sein de projets concrets. Parmi les différentes parties prenantes figurent les:

- > **Clients:** les clients privés font l'objet d'enquêtes régulières visant à déterminer leurs besoins. Les Customer Relationship Managers sont en outre présents dans les Customer Touch Points afin de constater les attentes des clients «à la source». Les grands clients sont quant à eux interrogés tous les trimestres sur la question du développement durable. Depuis l'introduction de la campagne Green ICT, l'évaluation de Swisscom en tant qu'opérateur de télécommunications durable a progressé de plus de 7% dans les sondages effectués auprès de la clientèle. Swisscom entretient des contacts réguliers avec les associations de consommateurs dans toutes les régions linguistiques. Par ailleurs, elle tient différents blogs et forums électroniques, parmi lesquels un blog environnemental qui a vu le jour en 2006 et, depuis un an, un blog dédié à la responsabilité d'entreprise.
 - > **Collaborateurs:** Swisscom mène une enquête annuelle auprès de ses collaborateurs. Elle organise également une table ronde en présence des représentants du personnel. Tout collaborateur qui constate des pratiques douteuses en matière d'information financière est invité à les dénoncer. Il existe à cet effet un processus de dénonciation des irrégularités («whistleblowing»). Le comité Révision (Audit Committee) rattaché au Conseil d'administration enregistre les déclarations en interne.
 - > **Fournisseurs:** les différents services des achats rencontrent une fois par an leurs principaux fournisseurs lors du Key Supplier Day. Fin mars 2010, Swisscom a décerné pour la première fois des distinctions (Supplier Awards) à des fournisseurs dans les catégories Innovation, Coopération et Développement durable. Dans le cadre de la gestion des relations avec les fournisseurs, les services des achats abordent des thèmes tels que les résultats des évaluations, les négociations des objectifs et le respect des mesures.

- **Actionnaires et bailleurs de fonds tiers:** parallèlement à l'Assemblée générale annuelle, des présentations aux analystes, des roadshows et des conférences téléphoniques périodiques favorisent les échanges entre les actionnaires et Swisscom. De surcroît, Swisscom entretient des contacts ciblés avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation dans le domaine du développement durable.
- **Partenaires et ONG:** Swisscom attache de l'importance aux échanges avec ses partenaires dans le cadre de différents projets, notamment avec le WWF Climate Group, la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant et des organisations qui s'intéressent aux besoins spécifiques des groupes sociaux défavorisés. Ainsi, elle est partenaire de pro audit Suisse (aide aux malentendants), de procom (aide aux personnes sourdes) et de Pro Senectute (aide aux personnes âgées). Swisscom collabore avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, à laquelle elle assure un soutien financier. Implantée au sein de l'EPF de Zurich, cette fondation d'utilité publique encourage la recherche scientifique consacrée aux opportunités et aux risques de la communication mobile, la publication des résultats de cette recherche dans les magazines scientifiques, ainsi que l'information du grand public dans un esprit de parfaite neutralité.
- **Autorités:** depuis plusieurs années, Swisscom organise une manifestation de deux jours avec l'ensemble des responsables TIC des directions cantonales de l'instruction publique. 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 est, quant à elle, mal acceptée. Le développement du réseau se trouve donc à la croisée d'intérêts divergents. Swisscom entretient depuis des années un dialogue avec les riverains et les communes. «DIALOGmodel» offre une nouvelle dimension à ces efforts de conciliation des intérêts. Lancé à l'initiative de Swisscom et de concurrents sur le marché suisse de la téléphonie mobile, cet accord garantit aux responsables communaux des informations régulières concernant la planification du réseau sur leur territoire et leur permet, lors de projets de construction, de désigner d'autres emplacements appropriés. Les cantons de Lucerne et d'Argovie ont signé l'accord respectivement en 2008 et 2009. Ils ont été rejoints par les communes de Reinach (BL) et d'Arbon (TG) au cours de l'exercice sous revue.
- **Législateur:** Swisscom s'occupe de questions politiques et réglementaires et défend ses intérêts en informant les partis politiques, les autorités et les associations.
- **Médias:** fondé sur des principes journalistiques professionnels, le travail de Swisscom avec les médias s'inscrit dans une relation de partenariat.

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Entreprise TIC leader en Suisse, Swisscom est l'interlocuteur privilégié des institutions publiques et privées et se voit régulièrement invitée à s'exprimer sur différentes questions environnementales, sociales, politiques et réglementaires. En sa qualité de «Corporate Citizen» consciente de ses responsabilités, Swisscom, a pris activement part, en 2010, aux débats 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;
- la couverture de l'ensemble de la Suisse par l'infrastructure haut débit mobile.

Swisscom prône une approche tournée vers les solutions et aborde toutes les questions de manière constructive, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Les positions défendues par l'entreprise reposent sur des faits concrets et reflètent la vision de Swisscom. Les relations avec les autorités ainsi qu'avec les milieux politiques et sociaux sont transparentes et reposent sur la confiance. Swisscom se positionne dans l'environnement politique en participant à des auditions et à des manifestations publiques ainsi qu'en publant des prises de position écrites. Swisscom condamne fermement toute pratique illicite ou non conforme à l'éthique visant à influencer des faiseurs d'opinion. Enfin, Swisscom est une entreprise indépendante du point de vue politique et religieux. Elle n'apporte de soutien financier à aucun parti.

Regrouper les intérêts au sein d'associations

Outre le fait de défendre directement ses intérêts auprès des milieux politiques, des autorités, de SwissHoldings et des organisations à caractère social, Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, simsa, la Worlddidac Association, l'Union suisse des arts et métiers et l'asut.

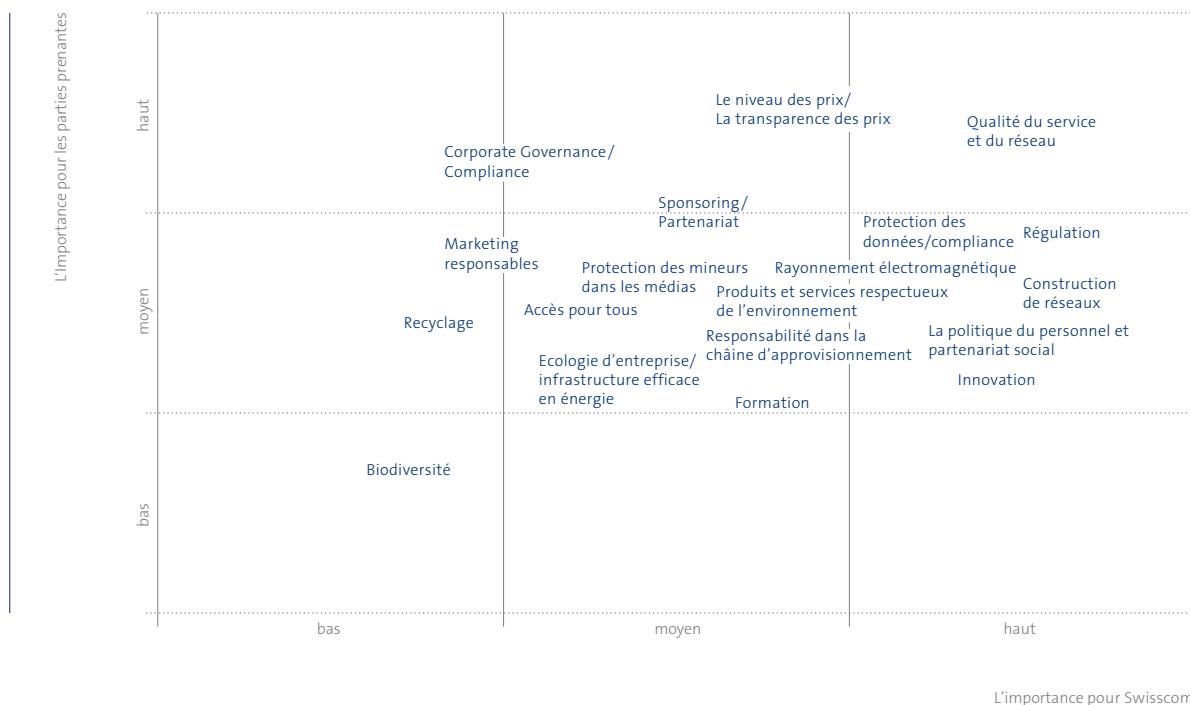
Caractère significatif

S'agissant du caractère significatif, Swisscom a défini les critères qualitatifs ci-après pour l'établissement du rapport et les a appliqués pendant l'exercice sous revue:

- Importance et pertinence des thèmes relatifs au développement durable pour les parties prenantes
- Conséquences sur la rentabilité et le patrimoine ainsi que sur la réputation de Swisscom

Les thèmes essentiels pour Swisscom et ses parties prenantes sont résumés dans le graphique suivant:

Matrice d'importance Swisscom 2010



Swisscom s'est fixé des objectifs tant qualitatifs que quantitatifs et a défini sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise pour les thèmes présentés.

Compte de création de valeur

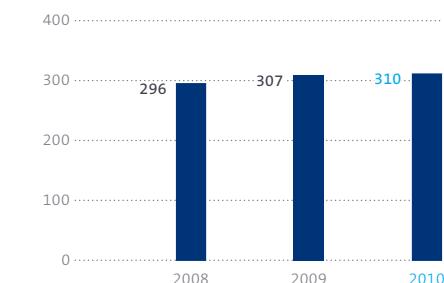
La création de valeur réalisée correspond au chiffre d'affaires diminué des prestations préalables telles que les achats de biens et de services, les autres charges d'exploitation et les amortissements. Les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables mais comme une utilisation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

en millions CHF	2010			2009		
	Suisse	En étranger	Total	Suisse	En étranger	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	9 340	2 648	11 988	9 119	2 882	12 001
Propres prestations activées et autres produits	(203)	(101)	(304)	(250)	(167)	(417)
Achats de biens et services	1 670	995	2 665	1 629	1 019	2 648
Autres charges d'exploitation	1 691	819	2 510	1 671	838	2 509
Amortissements et dépréciations	1 205	767	1 972	1 163	832	1 995
Prestations de services fournies par des tiers						
par des tiers	4 363	2 480	6 843	4 213	2 522	6 735
Création de valeur opérationnelles	4 977	168	5 145	4 906	360	5 266
Part du bénéfice des sociétés associées			28			43
Autre résultat financier			(104)			(68)
Total Création de valeur			5 069			5 241
Répartition de la création de valeur						
Collaborateur (Charges de personnel)	2 184	336	2 520	2 209	368	2 577
Pouvoir public (impôts sur le résultat)			502			460
Actionnaires (Dividendes)			1 044			1 039
Bailleur de fonds (Charges d'intérêts nettes)			261			281
Entreprise (bénéfice non distribué)			742			884
Total Création de valeur			5 069			5 241

La création de valeur opérationnelle a atteint environ CHF 5,1 milliards en 2010, ce qui représente une diminution de 2,3% par rapport à l'exercice précédent. En Suisse, la création de valeur a augmenté de 1,4% à CHF 4 977 millions. Le recul enregistré pour les activités à l'étranger est principalement dû à la constitution de provisions pour Fastweb.

La création de valeur opérationnelle en Suisse est environ 53% par rapport au chiffre d'affaires. Les 16 000 collaborateurs de Swisscom sont à l'origine d'une part importante des activités de création de valeur. En 2010, la création de valeur opérationnelle s'est élevée à CHF 310 000 par équivalent plein-temps (exercice précédent: CHF 307 000). Par rapport à 2009, le rapport entre les charges de personnel et la création de valeur en Suisse a connu une légère baisse de 1,1% à 43,9%.

Evolution de la création de valeur par collaborateur en Suisse en milliers CHF



Informations sur l'établissement du rapport selon les Lignes directrices GRI

Par le biais du présent rapport, Swisscom rend publics ses engagements et informe sur ses activités en 2010.

Directives et niveau d'application

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) en vigueur. Ces Lignes directrices servent de norme mondiale aux entreprises pour l'établissement de leurs rapports de développement durable. Selon Swisscom, le rapport 2010 est conforme au niveau d'application A+ des Lignes directrices GRI 3. Dans son audit, SGS SA a confirmé cette appréciation.


Voir rapport
page 104

Index

L'index GRI propose une vue d'ensemble standard du rapport, 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.


Voir sous
www.swisscom.com/GRI/fr

Périmètre du rapport

L'établissement du rapport de développement durable selon les normes GRI s'inscrit dans le périmètre suivant: sont prises en compte toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). Les sociétés du groupe reprises sont prises en compte à partir de leur acquisition et les sociétés du groupe sortantes jusqu'à leur cession.

Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou coentreprise. Fastweb et le groupe Swisscom Hospitality constituent les principales participations étrangères. Les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport. Le graphique relatif au champ d'étude GRI et à la structure juridique figure au chapitre Structure du groupe et organisation. Indicateurs environnementaux: le système d'enregistrement des données englobe tous les bâtiments administrés par la gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse. Rapporté à l'effectif du personnel en Suisse, le taux de couverture atteint 94% d'équivalents plein-temps.

Le taux de couverture des chiffres clés relatifs aux collaborateurs (en particulier la structure de l'effectif, les fluctuations et les absences dues aux accidents et à la maladie) est supérieur à 95% des équivalents plein-temps.

Les normes du groupe (directives) s'appliquent aux sociétés du groupe pour les différents domaines pertinents en matière de développement durable selon la GRI. Certaines normes du groupe, qui ne s'appliquent pas à toutes les sociétés du groupe dans le périmètre défini, n'y ont pas été intégrées. Les sociétés du groupe non incluses dans le champ d'application des normes du groupe n'ont que peu d'importance pour le domaine considéré pertinent pour le développement durable. Le champ d'application sera vérifié et adapté, si nécessaire, en 2011.

La liste des sociétés du groupe englobant les filiales, les entreprises associées et les coentreprises figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe.


Voir rapport
page 25


Voir rapport
page 215

Produits et services durables

Concept de gestion et objectifs

Swisscom attache une grande importance aux produits et services durables. En font partie le rayonnement électromagnétique, la consommation d'énergie en rapport avec l'exploitation du réseau et les terminaux. Swisscom intègre ces questions dans sa planification d'entreprise ainsi que dans l'acquisition et le développement. Elle a introduit le texte européen «Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment» et le «Code of Conduct of Digital TV Services Equipment» (décodeurs), qui servent de normes pour le contrôle et le choix des appareils. Des faits relatifs aux terminaux et des informations sur le rayonnement électromagnétique sont disponibles sur le site Internet de Swisscom. Par rapport à 2010, Swisscom entend augmenter de 10% le chiffre d'affaires réalisé avec son portefeuille de produits et services respectueux de l'environnement.


Voir sous
www.swisscom.ch/multifontions
www.swisscom.ch/rayonnement


Voir sous
www.swisscom.ch/principes

Produits respectueux de l'environnement


Produits et services
protégeant le climat

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a lancé le programme Green Customer Experience à l'intention des particuliers. Il vise une attention particulière à divers aspects écologiques comme le rayonnement et l'efficacité énergétique.

Les écobilans des réseaux et des terminaux réalisés au cours des dernières années ont tous mis en évidence que la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie de production des terminaux et la consommation d'énergie des éléments du réseau sont des facteurs ayant une incidence sur l'environnement. Premiers succès mesurés du programme Green Customer Experience:

- **Centro-Router:** Lancement de la gamme de routeurs Centro. Ces appareils ont été optimisés en termes de rayonnement, d'efficacité énergétique et d'emballage. Consommation d'énergie réduite de 25% en mode veille et bouton marche/arrêt pour le mode de fonctionnement sans fil.
- **Solidarcomm:** Nouveau lancement de *solidarcomm* dans les Swisscom Shops, l'objectif étant d'accroître de 30% d'ici 2015 le nombre de téléphones portables usagés rapportés par les consommateurs.
- **Facturation électronique:** Essai pilote en vue de promouvoir la facturation électronique. Désormais, la facture en ligne est proposée par défaut aux clients. La version papier reste néanmoins offerte en option.
- **Ecomode plus:** le rayonnement des téléphones sans fil Ecomode plus est aujourd'hui minimal. Les appareils Ecomode plus représentent 60% des ventes de téléphones sans fil.
- **Téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques:** en sa qualité de principal fournisseur de services de télécommunication du pays, Swisscom a lancé en novembre 2009 un téléphone mobile équipé de cellules photovoltaïques, qui se recharge à l'énergie solaire.
- **Appareils chez les clients:** l'Office fédéral de l'énergie et Motorola ont réalisé, dans le cadre d'une collaboration, un prototype de décodeur IPTV consommant moins de trois watts en mode veille. Cette valeur devrait être abaissée à un watt d'ici fin 2011. Aux côtés de dix autres opérateurs de télécommunication, Swisscom a lancé en 2009, à l'intention des fabricants de puces DSL, un concours portant sur la construction du routeur DSL le plus efficace possible. Le fabricant de puces sélectionné par Swisscom a développé un logiciel spécial afin de réduire encore plus la consommation d'énergie des routeurs. Le lancement de ce logiciel est prévu en 2011. En outre, tous les clients Swisscom TV reçoivent des blocs multiprises ou des connecteurs radio permettant de couper entièrement l'alimentation électrique de leurs décodeurs et modems.
- **Pictogramme «myclimate»:** la facture en ligne est le premier produit à avoir reçu ce label fin 2010.

Formations

Des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre dans le cadre de la formation comportementale interne: des roadshows et des messages vidéo sur le thème de la responsabilité d'entreprise, diffusés sur l'intranet ont sensibilisé les collaborateurs à une utilisation des technologies radio limitant le rayonnement. Les collaborateurs des Shops sont désormais en mesure de fournir aux personnes intéressées de précieux conseils pour réduire le rayonnement des technologies de communication sans fil.

Services durables



Produits et services protégeant le climat

Les services présentant un avantage écologique certain sont signalés en conséquence. C'est notamment le cas de la téléconférence, des communications unifiées, de la téléprésence et du télétravail. Un modèle de calcul conçu par Swisscom indique aux clients commerciaux les économies que ces services leur permettent de réaliser en termes de coûts, de temps et d'émissions de CO₂.

> **Services écologiques:** ils sont répartis dans les catégories «Réduire les déplacements» (visioconférences, postes de télétravail, optimisation de la logistique) et «Economiser de l'énergie» (délocalisation et virtualisation des serveurs dans des centres de calcul efficaces). Un outil de vente spécial, des manifestations Green ICT spécifiques et l'outil de calcul Green ICT présentent les potentiels d'économies aux clients. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements.

> **Recyclage:** Swisscom offre une garantie de deux ans sur tous les appareils de télécommunication et propose un service de réparation. Swisscom reprend en outre tous les appareils électriques issus de son assortiment. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatic, de la télématique et de la technique d'organisation. Une taxe de recyclage assure le financement du système. La statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.

> **Solidarcomm:** en 2010, environ 37 000 appareils de téléphonie mobile ont été repris avant d'être, pour la plupart, revendus par une entreprise tierce à des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé en intégralité à «Terre des Hommes Suisse» et à «Réalise».

> **Services réservés aux collaborateurs:** pendant l'exercice sous revue, Swisscom a soutenu, à l'intention de ses collaborateurs, l'extension de la plateforme visant à réduire les émissions de CO₂. Elle entend ainsi promouvoir de nouvelles fonctionnalités telles que la sélection interactive d'objectifs personnels en matière de protection du climat. Plus de 2 000 collaborateurs participent à cette opération.

> **Vignette solaire:** en parallèle à la commercialisation de téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques, Swisscom a introduit la vignette solaire destinée aux clients qui n'utilisent pas ce terminal révolutionnaire, mais désirent tout de même accomplir un geste en faveur de ce type d'énergie. En déboursant CHF 8 pour l'achat de la vignette, le client a la garantie qu'une quantité suffisante d'énergie solaire est injectée dans le réseau pour la consommation électrique de son téléphone mobile.

> **Facture en ligne:** la facture en ligne gagne du terrain sur la facture papier. Au total, 10% des clients de Swisscom ont opté pour cette solution écologique attrayante.



Voir sous
www.swisscom.com/green-ict



Voir sous
www.swico.ch



Voir sous
www.co2-monitor.ch

Satisfaction de la clientèle

Swisscom Suisse

Swisscom réalise des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle.

Le secteur «Clients privés» mesure tous les mois la satisfaction et la disposition des clients à recommander Swisscom par le biais d'enquêtes représentatives. 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 servabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, des acheteurs et utilisateurs font l'objet de sondages périodiques portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits.

Le secteur «Petites et moyennes entreprises» mène en permanence des enquêtes par échantillonnage auprès des clients d'une part, afin de connaître leur degré de satisfaction, et auprès des revenus spécialisés d'autre part, pour connaître leur niveau de satisfaction quant aux produits et à l'assistance fournis par Swisscom.

Le secteur «Grandes Entreprises» interroge régulièrement des clients, avec lesquels des projets sont réalisés. Tous les ans, Swisscom réalise en outre une enquête de satisfaction auprès des clients portant sur la chaîne des expériences clients. Cette chaîne englobe toutes les étapes du processus relatif aux clients, du conseil à l'application et au paiement, en passant par la commande.

Le secteur «Wholesale» mesure également tous les ans la satisfaction de ses clients au moyen de la chaîne des expériences clients.

Les résultats de ces enquêtes aident à améliorer produits et services. Les informations livrées par les enquêtes ont une influence sur la participation aux résultats des collaborateurs.

Swisscom IT Services

Pour améliorer la satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services utilise des outils de feed-back aux principaux points de contact avec la clientèle. Les utilisateurs IT peuvent donner leur feed-back après chaque utilisation du Service Desk ou du système de commande. En ce qui concerne les projets, les donneurs d'ordre ont la possibilité d'évaluer les projets clôturés. Les activités commerciales et informatiques font l'objet d'enquêtes mensuelles.

Un sondage exhaustif sur la satisfaction de la clientèle est effectué tous les ans. En 2010, les valeurs ont atteint un nouveau record depuis l'existence de cette enquête. La disposition des clients à recommander l'entreprise est nettement supérieure au chiffre de l'année précédente.

Assistance aux clients

Swisscom Help Point: depuis 2005, le Swisscom Help Point forme des utilisateurs à l'emploi du téléphone portable et d'Internet. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours chaque semaine. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année la Suisse entière, faisant halte dans quelque 80 villes et villages. Ainsi, en 2010, pas moins de 36 000 personnes se sont perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de ce programme, plus de 166 000 clients y ont suivi une formation.

Swisscom@home: depuis 2006, 30 experts proposent leurs conseils dans tout le pays sur l'ensemble de l'offre Swisscom. Les clients peuvent ainsi bénéficier à domicile de conseils gratuits, sans obligation d'achat. Appelée à croître encore, l'offre Swisscom@home a séduit plus de 25 000 clients en 2010.

HomeServiceTeam: constituée en 2008, cette équipe compte 80 experts répartis dans toute la Suisse qui proposent leurs services à domicile dans le domaine des PC, d'Internet et du multimédia. Les professionnels de HomeServiceTeam aident les clients à configurer et à installer des ordinateurs, des réseaux et des programmes.

Responsabilité des produits

Conception de produits socialement et écologiquement acceptables

S'agissant de la conception des produits, des processus et des services, Swisscom applique cinq principes «Experience Design». Le principe de conception – «Façonner durablement» – souligne la responsabilité sociale et les propriétés écologiques des produits, des processus et des services. L'innocuité des produits et des services susceptibles de présenter des risques particuliers pour les enfants et les adolescents est vérifiée au moment de leur lancement sur le marché.

Swisscom se réfère à ses valeurs fondamentales en matière de publicité et de promotion des ventes. En d'autres termes, les messages et les sujets utilisés par Swisscom ne discriminent personne et leur ton reste amène.

Protection des données

Bien souvent, les enfants et les adolescents qui utilisent des plateformes communautaires ne mesurent pas la portée de leurs actes lorsqu'ils mettent à disposition des informations d'ordre privé ou relevant de leur intimité. A ce titre, la notion de sphère privée joue un rôle primordial en matière d'informations sur la protection de la jeunesse dans les médias.

Protection des clients

La marge de manœuvre de Swisscom est d'autant plus grande lorsque Swisscom se profile comme un partenaire important pour le producteur: c'est ainsi que l'entreprise a mis au point le mode Ecomode plus avec les fabricants de téléphones sans fil. Swisscom joue un rôle tout aussi actif dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des routeurs Centro. La convivialité de la facture électronique et de l'Espace clients en ligne fait l'objet d'une optimisation permanente.

Swisscom s'attache à entretenir le dialogue avec les différents acteurs impliqués dans les technologies radio, l'environnement et la santé. Elle informe sur les mesures préventives visant à réduire les immissions dans le cadre de l'utilisation des technologies de télécommunication sans fil.

Conseils et informations sur le thème des technologies radio

Des collaborateurs spécialement formés conseillent les groupes d'intérêt concernés par la construction et l'exploitation de réseaux mobiles ou désireux d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 500 entretiens avec les principaux groupes d'intérêt sur le thème de la communication mobile et de l'environnement.

Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques

Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Swisscom 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.

Swisscom est consciente de la grande responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de réseaux de radiocommunication. Par conséquent, elle confie à des spécialistes internes et externes le soin d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Elle soutient également les travaux scientifiques pertinents en la matière.

En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à cet effet les fiches d'information 193 et 304 publiées par l'OMS). La gamme de téléphones fixes sans fil (DECT) compte ainsi des appareils dont le rayonnement est particulièrement faible grâce à la technologie Ecomode plus. S'agissant des terminaux mobiles, les clients peuvent s'informer en ligne sur les valeurs TAS (taux d'absorption spécifique) de tous les appareils. Le site Internet de Swisscom fournit une liste des téléphones mobiles qui émettent le rayonnement le plus faible dans la gamme Swisscom, de même que des conseils aux utilisateurs désireux de s'exposer le moins possible aux champs électromagnétiques.


Voir sous
www.icnirp.org

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

Swisscom est tenue d'exploiter, pour les stations de base de téléphonie mobile, un système d'assurance qualité garantissant que les antennes de téléphonie mobile en service respectent en permanence les valeurs limites légales. En 2005, Swisscom a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. L'audit a révélé un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, ce qui signifie que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables».

L'obligation légale de limiter les émissions des installations de téléphonie mobile est réglée par l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). L'ORNI vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommodant. 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.


Voir sous
www.swisscom.ch/rayonnement

Obligation d'informer et relations publiques dans le domaine du rayonnement et de la santé

Swisscom indique la puissance de rayonnement des terminaux. 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 la fonctionnalité des sets de blocage. Pour rappel, ces dispositifs permettent de bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée payants pour certains raccordements. 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 ce set de blocage pour tous les abonnements souscrits par des mineurs.

Emballages

Depuis 2009, Swisscom renonce à la plupart des emballages supplémentaires pour les téléphones mobiles et réduit considérablement les pièces jointes, telles que les modes d'emploi. En 2010, elle a décidé d'abandonner complètement les cartons d'emballage pour les appareils mobiles Postpaid, qui représentent 85% de tous les appareils vendus par l'entreprise. Ainsi, 14 tonnes de carton ont été économisées. Le concept d'emballage de la nouvelle gamme des routeurs Centro a également fait peau neuve: la part des fibres recyclables a été augmentée et l'emballage conçu pour être réutilisé.

Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement

Concept de gestion et objectifs

Swisscom passe annuellement des commandes d'un montant de CHF 3,2 milliards auprès de 6 000 fournisseurs. Elle attend des fournisseurs qu'ils assument également leurs responsabilités. A cet égard, elle accorde une attention particulière à l'ensemble de la chaîne de livraison. La politique d'achat définit les principes comportementaux. Ceux-ci servent de base contractuelle aux négociations avec les fournisseurs.

La politique d'achat est concrétisée par les annexes au contrat. Les exigences découlant du système de gestion de l'environnement de Swisscom ou d'autres domaines thématiques, comme la protection de la jeunesse dans les médias, sont intégrées dans ces annexes.

Dans cette optique, le comité Environnement (Environmental Committee) de Swisscom établit des propositions concrètes pour compléter la Corporate Responsibility comme annexe au contrat. Par la suite, le Purchasing Board de Swisscom décide d'intégrer ou non ces prescriptions.

Politique d'achat

Corporate Responsibility comme annexe au contrat

Swisscom entend faire signer la Corporate Responsibility comme annexe au contrat à 97% des fournisseurs d'ici fin 2013. L'annexe est automatiquement intégrée aux nouveaux contrats et ajoutée en cas de renouvellement de contrats existants. Pour accélérer le processus, Swisscom signale depuis mi-2010, lors de toute commande électronique aux fournisseurs, que l'annexe fait désormais partie intégrante du contrat.

Depuis janvier 2011, Swisscom a introduit un système uniforme de gestion des contrats. Elle pourra ainsi chiffrer précisément le nombre de contrats pourvus de l'annexe Corporate Responsibility.

Evaluation des fournisseurs

Swisscom évalue ses principaux fournisseurs tous les six mois. Cette évaluation permet aux parties de déterminer ensemble des champs d'action et de signer des conventions dont le respect fait l'objet d'un suivi continu de la part des acheteurs de Swisscom. En 2010, l'évaluation a concerné 37 fournisseurs (31 en 2009 et 15 en 2008).

Key Supplier Day 2010

En mars 2010, les lauréats et finalistes des catégories Innovation, Coopération et Développement durable ont été à l'honneur à Berne, dans le cadre des premiers Supplier Awards de Swisscom.

Sensibilisation et formation des collaborateurs

Le cours relatif aux acquisitions destiné à tous les collaborateurs permet de sensibiliser le personnel aux questions de la responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement. En 2010, dix cours rassemblant 170 participants ont été organisés.

Tous les acheteurs, soit une centaine de collaborateurs, suivent une formation ayant trait à la politique d'achat et à la responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement. Ce thème a également fait l'objet d'un exposé lors du séminaire 2010 des acheteurs de Swisscom. Une séance d'information et de formation réunissant neuf décideurs a été organisée sur l'acquisition des articles publicitaires (opération considérée comme comportant un risque plus élevé).

Gestion des risques des fournisseurs

Le système de gestion des risques est encore en cours de développement. Un essai pilote sur la question de l'autodéclaration a été mené en 2010 avec dix partenaires triés sur le volet. En 2011, Swisscom évaluera ses fournisseurs stratégiques sur la base de la structure des groupes de marchandises, en fonction d'une échelle de risques spécifique, avant de prendre les mesures correspondantes pour minimiser les risques en question.

Engagement social et culturel

Concept de gestion et objectifs

Le respect de la législation en vigueur est impératif. Le droit des télécommunications, le droit de la concurrence, le droit du travail, les directives relatives à la désignation des produits et des services, les directives relatives à la protection de la personnalité, des données et du secret des télécommunications, les directives en matière de lutte contre la corruption ainsi que les directives relatives à la sécurité et à la protection de la santé des clients et des tiers revêtent une importance capitale. Il incombe à chaque collaborateur de les respecter.

Principes

La concession relative au service universel, l'accord sectoriel de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) ainsi que les contrats de partenariat avec les ONG constituent également des fondements à valeur contraignante et/ou importants pour Swisscom.

Accès pour tous



Accès pour tous

Swisscom respecte pleinement les prescriptions énoncées dans la loi sur l'égalité pour les handicapés et va même plus loin:

- L'accès aux Swisscom Shops pour les personnes circulant en fauteuil roulant doit être possible sans aucune restriction dans plus de 90% des cas.
- En coopération avec l'association «Accès pour tous», Swisscom optimise en permanence l'accessibilité à ses plateformes web pour les malvoyants et les personnes présentant une insuffisance visuelle. L'accès à des navigateurs pour non-voyants, tels que «jaws», a été amélioré fin 2010 à l'occasion de l'implémentation d'une nouvelle plateforme de gestion des contenus.
- Dans le cadre du mandat de service universel, Swisscom met à la disposition des individus souffrant de surdité un service de transcription.
- La communication avec les services d'assistance est toujours possible par le biais de différents médias: téléphone, courrier, e-mail ou directement dans les points de vente.
- Swisscom propose un large portefeuille de terminaux offrant des possibilités tant aux malentendants qu'aux malvoyants. A titre d'exemple, il convient de mentionner le téléphone portable Emporia, destiné tout spécialement aux personnes âgées ayant des déficiences sur le plan auditif, visuel ou tactile.

Swisscom est en contact étroit avec les organisations Accès pour tous (Access4all), PROCOM et Procap, et propose un test de l'ouïe par téléphone en collaboration avec pro audito Suisse.

Swisscom soutient les personnes disposant de moyens financiers limités en élaborant des offres spécifiques. Elle propose ainsi aux jeunes de moins de 26 ans un plan tarifaire avantageux. Pour les moins de 18 ans, les abonnements de ce plan tarifaire sont par ailleurs assortis d'une limite de crédit. Les personnes âgées n'utilisent pas les nouvelles technologies de manière aussi intensive que les jeunes. Swisscom a élaboré des abonnements assortis de modèles tarifaires adaptés à cette réalité: les redevances de base sont peu élevées et les frais sont facturés uniquement si le service est utilisé.

Service universel

Swisscom est concessionnaire du service universel pour la Suisse en matière de télécommunications et s'est vue confirmée dans ce rôle jusqu'en 2017. Le service universel garantit la fourniture à la population suisse d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie vocale (y compris les services de télécopie, l'accès à Internet et les services supplémentaires), la mise à disposition de cabines téléphoniques publiques (publiphones), les services d'appel d'urgence, les annuaires ainsi que les services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants. Pour ce qui est de l'accès Internet à haut débit, la législation prévoit un débit de transmission minimum de 600/100 kbit/s.

	Unité	2008	2009	2010
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	millions min.	7 421	7 100	6 741
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	8 389	8 115	7 663
Quantité d'appels d'urgence	en milliers	2 600	2 700	3 092
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants ²	en milliers	514	496	556

¹ Dont 4 803 (2009), 4 862 (2008) et 4 869 (2007) dans le cadre du service universel.

² Depuis 2008 (nouvelle concession de service universel): intégré aux services commutés (pour les malentendants et les malvoyants ainsi que les personnes à mobilité réduite).

Personnes en détresse



Divers partenariats reflètent l'attachement de Swisscom à la Suisse.

- **Chaîne du Bonheur:** Swisscom parraine la fondation Chaîne du Bonheur depuis 1946. Au travers de cet engagement, elle soutient également le travail des 30 organisations partenaires de cet organisme d'entraide.
- **La Main Tendue:** Swisscom est le partenaire de communication officiel de la Main Tendue – téléphone 143. Ouvert 24 heures sur 24, ce service d'écoute s'adresse aux personnes en situation de vie difficile.
- **Partenariat avec Pro Senectute et la terzStiftung:** désireuse de faire profiter les personnes âgées des avantages du monde numérique, Swisscom collabore depuis un an avec Pro Senectute. La terzStiftung, dont Swisscom est partenaire depuis 2007, s'engage en faveur de l'autonomie et de la sécurité des personnes âgées.
- **CompiSternli – un projet intergénérationnel:** CompiSternli forme des enfants pour qu'ils initient les personnes âgées au monde de la téléphonie mobile. Swisscom soutient ce projet en mettant à disposition l'infrastructure et les prestations de communication nécessaires.

Promotion de la protection de la jeunesse dans les médias et des compétences en matière de médias



Swisscom s'emploie à informer les enfants et les adolescents, mais aussi les personnes âgées, des risques liés aux nouveaux médias et promouvoir une attitude responsable et critique en la matière.

Protection de la jeunesse dans les médias

Pour les enfants, Internet et la téléphonie mobile présentent aussi des dangers. D'où la volonté de Swisscom d'aider les parents et les enseignants à lutter contre les risques liés aux nouvelles technologies.

Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a pleinement respecté les obligations légales qui lui incombent dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Selon le code pénal suisse, il est interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique à des personnes de moins de 16 ans. Quant à l'ordonnance sur les services de télécommunication, elle prévoit des mesures concernant les possibilités de blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée. Swisscom applique ces dispositions de manière très stricte.

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. En 2011, un organe indépendant procédera à une vérification de l'initiative sectorielle et de son application.

Depuis des années, Swisscom va au-delà des exigences légales:

- Elévation volontaire de la limite d'âge à 18 ans pour accéder à certains services
- Pas de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV
- Blocage supplémentaire de chaînes au moyen d'un code NIP pour les clients Swisscom TV
- Recommandation d'une limite d'âge selon 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

Promotion des compétences en matière de médias

En 2010, Swisscom a adopté les mesures suivantes afin de sensibiliser parents et enseignants aux dangers et risques potentiels des nouveaux médias:

- Brochure «enter» (anciennement «SchoolNetGuide») consacrée à la protection de la jeunesse dans les médias: éditée à 200 000 exemplaires en allemand, français et italien, cette publication est fournie gratuitement.
- Cours sur la protection de la jeunesse dans le cadre du programme de formation Help Point: l'offre a été optimisée en 2010. Quelque 2 500 formations ont été dispensées aux parents lors de cours du soir, ou à l'occasion de formations continues destinées aux enseignants.
- Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse: réalisée conjointement par Swisscom et la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW), cette étude comble une lacune en matière de recherche en Suisse. L'étude JAMES révèle qu'Internet et le téléphone portable se muent de plus en plus en instruments d'information et de communication mais aussi en outils d'apprentissage. Elle aborde également les questions liées à une mauvaise utilisation des médias. Elle met par ailleurs en évidence de fortes disparités entre les régions linguistiques. Les résultats influeront sur les stratégies des différents acteurs, apportant ainsi une contribution essentielle à la promotion de la compétence en matière de médias.

Internet à l'école – Service aux écoles

Depuis 2001, Swisscom connecte gratuitement à Internet toutes les écoles primaires et secondaires du pays. Fin 2010, plus de 97% des écoles étaient raccordées aux réseaux de formation cantonaux. Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. A l'avenir également, elle entend proposer des offres répondant aux besoins quotidiens des écoles. En 2010, Swisscom a développé les projets suivants:

Swisscom a étendu son offre aux écoles enfantines, répondant ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique. Concrètement, le nombre des raccordements dans le cadre de l'initiative va quasiment tripler dans les prochaines années.

Les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grandes écoles ou établissements utilisant beaucoup Internet – bénéficient désormais gratuitement d'un débit allant jusqu'à 50 Mbit/s.

Culture et sport

À long terme, la politique de Swisscom en matière de parrainage repose sur deux piliers: les sports de neige et la culture dans toute sa diversité. Ces engagements se répartissent entre toutes les régions du pays et s'adressent aux groupes d'intérêt les plus divers. Pour leur part, les partenaires de Swisscom sont tenus de fournir un rapport de leurs activités et de leurs succès.

Festivals, musées, fondations

Swisscom soutient les principaux festivals de musique en plein air du pays, très fréquentés, ainsi que l'AVO-Session à Bâle. En sa qualité de sponsor principal du Festival international du film de Locarno, elle soutient également le cinéma. Swisscom s'engage activement en tant que partenaire de communication lors de la distribution de nouveaux films, triés sur le volet.

Swisscom parraine la fondation du Musée de la communication. Cette institution s'intéresse essentiellement à la communication sociale sous ses formes passées, présentes et futures. Des sondages montrent que les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée. L'exposition temporaire inaugurée en 2010 et intitulée «Où es-tu? Le portable, c'est la mobilité» permet à 200 visiteurs de découvrir l'exposition en se laissant guider par les informations envoyées sur leur téléphone portable. Une nouveauté mondiale mise au point par Swisscom.

Swisscom soutient la fondation Sasso San Gottardo, dont les thèmes de prédilection se rapportent aux ressources vitales qui trouvent leur origine dans les Alpes, à savoir l'énergie, l'eau, l'espace, la mobilité, la chaleur, le froid, la protection et la sécurité.

Sport

Leading Partner de Swiss Olympic et Partner du Swiss Paralympic Committee, Swisscom s'intéresse au sport de haut niveau. Son engagement sportif est axé sur les sports de neige. En sa qualité de sponsor principal de Swiss-Ski, Swisscom soutient les efforts des sportifs suisses pour leur permettre d'améliorer leurs performances dans les disciplines du ski alpin et du ski nordique ainsi que du snowboard, du freestyle et du télémark. Dans le cadre du partenariat conclu avec Swiss-Ski, Swisscom consacre 20% des contributions de sponsoring annuelles à la promotion de la relève. Par ailleurs, elle a élaboré un concept de relève dans le ski alpin axé sur la Swisscom Junior Team, une équipe qui réunit en son sein de jeunes athlètes issus de toutes les régions de Suisse. Enfin, Swisscom a lancé www.snowfriends.ch, la première plateforme en ligne du pays à l'intention de tous les passionnés de neige.

Swisscom contribue à renforcer la place helvétique dans son statut de pays organisateur d'événements sportifs et de nation de sports d'hiver en soutenant, en sa qualité de partenaire officiel de télécommunication, toutes les épreuves FIS de la Coupe du monde organisées en Suisse. Son partenariat de longue date avec Suisse Tourisme s'inscrit dans le même contexte.



Affiliations / partenariats

Les affiliations et partenariats sont examinés à la lumière de critères clairement définis. Au premier plan figurent la pertinence thématique pour la société ou pour Swisscom, l'ancrage et l'importance au niveau national, la volonté de conclure un partenariat à long terme ainsi que la réputation de l'organisation.

Responsabilité en matière d'environnement et de climat

Concept de gestion et objectifs

A l'échelle du groupe, le comité environnemental de Swisscom traite des thèmes importants en matière d'environnement et soumet ses propositions au comité de pilotage.

Swisscom poursuit les objectifs de la Confédération définis dans le cadre d'une convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC). Elle a par ailleurs obtenu la certification ISO 14001 pour ses filiales ayant des impacts significatifs 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.

D'ici fin 2015, Swisscom s'est fixé de nouveaux objectifs: renforcer encore son efficacité énergétique de 20% par rapport au 1^{er} janvier 2010 et réduire ses émissions de CO₂ de 10% par rapport à 2010. Au total, Swisscom entend diminuer ses émissions directes de CO₂ de 60% par rapport à 1990, qui est l'année de référence. En 2010, Swisscom a par ailleurs formé ses responsables de projet sur la question des exigences environnementales dans le cadre de nouveaux projets.

Energie

Consommation d'énergie électrique, d'énergie renouvelable et de courant écologique

La quantité d'électricité nécessaire en 2009 était de 402 GWh; en 2010, elle était de 404 GWh. La légère augmentation de la consommation électrique s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau. A moyen terme, il faut s'attendre à une stabilisation de la consommation.

En 2010, Swisscom a utilisé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables. Pour le mix de courant utilisé dans l'infrastructure de réseau et dans les bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité provenant des centrales nucléaires, d'origine non connue et produite à partir d'énergies fossiles fait l'objet d'une compensation. La consommation des bureaux loués sur d'autres sites n'est pas enregistrée.

Avec 1,6 GWh de courant écologique «naturemade star» produit à partir d'énergie solaire (0,4 GWh) et d'énergie éolienne (1,2 GWh), Swisscom est toujours la principale consommatrice d'énergies alternatives en Suisse. Elle s'est d'ailleurs vue confirmer le label «100% énergie renouvelable» par le WWF.

Consommation de combustibles

La consommation de gaz naturel et de chaleur à distance fait l'objet d'un relevé. La consommation d'huile de chauffage est évaluée chaque année pour huit bâtiments représentatifs: les chiffres de la consommation calculés pour l'exercice sont extrapolés sur la base de la surface totale des bâtiments. La consommation exacte sera connue fin mai 2011. En 2010, Swisscom a consommé 208,2 térajoules (57,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments, soit un recul de 2% par rapport à 2009. Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (72%), le gaz naturel (15%) et le chauffage à distance (13%). En 2010, Swisscom a réalisé de nouveaux assainissements de bâtiments et a lancé quatre initiatives en faveur de la diminution de l'énergie et de la réduction des émissions de CO₂ dans le secteur du bâtiment: une gestion de l'énergie pour les 40 plus grands bâtiments, des mesures d'optimisation de l'exploitation, l'introduction d'une procédure standardisée d'assainissement des installations de chauffage et l'abaissement de la température de 5 °C dans les centraux téléphoniques. Cette dernière mesure a d'ailleurs généré une économie d'huile de chauffage de 40%.

Swisscom a par ailleurs mené un essai pilote pour contrôler l'énergie dans son plus grand bâtiment à Zurich-Herden. Les résultats servent tant à optimiser l'exploitation qu'à améliorer l'automation des bâtiments et la surveillance des bâtiments.

Politique de mobilité et consommation de carburant

Un service à la clientèle irréprochable requiert une certaine mobilité de la part du personnel. En 2010, un total de 66,1 millions de kilomètres ont été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation d'énergie de 172,3 térajoules (47,8 GWh). Par rapport à 2009, la consommation de carburant s'inscrit en recul de 3%.

Les émissions moyennes de CO₂ par véhicule doivent être ramenées à 150 g/km d'ici à 2012 et à 130 g/km d'ici à 2015. Fin 2010, l'émission moyenne de la flotte de véhicules du personnel était de 150 g/km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 73% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 69 véhicules hybrides (+68%) et de 25 véhicules roulant au gaz naturel (+108%), qui servent principalement de véhicules de pool sur différents sites. Fin 2010, Swisscom a lancé un premier projet dans le domaine de l'électromobilité. Trois véhicules électriques sont stationnés à Lausanne, Berne et Zurich, des sites où Swisscom produit une quantité d'énergie solaire identique grâce à ses installations solaires.

En 2010, 101 600 billets de trains (-7,6%) ont été utilisés pour les voyages de service, tandis que 13 000 abonnements demi-tarif (+4%) et 2 600 abonnements généraux (+3,5%) ont été émis à l'intention des collaborateurs.

Depuis 2007, une taxe CO₂ séparée de 1,5 centime par mille aérien est prélevée pour les vols internationaux. Le montant des recettes est réaffecté à des projets environnementaux internes ayant trait au domaine de la mobilité.

Le modèle de facturation interne a été modifié en 2009 pour reposer sur le principe de causalité. Ainsi, les utilisateurs se voient facturer les coûts effectivement occasionnés, ce qui les incite à les maintenir aussi bas que possible.

Définition des objectifs en termes d'efficacité énergétique

En 2010, Swisscom s'est employée à améliorer son efficacité énergétique de 17% par rapport à l'année de référence 2002 et limiter ses émissions directes de CO₂ à 28 109 tonnes au maximum. La quantité de CO₂ rejetée est détaillée ci-après et précisée dans le tableau à la fin du chapitre. Fin 2010, Swisscom avait amélioré son efficacité énergétique de 17,5% par rapport à 2002, respectant ainsi les valeurs fixées avec l'AEnEC. La valeur cible correspond à une valeur moyenne pour les années 2008 à 2012. Dans le droit fil de son nouvel objectif d'efficacité énergétique – amélioration de 20% d'ici 2015 – Swisscom est parvenue, en 2010, à dépasser sa performance de 2,7%. Cette optimisation résulte principalement de mesures ponctuelles.

Projet Mistral



En 2010, Swisscom a poursuivi la mise en œuvre de son projet d'économies d'énergie Mistral. Mistral désigne une méthode de refroidissement, utilisant exclusivement l'air extérieur tout au long de l'année. Ce procédé se substitue aux 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.

Cette méthode de refroidissement a été installée dans 432 centraux téléphoniques en 2010, ce qui représente une progression de 35% par rapport à l'année passée. En 2010, 15 stations de base mobiles et 5 stations émettrices de Swisscom Broadcast ont été équipées en conséquence. Le refroidissement par l'air extérieur constitue également une alternative réaliste pour le refroidissement des centres de calcul. Fin 2010, l'économie d'énergie cumulée réalisée par rapport à l'ancienne méthode de refroidissement s'est montée à 15,3 GWh. Lorsque Swisscom aura remplacé la totalité des systèmes de refroidissement de son réseau de commutation, elle économisera jusqu'à 45 millions de kWh par an.

Membre d'inergie

Swisscom est membre de l'association inergie depuis juillet 2010. Dans le cadre de cette association, les Forces motrices bernoises, IBM, la Poste, la Commune d'Ittigen et Swisscom poursuivent un seul et même objectif: développer de nouvelles solutions afin de promouvoir l'efficacité énergétique au niveau communal. Jusqu'ici, inergie a initié les projets Electromobilité et Smart metering/grid, dans lequel Swisscom s'est engagée.

Climat

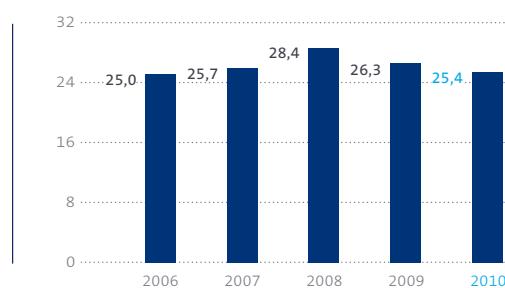
Bilan carbone

En léger recul, le bilan carbone de Swisscom découlant de la consommation directe d'énergies fossiles se monte à 25 422 tonnes de CO₂, dont 49,7% provenant des carburants et 50,3% des combustibles. Swisscom reste ainsi dans le cadre des objectifs convenus avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC). Le mix de courant consommé ainsi que le chauffage à distance ne sont pas produits à partir d'énergies fossiles et, partant, ne libèrent pas de CO₂. Dans son rapport, Swisscom applique le facteur de conversion de l'AEnEC pour la production d'électricité. Actuellement, Swisscom renonce à estimer les autres émissions indirectes de CO₂ de portée 3 selon l'Initiative du Protocole des gaz à effet de serre. Elle poursuit toutefois la mesure des émissions de CO₂ dans la logistique de ses fournisseurs.

Evolution de la consommation d'énergie en GWh



Evolution des émissions de CO₂ en milliers de tonnes



Protection de l'environnement dans l'entreprise

L'analyse des autres aspects environnementaux a montré que les nuisances de Swisscom sur l'écosystème sont mineures et qu'elles ont évolué dans le bon sens.

Papier et autres matériaux

Le papier est le principal matériau à durée de vie limitée exerçant un impact sur l'environnement. Pour l'administration interne, Swisscom utilise un papier entièrement recyclé, tandis que pour l'usage externe (publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC (Forest Stewardship Council). Par ailleurs, Swisscom a introduit l'envoi des factures tous les deux mois pour les clients générant de faibles montants ainsi que la facture électronique. En 2010, 4 890 tonnes de papier de qualité PEFC à 34 g/m² ont été utilisés pour les annuaires téléphoniques. L'extension du réseau requiert l'utilisation de matériaux à longue durée de vie, tels que les câbles ou les fibres optiques: en 2010, Swisscom a posé au total 704 451 km de fibres optiques, 113 156 km de paires de câbles torsadés, 791 km de tubes en matière synthétique respectueuse de l'environnement et installé 5058 poteaux téléphoniques en bois.

Eau

La consommation d'eau est extrapolée sur la base d'une mesure moyenne pour 1995 et multipliée par le nombre d'équivalents plein-temps. La consommation d'eau dans les sanitaires a connu une légère hausse proportionnellement au nombre de collaborateurs. Toutefois, l'eau n'étant pas utilisée dans les processus commerciaux, cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom.

Recyclage

Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Les déchets sont éliminés par des entreprises spécialisées et qualifiées. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, Swisscom a conclu un contrat avec la Bourse aux déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées. Les 946 tonnes de déchets sont séparées en 17 types et entrent dans les trois grandes catégories Recyclage (73%), Elimination dans des centres d'incinération (26%) et Déchets spéciaux (1%). Parmi les matériaux recyclés, le papier utilisé sur les sites (responsabilité individuelle), l'eau de pluie ainsi que le chauffage à distance de la station d'épuration située à proximité sont utilisés pour le siège principal de Swisscom.

Sol et biodiversité

Les stations de base et les stations émettrices, indispensables pour que les services de téléphonie, services radio et services TV puissent couvrir l'ensemble de la Suisse, sont parfois situées en dehors des zones habitées. Les surfaces scellées par station s'élèvent à quelques mètres carrés. A l'issue du démontage de stations de base désaffectées, Swisscom veille à la revalorisation du terrain laissé libre. Les stations de Kiental, de Gadmen et Guttannen ont été démantelées en 2010 et les terrains ainsi libérés ont été revalorisés d'après une directive interne de Swisscom Broadcast SA. Swisscom continue de parrainer le projet «EMERAUDE» du WWF sous la forme d'un soutien financier et par le biais d'une intervention personnelle, sur place, des collaborateurs à l'occasion des Nature Days.



Voir rapport

Page 152 et page 193

Environnement et santé

Swisscom estime qu'il est de son devoir de porter à la connaissance des clients et des autres personnes intéressées les preuves scientifiques disponibles dans le débat autour des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Ces éléments montrent qu'en cas de respect des valeurs limites, il n'est pas possible de prouver un quelconque effet nocif sur la santé. Les valeurs limites, pour leur part, sont toujours considérées comme fiables pour assurer la protection de la santé de la population. Telle est la conclusion à laquelle est parvenue la Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection, ICNIRP), qui a évalué les études à ce propos réalisées ces dix dernières années; l'Office fédéral de la santé publique partage cette appréciation. Les deux institutions reconnaissent toutefois qu'il subsiste des zones d'ombre qui justifient que l'on poursuive les recherches. Swisscom estime également qu'il faut continuer les recherches.

Certificats et distinctions

Le 4 mai 2010, Swisscom s'est vu décerner le Berner Energiepreis dans la catégorie «Entreprise de droit privé» pour sa gestion efficace de l'énergie et son utilisation d'énergies renouvelables. Energie Wasser Bern et l'office de la protection de l'environnement et du contrôle des denrées alimentaires de la ville de Berne le remettaient pour la quatrième fois.

Des apprenants de Swisscom ont en outre participé à la construction de la plus grande installation solaire de Suisse intégrée dans un bâtiment. Installée à Melchnau dans l'Emmental, elle produit jusqu'à 250 000 kWh d'énergie solaire par an. L'installation solaire de Melchnau a remporté le prix Solaire Suisse 2010.

Affiliations/partenariats

Swisscom travaille en collaboration avec des associations et des organisations qui visent des objectifs identiques aux siens.

- **European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability:** Swisscom est l'un des premiers opérateurs de télécommunication en Europe à avoir signé la Charte environnementale de l'ETNO en 1996 puis la Charte de développement durable en 2002. Le 28 septembre 2010, 16 opérateurs et 4 fabricants ont en outre signé le Code de conduite et défini des objectifs communs d'économie d'énergie.
- **ETNO Energy Task Team:** le groupe ETNO réunit des opérateurs de télécommunication européens qui s'intéressent en particulier à la question de l'efficacité énergétique et à la problématique du CO₂. Swisscom dirige l'ETNO Energy Task Team, conjointement avec Telecom Italia, depuis 2007. Dans le cadre du groupe ETNO, les participants échangent librement leur point de vue sur des projets ambitieux dans le domaine de l'efficacité énergétique et défendent ensemble leurs intérêts auprès des constructeurs.
- **ETSI:** Swisscom est présente au sein du groupe de travail Environmental Engineering de l'Institut européen des normes de télécommunication (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) depuis cinq ans. L'entreprise y a soutenu une extension de l'application de la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. Cette norme facilitera la mise en place du nouveau concept de refroidissement par l'air extérieur dans les centres de données. Le groupe de travail élabore actuellement de nouveaux standards en vue d'uniformiser la méthode de contrôle de la consommation d'électricité ainsi que l'établissement du bilan du cycle de vie des équipements réseau et des terminaux.
- **Association suisse pour l'intégration de l'éologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE):** Swisscom en fait partie depuis 1999.
- **Transparency International (Suisse):** association de lutte contre toutes les formes de corruption, dont Swisscom est membre depuis 2005.
- **Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC):** Swisscom y a adhéré en 2003 et a signé, en 2004, une convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO₂ et à améliorer l'efficacité énergétique.
- **WWF Suisse:** Swisscom fait partie du WWF Climate Group. Elle soutient également, à titre de sponsor principal, le projet «EMERAUDE» du WWF, un réseau européen qui s'est donné pour mission de protéger les animaux, les plantes et les biotopes menacés. Swisscom parraine en outre le Parc National Suisse et contribue au programme «GLOBE», qui vise à sensibiliser les écoliers aux problèmes liés à l'environnement et propose un forum mondial pour les enseignants, les classes et les scientifiques.
- **Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE):** Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2006.
- **Association energo:** association qui entend augmenter l'efficacité énergétique des bâtiments. Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2008.

Swisscom a signé quatre conventions externes: la Charte de Durabilité de l'ETNO, le Code de conduite pour les équipements à haut débit et le Code of Conduct of Digital TV Services Equipment (décodeurs) au niveau européen, ainsi que les négociations d'objectifs pour la réduction de CO₂ et l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'AEnEC au niveau suisse. Par ailleurs, Swisscom participe au Carbon Disclosure Project.

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2008	2009	2010
Sol/bâtiments				
Surface nette	millions m ²	1,01	0,88	0,95
Papier pour copieurs et imprimantes				
Format A4 100% recyclé (autre formats convertis)	millions feuilles	61,0	49,6	41,0
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	453 811	453 698	452 486
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2,3}	térajoules	1 434	1 448	1 454
	GWh	427	402	404
Energie, chauffage				
Mazout ⁴	térajoules	176,0	161,2	149,4
Gaz naturel	térajoules	37,0	24,9	31,5
Chauffage à distance	térajoules	25,0	25,8	27,3
Chauffage, total	térajoules	238,0	211,9	208,2
Energie, carburants				
Essence	térajoules	98,0	93,3	77,8
Diesel	térajoules	82,6	83,1	93,0
Gaz naturel	térajoules	0,6	0,4	1,5
Carburants, total	térajoules	181,2	176,8	172,3
Véhicules	Nombre	3 392	3 240	3 102
Kilomètres parcourus	millions km	70,0	71,0	66,1
Energie, total				
Consommation d'énergie	térajoules	1 853	1 837	1 835
	GWh	515	510	510
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes	28 367	26 296	25 422
Oxyde d'azote NO _x	tonnes	23,5	23,0	22,5
Dioxyde de soufre SO ₂	tonnes	5,9	5,4	5,0
Déchets				
Quantité de déchets ⁵	tonnes	970	855	946

¹ La Consommation de l'eau se base sur des projections

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

³ La valeur 2010 se base sur une projection. La consommation d'énergie est calculé sans consommation des tiers. Les exercices précédentes sont en conséquence ajusté.

⁴ La Consommation de mazout se base sur des projections

⁵ Cette valeur se fonde sur les données de la bourse aux déchets et sur les indications fournies par les sociétés du groupe (hors déchets ménagers).

Innovation et développement

Le secteur de l'innovation et du développement de Swisscom s'attache à créer une valeur commerciale pour les clients et les actionnaires et, en parallèle, symbolise la voie qui mène au développement durable. Dans cette optique, il exploite de nouveaux pôles de croissance, s'emploie à réduire les frais inutiles et pose les jalons nécessaires à l'introduction de produits durables et respectueux de l'environnement.

Le portefeuille de projets englobe 10 à 15 projets, dont la commercialisation prendra probablement 12 à 18 mois. Des activités d'exploration à long terme visant à générer de nouvelles idées commerciales sont menées en parallèle. Transférer les innovations aux divisions opérationnelles constitue l'une des clés du succès. Pour le garantir, des experts dirigent les projets depuis leur lancement jusqu'à leur commercialisation ou jusqu'à leur introduction dans le secteur d'activité concerné. Les innovations suivantes ont été lancées avec succès en 2010:

- **Robot FTTH:** cet outil innovant réduit les travaux de construction lors de la pose de câbles à fibre optique. Swisscom a mis au point le robot FTTH en collaboration avec un partenaire local (Plumettaz SA), qui vend désormais les robots aux sous-traitants de Swisscom.
- **Communauté d'aide:** les clients répondent aux questions d'autres clients sur un nouveau forum en ligne. Les réponses peuvent être notées et les meilleurs utilisateurs de la communauté bénéficient d'un statut particulier. Le forum a été développé en partenariat avec une entreprise américaine innovante.
- **Réseau domestique sans fil:** un nouveau kit de connexion sans fil est disponible depuis octobre. Il est destiné aux clients Swisscom TV qui souhaitent raccorder plusieurs téléviseurs et décodeurs au moyen d'un routeur domestique. Cette nouvelle offre est basée sur une puce sans fil semi-conductrice d'un genre nouveau. Swisscom l'a mise au point en collaboration avec Quantenna, une jeune entreprise américaine dans laquelle elle possède des parts.

De nouveaux projets potentiels sont sélectionnés en tenant compte des critères suivants du portefeuille d'idées: besoin insatisfait de la clientèle, évaluation du risque, potentiel de marché, avantage économique et durabilité. Les efforts en matière d'exploration portent sur les domaines suivants:

- **Télévision et divertissement:** évaluation des risques et des possibilités liés aux raccordements de plusieurs téléviseurs qui permettent à leurs utilisateurs de voir des vidéos circulant sur Internet directement à la télé, sans qu'un décodeur soit nécessaire; analyse des possibilités de recommandation et personnalisation de l'expérience faite par les utilisateurs.
- **Communication:** développement d'un prototype de téléprésence dans l'appartement (communication vidéo haute définition sur l'écran du téléviseur, en harmonie avec l'expérience Swisscom TV); recherches pour savoir comment des solutions de communication avancées peuvent contribuer à intégrer l'assistance sanitaire de l'hôpital dans la vie de tous les jours.
- **Participation des clients:** analyse de nouvelles expériences convaincantes destinées à améliorer et à personnaliser l'expérience des clients lorsqu'ils se rendent dans les Shops.
- **Prestations avancées pour des tiers:** utilisation du téléphone mobile en vue d'une authentification sécurisée pour un grand nombre de prestations de tiers (p. ex. accès VPN pour les entreprises ou e-banking); analyse des possibilités tirées du Data Mining d'informations provenant de l'utilisation des services de télécommunication.
- **Futurs réseaux à haut débit:** baisse des coûts des installations FTTH grâce à des architectures réseau innovantes et à de nouveaux concepts de câblage vertical; examen des Broadband Home Networks avantageux et gérés à distance.
- **Green Network et infrastructure IT:** contrôle de l'utilisation du refroidissement par l'air extérieur non seulement pour les centraux, mais aussi pour les centres de données; mesure intelligente des propres centraux de réseau et centraux IT afin d'optimiser la consommation d'électricité.

Objectifs GRI

Classification GRI/indicateur de performance	Objectif	Statut/mesures
Management/gouvernance		
Conformité/gouvernance Uniformisation de la structure des documents de mise en œuvre relatifs aux directives dans la domaine de Corporate Responsibility	2011 Mise en œuvre des mesures 1 à 2	Mesures: 1.) Amélioration de la communication et mise à disposition des directives du groupe et des dispositions d'exécution 2.) Uniformisation des termes et des «directives modèles»
Indicateur de performance Taux de mise en œuvre des mesures définies		
Objectifs de la catégorie Environnement (GRI-EN)		
Système de gestion de l'environnement (UMS) Application étendue de la validité des prescriptions individuelles de l'UMS aux sociétés du groupe en Suisse	2011 17	Mesures: > Définition des consignes importantes > Définition de la responsabilité de la mise en œuvre pour chaque société > Vérification du respect des directives par l'Environmental Committee œuvrant à l'échelle du groupe
Indicateur de performance Nombre d'interlocuteurs établis et formés auprès des sociétés du groupe en Suisse qui ne disposent pas de leur propre UMS		
EN 6 Efficacité énergétique Accroissement permanent de l'efficacité énergétique	2015 +20% par rapport à fin 2009	Mise en œuvre sur la bonne voie Mesures: > Déploiement continu du système de refroidissement par l'air extérieur «Mistral» (remplacement de la climatisation) > Virtualisation de serveurs > Autres mesures d'optimisation dans les bâtiments et le domaine des réseaux
Indicateur de performance Accroissement permanent de l'efficacité énergétique EF		
EF = $\frac{\text{GEV} + \sum \text{ESP}}{\text{GEV}}$		
Base 2009 > GEV = Consommation d'énergie totale > ESP = Economies d'énergie cumulées Source: adapté de la directive OFEV		
EN 18 Réduction des émissions de CO₂: bâtiments et véhicules	2015 -12% par rapport à fin 2009	Mise en œuvre sur la bonne voie Mesures: > Réalisation d'analyses énergétiques dans les bâtiments de grande taille > Mise en œuvre de mesures visant à optimiser l'exploitation > Assainissements/optimisations des surfaces > Optimisation de la flotte de véhicules et réduction des kilomètre de la flotte
Indicateur de performance Tonnes de CO ₂ calculées à partir de EN 3		
EN 26 «Produits et services respectueux de l'environnement» (B2B)	2011 +10% par rapport à l'exercice précédent	Valeurs cibles de 2010 atteintes (9,7%) Mesures: > Promotion des offres respectueuses de l'environnement > Communication/Marketing > Remise de certificats Green ICT/définition d'une méthode de mesure du CO ₂ > Parrainage de projets > Maintien et mise en œuvre du projet Green ICT
Indicateur de performance Hausse du chiffre d'affaires du portefeuille choisi		

Classification GRI/indicateur de performance	Objectif	Statut/mesures
Objectifs de la catégorie Emploi, relations sociales et travail décent (GRI-LA)		
LA 7 Gestion de la santé au travail Indicateur de performance Réduction du taux d'absentéisme des collaborateurs 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.	2015 2,09%	Valeur de départ en 2010: 3,00% Mesures: › Professionnalisation continue de la gestion des cas › Professionnalisation continue dans l'application de la méthode ProPräsenz › Ancrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs › Lors du recrutement pour un poste de travail comportant des risques, évaluer l'aptitude de la personne en termes de santé au moyen du profil du poste
Objectifs dans la catégorie Société (GRI-SO)		
SO 2 Anti-corruption Indicateur de performance Taux de cadres ayant suivi une formation sur la directive anti-corruption	2010 50% 2011 100%	Objectif de 2010 atteint (62%) Mesures: › Evaluation des domaines à risque de l'entreprise et élaboration de documents de formation › Autres formations portant sur le thème de la corruption
SO 8 Gestion de la conformité Indicateur de performance Taux de couverture du système de gestion de la conformité, à l'échelle du groupe, conformément au périmètre du rapport GRI	2011 100%	Mesures: › Elaboration d'un système permettant de prouver le respect des règles de conformité, avec reporting standardisé des exigences posées › Elaboration d'un système de gestion de la conformité uniforme à l'échelle du groupe
Objectifs de la catégorie Droits de l'Homme (GRI-HR)		
HR 2 Analyse du risque lié aux fournisseurs Indicateur de performance Nombre de fournisseurs pour lesquels un profil de risque a été défini (en pour cent du nombre total de fournisseurs)	2011 80%	Mesures: › Analyse des groupes de marchandises en fonction d'une échelle de risques › Evaluation des fournisseurs et de leurs produits › Les fournisseurs d'un groupe de marchandises comportant un risque élevé font l'objet d'une analyse effectuée au moyen d'un questionnaire d'évaluation et, le cas échéant, sont classés par ordre de priorité › Des mesures appropriées pour réduire le risque sont définies, mises en œuvre et consignées
Objectifs de la catégorie Responsabilité du fait des produits (GRI-PR)		
PR 6 Protection des mineurs Indicateur de performance Nombre de participants externes aux cours relatifs à la protection de la jeunesse (www.swisscom.com/protectionjeunesse)	2011 4'000	Mesures: › Intensification de la communication avec le groupe cible › Elargissement de l'offre destinée au groupe cible des enfants et des jeunes



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2010 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 2010. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.com/gri. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2010 figurant dans le rapport annuel 2010 imprimé, les tableaux joints, 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 (2006)». 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 (2006)», 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 les systèmes de management environnementaux de Swisscom (Suisse) SA, Swisscom IT Services SA Swisscom Broadcast SA et de Cablex SA, conformément à la norme ISO 14001:2004. 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 2010 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 2010. Les projections présentées dans le rapport sont justifiables. La mise en œuvre des directives liées au GRI a été réalisée avec succès, là où Swisscom a estimé que celles-ci étaient importantes, respectivement pertinentes. Les potentiels d'optimisation ont été détectés dans le cadre du processus de fixations d'objectifs, ainsi que du controlling général de la réalisation des directives. Celles-ci ont été incluses dans le catalogue de mesures.

Nous sommes d'avis que les lacunes qui subsistent encore ne sont pas importantes et que le rapport de durabilité selon l'index GRI (2006) répond aux exigences du niveau «A+».

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

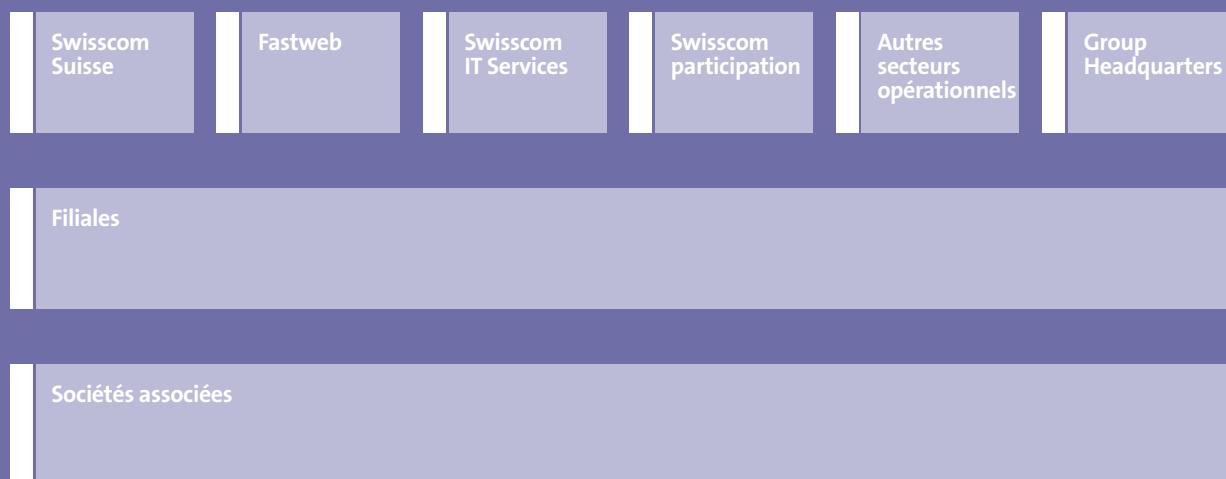
Dr Christine Jasch, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Gouvernement d'entreprise et Rapport de rémunération

Swisscom se veut
partisane d'une gestion
d'entreprise progressiste
à tous les égards.

Structure juridique du groupe



Gouvernement d'entreprise

- 107 Principes
- 107 Structure du groupe et actionnariat
- 109 Structure du capital
- 111 Conseil d'administration
- 120 Direction du groupe
- 126 Rémunération, participations et prêts
- 126 Droits de participation des actionnaires
- 128 Prises de contrôle et mesures de défense
- 128 Organe de révision
- 130 Politique d'information

Rapport de rémunération

- 131 Introduction
- 131 Principes de rémunération
- 132 Compétences décisionnelles
- 133 Rémunérations versées au Conseil d'administration
- 134 Rémunérations versées à la Direction du groupe
- 137 Clauses de prise de contrôle
- 137 Rémunérations pour activités supplémentaires
- 137 Rémunérations à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe
- 138 Octroi de prêts et de crédits
- 138 Opérations des cadres dirigeants

Gouvernement d'entreprise

Le gouvernement d'entreprise fait partie intégrante de la politique d'entreprise de Swisscom. Transparence et répartition claire des responsabilités en constituent les fondements. Swisscom satisfait pleinement aux directives et aux normes de la SIX Swiss Exchange, du Code suisse des obligations et du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise.

Principes

Pour Swisscom, le gouvernement d'entreprise repose sur les principes de la transparence et de la répartition claire des responsabilités. Transparence dans l'établissement du Rapport financier et répartition claire des responsabilités entre les actionnaires, le Conseil d'administration, la Direction du groupe (Direction selon le chiffre 4 des statuts) et les sociétés du groupe.

En tant qu'entreprise cotée à la SIX Swiss Exchange, Swisscom satisfait aux exigences de la directive de la SIX Swiss Exchange concernant les informations relatives à la Corporate Governance et des articles 663b^{bis} et 663c al. 3 du Code suisse des obligations. Swisscom respecte en outre les dispositions du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, y compris l'annexe 1 relative aux recommandations en matière de rémunération du Conseil d'administration et de la Direction.

Les principes et les règles de Swisscom en matière de gouvernement d'entreprise sont spécifiés en particulier dans les statuts, le Règlement d'organisation et les règlements des comités du Conseil d'administration. Ces documents, dont l'actualité est régulièrement vérifiée, sont adaptés le cas échéant. Ils peuvent être consultés à l'adresse www.swisscom.ch/principes. Une attention particulière est vouée au nouveau code de conduite, approuvé par le Conseil d'administration, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010. Il remplace le code d'éthique introduit en 2003 par le comité Révision puis révisé en mars 2008 ainsi que le code de conduite de Swisscom adopté en 2005 par la Direction du groupe. Au travers de ce document, Swisscom s'engage expressément à faire preuve d'une totale intégrité, à respecter les lois et toutes les autres 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 Hommes, pour la société et pour l'environnement, qu'ils suivent les règles, qu'ils soient intègres et qu'ils signalent tout manquement au code de conduite. Le code de conduite 2010 peut être consulté sur Internet à l'adresse www.swisscom.com/codedeconduite-2010.



Voir sous

www.swisscom.ch/principes

www.swisscom.com/codedeconduite-2010

1 Structure du groupe et actionnariat

1.1 Structure du groupe

Swisscom a été réorganisée en 2001 en un groupe constitué de sociétés autonomes sur le plan opérationnel relevant de la catégorie I (sociétés stratégiques), de la catégorie II (sociétés importantes) et de la catégorie III (autres). Cette structure avait pour objectif d'accroître la transparence pour la gestion d'entreprise et l'actionnariat et d'attribuer des responsabilités claires aux sociétés du groupe pour les différents segments de marché. La mutation rapide des technologies, conjuguée à la convergence de techniques et d'applications de communication jusqu'alors indépendantes, ainsi que l'évolution des besoins des clients ont amené Swisscom à remanier la structure du groupe au 1^{er} janvier 2008 et à l'orienter davantage vers les attentes de la clientèle. D'où l'intégration des activités de Fixnet, Mobile et Solutions au sein de Swisscom (Suisse) SA. Le secteur de

 **Voir rapport page 24**

direction Swisscom Participations créé à l'époque fait partie, depuis septembre 2009, de la division Finances & Controlling du groupe.

Swisscom SA est la maison mère du groupe responsable de la haute direction du groupe Swisscom. Ses quatre divisions sont Finances & Controlling du groupe, Stratégie & Business Development du groupe, Communication d'entreprise et Ressources humaines du groupe. Une réglementation des compétences, définie par le Conseil d'administration de Swisscom SA, garantit la gestion stratégique et financière des sociétés du groupe, qui sont autonomes sur le plan opérationnel. Par ailleurs, s'agissant des sociétés «stratégiques» Fastweb S.p.A. et Swisscom IT Services SA, le CEO et le CFO respectivement siègent, en qualité de président, au Conseil d'administration aux côtés du CSO (Chief Strategy Officer) de Swisscom SA et d'autres représentants de Swisscom.

S'agissant de l'entreprise «stratégique» Swisscom (Suisse) SA, le Conseil d'administration est identique à celui de Swisscom SA. Quant aux sociétés «importantes», la fonction de président du Conseil d'administration est assumée par le CEO d'une société du groupe «stratégique», 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.

La structure du groupe est présentée dans le Rapport financier, au chapitre Structure du groupe et organisation.

Une liste des sociétés du groupe comportant notamment la raison sociale, le siège, le capital-actions, le taux de participation et le secteur d'appartenance figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés. Les entités Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale, Réseau & Informatique, Fastweb et Autres, comprenant Swisscom IT Services SA, Swisscom Participations et Hospitality Services Plus SA, sont présentées comme des secteurs dans les informations sectorielles des états financiers consolidés. Group Headquarters, conjointement avec Worklink AG, Swisscom Re AG et autres, figurent séparément.

1.2 Sociétés cotées

Société de droit suisse ayant son siège à Ittigen (canton de Berne, Suisse), Swisscom SA est cotée au segment Main Standard (autrefois «segment de marché principal») de la SIX Swiss Exchange (numéro de valeur 874251; code ISIN CH0008742519; symbole SCMN). Swisscom SA s'est retirée de la cotation du New York Stock Exchange en 2007. L'annulation de l'enregistrement a pris effet fin 2007, dégageant ainsi le groupe de son obligation de communication financière en vertu de l'Exchange Act. Swisscom continue néanmoins à attacher de l'importance à la mise en œuvre de mécanismes de gouvernement d'entreprise efficaces et à l'application de normes élevées en matière de rapports. L'ancien programme ADR est passé au niveau 1, avec négociation de gré à gré (over the counter, OTC) (symbole: SCMWY; Pink Sheets ID: 69769; code ISIN: CH00874251.9; numéro CUSIP des ADR: 871013108). Le 31 décembre 2010, la capitalisation boursière de Swisscom SA était de CHF 21 296 millions.

Les actions de Fastweb S.p.A., siège à Milan (Italie), sont cotées à la Borsa Italiana (code ISIN: IT0001423562; symbole ticker FWB). Le 31 décembre 2010, la capitalisation boursière de cette participation se montait à EUR 1 424 millions (CHF 1 780 millions). A l'automne 2010, Swisscom a lancé une offre publique d'achat via sa filiale Swisscom Italia S.r.l. Au 31 décembre 2010, Swisscom a détiend 94,99% des actions de Fastweb. Le retrait de la cote sera achevé au premier trimestre 2011.

1.3 Actionnaires importants

Swisscom est tenue de donner des indications sur les actionnaires importants s'il y a eu, au cours de l'exercice sous revue, 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 participations n'est intervenue au cours de l'exercice sous revue.

1.4 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 2010, le capital-actions de Swisscom SA se montait 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 de capital-actions conditionnel ni de capital-actions autorisé.

2.3 Modifications de capital

L'évolution des capitaux propres de Swisscom SA apparaît dans les états financiers individuels selon le droit commercial des exercices 2008 à 2010.

en millions CHF	Capital-actions	Réserves générales	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 31 décembre 2008	53	255	738	3 699	4 745
Bénéfice net	—	—	—	779	779
Dividendes versés	—	—	—	(984)	(984)
Réduction du capital-actions	(1)	—	(737)	182	(556)
Solde au 31 décembre 2009	52	255	1	3 676	3 984
Bénéfice net	—	—	—	2 201	2 201
Dividendes versés	—	—	—	(1 036)	(1 036)
Solde au 31 décembre 2010	52	255	1	4 841	5 149

L'Assemblée générale du 22 avril 2008 a arrêté un dividende ordinaire de CHF 18 par action, augmenté d'un dividende extraordinaire de CHF 2 par action. Parallèlement, il a été décidé de réduire le capital-actions de CHF 3 277 561, celui-ci passant de CHF 56 718 561 à CHF 53 441 000 suite à la destruction d'environ deux tiers des actions propres acquises dans le cadre du programme de rachat 2006.

L'Assemblée générale du 21 avril 2009 a fixé un dividende de CHF 19 par action pour l'exercice 2008. Parallèlement, il a été décidé de réduire le capital-actions de CHF 1 639 057, celui-ci passant de CHF 53 441 000 à CHF 51 801 943 suite à la destruction du solde des actions propres acquises dans le cadre du programme de rachat 2006.

L'Assemblée générale du 27 avril 2010 a arrêté un dividende ordinaire de CHF 20 par action. Il n'a été effectué aucun autre versement aux actionnaires.

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. 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. 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 «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, hormis le pourcentage prescrit pour la Confédération, comme des droits-valeurs à la SIX SIS SA. Les actionnaires ont le droit de demander en tout temps l'établissement d'une attestation concernant les actions nominatives qui leur appartiennent. Ils ne peuvent toutefois prétendre à l'impression et à l'émission de titres relatifs à leurs actions (actions nominatives sans impression des titres). Swisscom 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 Swisscom peuvent être transmises librement et aucune restriction ne s'applique au droit de vote lié aux titres inscrits au registre des actions conformément aux statuts.

Swisscom a édicté des règles spécifiques en cas d'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%, dans la mesure où les fiduciaires se déclarent comme telles. De plus, les fiduciaires ou «nominees» doivent être soumises à un organe de surveillance du marché bancaire ou financier ou, à défaut, offrir la garantie d'une gestion irréprochable et agir pour le compte d'une seule personne ou de plusieurs personnes non liées entre elles. Qui plus est, il doit être possible d'identifier, avec nom, adresse et nombre d'actions, les ayants droit économiques qu'elles 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 devoirs d'annonce des fiduciaires et des «nominees». Chaque fiduciaire ou «nominee» s'engage en particulier à demander, dans une proportion respectant la limite de pourcentage 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 2010, 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 obligataires, emprunts convertibles et options

Au cours de l'exercice 2007, Swisscom a placé pour la première fois des emprunts obligataires pour un montant de CHF 1 500 millions sur le marché suisse des capitaux. La première tranche a été émise le 19 juillet 2007. L'opération a porté sur un montant de CHF 550 millions pour une durée de six ans avec un coupon de 3,50% ainsi que sur un montant de CHF 350 millions pour une durée de dix ans avec un coupon de 3,75%. La deuxième tranche a été émise le 22 octobre 2007. L'opération a porté sur un montant de CHF 350 millions pour une durée de trois ans avec un coupon de 3,25% ainsi que sur un montant de CHF 250 millions à titre d'augmentation de l'emprunt obligataire à dix ans avec un coupon de 3,75% émis en juillet 2007. Le 17 septembre 2008, Swisscom a émis un autre emprunt obligataire de CHF 500 millions (tranche de base avec possibilité d'augmentation) pour une durée de sept ans, assorti d'un coupon de 4%. En 2009, Swisscom a placé deux emprunts obligataires supplémentaires pour un montant total de CHF 2 750 millions. Le premier emprunt de CHF 1 250 millions a été émis le 8 avril 2009 pour une durée de cinq ans avec un coupon de 3,50% et le deuxième emprunt de CHF 1 500 millions (tranche de base avec possibilité d'augmentation) le 14 septembre 2009 pour une durée de neuf ans avec un coupon de 3,25%. Le 31 août 2010, Swisscom a contracté un emprunt obligataire de CHF 750 millions; un premier emprunt obligataire de CHF 250 millions avec coupon de 0,75% a été contracté pour deux ans, un second d'un montant de CHF 500 millions avec coupon de 2,63% a été souscrit pour douze ans. Les investisseurs ont le droit de revendre les obligations à Swisscom si un autre actionnaire que la Confédération suisse détient plus de 50% de l'entreprise de télécommunication et que, parallèlement, la notation de Swisscom est inférieure au niveau d'investissement le plus bas donné par une agence de notation reconnue (BBB, Baa3 ou un niveau comparable). En 2010, un emprunt obligataire d'un montant de CHF 350 millions a été remboursé à l'échéance.

Les emprunts obligataires sont publiés dans la note 5 des comptes annuels de Swisscom SA. 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 comprend 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'ont pas de relations d'affaires essentielles avec Swisscom SA ou le groupe Swisscom.

Le Conseil d'administration de Swisscom proposera à la prochaine Assemblée générale ordinaire, réunie le 20 avril 2011, d'élire à sa présidence Hansueli Loosli. Ce dernier assumera cette fonction à compter du 1^{er} septembre 2011, après avoir cessé d'exercer ses activités opérationnelles au sein du groupe Coop. Anton Scherrer, l'actuel président du Conseil d'administration, se tient à la disposition de l'Assemblée générale pour poursuivre son mandat jusqu'au 31 août 2011. Par ailleurs, il sera proposé à l'Assemblée générale de faire entrer Theophil Schlatter au Conseil d'administration. Felix Rosenberg cédera sa place à Hans Werder le 20 avril 2011.

Le tableau ci-après informe sur la composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2010, les fonctions assumées par chaque membre du Conseil d'administration, l'année de leur première élection au sein du Conseil d'administration et la durée de leur mandat actuel.

Nom	Année de naissance	Fonction	1 ^{re} année de mandat	Fin de mandat
Anton Scherrer ^{1, 2, 3, 4}	1942	Président	2005	2011
Hugo Gerber ^{2, 5}	1955	Membre, représentant du personnel	2006	2012
Michel Gobet ²	1954	Membre, représentant du personnel	2003	2011
Torsten G. Kreindl ^{1, 3}	1963	Membre	2003	2011
Hansueli Loosli ¹	1955	Membre	2009	2011
Catherine Mühlemann ¹	1966	Membre	2006	2012
Felix Rosenberg ^{2, 3}	1941	Membre, représentant de la Confédération	1998	2011
Richard Roy ^{3, 4}	1955	Deputy Chairman	2003	2011
Othmar Vock ^{3, 4}	1943	Membre	2005	2011

¹ Membre du comité finances.

² Membre du comité personnel et organisation.

³ Membre du comité compensation.

⁴ Membre du comité révision.

⁵ Membre du comité révision dès 2011.

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, sur d'autres activités et liens d'intérêt tels que des mandats au sein d'entreprises, d'organisations et de fondations importantes, ainsi que des fonctions permanentes dans des groupes d'intérêts majeurs.



Anton Scherrer

Anton Scherrer

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieur EPF en technologie alimentaire, Dr ès sc. tech. EPF

Parcours professionnel: activités de recherche, de conseil et de direction dans différentes entreprises industrielles et brasseries en Suisse et à l'étranger; 1984-1991 délégué du conseil d'administration de Hürlimann Holding SA; 1991-2001 fonctions de direction à la Fédération des coopératives Migros, responsable de 14 entreprises industrielles et de l'ensemble de la logistique; 2001-2005 président de la direction générale et président du comité de commerce de détail des coopératives Migros; jusqu'à fin juin 2005 président du conseil d'administration de la Banque Migros, des Grands Magasins Globus et du voyagiste international Hotelplan

Autres mandats: membre du comité directeur d'économiesuisse; membre du Capvis Industry Advisory Board de Capvis Equity Partners SA, Zurich; membre du conseil d'administration d'Orion SA, Zurich; membre du conseil de fondation de la Fondation Agrovision Muri; membre du conseil de fondation de l'ETH Zurich Foundation, Zurich; membre de l'Advisory Board de Digma Management Consulting AG, Zurich; président du programme «Marketing-Promoter», association pour la promotion de la recherche à l'Institut de marketing et de commerce de l'Université de Saint-Gall, jusqu'en juin 2010; membre du conseil de fondation de la Fondation pour la promotion de la filière Master in Law and Economics de l'Université de Saint-Gall

Hugo Gerber
Michel Gobet
Thorsten G. Kreindl
(d. g. a. d.)



Hugo Gerber

Nationalité suisse

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

Parcours professionnel: 1986-1990 secrétaire central du syndicat ChPTT; 1991-1999 secrétaire général de la 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; membre de la Commission de la caisse Publica; vice-président du Fonds de soutien du personnel fédéral; président du Forum Politique Suisse; membre du conseil de fondation de la Prévoyance RUAG; membre du comité directeur de la coopérative Caisse suisse de voyage (Reka); membre du conseil d'administration de Worcklink AG; délégué de la Société Coopérative KPT/CPT Assurances

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

Autres mandats: Membre du groupement de syndicats Union Network International; membre du Steering Group UNI Europa ICTS; membre du conseil d'administration de la Poste Suisse depuis juin 2010

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: consultant chez Pictet Funds, Genève; membre du conseil d'administration de XConnect Networks, Londres (Grande-Bretagne)



Hansueli Loosli
Catherine Mühlemann
(d. g. a. d.)

Hansueli Loosli

Nationalité suisse

Formation: apprentissage de commerce, diplôme fédéral d'expert en finance et controlling, programme Executive Management de la HSG de Saint-Gall

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 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; depuis 2001 président de la direction de Coop Société Coopérative, Bâle

Autres mandats: président du conseil d'administration de transGourmet Holding SE, Cologne (Allemagne); président du conseil d'administration de Coopernic SCRL, Bruxelles (Belgique); président du conseil d'administration de Coop-ITS-Travel AG, Wollerau; président du conseil d'administration de Bell Holding SA, Bâle; membre du conseil d'administration de Palink UAB, Vilnius (Lituanie); membre du conseil d'administration de Palink SIA, Riga (Lettonie); président du conseil d'administration de Coop Mineraloel AG, Allschwil, depuis mars 2010

Catherine Mühlemann

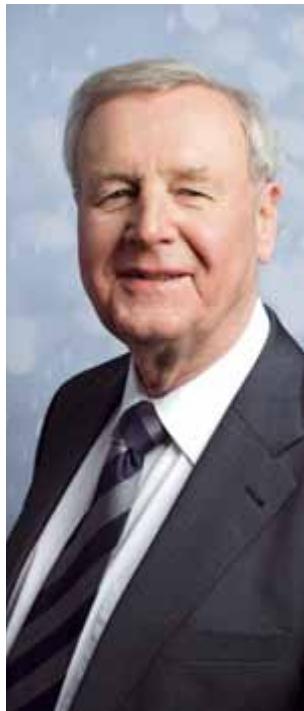
Nationalité suisse

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); depuis 2008 associée d'Andmann Media Holding GmbH, Baar

Autres mandats: membre du Berlin Board; membre de la fondation Zukunft Berlin; membre du conseil de surveillance Messe Berlin; membre du conseil d'administration de Rod Kommunikation AG, Zurich, jusqu'en décembre 2010; membre du comité Suisse Tourisme depuis novembre 2010; membre du conseil de surveillance de différentes start-up Internet

Felix Rosenberg
Richard Roy
Othmar Vock
(d. g. a. d.)



Felix Rosenberg

Nationalité suisse

Formation: lic. en droit

Parcours professionnel: 1968-1969 greffier au Tribunal de district de Baden; 1969-1974 secrétaire du Département des finances, des forêts et des affaires militaires du canton de Thurgovie; 1974-1989 conseiller d'Etat du canton de Thurgovie; 1989-1997 membre de la direction générale des PTT; 1989-1998 président de la direction du groupe Télécom PTT puis de Swisscom jusqu'à fin mars 1998

Autres mandats: président du conseil d'administration de De Martin AG, Wängi

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 Informations-systeme AG; 1997-2001 CEO de Microsoft GmbH (Allemagne); 2001-2002 vice-président senior du département Corporate Strategy de Microsoft EMEA (Paris, France); depuis 2002 consultant indépendant

Autres mandats: membre du conseil de surveillance d'Update Software AG, Vienne; membre du conseil d'administration de Qnamic AG, Hägendorf,

Othmar Vock

Nationalité suisse

Formation: diplôme de commerce; PED IMD, Lausanne; diplôme fédéral de chef d'exportation

Parcours professionnel: 1975-1983 directeur financier et commercial du groupe Ciba-Geigy; 1984-1990 directeur des finances et du controlling du groupe Roche; 1990-1993 directeur de la révision interne du groupe Roche; 1993-2004 CFO de Givaudan SA (ancien sous-groupe Fragrance/Flavours du groupe Roche)

Autres mandats: membre du conseil d'administration d'Ivoclar-Vivadent, Schaan (Liechtenstein); membre du conseil d'administration de Cytos SA, Schlieren

3.4 Composition, élection et durée de mandat

Les membres du Conseil d'administration de Swisscom SA, à l'exception du représentant de la Confédération, sont élus par l'Assemblée générale. Composé de neuf membres, le Conseil d'administration peut compter, conformément aux statuts, de sept à neuf membres. Les membres du Conseil d'administration sont nommés pour un mandat de deux ans dans le cadre d'une procédure d'élection individuelle. Les démissions ou révocations anticipées demeurent réservées. Pour les membres élus par l'Assemblée générale, la durée de mandat maximale est de douze ans. Lorsqu'ils atteignent l'âge de 70 ans révolus, ils quittent le Conseil d'administration à la date de la prochaine Assemblée générale ordinaire.

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. Felix Rosenberg, qui cédera sa place à Hans Werder le 20 avril 2011, en est actuellement le seul représentant. La durée de mandat maximale et la limite d'âge du représentant de la Confédération sont réglées 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 se réunit aussi souvent que la marche des affaires le requiert. En 2010, le Conseil d'administration a siégé à douze reprises, soit pratiquement tous les mois, chaque séance durant en moyenne sept heures. Par ailleurs, huit conférences téléphoniques ont été organisées. Début 2010, les membres du Conseil d'administration ont suivi un atelier de formation continue. En cours d'année, plusieurs membres ont participé en tant qu'intervenants à différents exposés et séminaires triés sur le volet en Suisse et à l'étranger. Par ailleurs, le Conseil d'administration prend part, dans la mesure du possible, à la réunion annuelle des cadres de Swisscom, organisée sur une journée.

Le Conseil d'administration se réunit sur convocation du président ou en cas d'empêchement de ce dernier, sur convocation du vice-président. Le CEO, le CFO et le CSO de Swisscom SA sont régulièrement invités aux séances. Le président établit l'ordre du jour des séances. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander l'inscription de points supplémentaires à l'ordre du jour. Avant la tenue des séances, les membres reçoivent des 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 SA, 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. En moyenne, 96% des membres étaient présents aux séances du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration procède à l'examen approfondi de thèmes importants dans le cadre de quatre comités permanents et d'un comité ad hoc. Les comités se composent généralement de deux à quatre membres. Chaque membre du Conseil d'administration est membre d'un comité permanent. Le Président est membre de tous les comités permanents, dont la présidence est toutefois assurée par d'autres membres. Dans un souci de transparence, tous les procès-verbaux des comités Finances, Personnel et organisation ainsi que Révision sont remis à chaque membre du Conseil d'administration. Les tâches et les compétences du Conseil d'administration sont définies dans le Règlement d'organisation et celles des comités permanents dans les règlements respectifs, disponibles à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où les documents peuvent être consultés dans leur version actuelle. Il est également possible de consulter les documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs à la rubrique Download archive.

3.6 Comités du Conseil d'administration

Comité Finances

Torsten G. Kreindl est le président du comité Finances, dont les autres membres sont Hansueli Loosli, Catherine Mühlmann et Anton Scherrer. Par ailleurs, le CEO, le CFO et le CSO participent régulièrement aux séances du comité Finances. Selon l'ordre du jour, d'autres membres de la Direction du groupe ou responsables de projet sont également présents. En 2010, le comité a siégé à quatre reprises. En moyenne, les séances ont duré trois heures et tous les membres y ont pris part. Le comité prépare à l'intention du Conseil d'administration des opérations telles que la fondation ou la dissolution de sociétés du groupe importantes, la prise et la vente de participations clés, la conclusion et la révocation d'alliances stratégiques, la planification financière à moyen terme et des investissements ou désinvestissements d'envergure, ainsi que l'approbation d'acquisitions, de contrats, de cautions, de garanties et de lettres de patronage majeurs. Lors de l'approbation de prêts, de crédits ou de financements importants, la compétence décisionnelle finale revient au comité Finances.

Comité Personnel et organisation

Felix Rosenberg est le président du comité Personnel et organisation, dont les autres membres sont Hugo Gerber, Michel Gobet et Anton Scherrer. Sont en outre régulièrement conviés aux séances du comité Personnel et organisation le CEO et le CPO (Chief Personnel Officer) et, selon le thème traité, d'autres membres de la Direction du groupe ou responsables de projet. En 2010, le comité a siégé à trois reprises. 94% des membres étaient présents aux séances d'une durée de deux heures. Le comité prépare à l'intention du Conseil d'administration l'ensemble des questions organisationnelles relatives à la structure du groupe ainsi que les questions qui concernent la politique d'entreprise, la politique du personnel et la politique salariale, les conditions générales d'engagement pour les membres de la Direction du groupe, la convention collective de travail ou les grands projets de restructuration. La compétence décisionnelle finale revient au comité Personnel et organisation en particulier pour ce qui est de l'acceptation des statuts et règlements d'organisation édictés par les sociétés du groupe «stratégiques» et «importantes», de l'approbation des conditions générales d'engagement pour les titulaires des postes supérieurs de direction (à l'exception de la Direction du groupe) de Swisscom SA, de l'approbation des programmes de participation au résultat pour Swisscom SA et les sociétés du groupe, de l'approbation des prestations sociales et des principes régissant l'institution de prévoyance ainsi que du choix des représentants de l'employeur au sein de l'institution de prévoyance.

Le comité Personnel et organisation a été dissous au 1^{er} janvier 2011. Depuis, tous les sujets sont traités au sein du Conseil d'administration.

Comité Révision

Othmar Vock est le président du comité Révision, dont les autres membres sont Richard Roy et Anton Scherrer. Sont en outre présents aux séances le CEO, le CFO, le Head of Group Accounting & Reporting, le Head of Group Internal Audit ainsi que l'organe de révision externe. D'autres personnes du management sont impliquées en fonction de l'ordre du jour. En 2010, le comité a siégé à sept reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, d'une durée moyenne de six heures. Par ailleurs, quatre conférences téléphoniques d'une durée moyenne d'une heure ont été organisées. Les membres sont tous qualifiés d'indépendants et disposent des connaissances spécialisées nécessaires. Othmar Vock est considéré comme un expert dans le domaine des finances. Egalement dénommé «Audit Committee», le comité Révision traite toutes les affaires liées à la révision interne et externe ainsi que tous les thèmes soumis au Conseil d'administration qui requièrent une expertise financière spécifique. Ce comité est par conséquent l'instrument de contrôle central du Conseil d'administration et prépare notamment à son intention les affaires suivantes: l'organisation de la comptabilité, du contrôle financier et de la planification financière, le choix de l'organe de révision, la surveillance de l'évolution des affaires y compris les bilans trimestriels et les projections, le rapport de gestion ainsi que les demandes d'inscription au registre des actions. La compétence décisionnelle finale revient au comité Révision en particulier pour ce qui est du contrôle et de l'évaluation de l'agrément, de la prestation et de l'indépendance de l'organe de révision externe, de la tenue du registre des actions, de la surveillance de l'organisation et des processus ayant trait au système de contrôle interne de la présentation des rapports financiers ainsi que de la garantie d'une gestion des risques adaptée. Par ailleurs, le comité a édicté une procédure garantissant le traitement d'irrégularités signalées sous le couvert de l'anonymat par des collaborateurs de Swisscom, notamment dans le domaine de l'information financière externe,

du système de contrôle interne de la présentation des rapports financiers et de la vérification des comptes («whistleblowing»).

 **Voir rapport**
page 132

Comité Compensation

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

Nomination Committee

Cet organe ad hoc a pour tâche de préparer l'élection de nouveaux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe. En général, le «Nomination Committee» se compose du président du Conseil d'administration ainsi que des présidents des comités Finances, Révision, Compensation ainsi que Personnel et organisation. Le comité propose des candidats appropriés au Conseil d'administration sur la base d'un profil d'exigences spécifique couvrant tous les aspects de la gestion d'entreprise. Le Conseil d'administration élit les membres de la Direction du groupe et soumet des propositions à l'Assemblée générale concernant l'élection des membres du Conseil d'administration. En 2010, cet organe a siégé à trois reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, d'une durée moyenne de trois heures.

3.7 Réglementation des compétences

Pour ce qui est des attributions intransmissibles et inaliénables du Conseil d'administration de Swisscom SA, la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) renvoie au Code des obligations. En vertu de l'art. 716a du Code des obligations, le Conseil d'administration exerce notamment la haute direction de la société, assure la haute surveillance sur les personnes chargées de la gestion et décide de la nomination et de la révocation des membres de la Direction du groupe Swisscom SA. Il définit les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. Ce faisant, il tient compte des objectifs fixés tous les quatre ans par le Conseil fédéral conformément à la LET, objectifs que la Confédération entend atteindre en sa qualité d'actionnaire principal (voir www.swisscom.ch/objectifs_2010-2013). Se fondant sur la LET, les statuts et le Règlement d'organisation, le Conseil d'administration a délégué la gestion des affaires courantes au CEO. Parallèlement aux affaires qui, en vertu de la loi, relèvent de sa compétence exclusive, le Conseil d'administration est appelé à se prononcer sur certaines opérations d'importance 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 précise dans le détail les compétences du Conseil d'administration et celles du CEO (voir organigramme des fonctions dans le Règlement sur l'organisation et les attributions). Il peut être consulté à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où figurent les documents relatifs à l'organisation dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique Download archive, les documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs.

 **Voir sous**
www.swisscom.ch/objectifs_2010-2013
www.swisscom.ch/principes

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 principales transactions du groupe ainsi que des mesures prises. Le Conseil d'administration reçoit en outre chaque mois un rapport comportant l'ensemble des chiffres clés du groupe et de tous les secteurs englobant des sociétés du groupe importantes. Par ailleurs, il dispose 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. Enfin, 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 sur la base des mêmes principes comptables que les rapports financiers externes. Le reporting englobe aussi des chiffres clés non financiers déterminants pour le pilotage et le contrôle. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander en tout temps des informations sur toutes les affaires qui concernent le groupe.

Une fois par année, le Conseil d'administration étudie la question de la gestion des risques et demande l'établissement d'un rapport sur le système de contrôle interne et la gestion de la conformité légale. Chaque trimestre, le comité Révision étudie la question de la gestion des risques, approuve le plan de contrôle stratégique intégré et examine les rapports de Group Internal Audit.

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

3.9.1 Gestion des risques

Sur mandat du Conseil d'administration et de la Direction du groupe, Swisscom applique à l'échelle de l'entreprise un système de gestion des risques global, axé sur le long terme. Les risques de stratégie, de crédit, de marché, de réputation ainsi que les risques commerciaux et opérationnels sont identifiés grâce à une évaluation proactive des risques, qui tient compte des événements internes et externes, et sont gérés suivant une stratégie de gestion des risques appropriée. Rattaché au secteur financier, le système de gestion des risques permet de contrôler le profil de risque de Swisscom. Il est exploité et documenté selon des normes internationales reconnues et intègre tous les secteurs concernés de l'entreprise.

La gestion des risques englobe cinq éléments:

- Identification des risques: les risques de Swisscom SA et des sociétés affiliées sont identifiés dans le cadre d'une analyse globale des risques annuelle (ateliers et entretiens). Un risk owner est assigné à chaque risque. Le portefeuille de risques fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à jour trimestriels.
- Evaluation des risques: les risques identifiés sont évalués selon leur probabilité de survenance et selon leur effet quantitatif ou qualitatif en cas de survenance.
- Stratégie de gestion des risques: Swisscom applique une stratégie de gestion des risques qui sous-tend les objectifs du groupe. Le groupe ne doit assumer que les risques relatifs à des compétences clés; les autres risques doivent être évités ou répercutés.
- Mise en œuvre de la stratégie de gestion des risques: les risques identifiés sont gérés sur la base de la stratégie de gestion des risques. La mise en œuvre de cette stratégie fait l'objet de contrôles réguliers.
- Rapports: le Conseil d'administration, le comité Révision et la Direction du groupe sont informés une fois par trimestre des risques et de leurs incidences possibles.

 Voir rapport
page 71

Les principaux risques sont énumérés dans le Rapport financier au chapitre Risques.

3.9.2 Système de contrôle interne

En matière de gestion des risques, Swisscom met en œuvre un système de contrôle interne afin d'assurer l'établissement de rapports financiers internes et externes fiables et d'éviter des informations erronées (irrégularités ou erreurs) sur les opérations du groupe. Fondé sur le référentiel COSO («COSO Framework») reconnu au plan international, le système de contrôle interne fournit les procédures et les instruments requis pour l'identification précoce des risques liés à la qualité de l'information financière, ainsi que leur évaluation et leur gestion au moyen de contrôles appropriés. Ces objectifs sont étayés par différents règlements et instruments internes tels que le code de conduite, l'Accounting Manual ou la plateforme de «whistleblowing». Le système de contrôle interne intègre, en fonction des échelons, l'ensemble des principaux secteurs responsables, en particulier le comité Révision et la Direction du groupe. Swisscom considère ce système comme une activité permanente et une opportunité d'améliorer sans cesse les processus dans les domaines de la comptabilité, de l'information financière et de l'établissement de rapports financiers.

3.9.3 Legal Compliance Management

Swisscom dispose d'un Legal Compliance Management (gestion de la conformité légale) chargé de vérifier que les collaborateurs respectent la loi et les autres prescriptions internes et externes, et que le management ainsi que le Conseil d'administration remplissent leur devoir de surveillance. La Direction du groupe et les différentes directions en définissent les attributions et responsabilités ainsi que l'organisation fonctionnelle et structurelle en y associant le General Counsel. Le General Counsel et le Group Internal Audit – par le biais d'une vérification par échantillonnage – surveillent en permanence la pertinence et l'efficacité du Legal Compliance Management. Ils l'adaptent si nécessaire et ne cessent de le développer. Si des infractions sont constatées, elles sont signalées aux services compétents. Chaque année, le General Counsel rédige un rapport sur le Legal Compliance Management à l'intention du Conseil d'administration.

3.9.4 Révision interne

Outre la gestion des risques et le Legal Compliance Management, la révision interne, assurée par Group Internal Audit, est un élément déterminant du gouvernement d'entreprise du groupe Swisscom. Group Internal Audit assiste le Conseil d'administration de Swisscom SA et le comité Révision dans l'accomplissement des obligations de surveillance et de contrôle conformément aux dispositions légales et réglementaires. La direction est informée des possibilités d'amélioration des processus commerciaux.

Group Internal Audit est responsable, à l'échelon du groupe, de la planification et de la réalisation d'audits conformément aux directives de la profession. En particulier, il incombe à Group Internal Audit de procéder à l'audit et à l'évaluation de la gestion des risques, du Legal Compliance Management et du système de contrôle interne sur une base objective et indépendante, compte tenu des critères d'efficacité, de conformité et d'efficience. Les résultats des audits sont documentés et la mise en œuvre des mesures fait l'objet d'une surveillance.

Group Internal Audit jouit d'une très grande indépendance car il n'est pas, sur le plan organisationnel, subordonné au management, mais dépend directement du président du Conseil d'administration et rapporte au comité Révision de Swisscom SA. Lorsqu'il se réunit en séance, le comité Révision est informé des résultats des audits et de l'état de mise en œuvre des mesures prévues. Parallèlement aux rapports ordinaires, Group Internal Audit fait part de toutes les irrégularités portées à sa connaissance.

Par ailleurs, Group Internal Audit privilégie la collaboration étroite et l'échange d'informations avec l'organe de révision externe. La planification des audits fait notamment l'objet de mesures de concertation suivies. Le plan de contrôle stratégique intégré, qui englobe le plan annuel des organes de révision interne et externe, est établi annuellement sur la base d'une analyse des risques, puis présenté au comité Révision pour approbation. Indépendamment de ces contrôles, les organes de révision peuvent se voir confier des contrôles spéciaux, déclenchés suite à des informations communiquées sur la plateforme de «whistleblowing» exploitée par Group Internal Audit.

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 être simultanément membres du Conseil d'administration. 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 a le droit de déléguer ses pouvoirs à des postes subordonnés, en particulier à d'autres membres de la Direction du groupe.

Les membres de la Direction du groupe sont nommés par le Conseil d'administration. La Direction du groupe se compose du CEO de Swisscom SA, des responsables des divisions du groupe, du CEO de Swisscom IT Services SA et des responsables des divisions opérationnelles de Swisscom (Suisse) SA.

Stefan Nünlist, Chief Communication Officer, et Günter Pfeiffer, Chief Personnel Officer, ont quitté la Direction du groupe, respectivement à la fin mai et en septembre 2010. En octobre 2010, Kathrin Amacker-Amann a rejoint Swisscom en qualité de Chief Communication Officer. Fin décembre 2010, Guido Garrone, responsable de la division opérationnelle Réseau & informatique de Swisscom (Suisse) SA, a quitté le groupe. Il a été remplacé en janvier 2011 par Heinz Herren, responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA, dont la direction a été confiée à Roger Wüthrich-Hasenböhler en janvier 2011 également.

Le tableau ci-dessous informe sur la composition de la Direction du groupe au 31 décembre 2010, l'année de la nomination de chaque membre ainsi que la fonction assumée au sein du groupe.

Nom	Année de naissance	Fonction	Entrée en fonction
Carsten Schloter ¹	1963	CEO de Swisscom SA	Janvier 2006
Ueli Dietiker ¹	1953	CFO de Swisscom SA	Août 2007
Kathrin Amacker-Amann	1962	CCO de Swisscom SA	Octobre 2010
Eros Fregonas	1964	CEO de Swisscom IT Services SA	Octobre 2007
Guido Garrone ²	1961	Responsable de la division opérationnelle Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA	Janvier 2008
Heinz Herren ³	1962	Responsable de la division opérationnelle Petites et moyens entreprises de Swisscom (Suisse) SA	Août 2007
Christian Petit	1963	Responsable de la division opérationnelle Clients privés de Swisscom (Suisse) SA	Août 2007
Daniel Ritz	1966	CSO de Swisscom SA	Septembre 2006
Urs Schaeppi ¹	1960	Responsable de la division opérationnelle Grandes entreprises de Swisscom (Suisse) SA	Août 2007

¹ Membre du Direction du groupe de Swisscom avant la position actuelle: Carsten Schloter depuis 2000; Ueli Dietiker depuis 2002 (CFO dès avril 2002 – mars 2006, CPO ad interim dès septembre 2010); Urs Schaeppi depuis 2006.

² Parti à la fin 2010 de la Direction du groupe.

³ Dès début 2011 responsable de la division opérationnelle Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA, successeur de Heinz Herren est Roger Wüthrich-Hasenböhler

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, sur d'autres activités et liens d'intérêt tels que des mandats au sein d'entreprises, d'organisations et de fondations importantes, ainsi que des fonctions permanentes dans des groupes d'intérêts majeurs.

4.3 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.



Carsten Schloter
Ueli Dietiker
(d. g. a. d.)



Carsten Schloter

Nationalité allemande

Formation: diplôme en économie d'entreprise

Parcours professionnel: 1985-1992 diverses fonctions au sein de Mercedes-Benz France SA; 1992-1994 membre de la direction de debitel France SA; 1995-1999 diverses fonctions au sein de debitel Deutschland; 1999 membre de la direction de debitel AG; 2000-2001 responsable Public Com et responsable Mobil Com de Swisscom; 2001-janvier 2006 CEO de Swisscom Mobile SA; depuis janvier 2006 CEO de Swisscom SA; depuis janvier 2008 CEO de Swisscom (Suisse) SA; d'avril à novembre 2010 CEO de Fastweb S.p.A. par intérim

Depuis mars 2000 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: président du conseil d'administration de Fastweb S.p.A.; membre du comité exécutif de l'asut (Association Suisse des Télécommunications), Berne

Ueli Dietiker

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'expert-comptable

Parcours professionnel: 1972-1988 ATAG Ernst & Young; 1988-1994 diverses fonctions au sein de Motor-Columbus SA, en dernier comme CFO; 1995-décembre 1998 CFO de Cablecom Holding SA; janvier 1999-juin 2001 CEO de Cablecom Holding SA; septembre 2001-mars 2002 Head of Strategic Growth and Related Businesses de Swisscom SA; juillet 2003-juin 2004 responsable Ressources humaines du groupe de Swisscom SA; avril 2002-mars 2006 CFO de Swisscom SA; mars 2006-décembre 2007 CEO de Swisscom Fixnet SA; depuis août 2007 CFO et depuis avril 2002 suppléant du CEO de Swisscom SA; depuis septembre 2010 Chief Personnel Officer (CPO) de Swisscom SA par interim

Depuis avril 2002 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil d'administration de Zuckermühle Rupperswil AG; vice-président du conseil d'administration de Fastweb S.p.A.; membre du conseil d'administration et président de l'Audit Committee des caisses-maladie Sanitas; membre du conseil d'administration et président de l'Audit Committee des caisses-maladie Wincare

Kathrin Amacker-Amann
Eros Fregonas
Guido Garrone
(d. g. a. d.)



Kathrin Amacker-Amann

Nationalité suisse

Formation: Dr phil. II en pharmacie

Parcours professionnel: 1990–1994 Chef de projet Production pharmaceutique chez Ciba-Geigy; 1995–1999 Chef de projet Développement pharmaceutique Ciba-Geigy/Novartis; 2000–2003 Chef de projet Production pharmaceutique clinique Novartis; 2003–2010 Human Resources Management Novartis Suisse; depuis octobre 2010 Chief Communication Officer (CCO) de Swisscom SA

Depuis octobre 2010 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil de fondation de la Fondation Merian Iselin, Bâle; membre du conseil de fondation du Basel-Karlsruhe Forum, Bâle; membre du conseil de fondation du World Demographic and Ageing Forum, Saint-Gall

Eros Fregonas

Nationalités suisse et italienne

Formation: diplôme d'ingénieur en électrotechnique à l'EPF de Zurich

Parcours professionnel: 1987-1996 Andersen Consulting; 1996-2005 CEO de Boss Lab SA (aujourd'hui B-Source); 2005-2007 consultant indépendant dans les domaines financier et informatique; depuis mai 2007 CEO de Swisscom IT Services SA

Depuis mai 2007 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil de fondation de la Fondation Suisse Productive, Zurich

Guido Garrone

Nationalité italienne

Formation: diplôme d'ingénieur électricien (Politecnico di Milano, Italie); diplôme postgrade en General Management (Istituto Studi Direzionali, ISTUD, Stresa, Italie)

Parcours professionnel: 1988-1999 diverses fonctions au sein de Sirti S.p.A., Milan, en dernier comme responsable technique; 1999 cofondateur de Fastweb S.p.A.; 1999-2007 diverses fonctions au sein de Fastweb S.p.A., en dernier comme Chief Technology Officer (2003-2007); depuis janvier 2008 responsable Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA

Depuis janvier 2008 membre de la Direction du groupe Swisscom

Heinz Herren
Christian Petit
Daniel Ritz
(d. g. a. d.)



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; 2005-2007 responsable Petites et moyennes entreprises de Swisscom Fixnet; depuis août 2007 responsable Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA

Depuis août 2007 membre de la Direction du groupe Swisscom

Christian Petit

Nationalité française

Formation: MBA ESSEC Cergy-Pontoise

Parcours professionnel: 1993-1999 debitel France; 2000-2003 responsable Operations de Swisscom Mobile SA; 2003-2006 responsable Product Marketing Swisscom Mobile; 2006-juin 2007 CEO de Hospitality Services Plus SA; depuis août 2007 responsable Clients privés de Swisscom (Suisse) SA

Depuis août 2007 membre de la Direction du groupe Swisscom

Daniel Ritz

Nationalité suisse

Formation: doctorat en économie HSG

Parcours professionnel: 1988 stage Ciba-Geigy (aujourd'hui Novartis); 1992-1993 responsable de projet Université de Saint-Gall; 1994-2001 consultant auprès du Boston Consulting Group AG; 2001-2006 partenaire du Boston Consulting Group AG; depuis septembre 2006 Chief Strategy Officer (CSO) de Swisscom SA

Depuis septembre 2006 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: président de la Société suisse de recherches conjoncturelles (SRC); membre du conseil d'administration de Fastweb S.p.A.



Urs Schaeppi

Urs Schaeppi

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'ingénieur EPF, lic. en économie HSG

Parcours professionnel: 1987-1991 Iveco Motorenforschung AG; 1991-1994 Head of Marketing, 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 SA; 2006-2007 CEO de Swisscom Solutions SA; depuis août 2007 responsable Grandes Entreprises de Swisscom (Suisse) SA

Depuis mars 2006 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil d'administration de Fastweb S.p.A.; membre du conseil d'administration de BV Group, Berne

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 total plus de 5% du nombre total des actions nominatives inscrites au registre du commerce. En ce qui concerne les 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'usufruire des gérants 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 a eu lieu sur la base 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 est nécessaire pour:

- > introduire des restrictions du droit de vote;
- > convertir des actions nominatives en actions au porteur et inversement;
- > modifier les présents quorums statutaires.

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 (banque). 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.

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. Jusqu'à l'exercice 2006 inclus, la fermeture du registre des actions a eu lieu au plus tard trois jours avant la tenue de l'Assemblée générale. Avaient le droit de vote toutes les personnes inscrites au registre des actions avec droit de vote à la date de la fermeture. Pour l'exercice 2009, le registre des actions – à l'instar des exercices précédents – n'a pas été fermé avant l'Assemblée générale du 27 avril 2010. Ont alors eu le droit de vote toutes les personnes inscrites au registre des actions avec droit de vote le 23 avril 2010 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. Une offre d'acquisition au sens de la loi sur les bourses (LBVM) ne serait possible qu'en cas de modification préalable de la LET. Par conséquent, il n'existe pas de règles statutaires concernant d'éventuelles clauses d'«opting-out» ou d'«opting-up» (selon art. 22 LBVM).

7.2 Clauses de prise de contrôle

 [Voir rapport page 137](#)

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. Le 1^{er} janvier 2004, KPMG SA, Gümligen-Berne, a été chargée d'exercer le mandat de révision de Swisscom SA et des sociétés du groupe. Réviseur responsable du mandat de révision chez KPMG SA, Hanspeter Stocker est en fonction depuis 2004. Son mandat est limité à sept ans, conformément à la législation suisse. KPMG SA est agréée en tant qu'entreprise de révision soumise à la surveillance de l'Etat.

8.2 Services non autorisés

Le comité Révision du Conseil d'administration considère en particulier que les services ci-après sont incompatibles avec l'indépendance de l'organe de révision:

- Services faisant naître le risque que l'organe de révision contrôle ses propres travaux;
- Services de comptabilité ou autres services en rapport avec la comptabilité ou les comptes annuels;
- Services d'évaluation et d'estimation, attestations d'équité «fairness opinions» ou expertises visant à évaluer des apports en nature;
- Services d'actuaires;
- Tâches de conduite et services dans le domaine du personnel;
- Services financiers;
- Externalisation de la révision interne;
- Développement et introduction de systèmes d'informations financières.

Le comité Révision du Conseil d'administration se réserve le droit d'exclure d'autres services de la liste:

- Les services parallèles ne relevant pas de l'audit, en particulier le conseil juridique, ne sont autorisés que si l'indépendance de l'organe de révision ne s'en trouve pas menacée. Les services de conseil fiscal sont autorisés dans la mesure où il n'en résulte pas une situation d'autocontrôle. Sont notamment incompatibles le conseil et la participation lors de l'élaboration de structures internationales complexes à des fins d'optimisation fiscale, celle-ci étant soumise à l'appréciation de l'organe de révision externe.

8.3 Honoraires de révision

Les honoraires versés pour les activités de révision (audit) de KPMG SA en 2010 ont atteint CHF 4,32 millions (CHF 4,83 millions l'année précédente). Les honoraires versés pour des services supplémentaires connexes en matière d'audit (Audit-related Services) se sont montés à CHF 0,02 million en 2010 (CHF 0,52 million l'année précédente).

8.4 Honoraires supplémentaires

Les honoraires supplémentaires 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 0,40 million (CHF 0,74 million l'année précédente).

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

Sur mandat du Conseil d'administration, le comité Révision du Conseil d'administration contrôle l'agrément de l'organe de révision, la prestation des réviseurs et l'indépendance de l'organe de révision. Il approuve le plan de contrôle stratégique intégré, qui concerne le plan de contrôle annuel des organes de révision tant interne qu'externe, et soumet des propositions concernant l'élection et, le cas échéant, la révocation de l'organe de révision élu ou révoqué par l'Assemblée générale. Le comité Révision définit en outre les critères relatifs à l'approbation annuelle des honoraires et est informé par le CFO sur une base trimestrielle et par l'organe de révision sur une base annuelle des mandats en cours (services de révision, services supplémentaires connexes en matière d'audit et services ne relevant pas de l'audit) de l'organe de révision. Par ailleurs, le comité Révision garantit le respect du principe légal de rotation s'appliquant au réviseur responsable. L'organe de révision, représenté par le réviseur responsable et son suppléant, participe généralement à toutes les séances du comité Révision du Conseil d'administration. Il informe en détail le comité de l'avancement de ses travaux et des résultats obtenus, en particulier pour ce qui est de la review des états financiers semestriels et 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 la review semestrielle et 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 suivi d'informations avec le réviseur responsable de l'organe de 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 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.

9.1 Les résultats pour l'exercice 2011 sont publiés selon le calendrier suivant:

- Premier trimestre: 4 mai 2011
- Deuxième trimestre: 11 août 2011 (résultats semestriels)
- Troisième trimestre: 9 novembre 2011
- Quatrième trimestre: en février 2012 (résultats annuels)

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

- 20 avril 2011

Les rapports financiers intermédiaires, le rapport semestriel et le rapport de gestion 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.

█
Voir sous
www.swisscom.ch/financialreports
www.swisscom.ch/adhoc/fr

Enfin, des liens «push» et «pull» permettant de diffuser des informations ad hoc sont disponibles à l'adresse www.swisscom.ch/adhoc/fr.

Rapport de rémunération

La rémunération versée au Conseil d'administration et à la Direction du groupe est étroitement liée à la réalisation de bénéfices durables pour les actionnaires. Elle constitue de ce fait une incitation à contribuer au succès de l'entreprise à long terme.

Introduction

Le présent Rapport de rémunération décrit le système de rémunération et renseigne sur les indemnités versées aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe (Direction selon le chiffre 4 des statuts) de Swisscom SA. Il sera soumis à l'Assemblée générale du 20 avril 2011 pour un vote consultatif.

Le Rapport de rémunération se réfère au chiffre 5 de la Directive de la SIX Swiss Exchange relative à la Corporate Governance. Swisscom respecte en outre les dispositions du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, y compris l'annexe 1 relative aux recommandations en matière de rémunération du conseil d'administration et de la direction. Les indemnités et participations conformément aux articles 663b^{bis} et 663c al. 3 du Code suisse des obligations sont présentées et commentées dans les comptes annuels de Swisscom SA également.

 Voir rapport
page 224

Principes de rémunération

La politique de rémunération appliquée au sein du groupe Swisscom obéit à des principes uniformes qui sont définis de manière systématique, transparente et durable. Quatre facteurs sont déterminants pour la fixation du salaire, à savoir la fonction, la prestation individuelle, le résultat de l'entreprise et le marché du travail. Cette approche a le mérite de satisfaire les intérêts des collaborateurs, des investisseurs et de la société.

Le système de rémunération compétitif de Swisscom lui offre la possibilité d'attirer des spécialistes et des cadres motivés et hautement qualifiés et de s'attacher leurs services à long terme. Instrument de gestion complémentaire, la part variable liée au résultat tient compte de la réalisation d'objectifs supérieurs. Elle motive les collaborateurs et le management à contribuer au succès durable de l'entreprise. Le programme de participation «Management Incentive Plan», obligatoire pour tous les membres du Conseil d'administration et tous les membres de la Direction du groupe – à une exception près –, assure un intérêt direct à l'évolution à moyen terme de la valeur de l'action Swisscom. Ce programme est décrit dans la note 11 jointe aux comptes consolidés.

 Voir rapport
page 172

Compétences décisionnelles

Les compétences décisionnelles sont définies dans le règlement d'organisation du Conseil d'administration et dans les règlements du comité Personnel et organisation et du comité Compensation. Ces documents peuvent être consultés dans leur version actuelle à l'adresse www.swisscom.ch/principes. Y sont également disponibles, à la rubrique Download archive les documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caduques.

Politique du personnel et politique salariale, conditions générales d'engagement des membres de la Direction du groupe et programmes de participation au résultat

Le Conseil d'administration approuve la politique du personnel et la politique salariale appliquées dans l'ensemble du groupe ainsi que les conditions générales d'engagement des membres de la Direction du groupe. Dans les deux cas, la proposition correspondante émane du comité Personnel et organisation. Ce même comité donne son aval, en dernière instance, aux programmes de participation au résultat de Swisscom SA et des sociétés du groupe. Le comité Personnel et organisation a été dissous au 1^{er} janvier 2011. Le Conseil d'administration en assure les tâches et les compétences depuis 2011. Le rapport relatif au gouvernement d'entreprise fournit d'autres explications sur les attributions du comité Personnel et organisation.

 Voir rapport
page 117

Rémunération des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe

Le Conseil d'administration fixe la rémunération de ses membres et celle du CEO, ainsi que la rémunération globale de la Direction du groupe, en s'appuyant sur le règlement de rémunération applicable aux membres du Conseil d'administration, sur les directives du comité Compensation concernant l'attribution de la part variable liée au résultat pour les membres de la Direction du groupe et sur la proposition du comité Compensation. Il appartient au comité Compensation de décider de la rémunération des autres membres de la Direction du groupe dans les limites de l'enveloppe globale approuvée par le Conseil d'administration.

Comité Compensation

Dirigé par le vice-président Richard Roy, le comité Compensation est composé des présidents des comités Finances (Torsten G. Kreindl), Personnel et organisation (Felix Rosenberg) et Révision (Othmar Vock). Le président du Conseil d'administration, Anton Scherrer, siège sans droit de vote au sein du comité.

En 2010, le comité a siégé à trois reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, qui ont duré environ deux heures chaque fois. Le CEO et le Chief Personnel Officer (CPO) assistent régulièrement aux séances. Ils disposent d'une voix consultative – hormis pour les points à l'ordre du jour les concernant ou touchant le Conseil d'administration. Un procès-verbal de chaque réunion est dressé. Le président adresse régulièrement un rapport d'activité au Conseil d'administration.

Rémunérations versées au Conseil d'administration

Principes

La rémunération tient compte de la responsabilité et de l'étendue des activités des membres du Conseil d'administration. L'adéquation de la rémunération, inchangée depuis 2002, est examinée chaque année en décembre pour l'année suivante. Pour l'exercice sous revue, cet examen s'est fondé sur une analyse comparative effectuée en novembre 2010 par la société de conseil Towers Watson, active au plan mondial dans le domaine de la rémunération des cadres dirigeants. Ont été incluses dans la comparaison les sociétés du SMI (sociétés cotées au Swiss Market Index) hors prestataires de services financiers. L'analyse a montré que les honoraires de base et la rémunération globale sont inférieurs aux pratiques du marché. En décembre 2010, le Conseil d'administration a donc décidé de relever en conséquence la rémunération, inchangée depuis 2002, versée à ses membres pour l'exercice 2011.

Rémunération

Le concept de rémunération prévoit des honoraires de base auxquels viennent s'ajouter des compléments 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 110 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Tandis que chaque membre des comités Finances, Personnel et organisation ainsi que Révision a droit à une rémunération supplémentaire de CHF 10 000 nets, le vice-président et les présidents de ces trois comités ont droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Quant au représentant de la Confédération, il bénéficie d'une rémunération supplémentaire de CHF 40 000 nets pour les attributions spéciales liées à sa fonction. En outre, des jetons de présence à hauteur de CHF 750 par journée complète et de CHF 500 par demi-journée sont versés. Enfin, les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Aucune prestation en nature notable n'est attribuée.

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. Ces dernières sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi à des titres complets, et sont soumises à une période de blocage de trois ans. Les actions, attribuées en avril de l'exercice sous revue pour l'exercice sous revue, sont calculées à leur valeur de marché le jour de leur acquisition (en règle générale trois semaines avant la distribution) ou à leur valeur de marché le jour de la distribution lorsqu'il s'agit d'actions propres. En avril 2010, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 712 actions (2 119 l'année précédente). A cette même date, la valeur fiscale de l'action s'élevait à CHF 328 (exercice précédent: CHF 265) et sa valeur de marché atteignait CHF 392 (CHF 316 en 2009).

Les tableaux suivants présentent l'ensemble des rémunérations versées à chaque membre du Conseil d'administration pour les exercices 2010 et 2009, réparties en différentes composantes. En ce qui concerne la publication des prestations en nature et des frais, le système s'aligne sur la pratique fiscale, ce qui signifie que ni les prestations en nature, ni les frais ne sont mentionnés dans la rémunération présentée. L'augmentation de la rémunération résulte du nombre plus élevé de jours de séances par rapport à l'exercice précédent.

2010, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2010
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Anton Scherrer	334	185	76	595
Hugo Gerber ¹	98	54	19	171
Michel Gobet	98	54	18	170
Torsten G. Kreindl	114	63	22	199
Hansueli Loosli ²	98	54	25	177
Catherine Mühlemann	98	54	21	173
Felix Rosenberg	144	81	25	250
Richard Roy	114	63	25	202
Othmar Vock	112	63	28	203
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 210	671	259	2 140

¹ En outre une honoraire (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 a été versé pour le mandat du Conseil d'administration de Worklink AG.

² La rémunération en espèces est payée à Coop.

2009, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2009
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Anton Scherrer	334	186	71	591
Fides P. Baldesberger ¹	30	13	5	48
Hugo Gerber ²	98	54	18	170
Michel Gobet	98	54	16	168
Torsten G. Kreindl	114	63	20	197
Hansueli Loosli ^{3,4}	64	44	8	116
Catherine Mühlemann	98	54	17	169
Felix Rosenberg	145	81	22	248
Richard Roy	114	63	21	198
Othmar Vock	112	63	25	200
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 207	675	223	2 105

¹ Parti le 21 avril 2009.

² En outre une honoraire de CHF 6 125 a été versé pour le mandat du Conseil d'administration de Worklink AG dans lequel il est entré le 1^{er} avril 2009.

³ Entré le 21 avril 2009.

⁴ La rémunération en espèces est payée à Coop.

Rémunérations versées à la Direction du groupe

Principes

Conformément à la politique de rémunération de Swisscom, la rémunération versée aux membres de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe, d'une part variable liée au résultat, de prestations en nature et de prestations supplémentaires (en particulier véhicule de fonction) ainsi que de prestations de prévoyance. Par ailleurs, le Conseil d'administration peut, à sa convenance, récompenser les prestations individuelles exceptionnelles sous la forme d'une prime en espèces ou en actions.

Le comité Compensation vérifie la rémunération individuelle de chaque membre de la Direction du groupe tous les trois ans à compter de l'engagement. Le montant de cette rémunération dépend – outre la prestation individuelle – de la valeur de marché du poste concerné et de la fonction considérée, évaluée selon différents benchmarks. Ont à nouveau été prises en compte pour la définition des benchmarks les trois études comparatives mentionnées ci-après, établies par les socié-

tés de conseil reconnues Towers Watson et Hewitt. L'étude «Top Executive Remuneration» conduite par Towers Watson porte sur 26 entreprises en Suisse opérant principalement dans les secteurs de la haute technologie et de la finance, dégageant un chiffre d'affaires moyen de CHF 16 milliards et employant en moyenne 29 000 collaborateurs à plein-temps (FTE). Egalement menée par Towers Watson, l'étude «Compensation Report» s'intéresse pour sa part à 204 entreprises domiciliées en Suisse, toutes branches et toutes tailles confondues. En l'occurrence, Swisscom tient compte uniquement des entreprises dotées d'un siège principal du groupe en Suisse, qui réalisent un chiffre d'affaires moyen de CHF 3 milliards et emploient en moyenne 16 000 collaborateurs à plein-temps (FTE). Quant à l'étude «European Executive Survey» effectuée par Hewitt, elle englobe 28 groupes européens, notamment des entreprises de télécommunication, qui dégagent un chiffre d'affaires moyen de CHF 34 milliards et emploient en moyenne 77 000 collaborateurs à plein-temps (FTE). Eu égard au nombre élevé de références, ces trois études constituent le fondement d'une comparaison représentative. L'évaluation de ces études tenait compte également de la branche, du chiffre d'affaires, du nombre de collaborateurs et du site d'implantation. Au final, il est apparu que la rémunération cumulée à des postes d'encadrement comparables avait augmenté en moyenne de près de 8% ces trois dernières années (2008 à 2010). Au cours de l'exercice sous revue, le salaire de base de certains membres de la Direction du groupe a donc été adapté, afin de garantir un salaire conforme au marché.

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 de motivation déterminant pour le calcul de la part variable liée au résultat pour l'exercice à venir. Les objectifs pertinents pour l'exercice sous revue se fondent sur les valeurs de planification 2010 du groupe Swisscom.

Trois niveaux d'objectifs ont été définis pour l'exercice sous revue: groupe (hors Fastweb), Fastweb et autres secteurs/sociétés du groupe. Chaque membre de la Direction du groupe fait l'objet d'une évaluation sur la base des objectifs du groupe et, selon sa fonction, également sur la base des objectifs de Fastweb et/ou d'autres secteurs ou sociétés du groupe placés sous sa responsabilité. Les objectifs du groupe se composent d'objectifs financiers et d'objectifs en matière de clientèle privée et commerciale en Suisse revêtant une importance cruciale pour l'évolution à long terme de la valeur de l'entreprise. Les objectifs supplémentaires, fixés selon la fonction du membre de la Direction du groupe, reposent sur des objectifs financiers et en partie sur des objectifs spécifiques aussi non financier.

Le tableau suivant 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	Objectifs	Pondération
Group (sans Fastweb)	Chiffre d'affaires net	4,5–12%
	Marge EBITDA	4,5–12%
	Operating free cash flow	6–16%
	Objectifs en matière de clientèle	15–30%
Fastweb	Chiffre d'affaires net	0–15%
	Operating free cash flow	0–15%
	Chiffre d'affaires net	0–20%
	Marge EBITDA	0–10%
Secteur/Filiales	EBITDA après déduction des investissement	0–20%
	Operating free cash flow	0–10%
	Objectifs spécifiques	0–40%

Avec sa structure d'objectifs, Swisscom mise 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.

Selon leur fonction, les membres de la Direction du groupe disposent d'une part variable liée au résultat oscillant entre 33 et 117% du salaire de base fixe en cas de réalisation des objectifs. Le montant de la part liée au résultat effectivement versé dépend du degré de réalisation des objectifs défini par le comité Compensation, qui peut tenir compte de facteurs particuliers comme l'acqui-

sition ou la cession non planifiée d'une société. Si les objectifs sont dépassés, la part liée au résultat peut, au maximum, être doublée.

Versement de la part variable liée au résultat

La part variable liée au résultat est déterminée l'année suivante, une fois les comptes annuels consolidés disponibles, sur la base des objectifs de motivation fixés pour l'année sous revue, puis versée en avril de la même année suivante. Pour l'exercice sous revue, le membre de la Direction du groupe qui n'est pas soumis au programme de participation et celui qui a quitté la Direction du groupe fin mai 2010 bénéficient tous deux d'un paiement intégral en espèces. Hormis un membre de la Direction du groupe dont la part en espèces est de 64% et la part en actions de 36%, les autres membres perçoivent 75% de la part variable liée au résultat en espèces et 25% en actions Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, deux membres ont perçu une prime, l'un sous la forme d'actions, l'autre en actions et en espèces. 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 fixée au moment de l'achat des actions (en règle générale trois semaines avant leur attribution) ou le jour de la distribution en cas d'utilisation d'actions propres. Pour l'exercice sous revue, l'attribution a lieu en avril 2011; pour l'exercice 2009, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2010, 2 767 actions au total d'une valeur fiscale de CHF 328 et d'une valeur de marché de CHF 392 chacune. Pour l'exercice 2008, un total de 3 254 actions, d'une valeur fiscale de CHF 265 et d'une valeur de marché de CHF 316 chacune, ont été distribuées en avril 2009.

Réalisation des objectifs

Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs du groupe (sans Fastweb) ont été dépassés, et ceux de Fastweb partiellement atteints. Les autres objectifs des secteurs et sociétés du groupe ont été dépassés pour la plupart.

Rémunération globale

Concernant la publication des prestations en nature et des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Ainsi, dans les prestations en nature indiquées, seule figure une contribution au véhicule de fonction. Les prestations de prévoyance citées (charges qui justifient ou étendent les droits aux prestations de prévoyance) englobent toutes les contributions d'épargne et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance, y compris les contributions proportionnelles à la constitution de réserves pour fluctuation de valeur.

Le tableau ci-après présente la rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe pour les exercices 2010 et 2009, répartie selon les différentes composantes, et indique le montant le plus élevé revenant à un membre. Les prestations octroyées après le départ de la Direction du groupe comportent les rémunérations maximales devant être attribuées jusqu'à l'expiration du délai de résiliation des membres de la Direction du groupe partis pendant l'année sous revue ou l'année précédente. Etant donné qu'aucune prestation n'est versée au-delà de ce délai, aucune indemnité de départ ne doit être indiquée. Au cours de l'exercice sous revue, le rapport entre le salaire de base (CHF 4,889 millions au total) et la part variable liée au résultat (CHF 4,656 millions au total) est de 51% à 49%. La diminution de la rémunération assurée aux membres de la Direction du groupe est essentiellement due au départ de membres de la Direction du groupe et aux postes ainsi laissés vacants. La rémunération totale du CEO a légèrement augmenté du fait de la réalisation des objectifs.

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2010	Total de la Direction du groupe 2009	Dont Carsten Schloter 2010	Dont Carsten Schloter 2009
Salaire de base fixe en espèces	4 889	5 474	770	770
Part variable liée au résultat en espèces	3 333	3 280	707	651
Prestations en nature	76	80	17	15
Rémunération variable en actions	1 323	1 079	280	258
Prestations après le départ de la Direction du groupe	664	640	—	—
Prestations de prévoyance	1 054	1 165	125	125
Indemnité de départ	—	—	—	—
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	11 339	11 718	1 899	1 819

Clauses de prise de contrôle

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

Rémunérations pour activités supplémentaires

Les membres de la Direction du groupe n'ont en principe droit à aucune rémunération supplémentaire pour l'exercice de mandats de conseil d'administration, à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe Swisscom. A l'exception d'Hugo Gerber pour son 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'autre rémunération pour activités supplémentaires au cours de l'exercice sous revue.

Rémunérations à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe

Aucune rémunération n'a été versée – hormis les prestations spécifiées après le départ de la Direction du groupe – à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe au cours de l'exercice sous revue. Aucune rémunération n'a été attribuée à des proches des personnes visées.

Octroi de prêts et de crédits

En 2010, Swisscom SA n'a accordé aucune sûreté, aucun prêt, aucune avance ni aucun crédit de quelque sorte que ce soit aux membres du Conseil d'administration – anciens et actuels – ou à leurs proches, ni aux membres de la Direction du groupe – anciens et actuels – ou à leurs proches. Il n'existe aucune créance de ce genre en suspens.

Opérations des cadres dirigeants

Depuis le 1^{er} juillet 2005, Swisscom SA annonce à la SIX Swiss Exchange les opérations sur actions et options Swisscom effectuées par les membres du Conseil d'administration et ceux de la Direction du groupe, en indiquant le nom et la fonction des personnes concernées. La SIX Swiss Exchange publie sur son site Internet, sans mentionner de nom, les transactions dont la valeur totale dépasse le seuil de CHF 100 000 durant le même mois par personne soumise au devoir d'annonce. En revanche, la SIX Swiss Exchange ne publie pas les annonces collectives d'opérations inférieures au seuil de CHF 100 000 durant le même mois. Les règles relatives à la publicité des opérations des cadres dirigeants feront l'objet d'une révision au 1^{er} avril 2011 afin d'assurer leur simplification et de veiller à un accroissement de la transparence pour les acteurs du marché. Dans le cadre de cette révision, il est notamment prévu de relever le seuil minimal de CHF 100 000 pour la publicité des opérations des cadres dirigeants.

Au 31 décembre 2010 et 2009, les membres du Conseil d'administration et ceux 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	Actions 31.12.2010	Actions 31.12.2009
Anton Scherrer	2 169	1 695
Hugo Gerber	589	451
Michel Gobet	956	818
Torsten G. Kreindl	674	514
Hansueli Loosli ¹	271	133
Catherine Mühlmann	579	441
Felix Rosenberg	2 223	2 017
Richard Roy	674	514
Othmar Vock	852	692
Total des actions des membres du Conseil d'administration	8 987	7 275
Carsten Schloter (CEO)	4 172	3 511
Ueli Dietiker	2 720	2 323
Kathrin Amacker-Amann ²	40	–
Eros Fregonas	1 259	817
Guido Garrone ³	–	–
Heinz Herren	515	426
Stefan Nünlist ⁴	–	443
Christian Petit	955	687
Günter Pfeiffer ⁵	–	475
Daniel Ritz	778	560
Urs Schaeppi	1 005	1 034
Total des actions des membres de la Direction du groupe	11 444	10 276

¹ Elu le 21 avril 2009.

² Entré le 1^{er} octobre 2010.

³ Parti le 31 décembre 2010.

⁴ Parti le 31 mai 2010.

⁵ Parti le 31 octobre 2010.

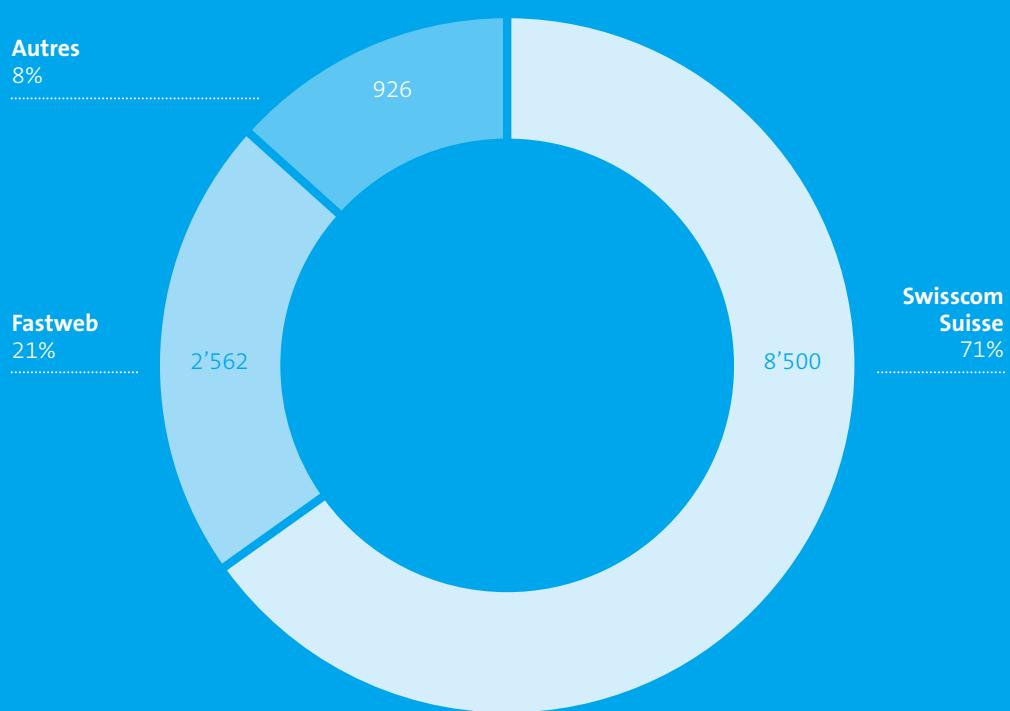
Aucune personne soumise au devoir d'annonce ne dispose de droits de vote supérieurs à 0,1% du capital-actions.

Comptes annuels

Swisscom concentre son activité principalement en Suisse.

A l'étranger Swisscom est essentiellement présente en Italie.

Chiffre d'affaires net en millions CHF



Comptes consolidés

- 141 Compte de profits et pertes consolidé**
- 141 Compte de résultat global consolidé**
- 142 Etat consolidé de la situation financière**
- 143 Tableau des flux de trésorerie consolidé**
- 144 Etat consolidé de la variation des capitaux propres**
- 145 Notes aux comptes consolidés du groupe**
 - 1 Informations générales
 - 2 Principes d'établissement des comptes
 - 3 Résumé des principales règles comptables
 - 4 Degrés d'appréciation et incertitudes relatives aux estimations importantes dans le cadre de l'application des règles comptables
 - 5 Modifications du périmètre de consolidation et acquisition d'intérêts minoritaires
 - 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 crébiteurs
 - 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 consolidé des flux de trésorerie
 - 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
- 218 Rapport de l'organe de révision**

Comptes annuels de Swisscom SA

- 220 Compte de profits et pertes**
- 221 Etat de la situation financière**
- 222 Notes aux comptes annuels**
- 228 Proposition d'affectation des résultats accumulés non distribués**
- 229 Rapport de l'organe de révision**

Compte de profits et pertes consolidé

En millions CHF, excepté indications par action

	Notes	2010	2009 retraité ¹
Chiffre d'affaires net	6, 7	11 988	12 001
Achats de biens et services	8	(2 665)	(2 648)
Charges de personnel	9, 10, 11	(2 520)	(2 577)
Autres charges d'exploitation	12	(2 510)	(2 509)
Propres prestations activées et autres produits	13	304	417
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 597	4 684
Amortissements et dépréciations	23, 24	(1 972)	(1 995)
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 625	2 689
Produits financiers	14	93	144
Charges financières	14	(458)	(493)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	28	43
Résultat avant impôts sur le résultat		2 288	2 383
Charge d'impôt sur le résultat	15	(502)	(460)
Bénéfice net		1 786	1 923
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 811	1 926
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires		(25)	(3)
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	16	34,96	37,18

¹ Voir note 3.26, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées

Compte de résultat global consolidé

en millions CHF

	Notes	2010	2009 retraité ¹
Bénéfice net		1 786	1 923
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	31	(1 022)	(13)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	31	2	4
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	31	–	(4)
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	19, 31	(9)	(6)
Profits et pertes de la couverture des flux de liquidités reclassés dans le compte de profits et pertes	31	39	101
Impôts sur le résultat	15	271	(6)
Autres éléments du résultat global		(719)	76
Résultat global		1 067	1 999
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 121	2 003
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires		(54)	(4)

¹ Voir note 3.26, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées

Etat consolidé de la situation financière

en millions CHF	Notes	31.12.2010	31.12.2009 ¹	1.1.2009 retraité ¹
Actifs				
Liquidités	17	483	532	958
Clients et autres débiteurs	18	2 742	2 926	2 798
Autres actifs financiers	19	122	178	170
Stocks	20	150	135	188
Actifs d'impôt exigible	15	30	48	38
Autres actifs non financiers	21	329	329	334
Actifs non courants détenus en vue de la vente	22	4	6	16
Total des actifs courants		3 860	4 154	4 502
Immobilisations corporelles	23	7 899	8 176	8 214
Goodwill et autres immobilisations incorporelles	24	8 284	9 022	8 952
Parts dans des sociétés associées	25	231	228	285
Autres actifs financiers	19	415	424	853
Actifs d'impôt différé	15	71	57	67
Actifs de prévoyance professionnelle	10	263	38	—
Autres actifs non financiers	21	44	45	55
Total des actifs non courants		17 207	17 990	18 426
Total des actifs		21 067	22 144	22 928
Passifs et capitaux propres				
Passifs financiers	26	941	1 270	216
Fournisseurs et autres crébiteurs	27	2 215	2 314	2 186
Passifs d'impôt exigible	15	35	219	163
Provisions	28	146	137	482
Autres passifs non financiers	30	685	701	619
Total des passifs courants		4 022	4 641	3 666
Passifs financiers	26	8 831	8 949	11 787
Engagements de prévoyance professionnelle	10	341	351	428
Provisions	28	716	740	715
Passifs d'impôt différé	15	553	523	407
Autres passifs non financiers	30	320	330	278
Total des passifs non courants		10 761	10 893	13 615
Total des passifs		14 783	15 534	17 281
Capital-actions	31	52	52	53
Réserves légales		370	370	370
Bénéfices reportés		7 421	6 700	6 495
Actions propres	31	(1)	(1)	(738)
Autres réserves	31	(1 586)	(830)	(907)
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres		6 256	6 291	5 273
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	5	28	319	374
Total des capitaux propres		6 284	6 610	5 647
Total des passifs et des capitaux propres		21 067	22 144	22 928

¹ Voir note 3.26, nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées

Tableau des flux de trésorerie consolidé

en millions CHF	Notes	2010	2009 retraité ¹
Bénéfice net		1 786	1 923
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	(28)	(43)
Charge d'impôt sur le résultat	15	502	460
Amortissements et dépréciations	23, 24	1 972	1 995
Charges pour paiements fondés sur des actions	11	2	2
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	(24)	(16)
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	12	7	12
Produits financiers	14	(93)	(144)
Charges financières	14	458	493
Variation des actifs et passifs courants	34	(193)	13
Paiements d'impôts sur le résultat	15	(365)	(300)
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		4 024	4 395
Dépenses pour immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	23, 24, 34	(1 903)	(1 987)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		21	25
Recettes provenant de la vente des actifs non courants détenus en vue de la vente	22	13	6
Acquisition de filiales moins liquidités acquises	5	(39)	(47)
Recettes provenant de la vente de filiales moins liquidités vendues	5	9	4
Acquisition de parts dans des sociétés associées	25	–	(1)
Dépenses pour autres actifs financiers courants		(42)	(22)
Recettes provenant d'autres actifs financiers courants		30	71
Dépenses pour autres actifs financiers non courants		(27)	(50)
Recettes provenant d'autres actifs financiers non courants	19, 26	8	812
Paiements d'intérêts perçus		15	35
Paiements de dividendes perçus	25	55	93
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement		(1 860)	(1 061)
Constitution de passifs financiers	26	2 589	3 262
Remboursement de passifs financiers	26	(3 133)	(5 227)
Remboursements d'intérêts		(299)	(271)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	32	(1 036)	(984)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		(8)	(55)
Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb	5	(246)	–
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions	11	(2)	(2)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	34	(38)	(482)
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement		(2 173)	(3 759)
Diminution nette des liquidités		(9)	(425)
Liquidités au 1 ^{er} janvier		532	958
Conversion de monnaies étrangères sur trésorerie		(40)	(1)
Liquidités au 31 décembre		483	532

¹ Voir note 3.26, 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 actionnaires de Swisscom	Part des actionnaires minoritaires	Total des capitaux propres
Solde au 31 décembre 2008	53	370	6 611	(738)	(907)	5 389	374	5 763
Modifications des normes comptables ^{3,26}	—	—	(116)	—	—	(116)	—	(116)
Solde au 1^{er} janvier 2009	53	370	6 495	(738)	(907)	5 273	374	5 647
Bénéfice net	—	—	1 926	—	—	1 926	(3)	1 923
Autres éléments du résultat global	—	—	—	—	77	77	(1)	76
Résultat global	—	—	1 926	—	77	2 003	(4)	1 999
Dividendes versés ^{3,2}	—	—	(984)	—	—	(984)	(55)	(1 039)
Réduction du capital-actions ^{3,1}	(1)	—	(737)	738	—	—	—	—
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{3,1}	—	—	—	(3)	—	(3)	—	(3)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	—	—	—	2	—	2	—	2
Modification du périmètre de consolidation ⁵	—	—	—	—	—	—	4	4
Solde au 31 décembre 2009	52	370	6 700	(1)	(830)	6 291	319	6 610
Bénéfice net	—	—	1 811	—	—	1 811	(25)	1 786
Autres éléments du résultat global	—	—	—	—	(690)	(690)	(29)	(719)
Résultat global	—	—	1 811	—	(690)	1 121	(54)	1 067
Dividendes versés ^{3,2}	—	—	(1 036)	—	—	(1 036)	(8)	(1 044)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{3,1}	—	—	—	(2)	—	(2)	—	(2)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	—	—	—	2	—	2	—	2
Acquisitions d'intérêts minoritaires ⁵	—	—	(54)	—	(66)	(120)	(229)	(349)
Solde au 31 décembre 2010	52	370	7 421	(1)	(1 586)	6 256	28	6 284

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

Notes aux comptes consolidés du groupe

1 Informations générales

Le groupe Swisscom (ci-après «Swisscom»), qui offre des services de télécommunication, exerce ses activités principalement en Suisse et en Italie. Ces activités sont décrites de manière plus détaillée dans les notes 3.17 et 6. Les états financiers consolidés au 31 décembre 2010 comprennent ceux de Swisscom SA en tant que maison mère, ceux de ses filiales ainsi que les parts de Swisscom dans les sociétés associées. 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 2010, 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 56,9% 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 16 février 2011. Ils devront être approuvés par l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA le 20 avril 2011.

2 Principes d'établissement des comptes

Les états financiers consolidés de Swisscom ont été établis conformément aux normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards – IFRS) ainsi que dans le respect des dispositions du droit suisse. La période est de douze mois. Les états financiers 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. Les clients et autres débiteurs ainsi que les stocks constituent des postes courants. Les actifs et passifs d'impôt différé figurent parmi les postes non courants. Le compte de profits et pertes est présenté selon la méthode des charges par nature. L'évaluation a pour base le coût historique, sauf lorsqu'une norme ou une interprétation prescrivent une autre méthode d'évaluation pour un poste des états financiers. L'établissement des états financiers consolidés conformément aux prescriptions IFRS repose sur des estimations. De plus, l'application de méthodes comptables uniformes à l'échelle de l'entreprise requiert la définition de certaines hypothèses par la Direction. Les domaines plus complexes ou pour lesquels les marges d'appréciation sont plus élevées ou encore les domaines dans lesquels les hypothèses et les estimations revêtent un caractère décisif pour les états financiers consolidés sont décrits dans la note 4. Les amendements de règles comptables sont appliqués de manière rétrospective, sauf lorsque les dispositions transitoires de la norme et de l'interprétation concernées prescrivent une application prospective ou lorsque l'application rétrospective est impossible.

3 Résumé des principales règles comptables

Les règles comptables suivantes ont été appliquées de façon uniforme à Swisscom SA en tant que maison mère et à ses filiales.

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. Les 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 ou la perte nette apparaissent dans le compte de profits et pertes consolidé comme élément du résultat net consolidé ou de la perte nette consolidée. Depuis le 1^{er} janvier 2010, 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. Auparavant, Swisscom comptabilisait l'acquisition de participations minoritaires selon la méthode de l'acquisition. Si les coûts d'acquisition étaient supérieurs à la part proportionnelle de la valeur comptable, l'écart négatif était comptabilisé comme goodwill. Lors de la cession de participations sans cession du contrôle, l'écart entre le produit de la vente et la part proportionnelle de la valeur comptable, goodwill compris, figurait comme bénéfice ou comme perte dans le compte de profits et pertes. 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 aux coûts d'acquisition 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 diminuée 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 quant à elles sont converties au cours de la transaction et les différences de change comptabilisées en résultat. Les états financiers 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, les comptes de profits et pertes et le tableau des flux de trésorerie au cours moyen. Les différences de change sont comptabilisées sans influence sur le résultat dans les capitaux propres. Lors de la cession d'une société étrangère du groupe, les différences de change comptabilisées jusque-là dans les capitaux propres

sont décomptabilisées puis reclassés dans le compte de résultat comme part du profit ou de la perte de cession.

Les principaux cours de change appliqués dans les comptes annuels consolidés pour les exercices sous revue sont les suivants:

Monnaie	Clôture de l'exercice		Moyenne	
	31.12.2010	31.12.2009	2010	2009
1 EUR	1,250	1,484	1,370	1,508
1 GBP	1,453	1,671	1,600	1,697
1 USD	0,936	1,030	1,038	1,083

Les cours de change au 1^{er} janvier 2009 étaient CHF/EUR 1,486, CHF/USD 1,067 et CHF/GBP 1,56.

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 de la 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.

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, 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 en provenance 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 par 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.

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 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. 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	20 à 30
Canaux ¹	40
Installations de transmission et de commutation ¹	4 à 15
Autres installations techniques	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 provenant 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 (*purchase 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. Les coûts de transaction directement attribuables sont comptabilisés comme autres charges d'exploitation. 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. Les frais liés au développement ultérieur sont inscrits à l'actif lorsque les prestations initiales font l'objet d'une extension. Les frais de développement qui ne remplissent pas les critères d'incorporation sont enregistrés directement dans le compte de profits et pertes. Les frais de développement inscrits à l'actif sont amortis de façon linéaire sur la durée d'utilité attendue.

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 la «relation avec la clientèle» sont comptabilisées à la valeur vénale diminuée 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 induisent 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 12

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 et activités abandonnées

Est qualifiée d'activité abandonnée toute composante d'une entité qui a été vendue ou qui est classée comme détenue en vue de la vente et qui représente une ligne d'activité ou une région géographique principale et distincte, ou une filiale qui a été acquise uniquement aux fins de revente. L'activité abandonnée est classée comme telle à la vente de la composante de l'entité, ou à une date antérieure lorsque cette composante satisfait aux critères de la classification comme détenue en vue de la vente. Un actif non courant ou un groupe d'actifs destiné à être cédé est à classer comme détenue 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 de clients et autres débiteurs sont effectuées sous forme de correctifs de valeur individuels, qui couvrent le risque de défaillance attendu. Dans le cadre de correctifs de valeurs forfaitaires, 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.

En cas de dépréciation d'actifs financiers disponibles à la vente, toutes les pertes enregistrées jusqu'alors dans les capitaux propres sont reclasées dans le compte de résultat. Si, à une date de clôture ultérieure, il apparaît que la juste valeur a objectivement progressé en raison d'événements s'étant produits après la date de comptabilisation de la dépréciation, cette dernière sera reprise à hauteur du montant correspondant. Pour les actifs financiers évalués au coût amorti, la reprise

des dépréciations est comptabilisée en résultat. Dans le cas des instruments de capitaux propres classés comme disponibles à la vente, la reprise de la dépréciation est enregistrée directement dans les capitaux propres.

Dépréciation du goodwill

Aux fins de vérification du maintien de la valeur, le goodwill est réparti en unités génératrices de trésorerie (*cash generating unit*). La vérification du maintien de la valeur est effectuée au quatrième trimestre après la clôture du budget. Si, au cours de l'exercice, des signes laissent supposer une 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 crébiteurs

Les fournisseurs et autres crébiteurs sont comptabilisés au coût amorti.

3.15 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. L'évaluation de la provision est réalisée selon la meilleure estimation du montant nécessaire au règlement de l'obligation actuelle. Les provisions sont actualisées lorsque l'effet est significatif.

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 des postes, qu'il en résulte une obligation probable et que le montant de l'obligation peut être estimé de manière fiable. Une obligation est comptabilisée lorsque 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

En Suisse, Swisscom est tenue par la loi de démanteler les stations de transmission 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 stations. Les frais de démantèlement sont inscrits à l'actif comme composante des coûts d'acquisition des stations 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.

3.16 Actions propres

Les actions propres détenues par Swisscom sont comptabilisées comme diminution des capitaux propres. Les bénéfices ou les pertes résultant de la vente d'actions propres sont enregistrés comme variation des capitaux propres sous le poste «Bénéfices reportés».

3.17 Chiffre d'affaires net

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, la présentation de chaque composante identifiable doit être déterminée individuellement. 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. Si la juste valeur peut être estimée de façon suffisamment sûre pour la prestation à venir mais non pour les prestations déjà fournies, la valeur des prestations déjà fournies est déterminée par la méthode de valorisation résiduelle.

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 «Clients privés» 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» compte 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 tant fixe que mobile. «Réseau & Informatique» englobe également les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse.

Fastweb

«Fastweb» est le deuxième prestataire 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 (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, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Comme son nom l'indique, Swisscom IT Services est un fournisseur de services informatiques. Son activité principale comprend l'intégration et l'exploitation d'infrastructures informatiques complexes. Swisscom Participations comprend pour l'essentiel Swisscom Broadcast SA, Swisscom Immeubles SA, cablex SA, Billag SA, Alphapay SA, Curabill SA ainsi que le groupe Sicap. Swisscom Broadcast SA est le principal fournisseur de services de radiodiffusion et de plateformes pour les clients du secteur des médias et de la radiocommunication sécurisée en Suisse. Billag SA assure l'encaissement des redevances de réception radio et télévision sur mandat de la Confédération. 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. Alphapay SA et Curabill SA sont des prestataires de services d'encaissement spécialisés dans la gestion des créances pour le compte de tiers. Le groupe Sicap développe et exploite des applications mobiles pour les opérateurs GSM. Swisscom Hospitality Services propose des services basés sur Internet aux clients du secteur 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 pour les clients privés et commerciaux, les communications téléphoniques nationales et internationales des clients privés et commerciaux, 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. Viennent s'y ajouter les activités relatives aux lignes louées, la vente de terminaux ainsi que les activités liées aux annuaires. 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 enregistrées régulièrement comme produit pendant la durée du contrat. 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 communications téléphoniques mobiles nationales et internationales des clients Swisscom en Suisse et les communications générées par les clients Swisscom à l'étranger ainsi que l'itinérance avec des opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau Swisscom. Sont également compris les services à valeur ajoutée, le trafic de données et la vente de terminaux de téléphonie mobile. 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 produits sont présentés en chiffres bruts. Les services à valeur ajoutée tels que les messages texte et multimédia ainsi que la vente de terminaux de téléphonie mobile sont comptabilisés à la date à laquelle la prestation a été fournie.

Internet

Les services Internet englobent l'offre d'accès Internet à haut débit et à bas débit pour les clients privés et commerciaux ainsi que les accès Internet 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 IP

Dans le domaine de la télévision, les chiffres d'affaires sont générés par l'offre de services IPTV 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 au 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.

3.18 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 satisfait.

3.19 Rémunération en actions

Les coûts inhérents à l'émission d'actions destinées aux collaborateurs et aux membres de la Direction du groupe et du Conseil d'administration équivalent à la différence entre le prix d'émission et la juste valeur plus élevée des actions au moment de l'émission. Les coûts correspondants sont comptabilisés comme frais de personnel pour la période au cours de laquelle les droits sont nés.

3.20 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 2010 et suivie d'une mise à jour des actifs du régime au 31 décembre 2010. Les droits aux prestations de retraite en cours sont comptabilisés pendant la période durant laquelle ces droits sont nés. Les répercussions de modifications des hypothèses actuarielles sont amorties régulièrement sur la durée d'activité résiduelle moyenne supposée des assurés. Les écarts actuariels à comptabiliser au prorata correspondent aux écarts actuariels cumulés non enregistrés à la fin de la période précédente ayant dépassé le plus élevé des montants suivants: 10% de l'obligation au titre des prestations définies ou 10% des actifs du régime. Le coût des services passés en conséquence de modifications apportées au régime est comptabilisé de façon linéaire comme charge ou comme diminution de charge sur la durée moyenne jusqu'à la date d'acquisition des droits (*vesting period*). Si les droits aux prestations résultant de modifications apportées au régime sont immédiatement acquis, la charge est comptabilisée immédiatement.

3.21 Propres prestations activées et autres produits

Les propres prestations activées qui ne constitueront une charge que dans les périodes à venir sont comptabilisées dans le compte de profits et pertes sous le poste «Propres prestations activées et autres produits» comme élément de réconciliation des charges d'exploitation. Les autres produits sont comptabilisés lorsque la réalisation du produit ou un autre avantage économique est probable.

3.22 Produits financiers et charges financières

Les produits financiers englobent principalement les produits d'intérêts, les dividendes, les profits réalisés sur la vente d'actifs financiers disponibles à la vente, les ajustements de la juste valeur d'actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat et les profits de couverture qui sont enregistrés dans le compte de profits et pertes. Les produits d'intérêts sont comptabilisés dans le compte de profits et pertes en application de la méthode du taux effectif. Les dividendes sont comptabilisés à la date à laquelle naît le droit à la réception du versement. Les charges financières englobent principalement les charges d'intérêts, les adaptations de la valeur actuelle de provisions, les ajustements de la juste valeur d'actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat, les dépréciations d'autres actifs financiers ainsi que les pertes de couverture qui sont enregistrés dans le compte de profits et pertes. Les charges d'intérêts sont comp-

tabilisées dans le compte de profits et pertes en application de la méthode du taux effectif. Les gains et les pertes de change sont présentés nets.

3.23 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 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 compenseront 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. Les actifs d'impôt différé ne sont inscrits à l'actif que lorsqu'il est probable qu'ils puissent être portés en compte 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.

3.24 Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont comptabilisés la première fois puis comptabilisés 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 hedges*) sont comptabilisés dans le compte de profits et pertes avec les ajustements de la juste valeur des actifs et des passifs couverts. 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 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. Au début d'une transaction, Swisscom documente le rapport entre les instruments financiers dérivés et les éléments couverts ainsi que le but et la stratégie poursuivis avec cette couverture. Ce processus comprend le couplage de tous les instruments de couverture dérivés avec les actifs et les passifs ou les transactions futures anticipées correspondants. Swisscom documente ses estimations quant au degré d'efficacité des instruments financiers dérivés utilisés aux fins de couverture de transactions en termes de compensation de la modification de la valeur de l'élément couvert ou des flux de trésorerie futurs.

3.25 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.

3.26 Nouvelles règles de comptabilisation et règles de comptabilisation modifiées

Normes comptables et interprétations IFRS modifiées devant être appliquées pour la première fois dans le présent exercice

Depuis le 1^{er} janvier 2010, Swisscom applique les modifications apportées par IFRS 3 (amendé) «Regroupements d'entreprises», par IAS 27 (amendé) «Etats financiers consolidés et individuels» ainsi que par divers amendements de normes IFRS 2009, qui ont les effets suivants:

- IFRS 3 (amendé) «Regroupements d'entreprises» (valable à partir du 1^{er} juillet 2009) apporte quelques changements de méthodes comptables significatifs et fournit des informations supplémentaires dans le cadre de regroupements d'entreprises. Swisscom applique les modifications apportées par IFRS 3 (amendé) dans ses états financiers consolidés pour les regroupements d'entreprises dont la date d'acquisition est postérieure au 1^{er} janvier 2010.
- IAS 27 (amendé) «Etats financiers consolidés et individuels» (valable à partir du 1^{er} juillet 2009) apporte des changements de méthodes comptables dans le cadre de cessions de participations et d'achats d'intérêts minoritaires. Les variations de parts dans des participations, et qui n'entraînent ni une reprise ni une perte de contrôle, doivent désormais être comptabilisées sans influence sur le résultat, comme transactions sur capitaux propres. Auparavant, Swisscom comptabilisait l'acquisition de participations minoritaires selon la méthode de l'acquisition. Si les coûts d'acquisition étaient supérieurs à la part proportionnelle de la valeur comptable, l'écart négatif était comptabilisé comme goodwill. Lors de la cession de participations sans cession du contrôle, l'écart entre le produit de la vente et la part proportionnelle de la valeur comptable, goodwill compris, figurait comme bénéfice ou comme perte dans le compte de profits et pertes.
- Amendements apportés à des IFRS 2009: IAS 39 (amendé) «Instruments financiers: comptabilisation et évaluation» (valable à partir du 1^{er} janvier 2010) clarifie les conditions d'exemption relative aux produits dérivés conclus dans le cadre d'un regroupement d'entreprises. Selon la réglementation révisée, seuls des contrats à terme définis sont désormais exemptés du champ d'application d'IAS 39. La norme révisée s'applique de manière prospective à partir du 1^{er} janvier 2010 à tous les contrats non encore échus. Des options à hauteur de CHF 14 millions ont été enregistrées au premier trimestre et comptabilisées comme produit financier. Par voie de conséquence, le bénéfice net a progressé de CHF 14 millions, et le bénéfice ainsi que le résultat de base par action de CHF 0,27.
- Amendements apportés à des IFRS 2009: IAS 17 (amendé) «Contrats de location» (valable à partir du 1^{er} janvier 2010) concerne la classification de contrats de location portant sur des terrains. La réglementation spécifique selon laquelle un terrain est un contrat de location simple compte tenu de sa durée de vie indéterminé a été supprimée. Désormais, la même disposition s'applique pour la classification de contrats de location portant sur des terrains que pour la classification de contrats de location portant sur des immeubles. Par conséquent, dans certaines circonstances, un terrain doit être classifié comme contrat de location-financement. Compte tenu de cette modification, Swisscom doit désormais classifier en tant que contrat de location-financement les éléments terrain d'une partie des immeubles vendus et reloués en 2001. Cette modification a été appliquée de manière rétrospective.

Les effets sur l'état de la situation financière, le compte de profits et pertes et les flux de trésorerie sont les suivants:

en millions CHF	Rapporté	Ajustement	Retraité
Etat de la situation financière au 1^{er} janvier 2009			
Immobilisations corporelles	8 033	181	8 214
Actifs d'impôt différé	58	9	67
Passifs financiers	(11 792)	(211)	(12 003)
Autres passifs non financiers	(802)	(95)	(897)
Fonds propres	5 763	(116)	5 647
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	5 389	(116)	5 273
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	374	—	374

En millions CHF, sauf indication contraire	Rapporté	Ajustement	Retraité
Compte de profits et pertes 2009			
Autres charges d'exploitation	(2 524)	15	(2 509)
Propres prestations activées et autres produits	414	3	417
Amortissements	(1 988)	(7)	(1 995)
Charges financières	(480)	(13)	(493)
Bénéfice net	1 925	(2)	1 923
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 928	(2)	1 926
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires	(3)	—	(3)
Bénéfice par action (en CHF)	37,22	(0,04)	37,18
en millions CHF			
Tableau des flux de trésorerie, 2009			
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 380	15	4 395
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement	(3 744)	(15)	(3 759)

- Swisscom applique en outre les «Amendements apportés aux IFRS 2010: IAS 1 Présentation des états financiers» de façon anticipée. IAS 1 précise que, dans l'état de la variation des capitaux propres, aucune information distincte ne doit être mentionnée pour chacun des postes des autres éléments du résultat. Les détails peuvent être présentés dans les notes complémentaires.

Les autres modifications des normes comptables et interprétations IFRS existantes sont également appliquées, mais n'ont aucune influence sur les états financiers de Swisscom:

- Amendements apportés à IFRS 2 «Paiement fondé sur des actions: transactions intragroupe dont le paiement est fondé sur des actions et qui sont réglées en trésorerie»
- Amendements apportés à IAS 39 «Instruments financiers: comptabilisation et évaluation: éléments éligibles à la couverture»
- IFRIC 17 «Distributions d'actifs non monétaires aux propriétaires»
- Autres «Amendements des IFRS 2009»
- Autres «Amendements des IFRS 2008: actifs non courants détenus en vue de la vente et activités abandonnées»

Normes comptables et interprétations IFRS modifiées ne devant pas encore être obligatoirement appliquées

Les normes comptables et interprétations IFRS suivantes, publiées d'ici fin 2010, doivent être appliquées au plus tôt à compter de l'exercice 2011:

- IFRS 7 «Instruments financiers: informations à fournir: transfert d'actifs financiers» (valable à partir du 1^{er} juillet 2011): les modifications apportées à cette norme concernent l'obligation de fournir des informations complémentaires et doivent permettre de mieux éclairer les lecteurs d'états financiers sur les opérations de transferts d'actifs financiers, y compris en ce qui concerne les effets éventuels de tout risque qui demeurerait dans l'entité qui a transféré les actifs. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- IFRS 9 «Instruments financiers: classification et évaluation» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013) remplace l'actuelle IAS 39 «Instruments financiers: comptabilisation et évaluation» et apporte des modifications aux règles de comptabilisation et d'évaluation d'instruments financiers. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- Amendements apportés à IAS 12 «Impôts sur le résultat: impôts différés sur le recouvrement des actifs sous-jacents» (valables à partir du 1^{er} janvier 2012): la modification de cette norme clarifie en partie le traitement des différences temporaires dans le cadre de l'application du modèle de la juste valeur d'IAS 40. S'agissant des biens immobiliers détenus en tant qu'investissement financier (immeubles de placement), il est souvent difficile de savoir si les différences existantes 'inverseront suite à la continuation de l'usage ou suite à une cession. IAS 12 amendée présume donc que l'inversion se fera par voie de cession. En conséquence, SIC 21 «Impôts sur

le résultat – recouvrement des actifs non amortissables réévalués» n'est plus valable pour les biens immobiliers détenus et évalués à la juste valeur en tant qu'investissements financiers. L'application de ces modifications ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.

- IAS 24 (amendé) «Information relative aux parties liées» (valable à partir du 1^{er} janvier 2011) apporte des modifications à la définition d'une partie liée (entité ou personne) et simplifie les prescriptions de publication de parties liées à des administrations publiques. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette norme.
- Amendements apportés à IAS 32 «Instruments financiers: présentation: classement des droits de souscription émis» (valables à partir du 1^{er} février 2010): ils stipulent que l'émetteur de certains droits de souscription tels que les options et les bons de souscription d'actions en monnaie étrangère, qui se réfèrent à des instruments de capitaux propres, doit enregistrer ces droits en tant que capitaux propres et non plus en tant que passifs. L'application de ces modifications ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.
- Amendements apportés à IFRIC 14 «Limitation de l'actif au titre de prestations définies, obligations de financement minimum et leur interaction: paiements d'avance d'exigences de financement minimal» (valables à partir du 1^{er} janvier 2011): apportent un changement lorsqu'une entreprise est soumise à des obligations de financement minimum, qu'elle remplit en payant des cotisations d'avance. Ce changement permet de comptabiliser à l'actif l'avantage retiré de ces paiements anticipés. L'application de cette interprétation modifiée ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.
- IFRIC 19 «Extinction de passifs financiers avec des instruments de capitaux propres» (valable à partir du 1^{er} juillet 2010) règle les exigences liées à l'extinction d'un passif financier par l'émission d'actions ou d'autres instruments de capitaux propres. L'entrée en vigueur de cette interprétation ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.
- «Amendements des IFRS 2010» (valables à partir du 1^{er} juillet 2010 ou du 1^{er} janvier 2011): les «Amendements des IFRS» regroupent des modifications mineures apportées à diverses normes IFRS. L'application de ces modifications ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.

4 Degrés 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 des hypothèses 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 2010, la valeur comptable nette du goodwill résultant de regroupements d'entreprises s'élevait à CHF 6 261 millions. Le maintien de la valeur du goodwill est vérifié une fois par an au quatrième trimestre ou lorsque des signes laissent supposer une dépréciation. La valeur du goodwill est notamment 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 ainsi que le rendement attendu de la fortune de prévoyance. Le 31 décembre 2010, l'insuffisance de couverture s'élevait à CHF 1 160 millions, dont CHF 78 millions ont été comptabilisés dans l'état consolidé de la situation financière (CHF 263 millions comme actif et CHF 341 millions comme passif). Une réduction du taux d'actualisation de 0,5% augmenterait l'engagement de prévoyance de CHF 631 millions. Une hausse des augmentations de salaire moyenne de 0,5% se traduirait par une augmentation des engagements de prévoyance de CHF 78 millions. Une réduction du rendement attendu de 0,5% aurait pour effet une augmentation des charges de prévoyance de CHF 36 millions (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 de stations de téléphonie mobile et de stations d'émission de Swisscom Broadcast. Le 31 décembre 2010, la valeur comptable de ces provisions s'élevait à CHF 487 millions. Le montant de ces provisions dépend notamment 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 40 millions. Le report de la date de démantèlement de dix années supplémentaires entraînerait une réduction des provisions de CHF 104 millions (voir note 28).

Provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès dans le cadre de la loi révisée sur les télécommunications (LTC)

Différentes procédures relatives à la détermination des prix des services d'interconnexion et d'autres services d'accès sont en cours. Swisscom a constitué des provisions sur la base de ses propres estimations pour en couvrir les éventuelles conséquences financières. Le 31 décembre 2010, les provisions relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès se montaient à CHF 159 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 différentes procédures contre Swisscom. Ces procédures sont expliquées dans la note 29. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. S'appuyant sur les jugements prononcés antérieurement, Swisscom estime qu'il est peu probable que des sanctions directes soient prononcées. Par conséquent, aucune provision n'a été constituée au titre de ces procédures dans les états financiers consolidés 2010. L'évolution des procédures 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 2010, la valeur comptable des correctifs de valeur sur les créances clients et autres débiteurs s'élevait à CHF 262 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 de créances passées. Le montant des pertes de 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 2010, les actifs d'impôt différé comptabilisés dans l'état de la situation financière s'élevaient à CHF 285 millions (voir note 15).

Durées d'utilité des immobilisations corporelles

Le 31 décembre 2010, la valeur comptable des immobilisations corporelles s'élevait à CHF 7 899 millions. La durée d'utilité d'un élément d'immobilisation corporelle est déterminée en tenant 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).

Regroupements d'entreprises

Lors de regroupements d'entreprises, les actifs et les passifs ayant été repris sont évalués à la juste valeur au moment de la reprise. La détermination de la juste valeur des immobilisations incorporelles et des immobilisations corporelles acquises, des passifs repris au moment de l'acquisition ainsi que des durées d'utilité des immobilisations incorporelles et des immobilisations corporelles acquises se fait dans le cadre d'hypothèses. L'évaluation se base sur les flux de trésorerie projetés et sur les informations disponibles au moment de l'acquisition. Les flux de trésorerie réels peuvent différer considérablement des flux de trésorerie définis lors de la détermination des justes valeurs (voir note 5).

5 Modifications du périmètre de consolidation et acquisition d'intérêts minoritaires

Regroupements d'entreprises en 2010

Des paiements d'un montant total de CHF 39 millions ont été effectués en 2010 au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 6 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 33 millions des sociétés acquises en 2010. Les sociétés acquises en 2010 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

Le 30 avril 2010, Swisscom Suisse a repris les activités d'exploitation et de service de Siemens Enterprise Communications en Suisse. Le 15 décembre 2010, Swisscom Suisse a par ailleurs acquis la totalité des parts d'Axept AG, une entreprise qui opère principalement dans les domaines du consulting, de l'ingénierie et de l'externalisation. Le 7 mai 2010, Swisscom IT Services a acquis la totalité des parts de Panatronic Schweiz AG, active dans le domaine des services d'impression et des prestations d'entretien et de réparation. Suite à son rachat, l'entreprise a été rebaptisée Swisscom IT Services Workplace SA. Le 23 juillet 2010, Swisscom Hospitality Services a fait l'acquisition de la totalité des actions de Wayport Holding A/S. Wayport propose des services réseau destinés aux clients d'hôtels en Europe, au Proche-Orient et en Afrique (EMEA).

La ventilation des coûts d'acquisition sur les actifs nets se décompose comme suit:

en millions CHF	Valeur comptable avant l'acquisition	Ajustement	Valeur comptable après l'acquisition
Liquidités	8	—	8
Clients et autres débiteurs	15	—	15
Autres actifs financiers	2	—	2
Immobilisations corporelles	8	—	8
Autres immobilisations incorporelles	—	22	22
Autres actifs courants et non courants	7	—	7
Passifs financiers	(7)	—	(7)
Fournisseurs et autres crébiteurs	(13)	—	(13)
Engagements de prévoyance professionnelle	(3)	—	(3)
Impôts différés	—	(4)	(4)
Autres passifs courants et non courants	(7)	—	(7)
Actifs et passifs identifiés	10	18	28
Goodwill			15
Coûts d'acquisition			43
Liquidités acquises			(8)
Paiement différé du prix de l'acquisition			(2)
Sorties de liquidités			33

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 2010, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 48 millions et une perte de CHF 2 millions. Si les sociétés acquises en 2010 avaient été incluses dans les états financiers consolidés à partir du 1^{er} janvier 2010, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net consolidé pro forma de CHF 12 039 millions et un bénéfice net consolidé pro forma de CHF 1 786 millions.

Regroupements d'entreprises en 2009

En 2009, des paiements d'un montant total de CHF 47 millions ont été effectués au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 11 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents. Les sociétés acquises en 2009 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

Le 30 juin 2009, Swisscom IT Services a acquis 60% de Sourcag SA, une société qui fournit aux banques des prestations de back-office standardisées pour le traitement des titres et le trafic des paiements. Le même jour, Swisscom IT Services a racheté la totalité des parts de Resource SA. Cette société planifie, développe et met en œuvre des solutions informatiques basées sur SAP pour les PME et les grandes entreprises. Le 31 octobre 2009, Swisscom a acquis l'ensemble des parts de Weco Inkasso AG, entreprise spécialisée dans le recouvrement d'actes de défaut de biens et de créances bancaires. A l'issue de ce rachat, Weco Inkasso AG a été intégrée à Alphapay SA.

La ventilation des coûts d'acquisition sur les actifs nets se décompose comme suit:

en millions CHF	Valeur comptable avant l'acquisition	Ajustement	Valeur comptable après l'acquisition
Liquidités	9	—	9
Clients et autres débiteurs	7	—	7
Autres actifs financiers	10	—	10
Immobilisations corporelles	2	—	2
Autres immobilisations incorporelles	—	26	26
Actifs d'impôt différé	2	—	2
Autres actifs courants et non courants	2	—	2
Passifs financiers	(2)	—	(2)
Fournisseurs et autres crébiteurs	(11)	—	(11)
Engagements de prévoyance professionnelle	(10)	—	(10)
Passifs d'impôt différé	—	(6)	(6)
Autres passifs courants et non courants	(4)	—	(4)
Actifs et passifs identifiés	5	20	25
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres			(4)
Goodwill			36
Coûts d'acquisition			57
Liquidités acquises			(9)
Paiement différé du prix de l'acquisition			(12)
Sorties de liquidités			36

Les raisons essentielles du goodwill résident dans les parts de marché supplémentaires attendues, les services, processus et systèmes qualifiés, ainsi que dans les synergies nées de la fusion entre Weco Inkasso AG et Alphapay SA. Dans les états financiers consolidés 2009, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 28 millions et une perte de CHF 2 millions. Si les sociétés acquises en 2009 avaient été incluses dans les états financiers consolidés à partir du 1^{er} janvier 2009, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net consolidé pro forma de CHF 12 043 millions et un bénéfice net consolidé pro forma de CHF 1 929 millions.

Cession de filiales

Pour Swisscom Central & Eastern Europe, l'abandon des activités haut débit en Europe de l'Est s'est traduit par la vente de différentes sociétés, en 2008 et 2009, en Bulgarie, en Pologne, en Roumanie et en Ukraine. Les valeurs comptables agrégées des actifs nets cédés ainsi que les entrées agrégées de trésorerie résultant de la cession de filiales en 2008 et 2009 se composent comme suit:

en millions CHF	2009
Immobilisations corporelles	10
Goodwill et autres immobilisations incorporelles	1
Autres actifs courants et non courants	6
Fournisseurs et autres crébiteurs	(2)
Total des actifs nets	15
Prix de cession	13
Paiement différé du prix de l'acquisition	(9)
Entrées de liquidités	4

Acquisitions d'intérêts minoritaires

En mai 2007, dans le cadre d'une offre d'achat amicale, Swisscom a acquis 82,08% des parts de Fastweb S.p.A. (Fastweb). Le 11 octobre 2010, Swisscom a lancé une offre publique d'achat pour les 17,92% d'actions encore en circulation de Fastweb. La période de l'offre a duré jusqu'au 12 novembre 2010. Swisscom offrait un prix d'EUR 18.00 par action Fastweb. Le prix global pour le rachat des actions encore en circulation s'est élevé à EUR 256 millions. Au terme de la période d'offre, 12,75% des actions ont été apportées, ce qui correspond à un prix d'achat d'EUR 183 millions (CHF 243 millions). Par ailleurs, une part de 0,16% supplémentaire a été acquise par le biais de la bourse, pour un montant d'EUR 2 millions (CHF 3 millions). Une procédure de rachat a été lancée pour les 5,01% d'actions Fastweb encore en circulation et des passifs financiers d'EUR 71 millions (CHF 96 millions) ont été comptabilisés. Des coûts de transaction d'un montant de CHF 7 millions ont également été occasionnés. Il est prévu de finaliser l'acquisition des actions encore en circulation durant le premier trimestre 2011. Par conséquent, plus aucun intérêt minoritaire ne figure dans les capitaux propres pour Fastweb.

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*). Le principal décideur opérationnel de Swisscom est le Conseil d'administration de Swisscom SA. 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». Les chiffres d'affaires et les résultats des secteurs correspondent au système de rapport interne. 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*). Dans les rapports financiers des secteurs, «Réseau & Informatique» ne génère donc pas de chiffre d'affaires. 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. Deuxième opérateur de téléphonie fixe et premier prestataire de services IP en Italie, Fastweb apparaît en tant que secteur séparé dans les états financiers consolidés. Les informations financières de Fastweb rapportées au Conseil d'administration de Swisscom sont présentées sous la forme d'une seule entité. Les «Autres secteurs opérationnels» englobent principalement les secteurs opérationnels Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Swisscom IT Services réunit principalement les sociétés du groupe Swisscom IT Services SA et Comit SA. Swisscom Participations comprend pour l'essentiel Swisscom Broadcast SA, Swisscom Immeubles SA, cablex SA, Billag SA, Alphapay SA, Curabill SA ainsi que le groupe Sicap. «Group Headquarters», qui contient des coûts non attribués, regroupe principalement les divisions du groupe Swisscom et la société d'occupation Worklink AG.

Les prestations proposées par les différents secteurs opérationnels sont décrites dans la note 3.17. Le résultat des secteurs «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels» correspond au résultat d'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. «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 modifié de manière rétrospective les principes de présentation des comptes concernant la classification de contrats de location portant sur des terrains. Des contrats de location portant sur des terrains du secteur «Autres secteurs opérationnels» sont concernés par cette modification. Les chiffres de l'exercice précédent ont été adaptés en conséquence (voir note 3.26).

31.12.2010, en millions CHF	Swisscom Suisse	Autres secteurs opérationnels	Group Head- quarters	Elimi- nation	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 500	2 562	925	1	— 11 988
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	66	14	811	5	(896) —
Chiffre d'affaires net	8 566	2 576	1 736	6	(896) 11 988
Résultat sectoriel	2 773	(158)	148	(140)	2 265
Produits financiers et charges financières, net					(365)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées					28
Résultat avant impôts sur le résultat					2 288
Charge d'impôt sur le résultat					(502)
Bénéfice net					1 786
Sociétés associées	218	—	11	2	— 231
Actifs à vendre	—	—	4	—	— 4
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 204	585	130	—	(16) 1 903
Amortissements	1 022	747	189	14	(11) 1 961
Dépréciations	9	—	2	—	— 11
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(2)	—	19	—	— 17
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	—	—	(2)	— 28

31.12.2010, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes entreprises	Wholesale	Réseau et IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 897	1 123	1 732	748	—	—	8 500
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	293	52	126	505	—	(910)	66
Chiffre d'affaires net	5 190	1 175	1 858	1 253	—	(910)	8 566
Résultat sectoriel	2 906	864	935	439	(2 372)	1	2 273
Sociétés associées	153	—	—	65	—	—	218
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	128	9	80	—	988	(1)	1 204
Amortissements	102	5	55	—	862	(2)	1 022
Dépréciations	—	—	—	—	9	—	9
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(1)	—	—	—	(1)	—	(2)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	10	—	—	20	—	—	30

31.12.2009, en millions CHF, retraité	Swisscom Suisse	Autres secteurs opérationnels	Group Head- quarters	Elimination	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 378	2 783	839	1	12 001
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	75	10	888	5	(978)
Chiffre d'affaires net	8 453	2 793	1 727	6	(978)
Résultat sectoriel	2 713	18	125	(169)	2 2689
Produits financiers et charges financières, net				(349)	
Quote-part du bénéfice des sociétés associées				43	
Résultat avant impôts sur le résultat					2 383
Charge d'impôt sur le résultat				(460)	
Bénéfice net					1 923
Sociétés associées	214	–	11	3	–
Actifs à vendre	–	–	6	–	6
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 219	657	121	2	(12)
Amortissements	962	813	212	9	(15)
Dépréciations	–	–	14	–	–
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(8)	–	12	–	–
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	42	–	(1)	2	–
					43

31.12.2009, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes entreprises	Wholesale	Réseau et IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 725	1 090	1 686	877	–	–	8 378
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	292	55	146	568	–	(986)	75
Chiffre d'affaires net	5 017	1 145	1 832	1 445	–	(986)	8 453
Résultat sectoriel	2 823	832	907	471	(2 321)	1	2 713
Sociétés associées	157	–	–	56	1	–	214
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	131	9	79	–	1 000	–	1 219
Amortissements	94	3	50	–	817	(2)	962
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	–	–	1	–	(9)	–	(8)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	15	–	–	26	1	–	42

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 le continent européen et aux Etats-Unis. Le chiffre d'affaires net ainsi que les actifs sont ventilés par région. Le chiffre d'affaires net et les actifs sont attribués au siège des sociétés du groupe concernées.

en millions CHF	2010		2009	
	Chiffre d'affaires net	Actifs	Chiffre d'affaires net	Actifs
Suisse	9 340	13 147	9 119	12 861
Italie	2 570	6 548	2 791	7 790
Autres pays d'Europe	67	238	78	209
Autres pays hors Europe	11	13	13	16
Non attribué	—	1 121	—	1 268
Total	11 988	21 067	12 001	22 144

Informations sur les produits et services

en millions CHF	2010	2009
Réseau mobile	3 549	3 433
Réseau fixe	6 229	6 665
Autres	2 209	1 902
Non attribué	1	1
Chiffre d'affaires net total	11 988	12 001

Les produits et services proposés par les différents secteurs opérationnels sont décrits dans la note 3.17.

Clients importants

Swisscom a de nombreux clients. Elle n'entretient pas de relations significatives avec des clients particuliers.

7 Chiffre d'affaires net

en millions CHF	2010	2009
Chiffre d'affaires net provenant de la fourniture de services	11 043	11 131
Chiffre d'affaires net résultant de la vente de marchandises	940	864
Chiffre d'affaires net provenant de la mise à disposition d'immobilisations incorporelles à des fins d'usage	5	6
Chiffre d'affaires net total	11 988	12 001

De plus amples informations relatives aux activités de Swisscom sont présentées dans les notes 3.17 et 6.

8 Achats de biens et services

en millions CHF	2010	2009
Marchandises et matières consommées	24	22
Services acquis	401	380
Terminaux de clients et marchandises	966	789
Frais de communications nationales	241	298
Frais de communications internationales	346	397
Frais de communications des filiales étrangères	687	762
Total des achats de biens et services	2 665	2 648

9 Charges de personnel

en millions CHF	2010	2009
Charges salariales	2 035	2 049
Charges sociales	224	232
Charges pour régimes à prestations définies. Voir note 10.	139	163
Charges pour régimes à cotisations définies. Voir note 10.	13	13
Charges pour paiements fondés sur des actions. Voir note 11.	2	2
Charges salariales concernant les participants à la société d'occupation Worklink	10	20
Charges de réduction de postes	17	30
Autres charges de personnel	80	68
Total des charges de personnel	2 520	2 577

Programmes de réduction de postes

Swisscom apporte son soutien aux collaborateurs touchés par des réductions de postes avec un plan social. A ce titre, elle a comptabilisé en 2010 des charges d'un montant de CHF 17 millions (CHF 30 millions pour l'exercice précédent). 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. La société d'occupation Worklink AG place les participants auprès de tiers pour des interventions temporaires. En 2010, les charges salariales pour les participants à Worklink se sont élevées à CHF 10 millions (CHF 20 millions pour l'exercice précédent).

10 Prévoyance professionnelle

Régimes à prestations définies

Swisscom gère un régime de retraite du nom de «comPlan» pour ses collaborateurs en Suisse. Vient-
en-
nent s'y ajouter des régimes à prestations définies pour les «Retraités PUBLICA» et pour les colla-
borateurs de Fastweb. En 2010, les charges liées aux régimes à prestations définies se sont élevées
à CHF 139 millions (CHF 163 millions pour l'exercice précédent).

comPlan

La plupart des collaborateurs de Swisscom en Suisse sont assurés auprès de l'institution de pré-
voyance de l'employeur comPlan contre les risques de vieillesse, d'invalidité et de décès. L'institu-
tion de prévoyance comPlan a la forme juridique d'une fondation. Les prestations de vieillesse sont
définies en fonction du solde des comptes d'épargne individuels (avoir de vieillesse) à la date du
départ à la retraite. L'âge ordinaire de la retraite est fixé à 65 ans. La rente vieillesse annuelle se
calcule en multipliant l'avoir de vieillesse à la date du départ par le taux de conversion défini dans
le règlement de la fondation. Le taux de conversion pour un départ à la retraite à 65 ans s'élève à
6,8%. 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 verse-
ment de la rente et de l'avoir de vieillesse moins important. Les collaborateurs ont également la
possibilité de percevoir tout ou partie de la rente vieillesse sous forme de capital. Les cotisations
ordinaires de l'employeur englobent les cotisations de risque de 3% et les cotisations pour les boni-
fications de 5% à 13% du salaire assuré (selon l'âge) versées sur les avoirs de vieillesse individuels.
De plus, Swisscom a versé, pour les années 2006 à 2010, des cotisations supplémentaires à hauteur
de 3% des salaires assurés afin de constituer des réserves pour fluctuations de valeur. En 2010, ces
cotisations supplémentaires se sont élevées à CHF 52 millions.

Le Conseil de fondation de comPlan a procédé à diverses adaptations du plan de prévoyance en
2010 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 apportées entre-
ront en vigueur en 2011. Elles portent sur des mesures touchant aussi bien les prestations de pré-
voyance que les cotisations. En particulier, le montant des rentes de vieillesse des nouveaux béné-
ficiaires de rentes sera réduit. Ces adaptations se traduisent par une réduction des engagements
de prévoyance de CHF 142 millions. Sur ce montant, CHF 6 millions ont été comptabilisés en tant
que bénéfice résultant de la réduction de régime et CHF 136 millions ont été enregistrés comme
coûts encore non amortis de modifications apportées au régime avec effet rétroactif. De ce béné-
fice résultant de la réduction de régime, CHF 5 millions ont été comptabilisés comme allègement
des charges de prévoyance et CHF 1 million a été enregistré au titre de la réduction des pertes
actuarielles non encore amorties.

Retraités PUBLICA

Les anciens collaborateurs de Swisscom et de l'organisation antérieure Télécom PTT qui ont pris
leur retraite avant le 1^{er} janvier 1999 sont assurés auprès de l'institution de prévoyance de la Confé-
dération PUBLICA. Swisscom peut décider chaque année d'accorder ou non des augmentations de
rente exceptionnelles lorsque les rentes ne peuvent pas être augmentées grâce aux réserves dis-
ponibles de PUBLICA. Swisscom doit financer toute augmentation exceptionnelle des rentes par
le paiement du capital de couverture requis. L'évaluation de l'obligation implicite repose sur l'hy-
pothèse selon laquelle Swisscom finance des augmentations de rentes de 0,1% par an sur une
moyenne à long terme. Les engagements de prévoyance à prestations définies au titre des verse-
ments de rentes futurs, augmentations de rentes et frais administratifs compris, s'élèvent en chif-
fres bruts à CHF 2 734 millions (CHF 2 722 millions pour l'exercice précédent), dont CHF 35 millions
(CHF 35 millions pour l'exercice précédent) sont attribuables aux engagements pour augmenta-
tions de rentes et frais administratifs. Etant donné que Swisscom ne supporte ni les risques de
placement ni les risques démographiques (notamment le risque de longévité), seuls les engage-
ments à prestations définies pour les adaptations futures de rentes et les frais administratifs sont
présentés. En revanche, la détermination du corridor d'amortissement des écarts actuariels se base
sur l'obligation brute de CHF 2 734 millions. Au 31 décembre 2010, le profit actuariel non comp-

tabilisé attribuable aux engagements de prévoyance PUBLICA s'élevait à CHF 272 millions (CHF 274 millions l'année précédente). Ce profit actuariel se situe dans le corridor de 10%. L'exercice précédent, la différence de CHF 2 millions avait été immédiatement comptabilisée en résultat.

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

Les charges des engagements de prévoyance à prestations définies se décomposent comme suit:

en millions CHF	Régimes financés	Régimes non-financés	2010	Régimes financés	Régimes non-financés	2009
Coût des services rendus au cours de l'exercice	147	–	147	135	–	135
Rémunération des engagements de prévoyance	257	1	258	250	1	251
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	(272)	–	(272)	(245)	–	(245)
Bénéfice de la réduction des régimes	(5)	–	(5)	–	–	–
Amortissement de modifications apportées au régime avec effet rétroactif	(5)	–	(5)	(4)	–	(4)
Amortissement de pertes actuarielles	4	(2)	2	19	–	19
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	14	–	14	7	–	7
Total des charges pour régimes à prestations définies	140	(1)	139	162	1	163

En 2010, les charges liées aux régimes à cotisations définies se sont élevées à CHF 13 millions (CHF 13 millions pour l'exercice précédent).

Statut de l'institution de prévoyance

La fortune de prévoyance et les engagements de prévoyance ont évolué comme suit:

en millions CHF	Régimes financés	Régimes non financés	2010	Régimes financés	Régimes non financés	2009
Engagements de prévoyance						
Solde au 1^{er} janvier	7 578	62	7 640	7 044	66	7 110
Coût des services rendus au cours de l'exercice	147	—	147	135	—	135
Rémunération des engagements de prévoyance	257	1	258	250	1	251
Cotisations des membres du personnel	139	—	139	138	—	138
Prestations de prévoyance payées	(322)	(2)	(324)	(364)	(3)	(367)
Pertes actuarielles (gains actuariels)	672	—	672	295	(2)	293
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	11	—	11	73	—	73
Changements des régimes	(138)	—	(138)	—	—	—
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	14	—	14	7	—	7
Conversion de monnaies étrangères	—	(5)	(5)	—	—	—
Solde au 31 décembre	8 358	56	8 414	7 578	62	7 640
Fortune de prévoyance						
Solde au 1^{er} janvier	6 810	—	6 810	6 065	—	6 065
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	272	—	272	245	—	245
Cotisations de l'employeur	370	—	370	285	—	285
Cotisations des membres du personnel	139	—	139	138	—	138
Prestations de prévoyance payées	(322)	—	(322)	(364)	—	(364)
Gains actuariels (pertes actuarielles)	(23)	—	(23)	378	—	378
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	8	—	8	63	—	63
Solde au 31 décembre	7 254	—	7 254	6 810	—	6 810
Engagements nets						
Engagements nets au 31 décembre	1 104	56	1 160	768	62	830
Gains actuariels (pertes actuarielles) non encore amortis (amorties)	(1 477)	272	(1 205)	(788)	274	(514)
Coûts non encore amortis de modification des régimes avec effet rétroactif	123	—	123	(3)	—	(3)
Engagements nets comptabilisés au 31 décembre	(250)	328	78	(23)	336	313

Les engagements de prévoyance ont évolué comme suit:

en millions CHF	Régimes financés	Régimes non-financés	2010	Régimes financés	Régimes non-financés	2009
Solde au 1^{er} janvier						
Solde au 1^{er} janvier	(23)	336	313	90	338	428
Charges de prévoyance, net	140	(1)	139	162	1	163
Cotisations des employeurs et prestations payées	(370)	(2)	(372)	(285)	(3)	(288)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	3	—	3	10	—	10
Conversion de monnaies étrangères	—	(5)	(5)	—	—	—
Solde au 31 décembre	(250)	328	78	(23)	336	313
Dont actifs	(263)	—	(263)	(38)	—	(38)
Dont passifs	13	328	341	15	336	351

La fortune de prévoyance inclut des actions de Swisscom SA à la juste valeur de CHF 5 millions (CHF 5 millions un an plus tôt). Le produit effectif de la fortune de prévoyance s'est élevé à CHF 249 millions (CHF 623 millions pour l'exercice précédent). 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	31.12.2010	31.12.2009
Instruments d'emprunt	56,0%	53,3%	58,4%
Instruments de capitaux propres	26,0%	27,5%	25,5%
Immeubles	8,0%	8,5%	6,9%
Liquidités et autres immobilisations	10,0%	10,7%	9,2%
Total de la fortune de prévoyance	100,0%	100,0%	100,0%

Swisscom prévoit d'effectuer en 2011 des versements à l'institution de prévoyance au titre des cotisations ordinaires de l'employeur d'un montant de CHF 216 millions.

Hypothèses actuarielles

Hypothèses	2010		2009	
	Régimes financés	Régimes non financés	Régimes financés	Régimes non financés
Taux d'actualisation au 31 décembre	2,74%	2,87%	3,46%	3,56%
Evolution des salaires	2,24%	—	2,24%	—
Taux de rendement à long terme de la fortune de prévoyance	3,96%	—	3,98%	—
Augmentations de rentes	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Espérance de vie à 65 ans – hommes (nombre d'années)	19,65	19,65	18,71	18,71
Espérance de vie à 65 ans – femmes (nombre d'années)	22,81	22,81	21,72	21,72

Informations supplémentaires relatives aux engagements de prévoyance et à la fortune de prévoyance

Les valeurs comptables des engagements de prévoyance et de la fortune de prévoyance ainsi que les ajustements liés à l'expérience pour l'année en cours et l'année précédente sont présentés ci-dessous:

en millions CHF	2010	2009	2008	2007	2006
Engagements de prévoyance	(8 414)	(7 640)	(7 110)	(7 715)	(8 342)
Fortune de prévoyance	7 254	6 810	6 065	6 863	6 745
Déficit de couverture	(1 160)	(830)	(1 045)	(852)	(1 597)
Ajustements liés à l'expérience des engagements de prévoyance	58	24	(7)	(9)	15
Ajustements liés à l'expérience de la fortune de prévoyance	(23)	378	(1 200)	(272)	72

11 Rémunération en actions

en millions CHF	2010	2009
Rémunération en actions en faveur du conseil d'administration	0,7	0,7
Rémunération en actions en faveur de la Direction du groupe	1,1	1,1
Variation de la rémunération en actions en faveur de la Direction du groupe	0,2	—
Total des charges pour rémunération en actions	2,0	1,8

Swisscom offre aux membres de la Direction du groupe et du Conseil d'administration des rémunérations en actions par l'intermédiaire d'un plan d'achat d'actions, le Management Incentive Plan. Le Management Incentive Plan est un plan d'actionnariat 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 328 par action (CHF 265 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 sans modification du périmètre de la rémunération en actions versée aux membres de la Direction du groupe se présentent de la manière suivante:

Année d'attribution 2010	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	1 712	392	0,7
Membres de la Direction du groupe ¹	2 767	392	1,1
Total 2010	4 479	392	1,8

¹ Attribution pour l'année 2009.

Année d'attribution 2009	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	2 119	316	0,7
Membres de la Direction du groupe ¹	3 254	316	1,1
Total 2009	5 373	316	1,8

¹ Attribution pour l'année 2008.

12 Autres charges d'exploitation

en millions CHF	2010	2009 retraité
Charges de loyer	350	366
Charges d'entretien	273	260
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	7	12
Charges d'énergie	110	112
Charges informatiques	187	187
Charges de publicité et de vente	222	199
Commissions versées aux revendeurs	386	400
Charges de conseil et collaborateurs externes	202	222
Corrections de valeur sur créances	132	138
Charges administratives	204	211
Autres charges d'exploitation	437	402
Total des autres charges d'exploitation	2 510	2 509

En 2010, les autres charges d'exploitation comprennent une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée pour Fastweb dans le cadre d'une procédure concernant la TVA (voir note 28).

13 Propres prestations activées et autres produits

en millions CHF	2010	2009 retraité
Propres prestations activées	234	278
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	24	16
Produit résultant de la société d'occupation Worklink (location de services)	10	12
Paiement compensatoire de Telecom Italia pour le démarchage déloyal de clients	—	30
Autres produits	36	81
Total des propres prestations activées et des autres produits	304	417

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. Au deuxième trimestre 2009, Fastweb a comptabilisé un montant unique d'EUR 20 millions (CHF 30 millions) au titre de paiement compensatoire de Telecom Italia. Ce paiement résulte d'un accord trouvé entre Fastweb et Telecom Italia dans le cadre d'un différend portant sur le démarchage déloyal de clients.

14 Produits financiers et charges financières

en millions CHF	2010	2009 retraité
Produits d'intérêts	46	48
Coûts d'emprunt immobilisés	12	15
Gains de change	—	14
Profit de dilution sur des sociétés associées	—	44
Autres produits financiers	35	23
Total des produits financiers	93	144
Charges d'intérêts	(307)	(329)
Ajustements de la valeur actuelle de provisions	(30)	(22)
Pertes de change	(58)	—
Coûts de résiliation des opérations de couverture	(34)	(96)
Autres charges financières	(29)	(46)
Total des charges financières	(458)	(493)
Produits financiers et charges financières, net	(365)	(349)

Au deuxième semestre 2010, Swisscom a résilié, à la suite du remboursement anticipé de dettes bancaires, des relations de couverture désignées en tant que couvertures de flux de trésorerie (*cash flow hedges*). Elle a décomptabilisé les dépréciations accumulées de CHF 34 millions des autres réserves des capitaux propres, pour les comptabiliser en résultat comme autres charges financières. Dans le cadre d'acquisitions de sociétés, un autre produit financier a été enregistré à hauteur de CHF 14 millions au premier trimestre 2010 et des options ont été comptabilisées. En 2010, des arrangements ont été conclus avec divers opérateurs dans le cadre de procédures réglementaires. Suite à ces arrangements, des provisions pour intérêts d'un montant de CHF 18 millions ont été dissoutes au quatrième trimestre 2010; elles ont été comptabilisées comme autre produit financier (voir note 28).

La société associée Belgacom International Carrier Services a fait l'objet d'une augmentation de capital en 2009. Swisscom n'a pas participé à cette levée de capitaux, d'où la comptabilisation d'un profit de dilution de CHF 44 millions au titre de produit financier (voir note 25). Au deuxième semestre 2009, Swisscom a résilié, à la suite du remboursement anticipé de dettes bancaires, des relations de couverture désignées en tant que couvertures de flux de trésorerie (*cash flow hedges*). Elle a décomptabilisé les dépréciations accumulées de CHF 96 millions des autres réserves des capitaux propres, pour les comptabiliser en résultat comme autres charges financières (voir

note 33). Suite à la résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease, des actifs financiers et des passifs financiers jusqu'ici non comptabilisés ont été comptabilisés pour la première fois en 2009. L'écart d'évaluation de CHF 16 millions résultant de la comptabilisation initiale a été enregistré comme autre produit financier (voir note 26).

en millions CHF	2010	2009 retraité
Produits d'intérêts sur liquidités	1	2
Produits d'intérêts sur des actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	—	20
Produits d'intérêts sur autres actifs financiers	45	26
Total des produits d'intérêts	46	48
Charges d'intérêts sur prêts bancaires, emprunts obligataires et placements privés	(244)	(249)
Charges d'intérêts sur passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	—	(26)
Charges d'intérêts sur passifs résultant de contrats de location-financement	(46)	(44)
Charges d'intérêts sur autres passifs financiers	(17)	(10)
Total des charges d'intérêts	(307)	(329)
Charges d'intérêts nettes	(261)	(281)

15 Impôts sur le résultat

en millions CHF	2010	2009
Charge d'impôt exigible	424	342
Ajustements d'impôt exigible d'exercices précédents	68	(3)
Charge d'impôt différé	10	121
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans le compte de profits et pertes	502	460

Des impôts sur le résultat d'un montant de CHF 271 millions (CHF 6 millions lors de l'exercice précédent) ont été comptabilisés en plus dans les autres éléments du résultat global. Ces impôts se composent comme suit:

en millions CHF	2010	2009
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	270	—
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	—	(1)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	—	1
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	3	—
Profits et pertes de la couverture des flux de liquidités reclassés dans le compte de profits et pertes	(2)	(6)
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans les autres éléments du résultat global	271	(6)

Suite à la baisse des cours de change, des correctifs de valeur sur des participations étrangères ont été comptabilisés dans les états financiers individuels des sociétés du groupe de 2010 et pris en considération sur le plan fiscal. Ces mêmes correctifs de valeurs ont été à nouveau éliminés dans le cadre de la consolidation. Suite à l'exercice du droit fiscal des correctifs de valeur imputables aux monnaies étrangères, la charge d'impôt sur le résultat dans les autres éléments du résultat global a diminué de CHF 270 millions.

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 20,9%.

en millions CHF	2010	2009 retraité
Résultat avant impôts sur le résultat	2 288	2 383
Taux d'imposition sur le résultat applicable	20,9%	20,9%
Charge d'impôt sur le résultat au taux applicable	478	498
Réconciliation avec la charge d'impôt sur le résultat présentée		
Effet de la part au résultat de sociétés associées	(6)	(9)
Effet de changements du taux d'imposition sur des impôts différés	4	8
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents en Suisse	(3)	(12)
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents à l'étranger	9	13
Effet de la non-activation de reports de pertes fiscales	8	7
Effet de l'activation et de la facturation de reports de pertes fiscales auparavant non-activées	(23)	(7)
Effet de la comptabilisation initiale des impôts différés	(52)	—
Effet de la décomptabilisation d'actifs d'impôt différé	54	2
Effet de dépenses déductibles uniquement fiscalement	20	(20)
Effet de produits exonérés d'impôts et de dépenses fiscalement non déductibles	(1)	(17)
Effet d'impôts sur le résultat d'exercices précédents	14	(3)
Total de la charge d'impôt sur le résultat	502	460
Taux effectif d'imposition sur le résultat	21,9%	19,3%

Les actifs et les passifs d'impôt exigible ont évolué comme suit:

en millions CHF	2010	2009
Solde au 1^{er} janvier	171	125
Enregistrés dans le compte de profits et pertes	492	339
Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	(271)	6
Paiements d'impôts sur le résultat	(365)	(300)
Comptabilisation des actifs d'impôt exigible	(22)	—
Conversion de monnaies étrangères	—	1
Solde au 31 décembre	5	171
Dont actifs d'impôt exigible	30	48
Dont passifs d'impôt exigible	(35)	(219)

En 2003 et 2006, Fastweb a cédé des actifs d'impôt sur le résultat et des crédits de TVA à des établissements financiers. Cette cession a permis de transférer pour l'essentiel tous les risques et chances liés à ces avoirs fiscaux. En 2010, un nouveau contrat a été signé avec les établissements financiers et les avoirs fiscaux, intérêts courus compris, ont de nouveau été repris. En conséquence, des actifs d'impôt sur le résultat de CHF 22 millions, des crédits de TVA de CHF 25 millions et d'autres passifs financiers de CHF 47 millions ont été comptabilisés. Les crédits de TVA figurent au poste Autres actifs non financiers.

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	31.12.2010			31.12.2009 retraité		
	Actifs	Passifs	Montant net	Actifs	Passifs	Montant net
Clients et autres débiteurs	27	–	27	29	–	29
Immobilisations corporelles	–	(262)	(262)	–	(205)	(205)
Immobilisations incorporelles	–	(447)	(447)	–	(530)	(530)
Engagements de prévoyance professionnelle	–	(35)	(35)	6	–	6
Reports de pertes fiscales	169	–	169	250	–	250
Autres	89	(23)	66	32	(48)	(16)
Total des actifs d'impôt sur le résultat (passifs d'impôt sur le résultat)	285	(767)	(482)	317	(783)	(466)
Dont actifs d'impôt différé			71			57
Dont passifs d'impôt différé			(553)			(523)

Les actifs et les passifs d'impôt différé ont évolué comme suit:

en millions CHF	Solde 31.12.2009	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Modification du périmètre de consolidation	Conversion de monnaies étrangères	Solde 31.12.2010
Clients et autres débiteurs	29	7	–	(9)	27
Immobilisations corporelles	(205)	(48)	–	(9)	(262)
Immobilisations incorporelles	(530)	32	(4)	55	(447)
Engagements de prévoyance professionnelle	6	(39)	–	(2)	(35)
Reports de pertes fiscales	250	(47)	–	(34)	169
Autres	(16)	85	–	(3)	66
Total	(466)	(10)	(4)	(2)	(482)

en millions CHF	Solde au 31.12.2008, retraité	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Modification du périmètre de consolidation	Conversion de monnaies étrangères	Solde 31.12.2009
Clients et autres débiteurs	37	(8)	–	–	29
Immobilisations corporelles	(163)	(42)	–	–	(205)
Immobilisations incorporelles	(564)	40	(6)	–	(530)
Engagements de prévoyance professionnelle	39	(35)	2	–	6
Reports de pertes fiscales	313	(63)	–	–	250
Autres	(2)	(13)	–	(1)	(16)
Total	(340)	(121)	(4)	(1)	(466)

Une filiale étrangère a changé de statut fiscal à la suite d'un changement dans la fiscalité. Le changement de statut fiscal a entraîné la comptabilisation en 2010 de CHF 52 millions à titre d'actifs d'impôt différé. Les actifs d'impôt différé pour des reports de pertes fiscales non utilisées et 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 et d'autres différences temporelles d'un montant total de CHF 285 millions (CHF 317 millions l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif de diverses filiales au 31 décembre 2010. Sur ce montant, des reports en avant de pertes fiscales et d'autres pertes temporelles équivalant à CHF 11 millions (CHF 9 millions un an plus tôt) ont été inscrits à l'actif de filiales qui ont affiché des pertes en 2009 et 2010. Sur la base des budgets 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	31.12.2010	31.12.2009
Echéance dans un délai d'1 an	59	47
Echéance dans un délai de 1 à 2 ans	41	17
Echéance dans un délai de 2 à 3 ans	46	56
Echéance dans un délai de 3 à 4 ans	47	47
Echéance dans un délai de 4 à 5 ans	45	47
Echéance dans un délai de 5 à 6 ans	21	63
Echéance dans un délai de 6 à 7 ans	45	8
Echéance illimitée	46	108
Total des reports de pertes fiscales non enregistrés	350	393

Sur les bénéfices non distribués des filiales, un passif d'impôt sur le résultat différé de CHF 2 millions (aucun pour l'exercice précédent) a été comptabilisé au 31 décembre 2010.

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	2010	2009 retraité
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 811	1 926
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	51 797 945	51 799 521
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	34,96	37,18

Swisscom ne détient ni option sur action ni droit de souscription entraînant une dilution du bénéfice par action.

17 Liquidités

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Espèces et dépôts à vue	483	496
Dépôts à terme	—	36
Total des liquidités	483	532

En 2010, Swisscom n'a placé aucun nouvel avoir à terme. L'exercice précédent, le taux d'intérêt moyen des avoirs à terme en CHF s'était élevé à 0,32% et celui des avoirs à terme en EUR à 0,89%. Pendant cette même année, la durée des avoirs à terme en CHF s'élevait en moyenne à 27 jours et celle des avoirs à terme en EUR à 41 jours.

18 Clients et autres débiteurs

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Chiffre d'affaires facturé	2 518	2 645
Chiffre d'affaires non facturé	139	138
Corrections de valeur	(247)	(251)
Total des créances clients, net	2 410	2 532
Créances résultant d'activités d'encaissement	24	23
Créances résultant de contrats de construction	44	26
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	263	333
Autres créances	16	27
Corrections de valeur	(15)	(15)
Total des autres débiteurs	332	394
Total des clients et autres débiteurs	2 742	2 926

Toutes les créances de 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 et chaque type de contrepartie. La ventilation géographique des créances clients est la suivante:

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Suisse	1 544	1 625
Italie	1 100	1 143
Autres pays	13	15
Chiffre d'affaires total facturé et non facturé	2 657	2 783
Suisse	(54)	(54)
Italie	(192)	(196)
Autres pays	(1)	(1)
Total des corrections de valeur	(247)	(251)
Total des créances clients, net	2 410	2 532

Analyse des échéances et corrections de valeur

Les échéances des créances de clients et autres débiteurs et des corrections de valeur correspondantes sont les suivantes:

en millions CHF	31.12.2010		31.12.2009	
	Valeur brute	Correction de valeur	Valeur brute	Correction de valeur
Non échues	1 673	9	1 759	30
Echues jusqu'à 3 mois	471	6	545	11
Echues 4 à 6 mois	103	8	122	10
Echues 7 à 12 mois	152	31	130	40
Echues plus d'1 an	258	193	227	160
Total	2 657	247	2 783	251

Les corrections de valeur sur les créances de clients et autres débiteurs ont évolué comme suit:

en millions CHF	Créances clients	Autres créances
Solde au 31 décembre 2008	225	14
Constitution de corrections de valeur	152	1
Décomptabilisation de créances irrecouvrables	(110)	–
Reprise de corrections de valeur	(13)	–
Modification du périmètre de consolidation	(2)	–
Conversion de monnaies étrangères	(1)	–
Solde au 31 décembre 2009	251	15
Constitution de corrections de valeur	142	1
Décomptabilisation de créances irrecouvrables	(102)	–
Reprise de corrections de valeur	(11)	(1)
Conversion de monnaies étrangères	(33)	–
Solde au 31 décembre 2010	247	15

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	2010	2009
Coûts des projets en cours	94	60
Profits comptabilisés nets de pertes	23	8
Coûts de contrats y compris quotes-parts des bénéfices et pertes, net	117	68
Moins demandes d'acomptes	(78)	(46)
Total des actifs nets résultant de contrats de construction	39	22
Dont créances résultant de contrats de construction	44	26
Dont passifs résultant de contrats de construction	(5)	(4)
Acomptes reçus	27	17

Un chiffre d'affaires net de CHF 295 millions pour 2010 (CHF 235 millions lors de l'exercice précédent) résultant de contrats de construction a été enregistré.

19 Autres actifs financiers

en millions CHF	Prêts et créances	Détenu jusqu'à l'échéance	Disponible à la vente	Instruments financiers dérivés	Total
Solde au 31 décembre 2008	176	808	27	12	1 023
Acquisitions	495	—	7	—	502
Cessions	(93)	(803)	(12)	—	(908)
Modification du périmètre de consolidation	10	—	—	—	10
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	—	—	4	(12)	(8)
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	(20)	3	—	—	(17)
Solde au 31 décembre 2009	568	8	26	—	602
Acquisitions	135	—	6	—	141
Cessions	(189)	(8)	(2)	—	(199)
Modification du périmètre de consolidation	2	—	—	—	2
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	—	—	2	—	2
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	—	—	—	24	24
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	(35)	—	—	—	(35)
Solde au 31 décembre 2010	481	—	32	24	537
Dont autres actifs financiers courants	115	—	7	—	122
Dont autres actifs financiers non-courants	366	—	25	24	415

Prêts et créances

Au 31 décembre 2010, les avoirs à terme se montaient à CHF 98 millions (CHF 104 millions un an plus tôt). Au 31 décembre 2010, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 252 millions (CHF 263 millions l'exercice précédent) pour couvrir des engagements. En 2009, des actifs financiers jusqu'ici non comptabilisés d'un montant total d'USD 356 millions (CHF 367 millions), consécutifs à la résiliation anticipée de contrats de cross-border-lease, ont été comptabilisés pour la première fois en tant que prêts et créances (voir note 26).

Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance

Au jour de référence, aucun actif détenu jusqu'à l'échéance n'est enregistré chez Swisscom. En 2009 et 2010, différents contrats de crossborder-lease ont fait l'objet d'une résiliation anticipée. En conséquence, des actifs financiers jusqu'ici comptabilisés comme actifs financiers détenus jusqu'à échéance ont été cédés. Au cours de l'exercice précédent, la position restante n'a pas été transférée, car la résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease n'était pas sous le contrôle de Swisscom (voir note 26).

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 2010, la valeur comptable des placements en actions enregistrés au coût s'élevait à CHF 11 millions (CHF 22 millions un an auparavant).

Instruments financiers dérivés

Au 31 décembre 2010, des instruments financiers dérivés étaient comptabilisés avec une valeur de marché positive de CHF 24 millions (aucune valeur de marché positive l'année précédente). Dans le cadre d'acquisitions de sociétés, un actif financier a été enregistré à hauteur de CHF 14 millions au premier trimestre 2010 suite à la comptabilisation initiale d'options. Les autres instruments financiers dérivés présentés englobent des swaps de taux d'intérêt et des contrats à terme sur devises (voir note 33).

20 Stocks

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Matières premières et accessoires	4	4
Appareils de télécommunication et marchandises diverses	156	142
Travaux en cours et produits finis	3	2
Total des stocks, brut	163	148
Corrections de valeur	(13)	(13)
Total des stocks, net	150	135

En 2010, des coûts liés à des stocks d'un montant de CHF 990 millions (CHF 811 millions un an plus tôt) ont été comptabilisés dans les achats de biens et services.

21 Autres actifs non financiers

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Charges payées d'avance	146	147
Credits de TVA	128	116
Acomptes versés	18	12
Autres actifs	37	54
Total des autres actifs non financiers courants	329	329
Charges payées d'avance	8	22
Autres actifs	36	23
Total des autres actifs non financiers non courants	44	45

22 Actifs non courants détenus en vue de la vente

Les actifs non courants détenus en vue de la vente comprennent des immeubles du secteur «Autres secteurs opérationnels» d'un montant de CHF 4 millions (CHF 6 millions un an plus tôt), qui seront vraisemblablement cédés dans le courant des douze prochains mois. En 2010, des actifs non courants détenus en vue de la vente d'un montant de CHF 13 millions (CHF 6 millions pour l'exercice précédent) ont été vendus. Le bénéfice de CHF 11 millions (CHF 3 millions un an auparavant) dégagé par ces opérations a été comptabilisé comme autre produit. L'exercice précédent, des immeubles détenus en vue de la vente, d'une valeur comptable de CHF 8 millions, n'avaient pas pu être aliénés comme prévu. Ils avaient donc été transférés dans les immobilisations corporelles. Les amortissements sur les immeubles transférés s'étaient élevés à CHF 1 million pendant l'exercice précédent.

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 2009	3 025	23 172	2 972	300	29 469
Acquisitions	8	946	188	309	1 451
Cessions	(30)	(424)	(115)	3	(566)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	–	2	6	–	8
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	–	40	–	–	40
Reclassements	3	138	47	(187)	1
Conversion de monnaies étrangères	(15)	(517)	3	(5)	(534)
Solde au 31 décembre 2010	2 991	23 357	3 101	420	29 869
Cumul des amortissements et des dépréciations					
Solde au 31 décembre 2009	2 124	17 182	1 987	–	21 293
Amortissements	26	1 058	270	–	1 354
Dépréciations	–	–	7	–	7
Cessions	(23)	(420)	(106)	–	(549)
Conversion de monnaies étrangères	(2)	(138)	5	–	(135)
Solde au 31 décembre 2010	2 125	17 682	2 163	–	21 970
Valeur comptable nette					
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	866	5 675	938	420	7 899

en millions CHF	Terrains et constructions	Installations techniques	Autres installations	Acomptes versés et installations en construction	Total
Coûts d'acquisition					
Solde au 31 décembre 2008, retraité	3 025	22 578	2 903	319	28 825
Acquisitions	7	969	155	300	1 431
Cessions	(18)	(518)	(182)	–	(718)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	–	–	2	–	2
Cessions provenant de la vente de filiales	–	(27)	(1)	–	(28)
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	–	(6)	–	–	(6)
Reclassement d'actifs non courants détenus en vue de la vente	7	–	–	–	7
Autres reclassements	4	184	95	(319)	(36)
Conversion de monnaies étrangères	–	(8)	–	–	(8)
Solde au 31 décembre 2009	3 025	23 172	2 972	300	29 469
Cumul des amortissements et des dépréciations					
Solde au 31 décembre 2008, retraité	2 096	16 608	1 907	–	20 611
Amortissements	35	1 122	271	–	1 428
Dépréciations	–	10	4	–	14
Cessions	(9)	(511)	(174)	–	(694)
Reclassement d'actifs non courants détenus en vue de la vente	1	–	–	–	1
Autres reclassements	1	(24)	(20)	–	(43)
Cessions provenant de la vente de filiales	–	(17)	(1)	–	(18)
Conversion de monnaies étrangères	–	(6)	–	–	(6)
Solde au 31 décembre 2009	2 124	17 182	1 987	–	21 293
Valeur comptable nette					
Valeur comptable nette, 31 décembre 2009	901	5 990	985	300	8 176
Valeur comptable nette, 31 décembre 2008, retraité	929	5 970	996	319	8 214

Suite aux modifications apportées à l'évaluation des flux de trésorerie futurs, des dépréciations sur immobilisations corporelles attendues ont été comptabilisées en raison de l'utilisation et de l'éventuelle cession desdites immobilisations. En 2010, les dépréciations d'immobilisations corporelles se sont élevées à CHF 7 millions (CHF 14 millions pour l'exercice précédent).

En 2010, des coûts d'emprunt à hauteur de CHF 12 millions (CHF 15 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 2,6% (2,6% un an auparavant). Au 31 décembre 2010, des immeubles d'une valeur comptable nette de CHF 11 millions (CHF 15 millions l'année précédente) étaient gagés pour garantir des hypothèques. A la même date, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles sous forme de location-financement s'élevait à CHF 604 millions (CHF 619 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	Relation avec la clientèle	Marques	Autres immobilisations incorporelles	Total
Coûts d'acquisition						
Solde au 31 décembre 2009	6 675	867	1 307	332	1 692	10 873
Acquisitions	—	121	—	—	354	475
Cessions	—	(10)	—	—	(42)	(52)
Ajustements du prix d'achat	5	—	—	—	—	5
Reclassements	—	58	—	—	(59)	(1)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	15	2	14	—	6	37
Conversion de monnaies étrangères	(423)	(15)	(199)	(51)	(118)	(806)
Solde au 31 décembre 2010	6 272	1 023	1 122	281	1 833	10 531
Cumul des amortissements et des dépréciations						
Solde au 31 décembre 2009	11	534	406	90	810	1 851
Amortissements	—	155	140	31	281	607
Dépréciations	—	3	—	—	1	4
Cessions	—	(10)	—	—	(40)	(50)
Conversion de monnaies étrangères	—	(10)	(72)	(16)	(67)	(165)
Solde au 31 décembre 2010	11	672	474	105	985	2 247
Valeur comptable nette						
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	6 261	351	648	176	848	8 284

en millions CHF	Goodwill	Logiciels de fabrication propre	Relation avec la clientèle	Marques	Autres immobilisations incorporelles	Total
Coûts d'acquisition						
Solde au 31 décembre 2008	6 644	469	1 287	333	1 654	10 387
Acquisitions	—	177	—	—	402	579
Cessions	—	(29)	—	—	(138)	(167)
Ajustements du prix d'achat	(2)	—	—	—	—	(2)
Reclassements	—	250	6	—	(220)	36
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	36	—	19	—	7	62
Cessions provenant de la vente de filiales	—	—	(3)	—	(10)	(13)
Conversion de monnaies étrangères	(3)	—	(2)	(1)	(3)	(9)
Solde au 31 décembre 2009	6 675	867	1 307	332	1 692	10 873
Cumul des amortissements et des dépréciations						
Solde au 31 décembre 2008	11	335	253	57	779	1 435
Amortissements	—	142	151	34	226	553
Cessions	—	(29)	—	—	(133)	(162)
Reclassements	—	86	6	—	(49)	43
Cessions provenant de la vente de filiales	—	—	(3)	—	(9)	(12)
Conversion de monnaies étrangères	—	—	(1)	(1)	(4)	(6)
Solde au 31 décembre 2009	11	534	406	90	810	1 851
Valeur comptable nette						
Valeur comptable nette, 31 décembre 2009	6 664	333	901	242	882	9 022
Valeur comptable nette au 31 décembre 2008	6 633	134	1 034	276	875	8 952

Au 31 décembre 2010, les autres immobilisations incorporelles englobaient des acomptes versés et des installations en cours de construction à hauteur de CHF 186 millions (CHF 154 millions l'année précédente). Au 31 décembre 2010, le cumul des dépréciations sur le goodwill se montait à CHF 11 millions. Le goodwill provenant de l'acquisition de sociétés associées figure dans les parts détenues dans lesdites sociétés.

Test de dépréciation du goodwill

Le goodwill est réparti sur les unités génératrices de trésorerie (*cash generating unit*) 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	31.12.2010	31.12.2009
Clients privés	2 496	2 501
Petites et moyennes entreprises	656	656
Grandes entreprises	734	728
Wholesale	45	45
Unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse	3 931	3 930
Fastweb	2 210	2 623
Autres unités génératrices de trésorerie	120	111
Goodwill total	6 261	6 664

A l'exception du poste du goodwill, il n'existe pas d'immobilisations incorporelles comptabilisées avec une durée d'utilité indéterminée. Des tests de dépréciation du goodwill ont été réalisés au quatrième trimestre 2010, après la clôture du budget. 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 budgets approuvés par la Direction. En règle générale, les budgets couvrent une période de planification de trois ans. Une période de planification de cinq ans a été utilisée pour les tests 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 %	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme
Unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse	5,6 à 6,2	4,1 à 4,8	-1,2 à 0
Fastweb	9,91	7,58	1,0
Autres unités génératrices de trésorerie	7,3 à 11,9	5,8 à 9,4	1 à 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 dépréciation du goodwill porte sur ces unités. 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 des flux de trésorerie futurs sont basées sur le budget sur trois ans approuvé par la Direction. Les flux de trésorerie disponibles (*free cash flows*) dépassant la période de planification détaillée ont été extrapolés au moyen d'un taux de croissance négatif de -1,2% à 0% à long terme. Basée sur la valeur d'utilité, la valeur recouvrable à la date d'évaluation excède 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 modification raisonnable des critères considérés 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. Les prévisions relatives aux flux de trésorerie futurs se basent sur le budget sur cinq ans (de 2011 à 2015) établi par la Direction. Ce budget tient compte des valeurs basées sur l'expérience et des attentes de la Direction relatives à la future évolution du marché pertinent. La croissance du chiffre d'affaires prévue et le taux d'actualisation constituent des hypothèses clés pour le test de dépréciation. La valeur finale a été calculée sur la base des flux de trésorerie disponibles prévus pour 2015, qui peuvent être considérés comme une base fiable. Le taux d'actualisation après impôt (CMPC après impôt) s'élève à 7,58%, le taux d'actualisation correspondant avant impôt (CMPC avant impôt) à 9,91%. 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. A la date d'évaluation, la vérification du maintien de la valeur de Fastweb n'a donné lieu à aucune dépré-

ciation du goodwill. La valeur recouvrable excède la valeur comptable nette d'EUR 527 millions ou de CHF 659 millions. Le taux d'actualisation et les prévisions relatives à la croissance du chiffre d'affaires ont une incidence significative sur la sensibilité de la vérification du maintien de la valeur. Un taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires de 5,1% a été projeté pour la période de planification détaillée de cinq ans. En cas de baisse de la croissance moyenne annuelle du chiffre d'affaires de 0,9% pour une marge de liquidité identique, la valeur recouvrable équivaudrait à la valeur comptable nette. Si le taux d'actualisation après impôt augmentait de 7,58% à 8,39%, la valeur d'utilité serait aussi égale à la valeur comptable nette.

25 Parts dans des sociétés associées

en millions CHF	2010	2009
Solde au 1^{er} janvier	228	285
Acquisitions	1	1
Cessions	–	(35)
Dividendes	(15)	(110)
Quote-part au résultat net	28	43
Profit de dilution	–	44
Conversion de monnaies étrangères	(11)	–
Solde au 31 décembre	231	228

Les principales participations classées dans les sociétés associées sont LTV Pages Jaunes (anciennement PubliDirect), Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

Au quatrième trimestre 2009, Belgacom International Carrier Services a décidé de réduire son capital-actions et de verser un dividende, dont le paiement n'est intervenu qu'en 2010 et en 2011. La part totale de Swisscom à ces versements se monte à CHF 44 millions (CHF 29 millions pour la réduction du capital-actions, CHF 15 millions pour le dividende). Fin novembre 2009, le capital-actions de Belgacom International Carrier Services a été augmenté de 25%. Swisscom n'ayant pas participé à cette levée de capitaux, sa participation dans Belgacom International Carrier Services s'est réduite, passant de 28% à 22,4%. D'où la comptabilisation en 2009 d'un profit de dilution de CHF 44 millions au titre de produit financier.

Les dividendes reçus de CHF 15 millions (CHF 110 millions au cours de l'exercice précédent) concernent principalement des dividendes versés par LTV Pages Jaunes et Cinetrade.

Le récapitulatif suivant présente certains chiffres clés des sociétés associées:

en millions CHF	2010	2009
Compte de profits et pertes		
Chiffre d'affaires net	2 520	2 205
Charges d'exploitation	(2 380)	(2 052)
Résultat d'exploitation	140	153
Bénéfice net	103	121
Etat de la situation financière au 31 décembre		
Actifs courants	891	995
Actifs non courants	343	416
Passifs courants	(760)	(954)
Passifs non courants	(24)	(20)
Capitaux propres	450	437

26 Passifs financiers

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Emprunts sur le marché monétaire	700	300
Prêts bancaires	16	8
Emprunts obligataires	76	423
Placements privés	1	337
Passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	—	9
Passifs résultant de contrats de location-financement	14	17
Autres passifs financiers portant intérêt	12	126
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	33	44
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	89	6
Total des passifs financiers courants	941	1 270
Prêts bancaires	1 444	2 562
Emprunts obligataires	5 119	4 378
Placements privés	1 408	1 186
Passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	—	6
Passifs résultant de contrats de location-financement	661	678
Autres passifs financiers portant intérêt	8	9
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	166	108
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	25	22
Total des passifs financiers non courants	8 831	8 949
Total des passifs financiers	9 772	10 219

Emprunts sur le marché monétaire

Au 31 décembre 2010, des emprunts sur le marché monétaire d'une valeur comptable de CHF 700 millions (CHF 300 millions l'année précédente) ont été comptabilisés. Ces emprunts ont une échéance inférieure à 30 jours. Leur taux d'intérêt effectif s'élève à 0,31%. Swisscom recourt aux emprunts sur le marché monétaire afin d'augmenter ses liquidités à court terme.

Prêts bancaires et limite de crédit

En millions CHF	Due en	Valeur nominal en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2010	31.12.2009
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2011	2 200	—	2 199
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2015	685	686	—
Prêts bancaires en EUR portant intérêt variable	2015	438	437	—
Prêts bancaires en USD portant intérêt fixe	2013–2028	276	337	371
Total			1 460	2 570

En 2010, Swisscom a contracté des prêts bancaires à taux variable en CHF et en EUR. La valeur nominale des prêts bancaires contractés en CHF et en EUR s'élevait respectivement à CHF 685 millions et à EUR 350 millions (CHF 438 millions). L'intégralité du prêt bancaire en EUR a été échangée au moyen de swaps de devises contre des financements à taux variable en CHF. En 2010, des prêts bancaires d'un montant de CHF 2 200 millions (CHF 3 950 millions l'exercice précédent) ont fait l'objet d'un remboursement anticipé en raison d'opérations de refinancement. Suite à ce remboursement anticipé, des couvertures de flux de trésorerie (*cash flow hedges*) ont été dissoutes sur des éléments couverts d'un montant total de CHF 1 300 millions (CHF 1 100 millions l'année précédente). Les dépréciations accumulées de CHF 34 millions (CHF 96 millions l'exercice précédent)

ont été décomptabilisées des autres réserves des capitaux propres et comptabilisées en résultat comme autres charges financières. Des coûts de transaction d'un montant de CHF 1 million (CHF 1 million un an plus tôt) relatifs aux prêts bancaires en cours ont été comptabilisés en date du 31 décembre 2010. Les coûts de transaction sont comptabilisés en résultat selon la méthode du taux effectif en fonction de la durée des prêts bancaires. Le taux d'intérêt effectif de ces prêts bancaires en CHF s'élève à 0,79%. S'agissant des prêts bancaires en USD et en EUR, ce taux s'élève à 3,82% et 0,51%. 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.

Emprunts obligataires

En millions CHF ou selon indication	Durée	Valeur nominale	Coupon	Valeur comptable	
				31.12.2010	31.12.2009
Emprunts obligataires en CHF	2007–2010	350	3,25%	–	352
Emprunts obligataires en CHF	2007–2013	550	3,50%	564	565
Emprunts obligataires en CHF	2007–2017	600	3,75%	611	610
Emprunts obligataires en CHF	2008–2015	500	4,00%	503	503
Emprunts obligataires en CHF	2009–2014	1 250	3,50%	1 277	1 276
Emprunts obligataires en CHF	2009–2018	1 500	3,25%	1 495	1 495
Emprunts obligataires en CHF	2010–2012	250	0,75%	250	–
Emprunts obligataires en CHF	2010–2022	500	2,63%	495	–
Total				5 195	4 801

En 2010, Swisscom a contracté des emprunts obligataires pour un montant de CHF 750 millions. L'émission a été répartie en deux tranches: une première tranche de CHF 250 millions pour une durée de deux ans avec un coupon de 0,75% et une seconde tranche de CHF 500 millions pour une durée de douze ans avec un coupon de 2,625%. En 2010, un emprunt obligataire d'un montant de CHF 350 millions a été remboursé à l'échéance. Le taux d'intérêt effectif des emprunts obligataires s'élève à 3,26%. Les investisseurs ont le droit de revendre les obligations à Swisscom 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	Due en	Valeur nominal en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2010	31.12.2009
Placements privés à l'étranger en CHF	2017–2019	600	560	575
Placements privés en Suisse en CHF	2012–2016	500	500	200
Placements privés à l'étranger en EUR	2013–2014	344	349	748
Total			1 409	1 523

En 2010, des financements d'un montant de CHF 300 millions ont été placés sous forme de placements privés. Les placements privés à taux variable d'un montant de CHF 150 millions arriveront à échéance en 2012 et 2016. Le risque de taux de la tranche arrivant à échéance en 2016 a été couvert par un swap sur 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 de la couverture est identique à celle du placement privé couvert. En 2010, Swisscom a remboursé, à l'échéance de la durée, deux tranches du placement privé en EUR d'un montant d'EUR 225 millions. L'intégralité du placement privé en EUR a été échangée au moyen de swaps de devises contre des financements variables en CHF. L'échange des financements à taux fixe en EUR contre des financements variables en CHF a été désigné 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.

bre 2010 (EUR 1 million un an plus tôt). Les coûts de transaction sont comptabilisés en résultat selon la méthode du taux effectif en fonction de la durée des placements privés.

Le taux d'intérêt effectif de ces placements privés en CHF s'élève à 1,0%. S'agissant des placements privés en EUR, le taux s'élève à 0,86%. Le remboursement des placements privés en CHF de CHF 600 millions de 2007 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 financiers résultant de contrats de crossborder-lease

Entre 1996 et 2002, Swisscom a conclu des contrats de crossborder-lease portant sur des équipements de réseaux 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 et à la conclusion de plusieurs contrats de reprise de dettes (*payment undertaking agreements*). Les actifs financiers ont été déposés de façon irrévocable auprès d'un trust. Les contrats de reprise de dettes ont été conclus avec des établissements financiers de premier ordre. En conformité avec l'interprétation de SIC-27 «Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location», ces placements ou les contrats de reprise de dettes et les passifs se compensent et ne sont pas comptabilisés dans l'état de la situation financière. Au premier semestre 2008, Swisscom a conclu des accords en vue de la résiliation anticipée des trois quarts de l'ensemble des contrats de crossborder-lease. Une fois l'approbation des autorités reçue, les contrats ont pu être résiliés, de manière anticipée, au deuxième trimestre 2009. En outre, des actifs financiers jusqu'ici non comptabilisés d'un montant total d'USD 356 millions (CHF 367 millions) et des passifs financiers d'USD 317 millions (CHF 326 millions) ont été comptabilisés pour la première fois en 2009. Un écart d'évaluation de CHF 16 millions résultant de la comptabilisation initiale a été enregistré comme produit financier.

D'autres contrats de crossborder-lease ont été résiliés et remboursés en 2009 et 2010. Au 31 décembre 2010, les passifs et les actifs financiers résultant des contrats de crossborder-lease, intérêts compris, s'élevaient respectivement à USD 104 millions (CHF 98 millions) et USD 104 millions (CHF 98 millions). Ces montants ne figurent pas dans l'état de la situation financière, conformément à l'interprétation SIC-27. Au 31 décembre 2009, les échéances des futurs paiements minimaux résultant des contrats de crossborder-lease comptabilisés dans l'état de la situation financière étaient les suivantes:

en millions CHF	31.12.2009	190 191
Dans un délai d'1 an	10	
Dans un délai de 1 à 2 ans	2	
Dans un délai de 2 à 3 ans	—	
Dans un délai de 3 à 4 ans	3	
Dans un délai de 4 à 5 ans	2	
Après 5 ans	—	
Total des paiements minimaux au titre de la location	17	
Moins futurs coûts de financement	(2)	
Total des passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	15	
Dont passifs financiers courants résultant de contrats de crossborder-lease	9	
Dont passifs financiers non-courants résultant de contrats de crossborder-lease	6	

Passifs résultant de contrats de location-financement

En plus des contrats de crossborder-lease indiqués plus haut, Swisscom a conclu en 2001 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 de CHF 196 millions a été différé. Il est enregistré pour la durée

de location correspondante en tant qu'autre produit dans le compte de résultat. En 2010, la dissolution du bénéfice différé s'est élevée à CHF 6 millions (CHF 3 millions pour l'exercice précédent). Le taux d'intérêt effectif des passifs résultant de contrats de location-financement s'élevait à 6,55%. Les paiements minimaux au titre de la location résultant des contrats de cession-bail sont indiqués dans le tableau ci-après. Les autres immeubles sont repris en location sous forme de contrats de location simple avec des durées de cinq à vingt ans (voir note 35). En 2010, des loyers conditionnels de CHF 4 millions (CHF 4 millions un an auparavant) ont été comptabilisés en tant que charges de loyer. A la date de clôture, les paiements minimaux au titre de la location et les passifs financiers se présentaient comme suit:

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Dans un délai d'1 an	56	62
Dans un délai de 1 à 2 ans	65	57
Dans un délai de 2 à 3 ans	48	63
Dans un délai de 3 à 4 ans	46	48
Dans un délai de 4 à 5 ans	46	46
Après 5 ans	1 704	1 750
Total des paiements minimaux au titre de la location	1 965	2 026
Moins futurs coûts de financement	(1 290)	(1 331)
Total des passifs résultant de contrats de location-financement	675	695
Dont passifs financiers courants résultant de location financement	14	17
Dont passifs financiers non-courants résultant de location financement	661	678

Au 31 décembre 2009 et 2010, les futurs paiements au titre de la valeur actualisée des passifs découlant de location-financement se présentaient comme suit:

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Dans un délai d'1 an	14	17
Dans un délai de 1 à 2 ans	24	12
Dans un délai de 2 à 3 ans	7	20
Dans un délai de 3 à 4 ans	6	5
Dans un délai de 4 à 5 ans	6	4
Après 5 ans	618	637
Valeur actualisée totale des passifs résultant de contrats de location-financement	675	695

Autres passifs financiers

Au 31 décembre 2010, un montant d'EUR 71 millions (CHF 96 millions) a été comptabilisé dans les autres passifs financiers dans le cadre de la procédure de rachat des intérêts minoritaires de Fastweb (voir note 5). Au 31 décembre 2010, des dettes d'un montant de 6 millions (CHF 5 millions un an plus tôt) étaient englobées dans les autres passifs financiers, pour lesquelles des immeubles d'une valeur comptable de CHF 11 millions (CHF 15 millions l'exercice précédent) étaient gagés. En 2010, d'autres passifs financiers couverts par des crédits TVA ont été entièrement remboursés.

27 Fournisseurs et autres créditeurs

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009
Factures fournisseurs reçues	1 317	1 402
Factures fournisseurs à recevoir	369	351
Total des fournisseurs	1 686	1 753
Passifs résultant d'activités d'encaissement	23	24
Passifs résultant de contrats de construction	5	4
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	180	225
Autres passifs	321	308
Total des autres passifs	529	561
Total des fournisseurs et autres créditeurs	2 215	2 314

28 Provisions

en millions CHF	Réduction de postes	Frais de démantèlement et de remise en état	Procédures réglementaires	Contrats de crossborder-lease	Autres	Total
Solde au 31 décembre 2008	22	435	312	258	170	1 197
Constitution de provisions	33	2	53	–	69	157
Ajustements de valeur actuelle	–	14	6	–	2	22
Reprise de provisions non utilisées	(5)	(12)	(7)	–	(40)	(64)
Utilisation	(15)	–	(113)	(258)	(49)	(435)
Solde au 31 décembre 2009	35	439	251	–	152	877
Constitution de provisions	33	44	76	–	154	307
Ajustements de valeur actuelle	–	12	14	–	4	30
Reprise de provisions non utilisées	(18)	(6)	(66)	–	(30)	(120)
Utilisation	(25)	(2)	(116)	–	(81)	(224)
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	–	(8)	(8)
Solde au 31 décembre 2010	25	487	159	–	191	862
Dont provisions courantes	25	–	26	–	95	146
Dont provisions non-courantes	–	487	133	–	96	716

Provisions pour réductions de postes

Les provisions pour réductions de postes englobent les charges liées aux programmes définis pour les plans sociaux de 2001 et 2006 (voir 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 de stations de téléphonie mobile et de stations d'émission de Swisscom Broadcast ainsi qu'au rétablissement de l'état initial de propriétés détenues par des tiers. Les provisions sont calculées en fonction des frais de démantèlement prévus et actualisés au taux d'intérêt moyen de 2,79% (3,28% l'année précédente). Les effets induits par les ajustements de taux d'intérêt se sont élevés à CHF 42 millions (CHF 2 millions un an plus tôt). En 2010, des ajustements de CHF 40 millions (CHF 2 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits dans les immobilisa-

tions corporelles et CHF 5 millions (CHF 1 million 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

Provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès dans le cadre de la loi sur les télécommunications (LTC)

Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès aux autres entreprises de télécommunication en Suisse. L'interconnexion consiste à relier entre eux les réseaux de Swisscom et ceux des autres fournisseurs. Depuis 2000, Swisscom fixe les prix de ces services conformément à la méthode de calcul des coûts LRIC (*long run incremental costs*) prescrite par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST). Depuis le 1^{er} avril 2007, la loi révisée sur les télécommunications (LTC) et ses dispositions d'exécution imposent à Swisscom d'offrir des services d'accès supplémentaires aux autres opérateurs de télécommunication à des prix également calculés selon la méthode LRIC prescrite par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) – à l'exception du prix du raccordement d'abonné au réseau fixe.

Depuis l'introduction de cette méthode, plusieurs opérateurs ont déposé auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom) des demandes de réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom. Différentes décisions exécutoires ont fixé les tarifs d'interconnexion pour les années 2000 à 2008. Les montants concernés pour ces années ont été versés en 2009. Suite à la décision du Tribunal fédéral du 21 avril 2006, il existe un risque de voir également les autres fournisseurs, qui avaient accepté les prix, réclamer rétroactivement la baisse des prix d'interconnexion. Une provision correspondant à ce risque de créance a donc été constituée en 2006. Dans ses deux décisions du 9 octobre 2008, la ComCom a établi que les prix décidés s'appliquaient de façon rétroactive à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication (effet rétroactif à l'égard de tiers). Swisscom a interjeté recours contre ces décisions le 10 novembre 2008. Dans ses décisions du 1^{er} et du 19 février 2010, le Tribunal administratif fédéral a donné suite aux recours de Swisscom, estimant que les décisions de la ComCom en matière de prix ne s'appliquent qu'aux parties impliquées dans cette procédure et ne sauraient être, de par la loi, également valables pour des tiers. Dans ses deux décisions du 21 juin 2010, la ComCom a défini des clauses à l'égard de tiers avec effet rétroactif, sans limiter dans le temps l'effet rétroactif. Elle a laissé au juge civil le soin de statuer à ce sujet. Au deuxième semestre 2010, des arrangements portant sur un montant de CHF 104 millions ont été conclus avec divers opérateurs; ils ont été payés au quatrième trimestre 2010. Suite à ces arrangements, des provisions d'un montant de CHF 46 millions ont été dissoutes au quatrième trimestre 2010. Sur ce montant, CHF 18 millions échoient aux intérêts. Cette dissolution a été comptabilisée en conséquence dans le résultat financier. La part restante de la dissolution, d'un montant de CHF 28 millions, a été enregistrée dans les autres charges d'exploitation. En 2009, trois opérateurs présentant des demandes d'accès similaires ont déposé auprès de la ComCom une requête visant la réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom pour l'année 2009. Dans ses décisions du 13 décembre 2010, la ComCom a fixé les prix d'interconnexion pour 2009 et 2010 et abaissé les prix de quelque 5%.

D'autres procédures au sens de la loi révisée sur les télécommunications sont pendantes auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom) au sujet d'autres services d'accès dont la colocalisation, les raccordements d'abonnés, les canalisations de câbles et les lignes louées. Dans sa décision du 13 décembre 2010, la ComCom a baissé de 8% à 9% les prix relatifs aux raccordements d'abonnés pour 2009 et 2010. Les prix de la colocalisation ont, quant à eux, été largement confirmés. Dans ses décisions du 10 mars 2010, la ComCom a confirmé la position dominante de Swisscom sur le marché pour la totalité des technologies de transmission compatibles avec les lignes louées, tous débits confondus, sur l'ensemble de la Suisse. Seules n'entrent pas dans ce cadre les connexions entre les localités où l'on peut s'adresser au moins à deux autres prestataires. Swisscom a interjeté appel de ces décisions le 26 avril 2010. Sur la base d'une réévaluation de ces procédures, Swisscom a constitué au quatrième trimestre 2010 des provisions supplémentaires à hauteur de CHF 39 millions.

Au 31 décembre 2010, 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 159 millions. En 2010, les paiements se sont montés à CHF 116 millions. Les paiements des engagements résiduels dépendront de la date d'entrée en vigueur des décisions.

Provisions relatives aux services d'interconnexion de Fastweb

Pendant les exercices précédents, Fastweb a comptabilisé des provisions dans le cadre d'une plainte déposée par Telecom Italia portant sur les services d'interconnexion. En juin 2008, un accord a pu être conclu avec Telecom Italia, mettant un terme à la procédure judiciaire. Les provisions d'EUR 11 millions (CHF 16 millions) au 31 décembre 2008 ont été utilisées en 2009 pour payer des engagements en suspens.

Provisions résultant de contrats de crossborder-lease

En 2008, Swisscom a constitué des provisions de CHF 258 millions en prévision de la résiliation anticipée des trois quarts de l'ensemble des contrats de crossborder-lease. L'exécution de la résiliation anticipée des contrats et le versement du paiement compensatoire de CHF 258 millions ont eu lieu au deuxième trimestre 2009 (voir note 26).

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 2012 à 2015.

Risques fiscaux de Fastweb

Le 23 février 2010, le juge d'instruction italien, se basant sur un rapport d'enquête pour fraude à la TVA et association de malfaiteurs, a ouvert une procédure pénale à l'encontre de Fastweb et d'autres personnes et entreprises. Par ailleurs, la brigade financière italienne a procédé à des contrôles fiscaux portant sur les exercices 2003 à 2009. Les enquêtes portent notamment sur l'achat et la revente de cartes téléphoniques par Fastweb en 2003 ainsi que sur les services d'interconnexion de Fastweb entre 2005 et début 2007. Il est difficile d'en prévoir l'issue; car de nombreuses incertitudes subsistent. Se fondant sur un jugement prononcé ultérieurement, Swisscom n'exclut pas une sortie de trésorerie pour Fastweb, la victime, et a par conséquent comptabilisé une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) au premier trimestre. Toutefois, la constitution d'une provision ne signifie pas pour autant admettre une faute. Le montant de la provision a été déterminé grâce à une méthode de calcul qui tient compte des possibles risques financiers et des incertitudes liés à la procédure en cours. La meilleure estimation a été faite sur la base des informations disponibles à l'époque. Au quatrième trimestre 2010, un accord a été trouvé avec le Ministère public pour une partie de la procédure concernant la TVA et des provisions d'un montant d'EUR 46 millions (CHF 61 millions) ont été payées. Le 31 décembre 2010, les provisions constituées dans le cadre de la procédure concernant la TVA s'élevaient à EUR 28 millions (CHF 35 millions). L'évolution de la procédure ou une décision de l'instance compétente peut se traduire, pour les périodes à venir, par une modification de l'estimation des conséquences financières et, de ce fait, par une augmentation ou une diminution des provisions comptabilisées. Il est également possible que l'autorité fiscale conteste d'autres faits non liés aux présomptions de fraude à la TVA, qui pourraient avoir des répercussions financières sur les impôts sur le résultat et les impôts sur la valeur ajoutée.

29 Passifs éventuels

Procédures devant la Commission de la concurrence

La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert plusieurs procédures à l'encontre de différentes sociétés du groupe Swisscom, procédures qui sont présentées ici. 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.

Enquête sur les prix de terminaison dans le domaine de la téléphonie mobile

En octobre 2002, dans le cadre de la loi sur les cartels, la Comco a ouvert une enquête contre Swisscom au sujet des prix de terminaison sur le marché de la téléphonie mobile. Dans plusieurs propositions de décision notifiées à Swisscom par la Comco, le secrétariat de cette dernière a défendu le point de vue selon lequel Swisscom serait en position dominante pour la terminaison des appels sur son réseau de téléphonie mobile et aurait enfreint la loi sur les cartels en imposant à ses concurrents des frais de terminaison abusifs. Le secrétariat a proposé à la Comco de requérir une sanction contre Swisscom sous la forme d'une amende de quelque CHF 489 millions. La sanction proposée porte sur la période allant du 1^{er} avril 2004 (entrée en vigueur de la loi révisée sur les cartels) au 31 mai 2005 (baisse des prix de terminaison de CHF 0,335 à CHF 0,20 sur le réseau mobile par Swisscom). Swisscom réfute l'accusation de position dominante et estime que ses tarifs ne sont pas abusifs. Avant même la baisse intervenue le 1^{er} juin 2005, les frais de terminaison des appels sur son réseau de téléphonie mobile étaient déjà inférieurs d'environ 10% à ceux de ses concurrents. En outre, en raison du volume supérieur d'appels sortants du réseau de Swisscom vers les réseaux d'autres opérateurs de téléphonie mobile, Swisscom se trouve en position débitrice nette à l'égard de ses concurrents.

Le 5 février 2007, la Comco a estimé que Swisscom détenait bel et bien une position dominante sur le marché et avait enfreint la loi sur les cartels en imposant des tarifs de terminaison disproportionnés aux opérateurs de télécommunication durant la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mai 2005. Les motifs correspondent globalement aux propositions de décision notifiées par le secrétariat de la commission. En conséquence de ces agissements présumément illicites, la Comco a prononcé une sanction de CHF 333 millions contre Swisscom. L'évolution des prix après le 31 mai 2005 fait l'objet d'une autre enquête. Lors du rachat de la part de 25% détenue par Vodafone dans Swisscom Mobile SA, il a été convenu qu'en cas de sanction, 25% de cette dernière pourrait être exigée à Vodafone. Swisscom réfute l'accusation d'abus de position dominante et la sanction prononcée; elle a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral le 19 mars 2007. Dans son jugement du 24 février 2010, le Tribunal administratif fédéral a annulé en partie la décision (à savoir l'accusation de comportement abusif et la sanction). Swisscom et le Département fédéral de l'économie ont interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal fédéral au deuxième trimestre 2010.

Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas enregistré de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009 et 2010. 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.

Enquête sur le rapport entre les tarifs ADSL sur le marché de gros et sur le marché de détail

Le 20 octobre 2005, la Comco a ouvert une enquête à l'encontre de Swisscom SA et de Swisscom (Suisse) SA pour un présumé 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 opérateurs. Swisscom nie détenir une position dominante sur le marché et rejette le reproche de resserrement des marges (*price squeezing*), estimant que les prix de ses prestations préalables ADSL permettent à ses concurrents, fournisseurs d'accès ADSL, de dégager une marge bénéficiaire normale. Le 12 novembre 2008, le secrétariat de la Comco a notifié à Swisscom sa proposition de sanction pour abus de position dominante en matière de services ADSL, afin qu'elle prenne position. La proposition de sanction se montait à quelque CHF 237 millions. 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 réfute l'accusation de position dominante et rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux. Swisscom est d'avis que les prix demandés pour les prestations préalables ADSL permettent à ses concurrents du secteur de l'ADSL de dégager une marge bénéficiaire normale. Elle 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 et n'a donc pas comptabilisé de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009 et 2010. 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

Autres services d'accès selon la loi révisée sur les télécommunications (LTC)

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 au sens de la loi révisée sur les télécommunications sont pendantes auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

30 Autres passifs non financiers

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Chiffre d'affaires différé	351	381
Dettes de TVA	104	112
Paiements reçus d'avance	60	71
Autres passifs non financiers courants	170	137
Total des autres passifs non financiers courants	685	701
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	196	202
Autres passifs non financiers non courants	124	128
Total des autres passifs non financiers non courants	320	330

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*) différés sur la durée du contrat de location est comptabilisée dans le compte de profits et pertes comme autre produit (voir note 13).

31 Informations complémentaires sur les capitaux propres

Capital-actions et actions propres

Au 31 décembre 2010, le nombre d'actions émises, soit 51 801 943 unités, est resté identique par rapport à l'exercice précédent. En 2009, un tiers des actions acquises dans le cadre du programme de rachat de 2006 avaient été détruites suite à la décision prise par l'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2009. La réduction du capital-actions de 1 639 057 actions à un total de 51 801 943 a eu lieu en juillet 2009. 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 2 millions (CHF 2 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 2008	1 639 500	450	738
Réduction du capital-actions	(1 639 057)	450	(738)
Achat sur le marché	8 762	322	3
Impôts sur les paiements fondés sur des actions	(5 373)	316	(2)
Solde au 31 décembre 2009	3 832	331	1
Achat sur le marché	4 506	392	2
Impôts sur les paiements fondés sur des actions	(4 479)	392	(2)
Solde au 31 décembre 2010	3 859	332	1

Après la déduction de 3 859 actions propres (3 832 unités l'année précédente), le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2010 s'élevait à 51 798 084 actions (51 798 111 unités un an plus tôt).

Autres réserves

en millions CHF	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Écarts de change cumulés	Autres réserves Total
Solde au 31 décembre 2008	(158)	—	(749)	(907)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	—	—	(12)	(12)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	—	4	—	4
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	—	(4)	—	(4)
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	(6)	—	—	(6)
Profits et pertes de la couverture des flux de liquidités reclassés dans le compte de profits et pertes	101	—	—	101
Impôts sur le résultat	(6)	—	—	(6)
Solde au 31 décembre 2009	(69)	—	(761)	(830)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	—	—	(993)	(993)
Acquisitions d'intérêts minoritaires	—	—	(66)	(66)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	—	2	—	2
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	(9)	—	—	(9)
Profits et pertes de la couverture des flux de liquidités reclassés dans le compte de profits et pertes	39	—	—	39
Impôts sur le résultat	1	—	270	271
Solde au 31 décembre 2010	(38)	2	(1 550)	(1 586)

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 ajustements de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente sont enregistrés dans les réserves d'appréciation du marché. Les réserves pour écarts de change cumulés englobent les différences découlant de la conversion des états financiers des filiales et des sociétés associées de la monnaie fonctionnelle en francs suisses. Au 31 décembre 2010, les pertes de conversion cumulées de Fastweb s'élevaient à CHF 1 815 millions (CHF 745 millions pour l'exercice précédent).

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 2010, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 086 millions. Le dividende est proposé par le Conseil d'administration et soumis à l'Assemblée générale pour approbation. Le dividende proposé pour l'exercice 2010 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 2009 et 2010, Swisscom a versé les dividendes suivants:

En millions CHF ou selon indication	2010	2009
Nombres d'actions nominatives donnant droit au versement d'un dividende (en milliers d'unités)	51,798	51,801
Dividende ordinaire par action (en CHF)	20,00	19,00
Dividendes versés	1 036	984

Pour l'exercice 2010, le Conseil d'administration proposera un dividende de CHF 21 par action lors de l'Assemblée générale du 20 avril 2011, ce qui correspond à une distribution de CHF 1 088 millions au total. Le versement du dividende est prévu pour le 29 avril 2011.

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 plus particulièrement des limites de risque pour les instruments financiers autorisés et déterminent les processus de contrôle du risque. Elles interdisent de façon générale le recours aux instruments financiers dérivés à des fins de spéculation. 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

Risque 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*). En revanche, les risques de change qui influent sur les capitaux propres (risque de conversion) ne sont en principe pas couverts. 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 recourt à des contrats à terme sur devises, à des options sur devises et à des swaps de change. Les principales monnaies concernées sont l'EUR et l'USD. Au 31 décembre 2010, Swisscom n'avait pas utilisé d'instruments financiers pour couvrir le risque de change lié à la conversion des états financiers en monnaie étrangère (risque de conversion).

Au 31 décembre 2010, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

en millions CHF	EUR	USD	Autres
31 décembre 2010			
Liquidités	20	3	1
Clients et autres débiteurs	3	6	12
Autres actifs financiers	12	343	—
Passifs financiers	(814)	(369)	—
Fournisseurs et autres créateurs	(57)	(34)	(28)
Exposition brute aux valeurs comptables	(836)	(51)	(15)
Exposition brute aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(688)	(337)	—
Total exposition brute	(1 524)	(388)	(15)
Contrats à terme sur devises	306	155	—
Options sur devises	38	—	—
Swaps de change	—	6	—
Swaps de devises	781	37	—
Opérations de couverture	1 125	198	—
Exposition nette	(399)	(190)	(15)

Au 31 décembre 2009, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

en millions CHF	EUR	USD	Autres
31 décembre 2009			
Liquidités	5	2	—
Clients et autres débiteurs	9	10	38
Autres actifs financiers	2	389	—
Passifs financiers	(835)	(408)	—
Fournisseurs et autres créateurs	(20)	(21)	(49)
Exposition brute aux valeurs comptables	(839)	(28)	(11)
Exposition brute aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(398)	(319)	—
Total exposition brute	(1 237)	(347)	(11)
Contrats à terme sur devises	163	32	—
Swaps de devises	742	48	—
Opérations de couverture	905	80	—
Exposition nette	(332)	(267)	(11)

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	31.12.2010	31.12.2009
Incidence sur le résultat pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 11,99% (exercice précédent 5,25%)	100	44
Volatilité USD 12,68% (exercice précédent 12,85%)	6	4
Opérations de couverture pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 11,99% (exercice précédent 5,25%)	(94)	(39)
Volatilité USD 12,68% (exercice précédent 12,85%)	(5)	(6)
Flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 11,99% (exercice précédent 5,25%)	82	21
Volatilité USD 12,68% (exercice précédent 12,85%)	43	41
Opérations de couverture pour les flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 11,99% (exercice précédent 5,25%)	(41)	(9)
Volatilité USD 12,68% (exercice précédent 12,85%)	(20)	(4)

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 peuvent entraîner des modifications des produits et des charges d'intérêts. En outre, la valeur de marché de certains actifs financiers, engagements et instruments de couverture peut être influencée. Les risques de taux d'intérêt font l'objet d'une gestion active au sein de Swisscom. L'objectif prioritaire de la gestion des risques de taux d'intérêt par Swisscom est de limiter la volatilité des flux de trésorerie prévus. A cet effet, Swisscom a recours à des swaps. La composition des instruments financiers portant intérêt est la suivante:

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Passifs financiers portant intérêt fixe	6 141	6 404
Passifs financiers portant intérêt variable	3 247	3 528
Total des passifs financiers portant intérêt	9 388	9 932
Actifs financiers portant intérêt fixe	(331)	(300)
Actifs financiers portant intérêt variable	(633)	(734)
Total des actifs financiers portant intérêt	(964)	(1 034)
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt	8 424	8 898
Portant intérêt variable	2 614	2 794
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	(150)	(1 148)
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	59	113
Portant intérêt variable, net	2 523	1 759
Portant intérêt fixe	5 810	6 104
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	150	1 148
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	(59)	(113)
Portant intérêt fixe, net	5 901	7 139
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt	8 424	8 898

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:

en millions CHF	Compte de profits et charges		Capitaux propres	
	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base
31 décembre 2010				
Financements variables	(26)	26	—	—
Swaps de taux d'intérêt	1	(1)	7	(8)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(25)	25	7	(8)
31 décembre 2009				
Financements variables	(28)	28	—	—
Swaps de taux d'intérêt	10	(10)	20	(19)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(18)	18	20	(19)

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. Les risques de crédit sont pris en compte 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'honoreraient 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 définit 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	31.12.2010	31.12.2009
Liquidités	17	483	532
Clients et autres débiteurs	18	2 742	2 926
Prêts et créances	19	481	568
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	19	—	8
Instruments financiers dérivés	19	24	—
Valeur comptable totale des actifs financiers		3 730	4 034

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	31.12.2010	31.12.2009
AAA	9	—
AA	123	26
AA–	342	469
A+	133	99
A	57	38
A–	67	185
Sans notation, avec garantie d'Etat	163	181
Sans notation	94	110
Total	988	1 108

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 2 000 millions jusqu'en 2015 (CHF 1 050 millions l'année précédente). Au 31 décembre 2010, Swisscom l'utilisait à hauteur de CHF 250 millions.

Les échéances contractuelles des engagements financiers (paiements des intérêts estimés compris) 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 2010						
Passifs financiers non dérivés						
Emprunts sur le marché monétaire	700	700	700	—	—	—
Prêts bancaires	1 460	1 628	37	26	1 365	200
Emprunts obligataires	5 195	6 195	170	420	2 721	2 884
Placements privés	1 409	1 501	18	164	367	952
Passifs résultant de contrats de location-financement	675	1 965	56	65	140	1 704
Autres passifs financiers portant intérêt	20	20	11	5	3	1
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	114	114	90	24	—	—
Fournisseurs et autres crébiteurs	2 215	2 215	2 215	—	—	—
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	199	204	38	3	163	—
Total	11 987	14 542	3 335	707	4 759	5 741

en millions CHF, retraité	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 2009						
Passifs financiers non dérivés						
Emprunts sur le marché monétaire	300	300	300	—	—	—
Prêts bancaires	2 570	2 475	11	2 220	18	226
Emprunts obligataires	4 801	5 799	516	155	2 245	2 883
Placements privés	1 523	1 691	371	35	479	806
Passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	15	17	10	2	5	—
Passifs résultant de contrats de location-financement	695	2 026	62	57	157	1 750
Autres passifs financiers portant intérêt	135	135	125	4	5	1
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	28	28	6	13	9	—
Fournisseurs et autres crébiteurs	2 314	2 314	2 314	—	—	—
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	152	160	68	32	60	—
Total	12 533	14 945	3 783	2 518	2 978	5 666

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 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 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 officiellement et des placements détenus en vue de leur négociation 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 sont estimés au cours à terme des devises à

la date de clôture des comptes. Les options sur devises sont évaluées au moyen de modèles de prix d'options.

Catégories d'évaluation et justes valeurs d'instruments financiers

Les valeurs comptables et les justes valeurs des actifs et des engagements financiers sont ventilés dans les catégories suivantes:

en millions CHF	Valeur comptable					
	Prêts et créances	Détenu jusqu'à l'échéance	Disponible à la vente	Par le biais du compte de résultat à la valeur vénale	Passifs financiers	Juste valeur
31 décembre 2010						
Liquidités	483	—	—	—	—	483
Clients et autres débiteurs	2 742	—	—	—	—	2 742
Autres actifs financiers						
Dépôts à terme avec échéance supérieure à 90 jours	98	—	—	—	—	98
Autres prêts et créances	383	—	—	—	—	388
Actifs financiers disponibles à la vente	—	—	32	—	—	32
Instruments financiers dérivés	—	—	—	24	—	24
Total des actifs financiers	3 706	—	32	24	—	3 767
Emprunts sur le marché monétaire	—	—	—	—	700	700
Prêts bancaires	—	—	—	—	1 460	1 488
Emprunts obligataires	—	—	—	—	5 195	5 506
Placements privés	—	—	—	—	1 409	1 365
Passifs résultant de contrats de location-financement	—	—	—	—	675	1 284
Autres passifs financiers portant intérêt	—	—	—	—	20	20
Autres passifs financiers non portant intérêt	—	—	—	—	114	114
Instruments financiers dérivés	—	—	—	199	—	199
Fournisseurs et autres crébiteurs	—	—	—	—	2 215	2 215
Total des passifs financiers	—	—	—	199	11 788	12 891

en millions CHF, retraité	Valeur comptable					
	Prêts et créances	Détenu jusqu'à l'échéance	Disponible à la vente	Par le biais du compte de résultat à la valeur vénale	Passifs financiers	Juste valeur
31 décembre 2009						
Liquidités	532	—	—	—	—	532
Clients et autres débiteurs	2 926	—	—	—	—	2 926
Autres actifs financiers						
Dépôts à terme avec échéance supérieure à 90 jours	103	—	—	—	—	103
Autres prêts et créances	465	—	—	—	—	451
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	—	8	—	—	—	9
Actifs financiers disponibles à la vente	—	—	26	—	—	23
Instruments financiers dérivés	—	—	—	—	—	—
Total des actifs financiers	4 026	8	26	—	—	4 044
Emprunts sur le marché monétaire	—	—	—	—	300	300
Prêts bancaires	—	—	—	—	2 570	2 575
Emprunts obligataires	—	—	—	—	4 801	5 080
Placements privés	—	—	—	—	1 523	1 588
Passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	—	—	—	—	15	16
Passifs résultant de contrats de location-financement	—	—	—	—	695	1 193
Autres passifs financiers portant intérêt	—	—	—	—	135	135
Autres passifs financiers non portant intérêt	—	—	—	—	28	28
Instruments financiers dérivés	—	—	—	152	—	152
Fournisseurs et autres crébiteurs	—	—	—	—	2 314	2 314
Total des passifs financiers	—	—	—	152	12 381	13 381

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.

en millions CHF	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
31 décembre 2010				
Actifs financiers disponibles à la vente	4	—	17	21
Actifs financiers dérivés	—	24	—	24
Instruments financiers dérivés	—	199	—	199
31 décembre 2009				
Actifs financiers disponibles à la vente	—	—	4	4
Instruments financiers dérivés	—	152	—	152

Swisscom a en outre comptabilisé au 31 décembre 2010 des actifs financiers disponibles à la vente d'une valeur comptable de CHF 11 millions (CHF 22 millions pour l'exercice précédent), évalués à leur prix d'acquisition. Les actifs du niveau 3 se composent de placements dans différents fonds. La juste valeur a été calculée à partir d'un modèle de calcul. En 2009 et 2010, 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	Détenu jusqu'à l'échéance	Disponible à la vente	Par le biais du compte de résultat à la valeur vénale	Passifs financiers	Transactions de couverture
-----------------	-------------------	---------------------------	-----------------------	---	--------------------	----------------------------

31 décembre 2010

Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	33	—	—	11	(300)	(5)
Variation de la juste valeur	—	—	—	14	—	—
Conversion de monnaies étrangères	(35)	—	—	(167)	148	—
Profits et pertes reportés des capitaux propres	—	—	—	—	—	(34)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	(2)	—	—	(142)	(152)	(39)
Variation de la juste valeur	—	—	2	—	—	(9)
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	—	—	—	—	—	39
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	—	—	2	—	—	30
Résultat net total par catégorie d'évaluation	(2)	—	2	(142)	(152)	(9)

en millions CHF, retraité	Prêts et créances	Détenu jusqu'à l'échéance	Disponible à la vente	Par le biais du compte de résultat à la valeur vénale	Passifs financiers	Transactions de couverture
---------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------	---	--------------------	----------------------------

31 décembre 2009

Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	28	20	—	(3)	(321)	(5)
Variation de la juste valeur	—	—	—	(19)	—	—
Conversion de monnaies étrangères	(20)	3	—	28	(20)	—
Profits et pertes reportés des capitaux propres	—	—	4	—	—	(96)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	8	23	4	6	(341)	(101)
Variation de la juste valeur	—	—	4	—	—	(6)
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	—	—	(4)	—	—	101
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	—	—	—	—	—	95
Résultat net total par catégorie d'évaluation	8	23	4	6	(341)	(6)

Des correctifs de valeur sur clients et autres débiteurs d'un montant de CHF 132 millions (CHF 138 millions lors de l'exercice précédent) ont été comptabilisés en plus dans les autres charges d'exploitation en 2010.

Instruments financiers dérivés

en millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2009
Contrats à terme sur devises en USD	155	32	—	—	(7)	—
Contrats à terme sur devises en EUR	306	163	—	—	(15)	(2)
Swaps de change en USD	24	—	—	—	—	—
Options sur devises en EUR	75	—	—	—	(3)	—
Cross-currency interest rate swaps en USD ¹	37	48	—	—	(21)	(21)
Cross-currency interest rate swaps en EUR ¹	781	742	—	—	(143)	(90)
Total des instruments sur devises	1 378	985	—	—	(189)	(113)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	1 250	1 100	10	—	(11)	(43)
Cross-currency interest rate swaps en USD ¹	37	48	—	—	(1)	(1)
Cross-currency interest rate swaps en EUR ¹	781	742	4	5	(2)	—
Total des instruments sur taux d'intérêt	2 068	1 890	14	5	(14)	(44)
Options résultant d'acquisition d'entreprises			14	—	—	—
Total instruments financiers dérivés			28	5	(203)	(157)
Réconciliation avec la présentation dans l'état de la situation financière			(4)	(5)	4	5
Dont des instruments dérivés courants			—	—	33	44
Dont des instruments financiers non-courants			24	—	(166)	(108)

¹ Ventilé en deux composantes: monnaies et intérêts

Au 31 décembre 2010, les instruments dérivés comprenaient des swaps de devises destinés à couvrir les risques de change en relation avec des prêts bancaires en USD. Les couvertures ont été désignées pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*). Ces instruments de couverture présentaient une juste valeur négative de CHF 22 millions (CHF 22 millions l'année précédente) à la date de clôture. Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, CHF 6 millions (CHF 7 millions un an plus tôt) étaient comptabilisés le 31 décembre 2010. La durée résiduelle maximale des couvertures s'élève encore à trois ans.

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 en EUR portant sur EUR 500 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Des couvertures ont été désignées pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*) en tant que couvertures de juste valeur (*fair value hedges*) à hauteur d'EUR 68 millions. Sur ce montant, des swaps de devises portant sur EUR 29 millions sont arrivés à échéance en 2010. Au 31 décembre 2010, les instruments désignés pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*) présentaient une juste valeur négative de CHF 15 millions (CHF 7 millions pour l'exercice précédent).

Afin de couvrir le risque de taux d'intérêt résultant de placements privés à taux variables d'un montant de CHF 150 millions, Swisscom a conclu en 2010 des swaps de taux d'intérêt d'une durée allant jusqu'en 2016. Cette couverture a été désignée pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*) en tant que couverture de flux de trésorerie (*cash flow hedge*). Au 31 décembre 2010, ces swaps de taux d'intérêt présentaient une juste valeur négative de CHF 1 million. Pour ces instruments de couverture, CHF 2 millions ont été comptabilisés dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés.

En 2006 et 2007, des swaps de taux d'intérêt avaient été conclus afin de couvrir le risque de taux d'intérêt d'un montant total de CHF 2 935 millions lié à des prêts bancaires variables en CHF. Ces couvertures ont été désignées en tant que couvertures de flux de trésorerie (*cash flow hedges*). En 2010, Swisscom a résilié des swaps de taux d'intérêt, d'un montant de CHF 1 100 millions (CHF 1 835 millions l'exercice précédent). Elle a décomptabilisé les dépréciations accumulées de CHF 34 millions (CHF 96 millions l'exercice précédent) pour le remboursement anticipé d'éléments couverts à hauteur de CHF 1 300 millions (CHF 1 635 millions un an auparavant) des autres réserves des capitaux propres, pour les comptabiliser en résultat comme autres charges financières. Au 31 décembre 2010, aucun instrument de couverture désigné en tant que couverture de flux de trésorerie (*cash flow hedge*) pour des prêts bancaires des années 2006 et 2007 n'était comptabilisé

dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés (contre CHF 36 millions un an plus tôt). Les swaps restants de taux d'intérêt portant sur CHF 400 millions d'une durée allant jusqu'en 2011 présentaient au 31 décembre 2010 une juste valeur négative de CHF 9 millions (CHF 41 millions l'exercice précédent). Ces instruments de couverture ne sont donc plus désignés pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*).

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 aux prises d'emprunt souhaitées pour un montant de CHF 500 millions. Laissée dans les autres réserves, la part effective de CHF 24 millions sera comptabilisée dans les charges d'intérêts durant la période couverte des emprunts obligataires émis en 2009.

Au 31 décembre 2010, les instruments financiers dérivés comprenaient un swap de taux d'intérêt de base avec une valeur de marché négative de CHF 1 million (CHF 2 millions l'année précédente) ainsi que 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 10 millions, qui n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*).

Au 31 décembre 2010, les instruments financiers dérivés comprenaient des contrats de change à terme à hauteur d'EUR 175 millions et d'USD 130 millions, qui serviront de couverture pour de futures acquisitions de marchandises et de services dans les monnaies correspondantes. Ces opérations de couverture d'une juste valeur négative de CHF 15 millions ont été désignées pour la comptabilité de couverture (*hedge accounting*). Pour ces instruments de couverture désignés, CHF 16 millions ont été comptabilisés dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés.

Les instruments financiers dérivés comprennent en outre des contrats de change à terme, des swaps de change et des options 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*).

Gestion de capitaux

Le capital géré comprend les capitaux propres, y compris les intérêts minoritaires. Swisscom entend disposer d'une solide base de capitaux propres lui permettant d'assurer la continuité de l'entreprise 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 aux 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	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	6 256	6 291
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	28	319
Total des capitaux	6 284	6 610
Total des actifs	21 067	22 144
Quote-part des capitaux propres en %	29,8%	29,9%

Dans ses objectifs stratégiques valables à partir du 1^{er} janvier 2008, le Conseil fédéral a fixé la dette nette maximale de Swisscom à 2,1 fois le résultat d'exploitation avant impôts, intérêts et amortissements (EBITDA). La valeur cible interne visée par Swisscom pour le rapport entre la dette nette et l'EBITDA s'élève à un facteur de 2,0. Le dépassement temporaire de cette valeur est possible, alors qu'une valeur inférieure représente un ballon d'oxygène financier.

Le rapport entre la dette nette et l'EBITDA se présente comme suit:

en millions CHF	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Emprunts sur le marché monétaire	700	300
Emprunts obligataires	5 195	4 801
Prêts bancaires	1 460	2 570
Placements privés	1 409	1 523
Passifs résultant de contrats de location-financement	675	695
Autres passifs financiers	333	330
Total des passifs financiers	9 772	10 219
Liquidités	(483)	(532)
Placements à court terme	(122)	(178)
Actifs financiers non courants portant intérêt fixe	(319)	(368)
Dettes nettes	8 848	9 141
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 597	4 684
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,9	2,0

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 consolidé des flux de trésorerie

en millions CHF	2010	2009
Clients et autres débiteurs	28	(130)
Stocks	(14)	53
Autres actifs non financiers	(12)	4
Fournisseurs et autres crébiteurs	62	172
Provisions	(56)	(56)
Autres passifs non financiers	26	94
Engagements de prévoyance professionnelle	(227)	(124)
Total des variations des actifs et passifs opérationnels	(193)	13

Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement

En 2010, les autres sorties de trésorerie provenant des activités de financement se sont montées à CHF 38 millions, ce qui s'explique essentiellement par le paiement d'opérations de couverture. Lors de l'exercice précédent, les autres sorties de trésorerie provenant des activités de financement s'étaient élevées à CHF 482 millions. Ce montant comprenait le paiement de provisions de CHF 258 millions liées à la résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease (voir note 26). Figuraient également dans les autres flux de trésorerie provenant des activités de financement des paiements découlant d'opérations de couverture.

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 12 millions (CHF 8 millions pour l'exercice précédent) (voir note 23). En 2003 et 2006, Fastweb a cédé des actifs d'impôt sur le résultat et des crédits de TVA à des établissements financiers. Cette cession a permis de transférer pour l'essentiel tous les risques et chances liés à ces avoirs fiscaux. En 2010, un nouveau contrat a été signé avec les établissements financiers et les avoirs fiscaux, intérêts courus compris, ont de nouveau été repris. En conséquence, des actifs d'impôt sur le résultat de CHF 22 millions, des crédits de TVA de CHF 25 mil-

lions et d'autres passifs financiers de CHF 47 millions ont été comptabilisés (voir notes 15, 21 et 26)

Différents contrats de crossborder-lease ont fait l'objet d'une résiliation anticipée au premier semestre 2009. En conséquence, des actifs financiers jusqu'ici non comptabilisés d'un montant total d'USD 356 millions (CHF 367 millions) et des passifs financiers d'USD 317 millions (CHF 326 millions) ont été comptabilisés pour la première fois (voir note 26). En 2009, les capitaux propres de Belgacom International Carrier Services ont été augmentés de 25%. Swisscom n'ayant pas participé à cette levée de capitaux, sa participation dans Belgacom International Carrier Services s'est réduite, passant de 28% à 22,4%. D'où la comptabilisation d'un profit de dilution de CHF 44 millions au titre de produit financier.

35 Obligations futures

Obligations futures pour investissements

Au 31 décembre 2010, les obligations contractuelles pour investissements futurs en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles s'élevaient à CHF 399 millions (CHF 229 millions un an plus tôt).

Location simple

La location simple concerne principalement la location d'immeubles commerciaux (voir note 26). En 2010, les paiements consacrés à la location simple se montaient à CHF 299 millions (CHF 304 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	31.12.2010	31.12.2009 retraité
Dans un délai d'1 an	280	329
Dans un délai de 1 à 2 ans	110	111
Dans un délai de 2 à 3 ans	75	100
Dans un délai de 3 à 4 ans	59	67
Dans un délai de 4 à 5 ans	51	57
Après 5 ans	157	188
Total des paiements minimaux au titre de la location	732	852

36 Recherche et développement

Des charges de CHF 28 millions pour 2010 (CHF 27 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 2010, la Confédération détenait 56,9% 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 pourrait, le cas échéant, faire l'objet d'un référendum populaire. En sa qualité d'actionnaire majo-

ritaire, la Confédération exerce un contrôle sur toutes les décisions de l'Assemblée générale, y compris celles relatives au dividende et à l'élection des membres du Conseil d'administration. Swisscom fournit des services de télécommunication à la Confédération, mais lui achète également des services. La Confédération englobe les divers départements et autorités fédérales, les régies et autres entreprises placées sous son contrôle (pour l'essentiel la Poste, les Chemins de fers fédéraux suisses, RUAG et Skyguide) ainsi que la Société suisse de radiodiffusion et de télévision (SSR). 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 et 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 2009 et 2010:

en millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	371	149	198	723
Sociétés associées	67	163	8	12
Autres actionnaires minoritaires	28	14	2	2
Total 2010 / Solde au 31. décembre 2010	466	326	208	737

en millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	470	166	238	271
Sociétés associées	168	197	43	12
Autres actionnaires minoritaires	20	3	2	—
Total 2009 / Solde au 31 décembre 2009	658	366	283	283

Rémunérations des principaux dirigeants

en millions CHF	2010	2009
Rémunération en cours	1,4	1,4
Rémunération en actions	0,7	0,7
Cotisations de sécurité sociale	0,2	0,2
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	2,3	2,3
Rémunération en cours	8,3	8,8
Rémunération en actions	1,3	1,1
Prestations après le départ de la Direction du groupe	0,7	0,6
Cotisations de prévoyance	1,1	1,2
Cotisations de sécurité sociale	1,1	1,1
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	12,5	12,8
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	14,8	15,1

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 inclut des éléments fixes et variables, des suppléments de fonction, des prestations en nature et des jetons de présence pour les membres du Conseil d'administration. Un tiers de la rémunération totale (hors jetons de présence) du Conseil d'administration est versé en actions. Les membres de la Direction de groupe perçoivent 25% de la part variable liée au résultat en actions (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. Depuis 2008, cette concession implique non seulement la fourniture à l'ensemble de la population suisse d'un raccordement au réseau téléphonique, mais aussi la mise à disposition d'un accès Internet à haut débit dans tout le pays. De plus, en tant que fournisseur de services de télécommunication occupant une position dominante sur le marché, Swisscom est tenue de garantir l'interconnexion aux autres fournisseurs de manière non discriminatoire, en appliquant une politique des prix transparente et alignée sur les coûts. La formulation des nouvelles exigences étant neutre du point de vue technologique et les exceptions pour des raisons techniques ou économiques étant acceptées, les investissements nécessaires pour répondre à l'obligation de garantie d'accès restent dans un ordre de grandeur supportable. C'est la raison pour laquelle Swisscom a renoncé à une indemnisation financière pour les cinq premières années de concession. Cependant, plus la pression sur les prix augmentera, en raison de la concurrence ou de la réglementation, plus il sera difficile d'offrir les mêmes conditions sur l'ensemble du territoire. Swisscom s'est donc réservé le droit de demander une compensation financière durant la seconde moitié de la concession en vue de limiter les risques entrepreneuriaux liés à la longue durée de la concession.

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 comptables ou des rapports financiers. Des contrôles permettant de réduire les risques d'erreur dans les états financiers ont été 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 Evénements 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 16 février 2011. 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	Secteur
Suisse					
Alphapay SA	Zurich	100	CHF	0,5	Autres
Axept SA	Opfikon	100	CHF	0,2	Swisscom Suisse
BFM Business Fleet Management AG	Ittigen	100	CHF	1,0	Autres
Billag SA	Fribourg	100	CHF	0,1	Autres
cablex SA	Ostermundigen	100	CHF	5,0	Autres
Comit SA	Zurich	100	CHF	0,1	Autres
Comit Strategic Sourcing SA	Olten	100	CHF	0,1	Autres
CT Cinetrade AG	Zurich	49,0	CHF	0,5	Swisscom Suisse
Curabill SA	Zurich	100	CHF	1,9	Autres
Evita AG	Ittigen	100	CHF	0,5	Autres
Hospitality Services Plus SA	Genève	100	CHF	10,0	Autres
local.ch SA	Zurich	51,0	CHF	3,0	Swisscom Suisse
LTV Pages Jaunes	Zurich	49,0	CHF	10,0	Swisscom Suisse
Medgate Holding SA	Zoug	40,0	CHF	6,2	Autres
Mona Lisa Capital SA	Ittigen	99,5	CHF	5,0	Group Headquarters
Resource SA	Frauenfeld	100	CHF	0,3	Autres
Sicap SA	Köniz	81,5	CHF	2,0	Autres
Sourcag AG	Münchenstein	60,0	CHF	3,0	Autres
Swisscom Auto-ID Services SA	Ittigen	100	CHF	3,9	Autres
Swisscom Broadcast SA	Berne	100	CHF	25,0	Autres
Swisscom Directories SA	Berne	51,0	CHF	1,5	Swisscom Suisse
Swisscom Immeubles SA	Berne	100	CHF	100,0	Autres
Swisscom IT Services SA	Berne	100	CHF	150,0	Autres
Swisscom IT Services Workplace SA	Berne	100	CHF	0,5	Autres
Swisscom Suisse SA	Ittigen	100	CHF	1 000,0	Swisscom Suisse
Transmedia Communications SA	Genève	40,0	CHF	0,4	Swisscom Suisse
Webcall GmbH	Zurich	100	CHF	0,1	Swisscom Suisse
Wingo SA	Fribourg	100	CHF	3,0	Swisscom Suisse
Worklink AG	Berne	100	CHF	0,5	Group Headquarters

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions	Secteur
Belgique					
Belgacom International Carrier Services	Bruxelles	22,4	EUR	1,5	Swisscom Suisse
Hospitality Services Belgique SA	Bruxelles	100	EUR	0,6	Autres
Swisscom Belgium N.V.	Bruxelles	100	EUR	4 330,2	Group Headquarters
Danemark					
Swisscom Hospitality Denmark Holding A/S	Hellerup	100	DKK	0,6	Autres
Swisscom Hospitality Denmark A/S	Hellerup	100	DKK	0,6	Autres
Swisscom Hospitality MEA Denmark A/S	Hellerup	100	DKK	0,5	Autres
Allemagne					
Hospitality Services Deutschland Plus GmbH	Munich	100	EUR	0,1	Autres
Swisscom Telco GmbH	Eschborn	100	EUR	–	Group Headquarters
France					
Sicap France SA	Lyon	81,5	EUR	0,5	Autres
Hospitality Services France SA	Paris	96,0	EUR	5,6	Autres
Grande-Bretagne					
Hospitality Networks and Services UK Ltd	Londres	100	GBP	1,6	Autres
Italie					
e.BisMedia S.p.A.	Milan	94,9	EUR	15,3	Fastweb
Fastweb S.p.A.	Milan	94,9	EUR	41,3	Fastweb
Fastweb Wholesale S.r.l.	Milan	94,9	EUR	5,0	Fastweb
Hospitality Services Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	0,1	Autres
Qualified eXchange Network S.c.p.A.	Rome	57,0	EUR	0,5	Fastweb
Swisscom ICT Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	3,0	Fastweb
Swisscom Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	2 502,6	Fastweb
Liechtenstein					
Swisscom Re AG	Vaduz	100	CHF	1,0	Group Headquarters
Luxembourg					
Comit SE	Senningerberg	100	EUR	0,1	Autres
Hospitality Services Luxembourg SA	Luxembourg	100	EUR	–	Autres
Malaisie					
Sicap Malaysia SdnBhd	Kuala Lumpur	81,5	MYR	0,5	Autres
Pays-Bas					
AUCS Communications Services v.o.f.	Hoofddorp	33,3	EUR	–	Group Headquarters
HSIA Hospitality Services Netherlands B.V.	La Haye	100	EUR	–	Autres
Swisscom Investments B.V.	Hoofddorp	100	EUR	–	Group Headquarters
Norvège					
Swisscom Hospitality Norge A/S	Stavanger	100	NOK	0,3	Autres
Autriche					
Hospitality Services GmbH	Vienne	100	EUR	0,3	Autres

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions	Secteur
Portugal					
HSIA Hospitality Services Portugal	Lisbonne	100	EUR	1,1	Autres
Roumanie					
Hospitality Services s.r.l.	Bucarest	100	RON	—	Autres
Russie					
Wayport LLC	Moscou	100	RUB	0,1	Autres
Suède					
Diino AB	Stockholm	46,1	SEK	10,1	Group Headquarters
Espagne					
Hospitality Networks and Services Espana SA	Madrid	100	EUR	0,1	Autres
Whisher S.L.	Barcelone	40,0	EUR	—	Group Headquarters
Singapour					
Comit Solutions Pte Ltd	Singapour	100	SGD	0,1	Autres
Sicap Asia Pacific Pte Ltd	Singapour	81,5	SGD	0,1	Autres
Afrique du Sud					
Sicap Africa Pty Ltd.	Johannesburg	81,5	ZAR	0,1	Autres
Etats-Unis					
Hospitality Services North America Corp.	Dulles	98,0	USD	1,6	Autres

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés du groupe à l'Assemblée générale de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés présentés aux pages 140 à 217 Swisscom SA, comprenant le compte de profits et pertes, le compte du 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 2010.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes consolidés, conformément avec les International Financial Reporting Standards (IFRS) et les 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 2010 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les 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 chiff. 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

Hanspeter Stocker
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Rolf Hauenstein
Expert-réviseur agréé

Gümligen-Bern, 16 Février 2011

Comptes annuels de Swisscom SA

Compte de profits et pertes

en millions CHF

	2010	2009
Produits des ventes et des prestations de services	228	191
Autres produits	34	37
Total produits	262	228
Charges de personnel	(82)	(78)
Autres charges d'exploitation	(99)	(103)
Amortissements	(5)	(4)
Total des charges d'exploitation	(186)	(185)
Résultat d'exploitation	76	43
Charges financières	(283)	(223)
Produits financiers	291	343
Rendements des participations	2 131	626
Impôts sur le résultat	(14)	(10)
Bénéfice net	2 201	779

Etat de la situation financière

en millions CHF	Notes	31.12.2010	31.12.2009
Actifs			
Liquidités		231	200
Autres actifs financiers	10	97	90
Actions propres	6	1	1
Autres créances envers des tiers		3	4
Créances envers des sociétés du groupe		326	291
Comptabilisation différée de la distribution de bénéfices de filiales	9	2 100	500
Autres actifs		13	11
Total des actifs courants		2 771	1 097
Immobilisations corporelles	3	3	5
Participations	9	6 930	6 927
Prêts envers des tiers		120	131
Prêts envers des sociétés du groupe		7 425	6 829
Total des actifs non courants		14 478	13 892
Total des actifs		17 249	14 989
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers envers des tiers		732	1 028
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		2 593	1 150
Fournisseurs et autres créateurs envers des tiers		6	5
Autres passifs envers des tiers	4	157	139
Autres passifs envers des sociétés du groupe		14	13
Total des passifs courants		3 502	2 335
Passifs financiers envers des tiers	5	7 966	8 005
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		284	299
Provisions		344	356
Autres passifs		4	10
Total des passifs non courants		8 598	8 670
Total des passifs		12 100	11 005
Capital-actions		52	52
Réserve générale / réserves issues d'apports de capital		255	255
Réserve pour actions propres		1	1
Résultats accumulés non distribués		4 841	3 676
Total des capitaux propres	7	5 149	3 984
Total des passifs et des capitaux propres		17 249	14 989

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 2010, les garanties pour les sociétés du groupe au profit de tiers s'élevaient à CHF 186 millions (exercice précédent: CHF 164 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

Au 31 décembre 2010, les passifs envers les institutions de prévoyance s'élevaient à CHF 6 millions (exercice précédent: aucun).

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	31.12.2010		31.12.2009	
	Montant notionnel	Taux d'intérêt	Montant notionnel	Taux d'intérêt
Emprunts obligataires 2007 à 2013	550	3,50	550	3,50
Emprunts obligataires 2007 à 2017	600	3,75	600	3,75
Emprunts obligataires 2007 à 2010	—	—	350	3,25
Emprunts obligataires 2008 à 2015	500	4,00	500	4,00
Emprunts obligataires 2009 à 2014	1 250	3,50	1 250	3,50
Emprunts obligataires 2009 à 2018	1 500	3,25	1 500	3,25
Emprunts obligataires 2010 à 2012	250	0,75	—	—
Emprunts obligataires 2010 à 2022	500	2,63	—	—

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. L'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2009 a approuvé la destruction du reste des actions propres acquises dans le cadre du programme de rachat d'actions 2006. La réduction du capital-actions de 1 639 057 actions à un total de 51 801 943 a eu lieu en juillet 2009. 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 générales	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 31 décembre 2008	53 441 000	53	255	738	3 699	4 745
Bénéfice net	—	—	—	—	779	779
Dividendes versés	—	—	—	—	(984)	(984)
Réduction du capital-actions	(1 639 057)	(1)	—	(737)	182	(556)
Solde au 31 décembre 2009	51 801 943	52	255	1	3 676	3 984
Bénéfice net	—	—	—	—	2 201	2 201
Dividendes versés	—	—	—	—	(1 036)	(1 036)
Solde au 31 décembre 2010	51 801 943	52	255	1	4 841	5 149

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 2010, les réserves distribuables s'élevaient à CHF 5 086 millions. Tout versement d'un dividende doit être proposé par le Conseil d'administration et approuvé par l'Assemblée générale.

Suite à une modification de la législation fiscale, les réserves fiscales issues d'apports de capital doivent désormais être présentées séparément dans l'état de la situation financière. Au 31 décembre 2010, les réserves issues d'apports de capital de Swisscom SA s'élevaient à CHF 487 millions. CHF 255 millions figurent dans les réserves générales et CHF 232 millions dans les résultats accumulés non distribués.

8 Actionnaires importants

Selon un communiqué du 9 avril 2009, la Confédération suisse (ci-après «Confédération») détient en qualité d'actionnaire majoritaire 56,9% 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. Les distributions de bénéfices des filiales consolidées de Swisscom SA sont comptabilisées en priorité. Les assemblées générales des filiales ont approuvé la distribution de dividendes correspondante. 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 2010, il n'a pas été possible de disposer librement d'avoirs à terme d'un montant de CHF 93 millions (exercice précédent: CHF 85 millions). Les actifs en question servent à couvrir des engagements résultant de contrats de crossborder-lease (voir note 26 jointe aux comptes consolidés).

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. Le processus d'évaluation des risques à l'échelle du groupe prend également 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 Rémunération du management

Rémunération versée aux membres du Conseil d'administration

2010, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2010
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Anton Scherrer	334	185	76	595
Hugo Gerber ¹	98	54	19	171
Michel Gobet	98	54	18	170
Torsten G. Kreindl	114	63	22	199
Hansueli Loosli ²	98	54	25	177
Catherine Mühlemann	98	54	21	173
Felix Rosenberg	144	81	25	250
Richard Roy	114	63	25	202
Othmar Vock	112	63	28	203
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 210	671	259	2 140

¹ En outre une honoraire (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 a été versé pour le mandat du Conseil d'administration de Worklink AG.

² La rémunération en espèces est payée à Coop.

2009, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2009
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Anton Scherrer	334	186	71	591
Fides P. Baldesberger ¹	30	13	5	48
Hugo Gerber ²	98	54	18	170
Michel Gobet	98	54	16	168
Torsten G. Kreindl	114	63	20	197
Hansueli Loosli ^{3,4}	64	44	8	116
Catherine Mühlemann	98	54	17	169
Felix Rosenberg	145	81	22	248
Richard Roy	114	63	21	198
Othmar Vock	112	63	25	200
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 207	675	223	2 105

¹ Parti le 21 avril 2009.

² En outre une honoraire de CHF 6 125 a été versé pour le mandat du Conseil d'administration de Worklink AG dans lequel il est entré le 1^{er} avril 2009.

³ Entré le 21 avril 2009.

⁴ La rémunération en espèces est payée à Coop.

Le concept 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 110 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Tandis que chaque membre des comités Finances, Personnel et organisation ainsi que Révision a droit à une rémunération supplémentaire de CHF 10 000 nets, le vice-président et les présidents de ces trois comités ont droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Quant au représentant de la Confédération, il perçoit une rémunération supplémentaire de CHF 40 000 nets pour les attributions spéciales liées à sa fonction. En outre, des jetons de présence à hauteur de CHF 750 par journée complète et de CHF 500 par demi-journée sont versés. Enfin, les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Aucune prestation en nature notable n'est attribuée.

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. Ces dernières sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi à des titres complets, et 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 leur acquisition (en règle générale trois semaines avant la distribution) ou à leur valeur de marché le jour de la distribution lorsqu'il s'agit d'actions propres. En avril 2010, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 712 actions (2 119 l'année précédente). A cette même date, la valeur fiscale de l'action s'élevait à CHF 328 (exercice précédent: CHF 265) et sa valeur de marché atteignait CHF 392 (CHF 316 en 2009).

En ce qui concerne la publication des prestations en nature et des frais, le système s'aligne sur la pratique fiscale. Par conséquent, ni 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. Les montants de l'employeur versés au titre des assurances sociales, en particulier l'assurance vieillesse, accidents et chômage, ne sont pas compris dans les rémunérations mentionnées. Pour 2010, les cotisations sociales en faveur des membres du Conseil d'administration se chiffraient à CHF 0,2 million (CHF 0,2 million pour l'exercice précédent).

Rémunération versée aux membres de la Direction du groupe

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2010	Total de la Direction du groupe 2009	Dont Carsten Schloter 2010	Dont Carsten Schloter 2009
Salaire de base fixe en espèces	4 889	5 474	770	770
Part variable liée au résultat en espèces	3 333	3 280	707	651
Prestations en nature	76	80	17	15
Rémunération variable en actions	1 323	1 079	280	258
Prestations après le départ de la Direction du groupe	664	640	—	—
Prestations de prévoyance	1 054	1 165	125	125
Indemnité de départ	—	—	—	—
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	11 339	11 718	1 899	1 819

La rémunération de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe, d'une part variable liée au résultat, ainsi que de prestations en nature, de prestations supplémentaires (en particulier véhicule de fonction) et de prestations de prévoyance. La part variable liée au résultat est déterminée l'année suivante, une fois que les comptes annuels consolidés sont disponibles, sur la base des objectifs de motivation fixés pour l'année sous revue, puis versée en avril de l'année suivante. Pour l'exercice sous revue, le membre de la Direction du groupe qui n'est pas soumis au programme de participation et celui qui a quitté la Direction du groupe fin mai 2010 bénéficient tous deux d'un paiement intégral en espèces. Hormis un membre de la Direction du groupe dont la part en espèces est de 64% et la part en actions de 36%, les autres membres perçoivent 75% de la part variable liée au résultat en espèces et 25% en actions Swisscom. Pour l'exercice sous revue, deux membres ont perçu une prime, l'un sous la forme d'actions, l'autre en actions et en espèces. 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 fixée au moment de l'achat des actions (en règle générale trois semaines avant leur attribution) ou le jour de la distribution en cas d'utilisation d'actions propres. Pour l'exercice sous revue, l'attribution a lieu en avril 2011; pour l'exercice 2009, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2010, un total de 2 767 actions d'une valeur fiscale de CHF 328 et d'une valeur de marché de CHF 392 chacune. Pour l'exercice 2008, un total de 3 254 actions, d'une valeur fiscale de CHF 265 et d'une valeur de marché de CHF 316 chacune, ont été distribuées en avril 2009. Concernant la publication des prestations en nature et des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Ainsi, dans les prestations en nature indiquées, seule figure une contribution au véhicule de fonction. Les prestations de prévoyance citées (charges qui justifient ou étendent les droits aux prestations de prévoyance) englobent toutes les contributions d'épargne et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance, y compris les contributions proportionnelles à la constitution de réserves pour fluctuation de valeur.

Toutes les rémunérations ont été délimitées dans la période ad hoc conformément aux normes comptables IFRS (comptabilité d'engagement, *accrual basis*). Au cours de l'exercice sous revue et de l'exercice précédent, la rémunération la plus élevée a été versée à Carsten Schloter, CEO de 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. Elle n'a pas versé de rémunérations à d'anciens membres de la Direction du groupe en rapport avec leur collaboration passée au sein de l'organe de la société ou de rémunérations non conformes aux pratiques du marché. Les montants de l'employeur versés au titre des assurances sociales, en particulier l'assurance vieillesse, accidents et chômage, ne sont pas compris dans les rémunérations mentionnées. Pour 2010, les cotisations sociales en faveur des membres de la Direction du groupe se chiffraient à CHF 1,1 million (CHF 1,1 million pour l'exercice précédent).

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 aucun prêt ou crédit ni 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 131, contient de plus amples informations au sujet de la rémunération du management.

13 Participations des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe

Le tableau ci-après indique les actions détenues par les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe au 31 décembre 2009 et 2010.

Nombre	Actions 31.12.2010	Actions 31.12.2009
Anton Scherrer	2 169	1 695
Hugo Gerber	589	451
Michel Gobet	956	818
Torsten G. Kreindl	674	514
Hansueli Loosli ¹	271	133
Catherine Mühlemann	579	441
Felix Rosenberg	2 223	2 017
Richard Roy	674	514
Othmar Vock	852	692
Total des actions des membres du Conseil d'administration	8 987	7 275
Carsten Schloter (CEO)	4 172	3 511
Ueli Dietiker	2 720	2 323
Kathrin Amacker-Amann ²	40	—
Eros Fregonas	1 259	817
Guido Garrone ³	—	—
Heinz Herren	515	426
Stefan Nünlist ⁴	—	443
Christian Petit	955	687
Günter Pfeiffer ⁵	—	475
Daniel Ritz	778	560
Urs Schaeppi	1 005	1 034
Total des actions des membres de la Direction du groupe	11 444	10 276

¹ Elu le 21 avril 2009.

² Entré le 1^{er} octobre 2010.

³ Parti le 31 décembre 2010.

⁴ Parti le 31 mai 2010.

⁵ Parti le 31 octobre 2010.

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 20 avril 2011, d'affecter les résultats accumulés non distribués de l'exercice clôturé au 31 décembre 2010, soit CHF 4 841 millions, comme suit:

en millions CHF	31.12.2010
Affectation du bénéfice	
Report de solde	2 640
Bénéfice net de l'exercice	2 201
Total des résultats accumulés non distribués	4 841
Attribution aux réserves issues d'apports de capital	(232)
Attribution aux réserves libres	(622)
Report sur nouveau compte	3 987
Dissolution et utilisation des réserves issue d'apports de capital et utilisation des réserves libres	
Conversion des réserves issue d'apports de capital en réserves libres	466
Distribution d'une dividende pour l'exercice 2010 de CHF 21 par action (CHF 9 par action des réserves issues d'apports de capital et CHF 12 par action des réserves libres). ¹	1 088

¹ Sans actions propres

Si l'Assemblée générale accepte cette proposition, un dividende par action sera versé aux actionnaires le 29 avril 2011 comme suit:

Par action nominative	CHF
Dividendes des réserves issues d'apports de capital (excepté d'impôt anticipé)	9,00
Dividendes des réserves libres	12,00
Moins 35% d'impôt anticipé	(4,20)
Dividendes distribués, net	16,80

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)

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels présentés aux pages 220 à 227 du rapport de gestion de Swisscom SA, comprenant le compte de profits et pertes, l'état de la situation financière et les notes, pour l'exercice arrêté au 31 Décembre 2010.

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 2010 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 chiff. 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

Hanspeter Stocker
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Rolf Hauenstein
Expert-réviseur agréé

Gümligen-Berne, 16 Février 2011

Informations complémentaires

Découvrir, mettre en pratique, optimiser – autant de sources de motivation essentielles au sein de Swisscom.

Extension du réseau à fibre optique



Glossaire

Termes techniques

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Technologie de transmission de données à haut débit qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre traditionnelles pour accéder au réseau de données. Grâce à un filtre séparant les signaux voix et données, il est possible de téléphoner et de surfer en même temps. Selon la classe de performance choisie, la vitesse de transmission oscille entre 6 000/600 kbit/s au maximum et 300/100 kbit/s.

Bandé passante

La bande passante désigne la capacité de transmission d'un canal, appelée également débit de transmission. 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

Utilisée comme terme générique pour les services IP ou comme synonyme de raccordement à Internet, l'expression désigne la possibilité d'échanger des données avec le partenaire de son choix sur le réseau.

DSL (Digital Subscriber Line)

DSL désigne la norme de transmission par le biais de laquelle des données sont envoyées et reçues à haut débit (jusqu'à 210 Mbit/s) sur des lignes de cuivre simples comme celle du raccordement d'abonné.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

Méthode de modulation destinée à augmenter le débit des réseaux mobiles GSM et TDMA (Time Division Multiple Access, accès multiple à répartition dans le temps). La technologie EDGE permet des débits plus élevés sur la base de la norme GSM. Au lieu du débit maximal de 14 400 bit/s actuellement disponible sur le réseau GSM, il est possible d'atteindre des débits allant jusqu'à 48 000 bit/s par canal, grâce à un codage amélioré. Grâce à la norme EDGE, qui dessert actuellement 99,8% de la population, les utilisateurs nomades peuvent travailler ou utiliser des applications nécessitant des débits élevés, comme la transmission d'images et de sons.

Fibre optique

Support visant la transmission optique de données.

FTTH (Fibre to the Home) / FTTO (Fibre to the Office)

Raccordement d'habitations et de bureaux par fibre optique au lieu des traditionnels câbles de cuivre.

GPRS (General Packet Radio Service)

Norme accroissant sensiblement le débit des réseaux mobiles GSM. Le GPRS, qui assure actuellement des débits de l'ordre de 30 à 40 kbit/s, est parfaitement adapté aux services WAP, aux offres de divertissement et au trafic e-mail.

HSPA (High Speed Packet Access)

Evolution de la norme de téléphonie mobile UMTS, le HSPA garantit des débits plus élevés pour la transmission de gros volumes de données. Il accélérera encore notablement l'accès mobile à Internet. Un nombre nettement plus élevé de clients peuvent utiliser 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+, qui porte les débits de transmission à 28,8 Mbit/s au maximum.

IP (Internet Protocol)

Le protocole Internet permet d'intégrer divers services sur un réseau unique. Applications typiques: réseaux privés virtuels d'entreprise (VPN), téléphonie (Voice over IP) et télécopie (Fax over IP).

IPTV (Internet Protocol Television)

IPTV désigne la transmission numérique d'applications à haut débit (p. ex. programmes de télévision, films) par le biais d'un réseau de données numériques.

ISDN (Integrated Services Digital Network)

Réseau de communication numérique permettant de transmettre voix, données, textes et images via le même raccordement téléphonique. Grâce à l'utilisation de deux canaux, voire davantage, il est possible d'établir simultanément plusieurs communications vocales ou de transmettre des données parallèlement à un appel vocal. Le débit de transmission s'élève à 64 kbit/s par canal.

ISP (Internet Service Provider)

Egalement appelé fournisseur de services Internet ou fournisseur d'accès à Internet (FAI) / provider, un ISP fournit des services liés à Internet. Ses prestations comprennent notamment la connexion 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.

Itinérance

A l'origine, le terme d'itinérance (roaming) est issu de l'environnement GSM. L'itinérance GSM traditionnelle se définit comme la capacité d'un utilisateur du réseau mobile de recevoir et d'établir des appels, d'envoyer et de recevoir des données de manière automatique ou d'accéder à d'autres services de communication mobile sur un réseau étranger.

Aujourd'hui, dans le langage courant, le terme d'itinérance se réfère à la capacité de téléphoner avec son téléphone portable en dehors des frontières d'un pays (l'anglais «to roam» = se promener, se balader). 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 les pays de 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.

LAN (Local Area Network)

Interconnexion locale d'ordinateurs, reposant aujourd'hui le plus souvent sur Ethernet.

LTE (Long Term Evolution)

Successeur du HSPA, la norme Long Term Evolution permet des débits mobiles élevés, atteignant 300 Mbit/s.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator)

Modèle commercial en communication mobile. La société concernée (le MVNO) ne dispose pas de sa propre infrastructure réseau, ou dispose seulement d'une infrastructure limitée, et recourt par conséquent à celle d'autres entreprises de communication mobile.

PSTN (Public Switched Telephone Network)

L'expression «Public Switched Telephone Network» (réseau téléphonique public commuté, RTPC) désigne tous les réseaux téléphoniques filaires publics (réseau fixe).

PWLAN (Public Wireless Local Area Network)

Réseau public disponible dans une zone géographique restreinte, qui réunit plusieurs techniques de transmission sans fil visant l'accès à des données. Les clients de Swisscom peuvent profiter des avantages du PWLAN sur 1 200 hotspots en Suisse et plus de 65 000 sites dans le monde. Il suffit de disposer d'un ordinateur portable, d'un assistant numérique personnel ou d'un téléphone mobile, d'une carte WLAN et d'un accès via un opérateur de télécommunication. La capacité de transmission sur le PWLAN peut atteindre 2 Mbit/s.

Réseau GSM (Global System for Mobile Communications)

Le GSM est une norme numérique globale de communication mobile qui permet non seulement de transmettre voix et données, mais aussi d'utiliser des services tels que le SMS et d'établir des communications de et vers l'étranger (itinérance internationale).

Routeur

Un routeur est un appareil qui couple ou sépare différents réseaux d'ordinateurs. Ce faisant, le routeur analyse les paquets de données entrants selon leur adresse de destination, les bloque ou les transmet (les paquets sont acheminés ou «routés»).

TIC (technologies de l'information et de la communication)

Le regroupement des deux notions s'est opéré dans les années quatre-vingt pour illustrer la convergence des techniques de l'information (traitement de l'information et des données et matériel requis) et de la communication.

TIME (Telecommunications, Information, Media, Entertainment)

Le marché TIME englobe des applications relevant des télécommunications, de l'informatique, des médias et du divertissement.

Tout IP

Cette technologie reposant sur le protocole Internet (Internet Protocol, IP) ouvre la voie à l'exploitation d'un réseau unique. A moyen et à long termes, Swisscom migrera tous les réseaux de communication existants sur IP, de sorte qu'elle pourra offrir l'ensemble des services de télécommunication (téléphonie, Internet, transmission de données, télévision, communication mobile, etc.), sur un seul et même réseau, par le biais de ce protocole. Les communications téléphoniques seront transmises non plus sous la forme de signaux analogiques mais au moyen de paquets de données, comme c'est le cas pour les services Internet. L'utilisation d'une technologie unique permet l'échange et la communication de données entre appareils et services. Comme, par exemple, téléphoner et surfer sur Internet directement sur le téléviseur

Triple Play

Offre qui regroupe trois prestations de services, à savoir la téléphonie, l'Internet à haut débit et la télévision via le raccordement téléphonique.

Unified Communications

Tentative visant à regrouper la totalité des techniques de communication modernes. Pour ce faire, 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. Ce qui améliore la joignabilité des partenaires de communication dans le cadre du travail distribué et accélère les processus commerciaux.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System)

Norme internationale de téléphonie de troisième génération, qui réunit les services multimédias et télématiques dans la gamme de fréquences de 2 GHz. Résultant de l'évolution du GSM, l'UMTS complète ce dernier, ainsi que le Public Wireless LAN, pour la desserte des grandes agglomérations suisses. Le débit maximal atteint 384 kbit/s, ce qui suffit par exemple pour transmettre de brèves séquences vidéo. Swisscom a construit son propre réseau UMTS, qui dessert actuellement près de 92% de la population suisse. La norme UMTS requiert des appareils spécialement équipés.

VDSL (Very High-Speed Digital Subscriber Line)

La technologie VDSL, qui succède à l'ADSL, est la plus rapide de toutes les technologies DSL puisqu'elle permet d'atteindre des débits allant jusqu'à 55 Mbit/s.

Video-on-Demand

La vidéo à la demande 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 soit via le réseau câblé à haut débit, soit via DSL et le réseau téléphonique.

VoIP (Voice over Internet Protocol)

VoIP permet d'établir des communications téléphoniques via Internet. Trois méthodes sont utilisées pour VoIP: PC à PC, PC vers le réseau fixe, communications via des réseaux IP internes.

VPN (Virtual Private Network)

On parle généralement d'un VPN lorsque des éléments logiques de réseau spécifiques au client sont constitués à l'intérieur d'un réseau public. Les VPN IP, qui relient les utilisateurs par un tunnel IP, en sont une version courante aujourd'hui.

WLAN (Wireless Local Area Network)

Réseau de radiocommunication sans fil pour l'accès mobile à Internet. Un WLAN relie plusieurs ordinateurs entre eux, sans câble, et les raccorde à un système d'information centralisé, à une imprimante ou à un scanner.

Réseaux

Next Generation Network

A l'avenir, afin d'exploiter à moindre coût de nouveaux services comme le VoIP et des solutions convergentes, Swisscom investit dans une infrastructure de réseau reposant entièrement sur la norme IP, qui permet d'offrir toutes sortes de services, indépendamment de la technologie d'accès choisie (cuivre, radio ou fibre). L'entreprise a par ailleurs déjà fait ses expériences avec le réseau Tout IP dans le cadre du transfert du réseau de transport sur IP, de la mise en service d'une plate-forme de téléphonie et de multimédia 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 IP ont été lancés dans le courant 2009 puis complétés, en 2010, par un grand nombre de nouveaux services et d'offres combinées.

Réseau analogique / numérique (PSTN / ISDN)

Le réseau PSTN / ISDN relie pratiquement tous les ménages 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 élevées.

Réseau de communication mobile

Swisscom exploite un réseau de communication mobile sur l'ensemble du territoire suisse. Les services de communication mobiles utilisent les normes GSM et UMTS, deux normes numériques largement répandues en Europe et dans le monde. Son réseau GSM, qui utilise les bandes de fréquence 900 MHz et 1 800 MHz, dessert 99% de la population. Le réseau UMTS, pour sa part, s'appuie sur la bande de fréquence 2 100 MHz. En 2008, la Commission fédérale de la communication (Com-Com) a prolongé la concession de téléphonie mobile GSM jusqu'à fin 2013 au plus tard. Cette reconduction est provisoire, en raison du dépôt d'une plainte relative à la procédure de renouvellement. 2011 verra la réattribution des concessions dans toutes les bandes de fréquence à l'occasion d'une vente aux enchères.

Swisscom a implanté plusieurs technologies visant la transmission entre la station d'émission et le terminal mobile. En 2005, l'opérateur a étendu toutes les antennes GSM actives à 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. Introduite en 2004 déjà, l'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 atteignant 7,2 Mbit/s, voire 21 Mbit/s dans certaines régions. Fin 2010, le réseau UMTS / HSPA desservait environ 93% de la population suisse. Swisscom possède ainsi le réseau de communication mobile le plus performant de Suisse, ce qui ne l'empêchera pas d'étendre encore sa domination technologique. En 2010, Swisscom a franchi une nouvelle étape clé: elle a procédé, une première en Suisse, à un essai pilote reposant sur la technologie LTE, qui permet d'atteindre des débits allant jusqu'à 100 Mbit/s.

Réseaux de données

Swisscom dispose de plusieurs réseaux de circuits loués. Ils sont complétés par une plateforme SDH (Synchron Digital Hierarchy) et une plateforme Ethernet, qui permettent des débits oscillant entre 2 Mbit/s et 10 Gbit/s et offrent ainsi aux clients commerciaux des liaisons point-à-point permanentes à haut débit, jamais surchargées. Les redondances sont adaptées aux exigences individuelles de chaque client en termes de disponibilité et de sécurité.

Réseau de raccordement

Le réseau de raccordement de Swisscom consiste, pour l'essentiel, en un câble de cuivre torsadé, qui relie pratiquement tous les ménages du pays. Il est complété par d'autres technologies, comme les faisceaux hertziens et la fibre optique. En 2000, Swisscom a introduit la technologie à haut débit ADSL, qui offre désormais à plus de 98% des foyers suisses un accès rapide, fiable et d'exceptionnelle qualité aux services multimédias. Les redondances locales et géographiques d'éléments de réseau et de centres de calcul assurent une disponibilité élevée de cette technologie. Par ailleurs, le service universel, dont Swisscom est concessionnaire, garantit à l'ensemble de la population un accès Internet à haut débit. Pour assurer ce service universel, l'opérateur recourt non seulement à la fibre optique et au DSL, mais encore aux technologies sans fil, comme l'UMTS et la communication par satellite.

Pour offrir de nouveaux services à haut débit, comme la TV sur IP et la visiophonie, et satisfaire la demande en matière de liaisons internet ultrarapides, Swisscom s'est employée, dès 2006, à compléter son offre à haut débit avec la technologie VDSL. Celle-ci permet la transmission de plusieurs flux TV en qualité standard ou d'un à deux flux TV en qualité haute définition (HDTV), parallèlement à l'utilisation d'un accès Internet haut débit. Aujourd'hui déjà, une grande partie des foyers helvétiques bénéficient de différents services TV (Live-TV, Video-on-Demand, Pay-per-View) et radio dans une qualité supérieure. Les exigences élevées en matière de disponibilité sont satisfaites par l'existence de trois centres de calcul géographiquement distincts. En outre, Swisscom prend en permanence des mesures afin d'accroître encore la qualité du service. En 2010, la satisfaction de la clientèle a d'ailleurs à nouveau augmenté de manière perceptible.

Réseau de transport

Exclusivement numérique, le réseau de transport assure la transmission de services vocaux, vidéo et de données entre les réseaux de raccordement. Tous les points de transmission sont équipés de fibre optique et permettent la fourniture de services Ethernet aux clients commerciaux et l'intégration de raccordements DSL.

Réseau fixe

Swisscom exploite une infrastructure de réseau analogique et numérique couvrant l'ensemble du territoire, différents réseaux de données ainsi qu'un réseau à haut débit et un réseau IP. L'infrastructure englobe le réseau de raccordement et le réseau de transport, de même que diverses plateformes servant à la fourniture de services de téléphonie et de données.

Termes financiers

Chiffre d'affaires moyen par client (ARPU)

Chiffre d'affaires moyen de communication mobile (voix, données, SMS et MMS) généré par utilisateur mobile et par mois. L'ARPU comprend le chiffre d'affaires découlant des appels sortants (out-going) et entrants (incoming), les redevances mensuelles d'abonnement, le chiffre d'affaires résultant d'appels en itinérance établis par des clients de Swisscom à l'étranger ainsi que le chiffre d'affaires généré par les services à valeur ajoutée (VAS, Value Added Services). Le chiffre d'affaires

lié au trafic des clients M-Budget n'est pas inclus, de même que le chiffre d'affaires réalisé par des clients d'opérateurs tiers (p. ex. Inbound Roaming).

Clients de téléphonie mobile Postpaid et Prepaid

Nombre de cartes SIM actives. Les systèmes de paiement Postpaid reposent sur des contrats téléphoniques avec facturation à terme échu. Les systèmes Prepaid reposent sur un rapport contractuel sans frais mensuels fixes, l'utilisation de services étant décomptée par le biais de comptes (crédits) payés à l'avance. Avec les systèmes Postpaid, les cartes SIM sont intégrées dans le décompte du nombre de clients pendant toute la durée contractuelle. Avec les systèmes Prepaid, les cartes SIM sont intégrées dans le décompte du nombre de clients à partir de la première utilisation active jusqu'à la date de la dernière utilisation, remontant au plus tard à douze mois (pas de résiliation explicite par le client). Les raccordements professionnels internes utilisés par Swisscom sont inclus. Si une carte SIM Postpaid est temporairement suspendue par le client (en raison d'une absence prolongée) ou par Swisscom (encaissement), elle n'est plus incluse dans le décompte du nombre de clients. Dans le cas des systèmes Prepaid, la suspension est effective dès que l'avoir est inférieur à CHF 0; la carte SIM reste toutefois incluse dans le décompte du nombre de clients.

Clients Swisscom TV

Nombre de raccordements IPTV activés.

Coûts d'acquisition de clients

Coûts moyens supportés durant une période déterminée pour l'acquisition d'un nouveau client. Ces coûts se composent des rabais offerts sur les terminaux dans les propres canaux de distribution, des commissions des revendeurs, des rabais supplémentaires pour les canaux tiers et des contributions aux frais publicitaires.

Coûts de fidélisation des clients

Coûts moyens supportés durant une période déterminée pour la prolongation de contrats clients existants. Ces coûts se composent des rabais offerts sur les terminaux dans les propres canaux de distribution, des commissions des revendeurs et des rabais supplémentaires pour les canaux tiers.

Dette nette

Passifs financiers moins liquidités, placements à court terme et placements à taux fixe à long terme.

Free cash flow opérationnel (operating free cash flow)

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA), variation des actifs et passifs opérationnels après déduction des investissements nets en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles et distribution du bénéfice aux actionnaires minoritaires.

Raccordements à haut débit

Ensemble des raccordements à haut débit activés avec la technologie ADSL ou VDSL, indépendamment de la largeur de bande choisie par le client.

Raccordements d'abonnés dégroupés (TAL)

Nombre de raccordements (lignes) téléphoniques dégroupés sur le dernier kilomètre, loués par Swisscom à des conditions réglementées à d'autres opérateurs, afin qu'ils puissent proposer leurs propres prestations.

Raccordements téléphoniques PSTN / ISDN

Ensemble des raccordements téléphoniques fixes actifs reposant sur la technologie de transmission analogique (PSTN) ou numérique à intégration de services (ISDN). Les raccordements professionnels internes utilisés par Swisscom sont inclus. Pour les raccordements PSTN, une ligne correspond à un canal. Pour l'ISDN, une ligne compte deux ou trente canaux.

Résultat d'exploitation (EBITDA)

Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations sur immobilisations corporelles et incorporelles, bénéfices et pertes provenant de la cession de filiales, résultat financier net, part au résultat d'entreprises associées et impôts sur le résultat.

Résultat d'exploitation (EBIT)

Résultat d'exploitation avant bénéfices et pertes provenant de la cession de filiales, résultat financier net, part au résultat d'entreprises associées et impôts sur le résultat.

Utilisation moyenne par client (AMPU)

Nombre moyen de minutes taxées par utilisateur mobile et par mois. L'AMPU englobe les minutes taxées découlant des appels sortants (outgoing) et entrants (incoming), le trafic d'itinérance des clients Swisscom à l'étranger ainsi que les minutes taxées liées aux services à valeur ajoutée (VAS, Value Added Services).

Autres termes

Accès complet

Mise à la disposition d'un autre fournisseur de services de télécommunication d'un accès au raccordement d'abonné afin d'utiliser la totalité de la gamme de fréquences disponible sur la paire torsadée métallique.

Accès haut débit (Bitstream Access, BSA)

L'accès haut débit (Bitstream Access) réglementé consiste en une connexion ultrarapide (entre le central de raccordement et le raccordement domestique sur la paire torsadée métallique) sur le dernier kilomètre, 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 Commission de la concurrence applique la loi sur les cartels (LCart). La LCart vise à empêcher les conséquences nuisibles d'ordre économique ou social imputables aux cartels et aux autres restrictions à la concurrence et de promouvoir ainsi la concurrence. La COMCO lutte contre les cartels nuisibles et les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Elle est chargée de contrôler les fusions. En outre, la COMCO prend position sur les dispositions édictées par les autorités qui influent sur la concurrence.

ComCom (Commission fédérale de la communication)

En tant qu'autorité de décision dans le domaine des télécommunications, la ComCom est essentiellement chargée des tâches suivantes: attribution des concessions d'utilisation des fréquences de radiocommunication et de la concession de service universel, fixation des conditions d'accès (dégroupage, interconnexion, lignes louées, etc.), approbation des plans nationaux de numérotation et spécification des modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

Dégroupage

Le dégroupage du dernier kilomètre (Unbundling of 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. Le dégroupage est la conséquence d'une position dominante avérée sur le marché.

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.

Ex-ante

Dans le cas d'une réglementation ex-ante, les particularités de l'offre réglementée (conditions commerciales, techniques et d'exploitation) doivent être approuvées par une autorité gouvernementale (obligation d'autorisation). 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 – dans la mesure du possible – se mettre d'accord sur le contenu du contrat (primat de la négociation). 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).

Interconnexion

Liaison des installations et des services de deux fournisseurs de services de télécommunication qui permet leur intégration fonctionnelle grâce à des systèmes logiques et à des techniques de télécommunication, et ouvre l'accès à des tiers. L'interconnexion permet par exemple aux clients d'un opérateur de communiquer avec les abonnés d'un autre opérateur. 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 (LRIC).

Loi sur les télécommunications (LTC)

La LTC a pour but d'assurer aux particuliers et aux milieux économiques des services de télécommunication variés, avantageux, de qualité et concurrentiels au plan national et international. Elle garantit en particulier qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays, assure que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels. La LTC permet en outre une concurrence efficace en matière de services de télécommunication et protège les utilisateurs contre la publicité de masse déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs.

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, cette méthode de calcul vise à garantir l'investissement par des incitations économiquement efficaces.

OFCOM (Office fédéral de la communication)

L'OFCOM traite de 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. Il prépare également 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).

Index des mots clés

	Pages
Action	30-32
Capitaux propres	144
Collaborateurs	33-42
Conseil d'administration	111-120
Dette nette et financement	66-67,210
Direction du groupe	120-125
Environnement légal et réglementaire	18-20
Environnement macroéconomique	16-17
Extension du réseau à fibre optique	15
Gestion des risques	119,199-210
Goodwill	185-188
Institutions de Prévoyance	36, 169-172
Investissements	68-69
Impôts sur le résultat	175-178
Marché des affaires des secteurs opérationnels	50-62
Parts des marchés	20-23
Politique de distribution et dividende	31
Prévisions	70
Procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence	194-197
Provisions	193-195
Rémunérations du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	131-138
Réseau de téléphonie fixe et mobile	15
Responsabilité d'entreprise	76-104
Risques	71-76
Stratégie	26-28
Structure du groupe et organisation	24-25

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

		2006	2007	2008	2009	2010
Chiffre d'affaires et résultats						
Chiffre d'affaires net		9 652	11 089	12 198	12 001	11 988
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		3 803	4 518	4 806	4 684	4 597
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	39,4	40,7	39,4	39,0	38,3
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 362	2 526	2 651	2 689	2 625
Bénéfice net		1 902	2 069	1 749	1 923	1 786
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 596	2 066	1 754	1 926	1 811
Bénéfice par action	CHF	28,86	39,88	33,87	37,18	34,96
Etat de la situation financière et flux de trésorerie						
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		4 368	5 890	5 647	6 610	6 284
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	27,6	24,7	24,6	29,9	29,8
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		3 279	3 604	4 126	4 395	4 024
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		1 324	2 025	2 050	1 987	1 903
Dettes nettes		4 594	10 550	10 071	9 141	8 848
Collaborateurs						
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	FTE	17 068	19 844	19 943	19 479	19 547
Effectif moyen en équivalents plein-temps	FTE	16 734	18 755	19 801	19 813	19 464
Données opérationnelles						
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en Suisse	en milliers	3 747	3 686	3 556	3 391	3 213
Raccordements à haut débit Retail en Suisse en milliers	en milliers	1 368	1 602	1 334	1 478	1 584
Clients de téléphonie mobile en Suisse	en milliers	4 632	5 007	5 359	5 602	5 828
Clients Swisscom TV en Suisse	en milliers	10	59	118	232	421
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	en milliers	—	—	31	153	255
Raccordements à haut débit en Italie	en milliers	—	1 263	1 483	1 644	1 724
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		56,719	56,719	53,441	51,802	51,802
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	461,25	442,00	339,50	395,60	411,10
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		23 894	22 896	17 587	20 491	21 296
Dividende ordinaire par action	CHF	17,00	18,00	19,00	20,00	21,00 ¹
Dividende extraordinaire par action	CHF	—	2,00	—	—	—
Ratio distribution/bénéfice par action	%	58,91	50,15	56,10	53,79	60,06

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

Impressum

Agenda

- > **17 février 2011**
Conférence de presse
de l'exercice 2010, Zurich
- > **20 avril 2011**
Assemblée générale au Hallenstadion, Zurich
- > **29 avril 2011**
Versement du dividende
- > **4 mai 2011**
Rapport intermédiaire, 1^{er} trimestre 2011
- > **11 août 2011**
Rapport semestriel 2011
- > **9 novembre 2011**
Rapport intermédiaire, 3^e trimestre 2011
- > **février 2012**
Conférence de presse
de l'exercice 2011, Zurich

Edition et réalisation

Swisscom SA, Berne

Traduction

CLS Communication AG, Bâle

Photos

Marc Welti, Zurich
Florian Böhm, Munich

Production

MDD Management Digital Data AG, Schlieren

Concept, design et contenu

PETRANIX
Corporate and Financial Communications SA,
Adliswil-Zurich

Prepress et impression

Ast & Fischer SA, Wabern

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
Communication d'entreprise
CH-3050 Berne
E-mail: corporate.responsibility@swisscom.com
Internet: www.swisscom.com/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/rapport2010
Allemand: www.swisscom.ch/bericht2010
Anglais: www.swisscom.ch/report2010

