

2011

Rapport annuel



A propos de ce rapport

Structure du rapport

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

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

Thèmes

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

Swisscom rend par ailleurs compte de sa prestation économique, sociale et écologique aux différentes parties prenantes concernées. Le champ d'étude et le contenu du rapport de développement durable sont établis sur la base des lignes directrices de la Global Reporting Initiative «GRI 3.0». La GRI sert de norme mondiale aux entreprises pour l'établissement de leurs rapports sur le développement durable.

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

- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI sous www.swisscom.ch/GRI-2011/fr

Audit et évaluation externes

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

Audité par la SGS SA, le rapport sur le développement durable satisfaisant aux directives de la GRI 3.0 a été déclaré conforme au Level A+ de la Global Reporting Initiative.

- > Rapport de l'organe de révision pages 238 et 251
- > Validation de la certification GRI par la SGS page 126

Table des matières

Introduction	2–10
Rapport financier	11–74
Responsabilité d'entreprise	75–126
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	127–158
Comptes annuels	159–252
Informations complémentaires	253–264

Chiffres clés

Chiffre d'affaires

11 467 mio.

de CHF de chiffre d'affaires net en 2011

9 326 mio.

de CHF de chiffre d'affaires sans Fastweb en 2011

-2,3%

de chiffre d'affaires en monnaie locale en 2011

Résultats

4 584 mio.

de CHF pour le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) en 2011

694 mio.

de CHF de bénéfice net en 2011

40,0%

EBITDA en % du chiffre d'affaires net en 2011

Clients

6,0 mio.

de raccordements mobiles en Suisse fin 2011

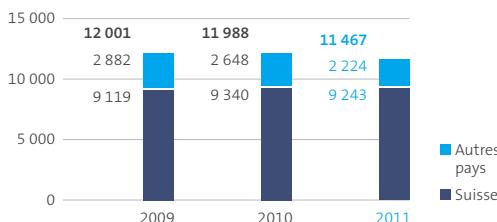
608 000

raccordements Swisscom TV fin 2011

1,6 mio.

de raccordements à haut débit en Italie fin 2011

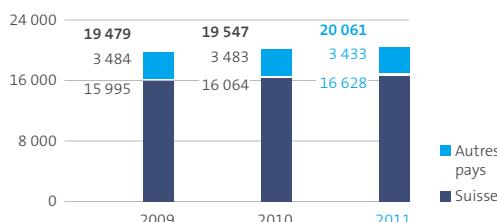
Chiffre d'affaires net en millions CHF



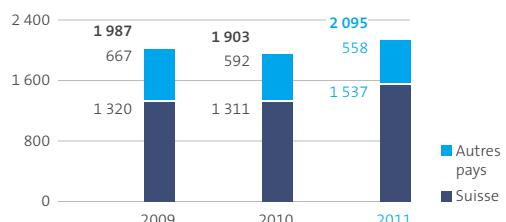
EBITDA en millions CHF



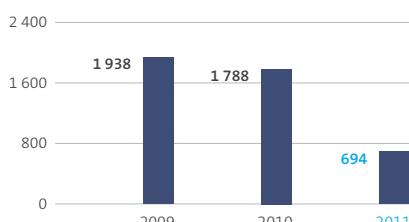
Effectif en équivalents plein-temps



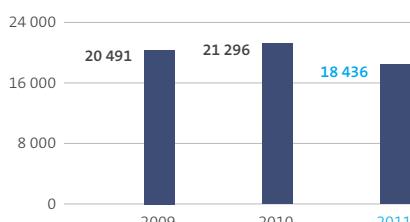
Investissements en millions CHF



Bénéfice net en millions CHF



Capitalisation boursière en millions CHF



Chiffres clés du Swisscom Groupe

En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires et résultats			
Chiffre d'affaires net	11 467	11 988	-4,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599	-0,3%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	% 40,0	38,4	
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	2 681	2 627	2,1%
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 126	2 627	-57,1%
Bénéfice net	694	1 788	-61,2%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	683	1 813	-62,3%
Bénéfice par action	CHF 13,19	35,00	-62,3%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie			
Capitaux propres à la clôture de l'exercice	4 296	5 350	-19,7%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	% 22,1	25,4	
Operating free cash flow	2 068	2 512	-17,7%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	2 095	1 903	10,1%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 309	8 848	-6,1%
Collaborateurs			
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre 20 061	19 547	2,6%
Effectif moyen en équivalents plein-temps	Nombre 19 832	19 464	1,9%
Données opérationnelles			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en Suisse	En milliers 3 120	3 233	-3,5%
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers 306	255	20,0%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN et raccordements d'abonnés dégroupés	En milliers 3 426	3 488	-1,8%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers 1 661	1 584	4,9%
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers 6 049	5 828	3,8%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers 608	421	44,4%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers 1 595 ¹	1 724	-7,5%
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 de l'action à la clôture de l'exercice	CHF 355,90	411,10	-13,4%
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	18 436	21 296	-13,4%
Dividende par action	CHF 22,00 ²	21,00	4,8%
Ratio distribution/bénéfice par action	% 166,85	60,00	
Indicateurs environnementaux en Suisse			
Consommation d'énergie	GWh 507	510	-0,6%
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes 23 242	25 422	-8,6%
Emissions de CO ₂ en moyen du parc de véhicules	gramme par kilomètre 140,0	150,0	-6,7%
Taux de retour recyclage de portables	% 8,9	6,0	

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

² Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

Tour d'horizon des activités

Les états financiers de Swisscom sont axés sur les trois divisions opérationnelles que sont Swisscom Suisse, Fastweb et Autres secteurs opérationnels.

Swisscom Suisse

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

En millions CHF ou selon indication	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires net	8 453	8 566	8 461
Résultat sectoriel avant amortissements	3 675	3 804	3 774
Marge en % du chiffre d'affaires net	43,5	44,4	44,6
Investissements	1 219	1 204	1 400
Effectif en équivalents plein-temps	11 866	11 716	12 096

Clients privés

Interlocuteur des clients dans les domaines de la communication mobile et fixe, le secteur Clients privés fournit des accès à haut débit dans toute la Suisse, assure le suivi d'un nombre croissant de clients de Swisscom TV et exploite www.bluewin.ch, le portail Internet le plus visité de Suisse. Il propose en outre aux clients privés toutes les prestations liées à la téléphonie, à Internet et à la télévision d'un seul tenant. Enfin, la vente de terminaux et la gestion des annuaires y sont également rattachées.

Petites et moyennes entreprises

Le secteur Petites et moyennes entreprises offre un éventail complet de produits et de prestations, qui va de la téléphonie (fixe et mobile) à l'entretien et à 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 appropriés, accès sécurisés, services professionnels et réseaux intelligents.

Grandes Entreprises

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

clients dans la planification, la réalisation et l'exploitation de leur infrastructure d'information et de communication. Et ce, avec des solutions économiquement rentables et des prestations fiables.

Wholesale

Le secteur Wholesale s'adresse à d'autres opérateurs de télécommunication, mettant à leur disposition différents services, tels que l'accès réglementé au «dernier kilomètre», ainsi que des produits commerciaux dans les domaines de la voix, des données et du haut débit. Son offre comprend également l'itinérance avec les opérateurs étrangers.

Réseau & Informatique

Le secteur Réseau & Informatique construit, exploite et entretient le réseau fixe sur l'ensemble du territoire ainsi que l'infrastructure de téléphonie mobile de Swisscom. Cette division opérationnelle est également responsable des plateformes informatiques correspondantes et se charge de la migration progressive des réseaux sur une plateforme intégrée basée sur l'informatique et la technologie IP (tout IP). Le secteur Réseau & Informatique fournit également des fonctions d'assistance aux unités de Swisscom Suisse. Les charges induites par ces tâches ne sont pas répercutées sur les autres secteurs, c'est pourquoi ce secteur n'affiche que des charges et aucun chiffre d'affaires.

Fastweb

| Numéro trois du haut débit en Italie.

En millions EUR ou selon indication	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires net	1 853	1 880	1 746
Résultat sectoriel avant amortissements	551	433	506
Marge en % du chiffre d'affaires net	29,7	23,0	29,0
Investissements	434	427	448
Effectif en équivalents plein-temps	3 125	3 123	3 081

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 segments de 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

L'unité Autres secteurs opérationnels englobe 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	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires net	1 727	1 736	1 738
Résultat sectoriel avant amortissements	351	340	338
Marge en % du chiffre d'affaires net	20,3	19,6	19,4
Investissements	121	130	169
Effectif en équivalents plein-temps	4 151	4 368	4 515

Les Autres secteurs opérationnels englobent principalement Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Swisscom IT Services s'affirme comme l'un des leaders du marché dans le domaine de l'intégration et de l'exploitation de systèmes informatiques complexes. Ses compétences clés concernent les domaines IT Outsourcing Services, Workplace Services, SAP Services et Finance Services (prestations de service pour le secteur de la finance). Swisscom Participations gère un portefeuille de petites et moyennes entreprises dont le métier s'apparente à, ou sert, l'activité principale de Swisscom. Swisscom Hospitality Services fournit au secteur de l'hôtellerie des services de communication et des solutions de réseau novatrices partout dans le monde.

Group Headquarters

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

Lettre aux actionnaires



Hansueli Loosli (à droite)
et Carsten Schloter

Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires,

L'année écoulée, avec son lot de succès et de revers, aura été une année riche en événements pour Swisscom. A l'instar de l'exercice précédent, les services de données mobiles et les activités liées à la télévision – qui enregistre une croissance à deux chiffres – ont joué le rôle de moteurs. Ces deux secteurs ne sont toutefois pas parvenus à compenser entièrement l'érosion des prix qui frappe l'activité principale en Suisse. L'année 2011 aura également été marquée par les investissements massifs consentis dans les réseaux de dernière génération. En Italie, la crise économique et la hausse des taux d'intérêt se sont traduites par des perspectives de croissance moroses et une augmentation des coûts du capital. La valeur de notre participation Fastweb a été corrigée en conséquence, ce qui a fait chuter le bénéfice net de Swisscom de CHF 1,2 milliard.

Léger recul du résultat opérationnel

Le chiffre d'affaires du groupe, qui s'inscrit à CHF 11,5 milliards, s'est tassé de CHF 0,5 milliard par rapport à l'exercice précédent. Le bénéfice net a reculé de 61,2% à CHF 0,7 milliard. Le chiffre d'affaires net s'est contracté de 4,3% à CHF 11 467 millions et le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) de 0,3% à CHF 4 584 millions. L'augmentation des investissements en Suisse s'est traduite par une diminution du free cash flow opérationnel de CHF 444 millions à CHF 2 068 millions. La croissance de la clientèle et du volume de quelque CHF 400 millions n'a pas per-

mis de compenser l'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse d'environ CHF 500 millions. Dans ce pays, les investissements ont augmenté de CHF 226 millions à CHF 1,54 milliard et le nombre des postes de travail s'est accru de 3,5%. En Italie, la guerre des prix a entraîné une baisse du chiffre d'affaires net de la filiale Fastweb de 7,1% en monnaie locale, à EUR 1 746 millions. La situation économique difficile dans la Péninsule et la hausse des taux d'intérêt se sont traduites par des perspectives de croissance moroses et une augmentation des coûts du capital. A la lumière de ces prévisions, le plan d'affaires de Fastweb a été adapté et la valeur de la participation corrigée. D'où une chute du bénéfice net de Swisscom de CHF 1,2 milliard à 0,7 milliard pour l'exercice sous revue. Le cash flow et le dividende versé aux actionnaires ne sont toutefois pas affectés par cette correction de valeur. Cette dernière n'a pas d'incidence non plus sur les investissements élevés et le niveau des prix en Suisse.

Evolution de l'action Swisscom en 2011

L'action Swisscom a perdu 13,4% durant l'année alors que le SMI, qui regroupe les vingt plus grandes entreprises suisses cotées, cédait 7,8% et que l'indice européen des valeurs télécoms reculait de 8,6% en francs suisses. Poursuivant la politique appliquée ces dernières années, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action (exercice précédent: CHF 21), ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions.

Marche des affaires à l'aune des trois piliers de la stratégie de l'entreprise: Maximiser, Elargir et Développer

Pilier «Maximiser»

Swisscom entend renforcer durablement sa position dans l'activité principale en Suisse. La croissance de la clientèle dans la téléphonie mobile et le haut débit, de même que la hausse des volumes dans le trafic de données n'ont pas permis de compenser l'érosion des prix de quelque CHF 500 millions, induite par la forte concurrence et la réglementation. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients de téléphonie mobile a progressé de 221 000 ou 3,8% pour atteindre 6 millions. Swisscom a vendu 1,5 million de terminaux mobiles (+5,7%), dont 60% de type smartphones. La forte progression des ventes de ces appareils a entraîné une augmentation de leur subventionnement, mais aussi un doublement du trafic de données mobiles en l'espace d'un an. L'engouement pour les offres combinées comme Vivo Casa, qui comprend un raccordement fixe associant téléphonie, Internet et télévision, ne s'est pas démenti en 2011. Début août, Swisscom a lancé Vivo Tutto, la première offre combinée en Suisse englobant également un raccordement mobile. Fin 2011, 613 000 clients au total profitaient d'offres combinées. En un an, le nombre des raccordements à haut débit des clients finaux a augmenté de 77 000 ou 4,9% à 1,66 million. En légère hausse, les raccordements de Swisscom utilisés par des opérateurs tiers sont passés à 487 000 en 2011.

Pilier «Elargir»

Ce pilier met l'accent sur l'élargissement de l'activité principale d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur. Alors que les revenus résultant de la transmission des services voix et données ne cessent de reculer depuis des années, l'évolution technologique permet à Swisscom de se lancer dans de nouvelles activités. Cinq ans après le lancement de son premier produit dans le domaine de la télévision numérique, Swisscom s'est imposée comme le numéro un de ce marché en Suisse. Le nombre des clients Swisscom TV a crû de 44,4% à 608 000 en l'espace d'un an, le quatrième trimestre 2011 comptabilisant à lui seul 52 000 nouveaux clients. Les fonctions et l'offre de programmes de Swisscom TV ont été étoffées: désormais, grâce à des applications spéciales, les clients ont la possibilité d'accéder directement aux services basés sur Internet et de regarder des émissions diffusées jusqu'à 24 heures plus tôt. La filiale Swisscom IT Services, qui a connu une forte croissance ces dernières années, offre un large éventail de prestations dans le domaine de l'informatique. Dans les activités d'externalisation, Swisscom IT Services figure désormais parmi les principaux acteurs du marché suisse. Afin de consolider sa position sur le marché des prestations SAP, Swisscom IT Services a repris Cirrus Group et EFP Group.

Pilier «Développer»

Du fait de sa position d'ancien opérateur historique en Suisse, Swisscom voit ses activités dans ce pays soumises à un risque de régulation élevé. Aussi a-t-elle opté pour d'autres modèles commerciaux à l'étranger qui, contrairement aux activités en Suisse, peuvent tirer avantage du cadre réglementaire. S'agissant des activités à l'étranger, l'accent est mis sur Fastweb. La situation économique difficile en Italie et la hausse des taux d'intérêt laissent entrevoir des perspectives de

croissance moroses et une augmentation des coûts du capital. A la lumière de ces prévisions, le plan d'affaires de la filiale italienne a dû être adapté et la valeur de la participation corrigée, ce qui s'est traduit par un repli du bénéfice net de Swisscom de CHF 1,2 milliard à 0,7 milliard à la clôture de l'exercice 2011. A long terme, le cash flow et le dividende versé aux actionnaires ne sont pas affectés par cette correction de valeur. Le nouveau plan d'affaires prévoit d'élargir encore les canaux de distribution, d'intensifier le partenariat avec Sky, le prestataire de télévision à péage, et d'étoffer l'offre de téléphonie mobile. Ces nouvelles mesures, engagées fin 2010, ont permis à l'entreprise, dotée d'une nouvelle équipe de Direction, d'accroître sensiblement en 2011 sa part de marché en termes de clientèle. Le lancement de plusieurs initiatives visant à réduire les coûts contribuera à optimiser l'efficacité de l'entreprise. Les mesures destinées à abaisser le taux de défaillance des créances ont également porté leurs fruits. Ainsi, la part des nouveaux clients connaissant des difficultés de paiement a pu être réduite de moitié en l'espace d'un an. Au total, les mesures visant à réduire les coûts et le taux de défaillance des créances devraient, au cours des deux prochaines années, apporter une contribution positive au résultat de l'entreprise de l'ordre d'EUR 120 millions par an. Fastweb est le seul opérateur tiers en Italie à disposer d'un large réseau à fibre optique. Même si les perspectives de croissance ont été revues en raison de la situation économique, nous sommes convaincus que les besoins en réseaux toujours plus performants ne cessent de croître en Italie également. Evolution dont Fastweb profitera fortement.

Investissements dans l'infrastructure et le service à la clientèle en Suisse

Les attentes toujours plus élevées de notre clientèle – concernant aussi bien la sécurité et la performance de l'infrastructure que la qualité du conseil et des services – nécessitent un relèvement des investissements. En 2011, ces derniers ont augmenté de CHF 226 millions par rapport à l'exercice précédent. Au total, CHF 1,54 milliard a été consenti pour améliorer la performance et la sécurité de l'infrastructure suisse, notamment dans le développement du réseau à fibre optique. Statistiquement parlant, un nouveau raccordement à fibre optique est installé toutes les deux minutes. Fin 2011, Swisscom avait raccordé au réseau à fibre optique quelque 364 000 habitations et locaux commerciaux. D'ici fin 2015, environ un million de logements et d'entreprises, soit près d'un tiers des ménages suisses, devraient pouvoir en disposer. Ces raccordements sont en partie réalisés en coopération avec les entreprises d'électricité ou les câblo-opérateurs. Suite à une intervention de la Commission de la concurrence, certains contrats de coopération ont dû être renégociés et adaptés. Swisscom s'emploie à nouer d'autres partenariats avec les entreprises d'électricité disposées à investir dans ce domaine. Par ailleurs, l'entreprise teste diverses technologies basées sur la fibre optique pour pouvoir offrir encore plus rapidement à la population des débits et une performance plus élevés – également en dehors des grands centres. L'Internet nomade connaît un formidable essor, le trafic mobile de données doublant tous les douze mois. La revue spécialisée «connect» et l'émission alémanique «Kassensturz» ont confirmé que Swisscom possédait le meilleur réseau de Suisse en 2011. Soucieuse de préserver cet avantage, Swisscom investit en permanence dans les technologies de téléphonie mobile. Les investissements consentis dans l'infrastructure suisse connaîtront d'ailleurs une nouvelle hausse en 2012 et devraient atteindre CHF 1,7 milliard. En réalisant ces investissements, Swisscom contribue fortement à faire en sorte que la société de l'information et du savoir en Suisse dispose de l'une des meilleures infrastructures de télécommunication du monde à l'avenir également. Ces prochaines années, Swisscom continuera à investir massivement afin de consolider sa position de numéro du marché pour la qualité de ses services et de son infrastructure.

Développement durable du point de vue de Swisscom

Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. L'entreprise assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Fidèle à ce principe, Swisscom utilise par exemple 100% d'énergies renouvelables pour sa consommation de courant. Nous sommes persuadés qu'à l'avenir, nos clients se préoccuperont davantage de savoir si Swisscom agit dans le sens du développement durable, tant sur les plans économique et écologique que social. Les objectifs de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articulent autour de quatre thèmes: «Mode de vie et mode de travail durables», «Utilisation durable des ressources et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement», «Communication pour tous» et «Employeur responsable». Vous trouverez des informations détaillées sur la réalisation des objectifs au chapitre «Responsabilité d'entreprise» du présent rapport de gestion.

Changement à la Direction

Daniel Ritz, responsable de la stratégie de Swisscom et membre de la Direction du groupe depuis 2006, a quitté l'entreprise fin janvier 2012 après plus de cinq années d'activités couronnées de succès, pour relever un nouveau défi professionnel à l'étranger. Depuis son entrée en fonction chez Swisscom, Daniel Ritz a dirigé la division Strategy & Business Development. A ce titre, il a fortement marqué de son empreinte la conception et la mise en œuvre de la stratégie de Swisscom. Le Conseil d'administration et la Direction du groupe le remercient vivement pour son engagement hors du commun. Le management actuel assume les fonctions de Daniel Ritz depuis février 2012 jusqu'à ce que la question de sa succession soit définitivement réglée. Le 1^{er} septembre 2011, Hans C. Werner a repris les rênes de la division Ressources humaines, succédant ainsi à Günter Pfeiffer, qui avait quitté l'entreprise en 2010.

Changement au Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a connu quelques grands changements en 2011. Hansueli Loosli a été élu président du Conseil d'administration lors de l'Assemblée générale ordinaire du 20 avril 2011, une fonction qu'il a reprise le 1^{er} septembre 2011 après avoir renoncé à la direction opérationnelle du groupe Coop. Anton Scherrer, qui n'a cessé de défendre nos clients, a marqué Swisscom pendant ses huit années d'activité en qualité de membre, puis de président du Conseil d'administration. Nous le remercions vivement pour le formidable engagement dont il a fait preuve et formons nos meilleurs vœux pour son avenir. L'Assemblée générale a en outre élu Theophil Schlatter, ancien directeur financier d'Holcim, au Conseil d'administration de Swisscom. De son côté, le Conseil fédéral a élu Hans Werder, ancien secrétaire général du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), au Conseil d'administration de Swisscom. Le 20 avril 2011, il a ainsi pris le relais de Felix Rosenberg, que nous remercions chaleureusement de son précieux engagement et à qui nous souhaitons plein succès pour l'avenir.

Perspectives financières pour 2012

Avec un cours moyen de CHF 1,23 pour un euro, Swisscom table, pour l'exercice 2012, sur un chiffre d'affaires net de 11,4 milliards et sur un EBITDA de CHF 4,4 milliards. En Suisse, les clients sont très attachés à la qualité. Numéro un du marché pour la qualité de ses services et de ses réseaux, Swisscom va consolider sa position en réalisant des investissements élevés qui, en 2012, seront de l'ordre de CHF 2,2 milliards. Sur cette somme, un montant de CHF 1,7 milliard sera investi dans les activités suisses, ce qui représente une augmentation de CHF 100 millions. Précisons que les dépenses liées à l'acquisition des fréquences de communication mobile ne sont pas comprises dans ce montant. Pour les exercices suivants, le niveau des investissements devrait rester tout aussi élevé. Si les objectifs sont atteints en 2012, Swisscom proposera à l'Assemblée générale 2013 de verser à nouveau un dividende de CHF 22 par action, en dépit des dépenses supplémentaires liées à l'acquisition des fréquences de communication mobile.

Remerciements

Dans l'ensemble, l'année écoulée s'est révélée intense et jalonnée de beaux succès. Ce que nous avons accompli en 2011, c'est à la confiance de nos clients, à la loyauté de nos actionnaires et à l'engagement indéfectible de nos collaboratrices et collaborateurs que nous le devons. Nous leur exprimons toute notre gratitude.

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



Hansueli Loosli
Président du Conseil d'administration
de Swisscom SA



Carsten Schloter
CEO de Swisscom SA

Faits marquants 2011

Marché

- > Les entreprises suisses décernent à Swisscom le titre de meilleur prestataire de services TIC.
- > Le Tribunal fédéral se prononce sur la question de la terminaison mobile: Swisscom ne s'est pas comportée de manière abusive; l'amende infligée est annulée.
- > A l'issue d'une enquête préalable ouverte par la Comco, les contrats de coopération portant sur l'extension du réseau à fibre optique font l'objet d'un contrôle et certaines dispositions sont adaptées.
- > Des enquêtes menées par l'émission alémanique «Kassensturz» et le magazine «connect» le confirment: Swisscom possède le meilleur réseau de communication mobile de Suisse.

Produits et services

- > Vivo Tutto: cette offre regroupe pour la première fois Swisscom TV, l'accès Internet, le raccordement fixe et l'abonnement NATEL®.
- > En franchissant le cap des 608 000 clients, Swisscom s'impose comme le numéro un de la télévision numérique en Suisse.
- > En abaissant ses tarifs d'itinérance, Swisscom consolide sa position de fournisseur le plus avantageux en matière d'itinérance.
- > De meilleures performances pour le même prix: Swisscom accroît le débit des bandes passantes DSL.
- > Quelque 364 000 habitations et commerces sont raccordés au réseau à fibre optique ultrarapide.
- > Fastweb lance une nouvelle offre combinée avec Sky Italia.
- > Swisscom démarre un essaipilote avec le réseau LTE, quatrième génération de la communication mobile, dans sept régions touristiques.

Développement de l'entreprise

- > Changement au sommet: le 1^{er} septembre 2011, Hansueli Loosli accède à la présidence du Conseil d'administration.
- > Hans C. Werner prend les rênes de la division Ressources humaines.
- > Daniel Ritz, responsable Stratégie & Business Development, a quitté Swisscom fin janvier 2012 pour relever un nouveau défi professionnel à l'étranger.
- > Toutes les sociétés de Swisscom IT Services sont regroupées sous la marque faîtière Swisscom.
- > Swisscom IT Services étend ses compétences SAP en reprenant Cirrus Group et EFP Group.
- > En raison de la situation économique difficile et d'une croissance en berne, Fastweb subit une correction de valeur, qui réduit son bénéfice net de CHF 1,2 milliard.

Développement durable

- > Green ICT: Swisscom compte parmi les cinq entreprises de télécommunication les plus «durables» d'Europe.
- > Swisscom forme 886 apprentis, dans six filières professionnelles différentes, dans toute la Suisse.
- > Swisscom rejoint la Global e-Sustainability Initiative.

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
- 25 Structure du groupe et organisation
- 27 Valeurs fondamentales
- 28 Stratégie d'entreprise
- 30 Pilotage de l'entreprise orienté sur la valeur
- 31 Compte de création de valeur

Marché des capitaux

- 33 Action Swisscom
- 35 Emprunts
- 35 Calendrier financier

Collaborateurs

- 38 Effectif
- 39 Charges de personnel
- 40 Principes relatifs au droit du travail
- 42 Institutions de prévoyance

Marché des affaires du groupe

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

Marché des affaires des secteurs opérationnels

- 51 Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle
- 61 Aperçu trimestriel 2010 et 2011

Situation financière et patrimoine du groupe

- 64 Situation financière
- 65 Patrimoine
- 67 Dette nette
- 68 Investissements

Rajout et prévisions

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

Risques

- 71 Système de gestion des risques
- 72 Généralités sur la situation en matière de risques
- 72 Facteurs de risque

Environnement, stratégie et organisation

Forte de quelque 6,0 millions de clients de téléphonie mobile et 1,8 million de raccordements à haut débit, Swisscom est la principale entreprise de télécommunication en Suisse. En 2011, les plus de 20 000 collaborateurs de Swisscom ont permis de dégager un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,5 milliards.

Activité

Profil d'entreprise

Swisscom occupe une position de leader dans le secteur des télécommunications en Suisse. Comptant parmi les principaux groupes du pays, elle fait partie de l'indice SMI qui regroupe les vingt principaux titres du marché des actions suisse. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie. Avec une part de 56,9% des actions émises, la Confédération suisse est l'actionnaire majoritaire de Swisscom et doit détenir, conformément à la loi en vigueur, la majorité du capital et des voix. Plus de 20 000 collaborateurs contribuent au succès de Swisscom grâce à leurs performances et à leur engagement, et développent en permanence des solutions optimales pour les clients et la société de l'information. Désireuse de satisfaire pleinement les besoins de la clientèle à l'avenir également, Swisscom investit massivement dans le développement de son infrastructure de réseau.

Swisscom concentre son activité principalement en Suisse, où elle a réalisé environ 80% de son chiffre d'affaires net en 2011. Elle propose à ses clients une gamme complète de produits et de services de télécommunication dans les domaines de la téléphonie fixe et mobile, du haut débit et de la télévision numérique. Swisscom est en outre active dans les domaines de l'externalisation informatique et de la gestion d'infrastructures de communication. Titulaire de la concession de service universel, Swisscom est aussi présente dans les régions du pays à faible densité de population pour garantir la desserte de services de base sur tout le territoire. Swisscom TV met en évidence l'orientation de Swisscom vers une entreprise multimédia. Les clients achètent leurs produits et services par le biais de nombreux canaux de distribution. Le public peut les tester dans les Swisscom Shops ou auprès de nombreux partenaires, et bénéficier d'un service de conseil complet. Sur le site Internet de Swisscom, il est possible d'obtenir des informations détaillées et de commander les produits et les services 24 heures sur 24. Accessible via Internet également, l'Espace clients permet aux utilisateurs de gérer eux-mêmes leurs données personnelles, leurs abonnements et leurs factures. Les clients peuvent aussi joindre Swisscom en tout temps par le biais d'un numéro de téléphone gratuit. Des Centres PME spécialisés dispensent des conseils ciblés aux petites et moyennes entreprises intéressées. Les conseillers à la clientèle et les conseillers de vente de Swisscom interviennent sur place, en particulier chez les clients commerciaux.

Swisscom entretient des liens forts avec ses interlocuteurs, à savoir les actionnaires, les bailleurs de fonds tiers, les collaborateurs, les fournisseurs, le grand public et en particulier les clients. Elle s'adresse à eux dans le respect des promesses de la marque: «Tout ce dont vous avez besoin», «D'un seul tenant, tout simplement» et «Dans une qualité et avec un service de premier ordre».

La marque Swisscom

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

Swisscom SA



Depuis la mue du groupe, la stratégie définie initialement a été poursuivie de manière cohérente, faisant évoluer la marque, jusqu'alors spécialisée dans les télécommunications et l'informatique, vers une marque intégrée opérant de manière globale dans les secteurs des télécommunications, de l'informatique, des médias et du divertissement. Le succès rencontré par Swisscom TV en particulier a confirmé les compétences de l'entreprise dans le domaine du divertissement numérique. De nouvelles interfaces telles que l'application TV-Guide ont consolidé la force d'innovation de la marque et, partant, institué sa capacité à accompagner les clients dans un monde numérique en constante évolution.

La marque a également évolué dans le segment de la clientèle commerciale. Le 1^{er} juin 2011, les compétences informatiques des filiales et marques Comit, Sourcag et Resource ont été regroupées sous la marque Swisscom, et sont désormais proposées d'un seul tenant.

En 2011, la marque a affirmé sa force au plan national par rapport aux autres marques vedettes. En comparaison sectorielle, Swisscom figure dans le haut du classement, affichant les meilleures valeurs en termes de pertinence de la marque, de notoriété et de considérations d'achat. Selon l'étude Interbrand réalisée en 2009, la valeur de la marque atteint CHF 4,8 milliards. Swisscom pointe ainsi au 7^e rang des marques suisses les plus cotées.

La qualité, la confiance et le service constituent les piliers traditionnels de la marque Swisscom. Depuis septembre 2011, une nouvelle plateforme de communication symbolise la relation avec la clientèle, que Swisscom reconstruit chaque jour en Suisse, et l'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable. Cette plateforme accroît la consistance des nombreux moyens de communication et renforce le lien émotionnel à la marque.

L'infrastructure de réseau de Swisscom

Infrastructure de réseau 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). Les réseaux fixe et mobile couvrent l'ensemble du territoire national.

Le réseau fixe englobe deux niveaux: un réseau de raccordement et un réseau de liaison. Le réseau de raccordement regroupe plus de 1 200 centraux de raccordement et 3,4 millions de lignes de raccordement d'abonné jusqu'aux utilisateurs finaux. Il y a des années déjà, Swisscom a entrepris de développer son réseau fixe au moyen de lignes à fibre optique. Dans un premier temps, les centraux de raccordement ont été reliés entre eux, puis les câbles à fibre optique ont été tirés jusque dans les quartiers d'habitation. Les lignes de raccordement d'abonné consistent, pour l'essentiel, en une ligne de cuivre. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles commerciaux sont raccordés à la fibre optique depuis plusieurs années déjà. En automne 2008, Swisscom a commencé à connecter également les clients privés ainsi que les petites et moyennes entreprises au réseau à fibre optique (Fiber to the home, FTTH). Fin 2011, quelque 364 000 logements et entreprises disposaient d'un raccordement à fibre optique. D'ici fin 2015, plus d'un million de logements et d'entreprises, soit un tiers des ménages suisses, devraient pouvoir disposer de la fibre optique. Par ailleurs, Swisscom prévoit de poursuivre l'extension du haut débit dans toute la Suisse, en amenant la fibre optique jusque dans les quartiers voire les habitations.

Swisscom est titulaire de concessions de radiocommunication mobile GSM et UMTS qui arriveront à échéance respectivement fin 2013 et fin 2016. Le spectre des fréquences de radiocommunication mobile existantes fera l'objet d'une vente aux enchères au premier trimestre 2012, tout comme les nouvelles plages de fréquences de 800 et 2 600 Mhz. Tous les sites d'antennes de radiocommunication sont équipés des technologies de deuxième ou troisième génération, telles que EDGE ou UMTS avec extension HSPA/HSPA+. En 2010, Swisscom a par ailleurs été le premier opérateur mobile de Suisse à procéder à un essai pilote avec la technologie LTE de quatrième génération. Les premiers sites d'antennes LTE ont été mis en service, à titre pilote, dans sept régions touristiques en 2011.

Caractérisé par une croissance exponentielle, le trafic de données sur le réseau mobile double tous les douze mois. L'avènement de nouveaux terminaux mobiles, tels que les smartphones, accélère encore cette tendance. C'est la raison pour laquelle Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre de produits ainsi que le nombre de sites d'antennes disponibles. Dans un souci d'efficience et de planification du territoire et afin de réduire au minimum les immisions, 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 avec d'autres opérateurs environ 23% de ses sites d'antennes, dont le nombre avoisine les 6 000. Avec plus de 1 200 hotspots en Suisse, Swisscom se positionne en outre comme le leader des exploitants de réseaux publics locaux sans fil (PWLAN).

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

Infrastructure de réseau en Italie

Fastweb, qui exploite l'une des plus grandes infrastructures de réseau fixe d'Italie, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son infrastructure se compose d'un réseau de raccordement à fibre optique tout IP 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 ou sur la fibre optique. Au total, l'infrastructure de réseau fixe s'étend sur plus de 32 000 km, couvrant ainsi plus de 50% de la population italienne. A la faveur d'un accord MVNO conclu avec un opérateur mobile, Fastweb propose également des offres de téléphonie mobile depuis 2008.

Conditions-cadres

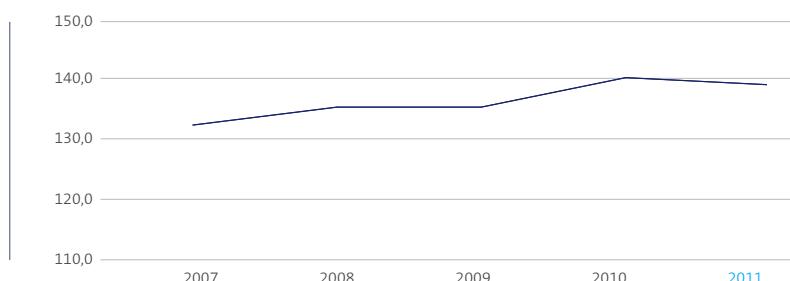
Environnement macroéconomique

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

Conjoncture

Les perspectives économiques internationales se sont nettement dégradées au cours de l'exercice sous revue, notamment en raison des incertitudes liées à la gestion de la crise de la dette en Europe et des signes de ralentissement de l'économie mondiale.

Produit intérieur brut trimestrielle de la Suisse en milliards CHF



En Suisse, le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de 1,8 % en 2011. La croissance a été portée principalement par les exportations et par la consommation des ménages. Le chômage a encore reculé et le taux d'inflation est très bas. La vigueur exceptionnelle du franc suisse et les perspectives de croissance mitigées de la conjoncture mondiale pourront avoir des conséquences négatives pour les exportations suisses et se traduire par un net ralentissement de la croissance économique. Les chiffres d'affaires de Swisscom relatifs aux raccordements fixes, aux accès à haut débit et aux contrats de téléphonie mobile reposent dans une large mesure sur des forfaits mensuels. Les fluctuations conjoncturelles à court terme n'ont qu'un très faible impact sur le chiffre d'affaires. Les activités de projet avec les clients commerciaux et les chiffres d'affaires de l'itinérance internationale dénotent en revanche une évolution cyclique. Si la croissance économique en Suisse devait rester durablement faible ou même déboucher sur une récession, la demande des consommateurs dans le domaine des prestations traditionnelles de téléphonie fixe et mobile pourrait en pâtrir.

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 quatre 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 de 2,4% à 0,7% durant cette période.

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



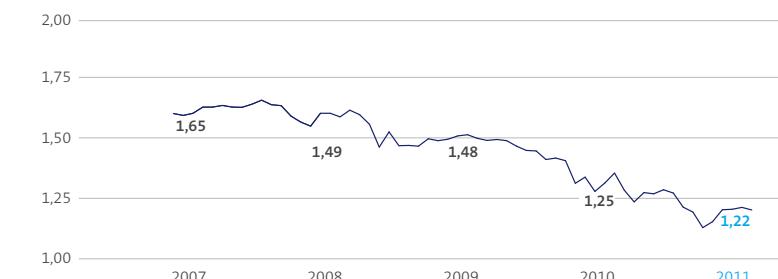
Tirant profit des conditions avantageuses du marché des obligations l'année précédente déjà, Swisscom a poursuivi l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relative à ses passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 30%.

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

Le franc suisse a continué de s'apprécier face aux devises les plus importantes pour Swisscom, atteignant en juillet 2011 un plus haut historique par rapport à l'euro et au dollar. Dans ce contexte, la Banque nationale suisse (BNS) a décidé de fixer un cours plancher de 1,20 franc pour un euro, une mesure qui lui a permis de limiter la force de sa monnaie. Dans l'ensemble, le franc suisse a progressé de quelque 3% face à l'euro.

Taux de change CHF/EUR



Les activités de Swisscom en Suisse ne sont guère affectées par l'évolution des taux de change. Swisscom réalise un chiffre d'affaires peu élevé en devises. Des risques liés aux transactions en devises (principalement EUR et USD) existent uniquement pour l'acquisition de terminaux et d'installations techniques ainsi que pour le paiement de redevances liées à l'utilisation de réseaux de téléphonie fixes et mobiles étrangers par des clients de Swisscom (itinérance). Or, ces risques sont pour l'essentiel couverts par des contrats à terme sur devises.

Les passifs financiers dus sont libellés presque exclusivement en francs suisses. La conversion de devises de sociétés du groupe étrangères, notamment Fastweb en Italie, influe sur la représentation du patrimoine et de la performance dans les comptes consolidés. Comptabilisées dans les capitaux propres du groupe, les différences cumulées découlant de la conversion de monnaies étrangères en provenance de filiales étrangères ont augmenté en 2011 d'environ CHF 150 millions à CHF 2,0 milliards (avant déduction des effets fiscaux).

Marché des capitaux

En 2011, les marchés des actions internationaux ont connu une évolution négative. Pour sa part, l'indice SMI a enregistré une baisse d'environ 7,8%. 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. Investi en actions, en obligations et dans d'autres catégories de placement, le patrimoine de quelque CHF 7 milliards de la caisse de pension de Swisscom est soumis aux risques du marché des capitaux. Il en résulte un effet indirect sur la situation financière et sur le patrimoine présentés dans les comptes consolidés de Swisscom.

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

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

Le 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 (Confédération) doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Une modification de la LET serait nécessaire en cas d'abandon par la Confédération de sa position majoritaire. Par ailleurs, Swisscom a l'obligation de négocier la conclusion d'une convention collective de travail avec les associations du personnel. En sa qualité d'actionnaire majoritaire de l'entreprise, la Confédération définit tous les quatre ans, par l'intermédiaire du Conseil fédéral, ses objectifs concernant l'endettement maximal, la distribution de bénéfices et les participations à l'étranger et les rend publics par souci de transparence envers les autres investisseurs. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs d'entreprise stratégiques et opérationnels fixés par le Conseil d'administration de Swisscom.



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

Loi sur les télécommunications

La loi sur les télécommunications règle les conditions auxquelles les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché sont tenus de mettre leur réseau à la disposition d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Elle englobe un catalogue exhaustif des différentes formes d'accès et se limite, dans le domaine du «dernier kilomètre», aux lignes de cuivre 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 par la Commission fédérale de la communication (ComCom) court jusqu'en 2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication. Elle 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/
dokumentation](http://www.admin.ch/dokumentation)

Droit de la concurrence et loi sur les cartels

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



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

Droit du marché des capitaux

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

Evolution réglementaire en Suisse en 2011

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. Plusieurs décisions importantes rendues en dernière instance ont été prononcées en 2011. Dans son arrêt du 11 avril 2011 relatif aux tarifs et conditions pratiqués en matière de terminaison sur le marché de la téléphonie mobile, le Tribunal fédéral a rejeté le recours du Département fédéral de l'économie (DFE) et donné suite à la plainte de Swisscom contre le constat de position dominante. Il a suivi l'argumentation de Swisscom et annulé la décision de sanction prononcée par la Commission de la concurrence (Comco) dans le domaine des frais de terminaison mobile. Pour sa part, le Tribunal administratif fédéral a déclaré dans sa décision du 8 avril 2011 concernant l'accès aux canalisations de câbles que les prix en la matière devaient être calculés sur la base des valeurs de remplacement à neuf (méthode de calcul des coûts additionnels à long terme, LRIC), conformément à l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST), et non sur la base des coûts historiques. 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.

Enquêtes préalables dans le domaine FTTH (Fibre to the Home)

Entre août 2010 et janvier 2011, Swisscom et les entreprises d'approvisionnement en électricité des villes de Bâle, Berne, Genève, Lucerne, Saint-Gall et Zurich ont annoncé auprès de la Comco six projets de coopération portant sur la construction commune d'une infrastructure de raccordement à fibre optique (FTTH) au sens de la loi sur les cartels. Début 2011, le secrétariat de la Comco a ouvert des enquêtes préalables dans tous les cas mentionnés et publié, le 4 septembre 2011, un rapport final relatif aux coopérations à Bâle, Berne, Lucerne, Saint-Gall et Zurich. Le rapport final concernant le projet de coopération à Genève n'est pas encore disponible. Dans son document, le secrétariat de la Comco considère en particulier l'exclusivité de la couche 1 (layer 1), la protection des investissements et le mécanisme de compensation comme des clauses problématiques en vertu de la loi sur les cartels. Les doutes exprimés par les autorités de la concurrence ne permettent pas une mise en œuvre inchangée des projets de coopération, notamment en raison des risques possibles de sanctions. Dans les cas de Bâle, Berne, Lucerne et Zurich, des solutions ont été trouvées entre-temps, qui tiennent compte, d'une part, des besoins des entreprises concernées et, d'autre part, des doutes soulevés par les autorités de la concurrence au regard de la loi sur les cartels. Pour Zurich, l'issue finale dépendra de la votation organisée en 2012. Les négociations avec d'autres partenaires de coopération se poursuivent. Le 30 novembre 2010, Swisscom et Groupe E avaient annoncé un projet de création d'une coentreprise dans le but de construire et d'exploiter un réseau FTTH dans le canton de Fribourg. Dans sa décision du 27 avril 2011, la Comco a conclu que la coentreprise prévue ne constituait pas une entreprise à caractère pleinement opérationnel. Dès lors, il n'existe pas de faits à vérifier dans le cadre du contrôle des concentrations. En parallèle, le secrétariat de la Comco a ouvert une enquête préalable sur le projet de coopération, conformément à la loi sur les cartels.

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

En novembre 2010 déjà, la ComCom avait mandaté l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour procéder à l'attribution de toutes les fréquences de téléphonie mobile. Une mise aux enchères de ces fréquences sera organisée à cet effet, vraisemblablement au premier trimestre 2012. Pour participer aux enchères, les candidats devaient remettre leur dossier avant fin septembre 2011. Swisscom (Suisse) SA s'est exécutée dans les délais impartis. En novembre 2011, la ComCom a engagé une procédure d'agrément concernant la participation à la mise aux enchères.

Evaluation du marché des télécommunications

En 2010, le Conseil fédéral a publié une analyse du marché des télécommunications. Le document concluait que la Suisse était généralement suffisamment pourvue en services de télécommunication. Par ailleurs, il précisait que les problèmes mis en évidence étaient trop peu importants pour justifier une révision de la loi. Les commissions parlementaires se sont ralliées à l'avis du Conseil fédéral. Ils demandent toutefois la publication, début 2012, d'un rapport complémentaire sur l'évolution du marché consacré en particulier à la protection de la jeunesse dans les médias, à la protection des consommateurs, au déploiement du réseau à fibre optique et à l'itinérance.

Itinérance

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

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'une telle pratique et lui a préféré la réglementation ex-post (primat de la négociation et principe de la plainte). Les conditions du marché helvétique ne sont pas comparables à celles qui prévalent dans la plupart des Etats membres de l'UE. En effet, la concurrence joue pour ainsi dire sur tout le territoire national entre Swisscom et les câblo-opérateurs. Les entreprises d'électricité locales et régionales ont également pénétré le marché. En conséquence, la situation qui prévaut en Suisse requiert une réglementation différente de celle en vigueur dans des pays tels que la France ou l'Italie, où la concurrence en matière de plateformes ne s'est pas développée car il n'existe principalement 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.

Evolution réglementaire en Italie en 2011

En décembre 2010, l'autorité de régulation italienne (AGCOM) a approuvé une décision relative à l'augmentation des prix des raccordements Wholesale. Les opérateurs tiers, parmi lesquels Fastweb, se sont opposés à cette hausse. Selon eux, une telle mesure n'était pas justifiée par la structure actuelle des coûts de l'exploitant de réseau établi. Par ailleurs, elle n'inciterait guère Telecom Italia à investir dans les nouveaux réseaux. L'AGCOM a en outre confirmé les prix de terminaison sur le réseau fixe pour 2011. Elle prévoit de définir, d'ici fin 2012, un modèle de calcul des prix de terminaison reposant sur la technologie IP.

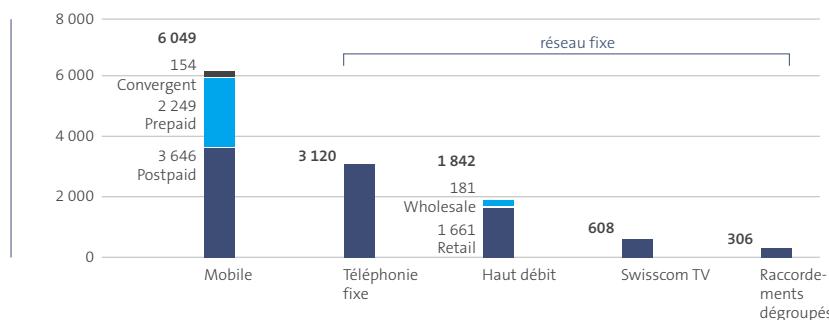
S'agissant du réseau mobile, l'AGCOM a déposé une demande auprès de l'UE portant sur de nouveaux prix de terminaison pour les quatre prochaines années avec un tarif de référence d'EUR 0,98 cent par minute applicable à partir de janvier 2015. L'UE a critiqué la proposition de l'AGCOM du fait que les prix indiqués étaient supérieurs à la moyenne européenne et que l'obtention d'un tarif de référence en 2015 ne concordait pas avec les objectifs de l'UE (réalisation en 2012). En novembre 2011, l'AGCOM a décidé de réduire à EUR 0,98 cent par minute les prix de terminaison sur le réseau mobile à compter du 1^{er} juillet 2013.

Développement du marché des services de télécommunication et des services informatiques

Marché suisse des télécommunications

Le marché suisse des télécommunications est très développé en comparaison internationale. Il se distingue par une offre diversifiée de services ayant trait à la transmission de la voix et des données et par une innovation permanente. Son volume de chiffre d'affaires total est estimé à environ CHF 18 milliards. Le marché suisse des télécommunications s'articule autour de quatre segments d'importance pour Swisscom: le réseau fixe, la téléphonie mobile, le haut débit et la télévision numérique.

Raccordements de Swisscom Suisse en milliers



Marché du réseau fixe

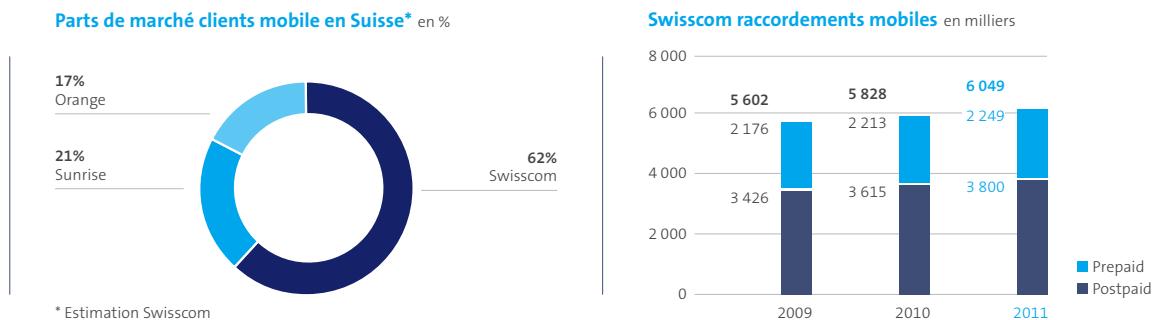
La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux de télévision par câble. L'expansion de la téléphonie mobile ces dernières années a engendré une baisse sensible du nombre de communications établies sur le réseau fixe. Suivant une tendance identique, le nombre de raccordements au réseau fixe de Swisscom n'a cessé de reculer. Cette évolution s'est poursuivie en 2011, le nombre de raccordements au réseau fixe diminuant de 3,5% à 3,12 millions. Au-delà du phénomène de substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile, le dégroupage des raccordements d'abonnés a contribué à accélérer le mouvement. Fin 2011, on comptait 306 000 raccordements entièrement dégroupés.

Sous l'effet de la concurrence induite par la libéralisation du marché, les prix ont fortement chuté et se situent globalement dans la moyenne européenne. De plus en plus, ces prix reposent sur des forfaits mensuels. Ce faisant, 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 mobile, qui couvrent l'ensemble du territoire. Orange Suisse est une filiale de France Télécom. En décembre 2011, France Télécom et Apax Partners ont conclu un accord pour la reprise d'Orange Suisse par Apax Partners. La transaction doit encore être approuvée par les autorités de la concurrence. Quant à Sunrise, elle a été vendue par la société-mère danoise TDC à CVC Capital Partners en octobre 2010. De l'ordre de 2,4%, la croissance du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) en Suisse a ralenti par rapport aux exercices précédents en raison de la pénétration déjà élevée du marché. Fin septembre 2011, les trois opérateurs totalisaient quelque 9,6 millions de raccordements mobiles. Supérieur à la population du pays, ce nombre s'explique par le fait que de nombreux clients utilisent des cartes SIM supplémentaires pour des ordinateurs mobiles, des tablettes, des smartphones et d'autres terminaux. Toujours plus de clients accèdent en outre à Internet, à leur boîte de messagerie et à d'autres données lorsqu'ils sont en déplacement. Swisscom structure ses services de téléphonie mobile en fonction des différentes habitudes d'utilisation des clients, tout en veillant à exploiter pleinement les nouvelles possibilités des terminaux modernes. Les offres à prépaiement sans redevance mensuelle d'abonnement sont conçues pour les utilisateurs occasionnels. Chaque accès au réseau mobile est alors facturé séparément. Pour les utilisateurs réguliers, Swisscom a prévu plusieurs plans tarifaires. Ces derniers sont assortis de redevances mensuelles fixes incluant des prestations telles que l'envoi de SMS, le trafic voix et/ou le trafic de données. Gages de transparence et de maîtrise des coûts, ces solutions rencontrent un succès croissant auprès de la clientèle. Le trafic mobile de données intermachines est un secteur

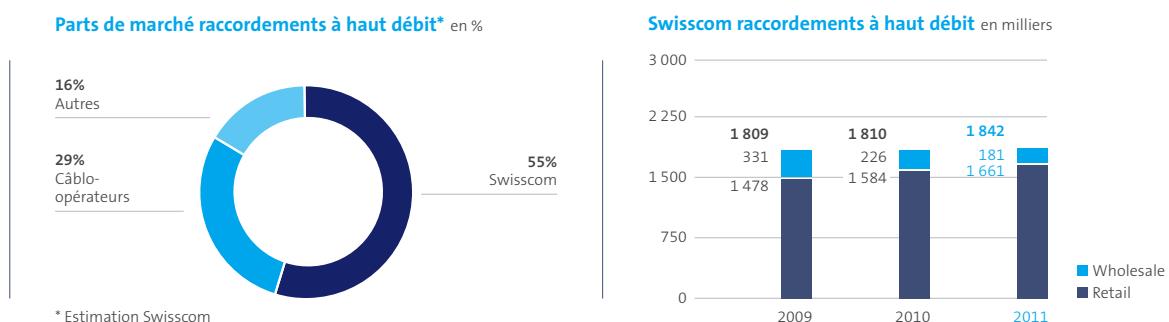
aux perspectives prometteuses. Il ouvre la voie à de nombreuses applications telles que la localisation automatique de véhicules en panne. Par ailleurs, Swisscom met son réseau de communication mobile à la disposition d'opérateurs tiers (Mobile Virtual Network Operator, MVNO), qui peuvent l'utiliser pour proposer leurs propres produits et services.



En 2011, Swisscom a enregistré une croissance du nombre de raccordements mobiles identique à celle du marché (3,8%) et maintenu sa part de marché à 62%. Atteignant 62%, la part de clients Postpaid en Suisse dépasse nettement la moyenne européenne, qui se situe à 45%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des services de téléphonie mobile ont continué de baisser également en 2011. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par client s'est replié. L'en-gouement des consommateurs pour les smartphones a fortement contribué, en 2011 également, à la croissance de la communication mobile de données.

Marché du haut débit

Les technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL (Digital Subscriber Line) sur le réseau téléphonique et les réseaux de télévision par câble. Fin 2011, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail s'élevait à 3,0 millions en Suisse, ce qui correspond à environ 88% des ménages. Ce chiffre traduit une pénétration du marché largement supérieure à la moyenne européenne, puisque seuls le Danemark, les Pays-Bas, l'Islande et la Norvège affichent un taux plus élevé. Grâce à ses offres DSL, Swisscom dessert plus de 98% de la population suisse.

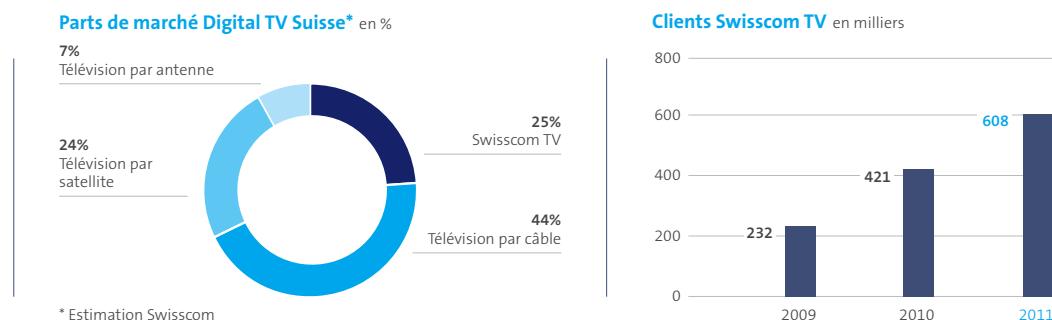


Ces dernières années, le nombre de raccordements à haut débit DSL basés sur le réseau téléphonique a augmenté plus fortement que celui des raccordements à haut débit des câblo-opérateurs. Cette évolution ne s'est pas confirmée en 2011: les raccordements DSL ont représenté environ la moitié des nouveaux accès, ce qui porte la part de marché du DSL, rapportée au nombre total de raccordements à haut débit, à environ 71%, dont 55% étaient détenus par des clients Swisscom, tandis que 16% étaient liés à des offres Wholesale de Swisscom et à des raccordements téléphoniques entièrement dégroupés. Le raccordement à haut débit tend à s'imposer comme le raccordement de base chez les particuliers. Il permet de proposer des services supplémentaires séparément ou dans le cadre d'offres combinées. Les offres combinées sont disponibles sous différentes formes afin de couvrir des besoins variés. Il est par exemple possible d'associer un accès à haut débit et un abonnement de téléphonie mobile. Assortie d'un excellent rapport qualité-prix, l'offre Vivo Casa inclut pour sa part un accès à haut débit, un raccordement téléphonique et la télévision

numérique. En août 2011, Swisscom a intégré le produit Vivo Tutto, qui permet d'accéder au réseau de téléphonie mobile, dans les offres combinées, toujours plus prisées du public.

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 communication mobile, la télévision par câble se taillant la part du lion, suivie par la réception satellite et par Swisscom TV. Environ 85% des ménages disposent d'un raccordement analogique ou numérique au réseau câblé et 65% d'entre eux d'un raccordement à la télévision numérique (état septembre 2011). Avec 608 000 clients ayant opté pour la télévision numérique, Swisscom occupe une position de leader dans ce secteur cinq ans après son entrée sur le marché. Sunrise a annoncé qu'elle proposerait sa propre offre de télévision numérique début 2012.

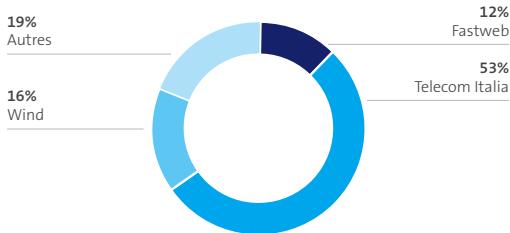


Ces dernières années, Swisscom n'a cessé de progresser grâce à sa propre offre de télévision numérique, détenant fin 2011 une part de marché de 25%. Avec 187 000 nouveaux clients, sa clientèle a connu une progression très élevée. Swisscom TV propose plus de 160 chaînes de télévision, dont 16 en qualité HD, quelque 2 000 films à la demande (Video on Demand), des retransmissions en direct exclusives d'événements sportifs (en particulier football et hockey sur glace) ainsi que des fonctions de confort (Live Pause, fonction d'enregistrement facile, fonction image dans l'image, applications Swisscom TV notamment pour consulter la météo, les actualités, des photos ou encore le TV-Guide). Les utilisateurs nomades peuvent accéder en tout temps aux offres et au programme par le biais de la solution Swisscom TV air combinée à une application mobile. Afin de répondre aux différents besoins des clients, Swisscom décline l'offre Swisscom TV en plusieurs variantes.

Marché italien du haut débit

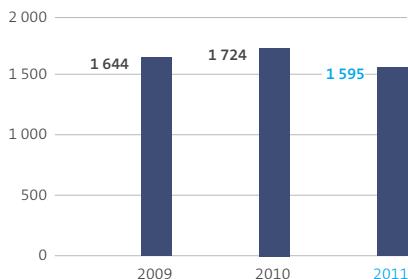
Avec un chiffre d'affaires de l'ordre d'EUR 14 milliards, le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Contrairement à la plupart des pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence en matière d'infrastructure haut débit sur tout le territoire entre les opérateurs DSL et les câblo-opérateurs. En conséquence, la pénétration du marché – 51% des ménages possèdent un raccordement à large bande – est encore nettement inférieure à la moyenne européenne. En 2011, le nombre de raccordements à haut débit a augmenté de 6% pour atteindre environ 13,5 millions dans la Péninsule. Par rapport à l'exercice précédent, la base clientèle de Fastweb a reculé de 8% ou 129 000 à 1,6 million. Cette baisse de 197 000 clients s'explique par le règlement de litiges avec un autre opérateur auquel Fastweb a cédé ses relations avec la clientèle.

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



* Estimation Swisscom

Fastweb raccordements à haut débit en milliers

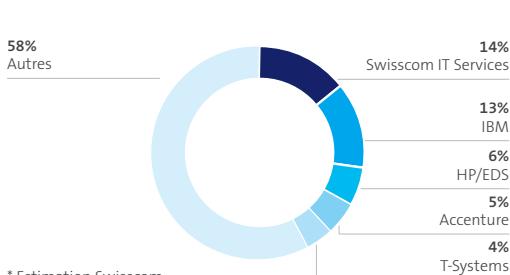


Avec une part de marché de 53% pour les raccordements à haut débit, Telecom Italia occupe la place de numéro un en Italie. Fastweb, qui détient 12% du marché, est le troisième fournisseur du pays. Trois acteurs intégrés dominent le marché: Telecom Italia, Vodafone et Wind. Bénéficiant d'économies d'échelle, ils s'affirment par une présence publicitaire soutenue et par un réseau de distribution très dense. En particulier, la présence sur le terrain à l'échelle nationale gagne sans cesse en importance en raison, d'une part, de la complexité croissante des produits et services et, d'autre part, de restrictions légales relevant de la protection des données pour la vente par téléphone. Fastweb a décidé d'étendre son réseau de distribution en améliorant la performance de sa structure actuelle et en investissant dans ses propres points de vente situés dans les principales villes italiennes.

Marché suisse des services informatiques

En 2011, le marché des services informatiques a permis de dégager un chiffre d'affaires de quelque CHF 6,4 milliards. Ce marché est constitué par les activités d'externalisation et par les activités de projet, deux domaines qui présentent des perspectives de croissance différentes. Au cours des trois prochaines années, Swisscom table sur une augmentation du chiffre d'affaires d'au moins 5% pour les activités d'externalisation et de quelque 3% pour les activités de projet. A l'horizon 2014, Swisscom estime que le marché des services informatiques dans son ensemble pèsera quelque CHF 7,2 milliards. Même si la reprise s'est amorcée en 2010 et en 2011, Swisscom s'attend à des taux de croissance plus faibles et à une pression sur les prix plus élevée qu'au cours des exercices précédents.

Parts de marché des services IT en Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom IT Services

Chiffre d'affaires avec des 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 14% de part de marché, devançant IBM. Par ailleurs, Swisscom IT Services demeure le leader incontesté du secteur de l'intégration de systèmes pour les banques. Grâce aux compétences disponibles dans le domaine du Business Process Outsourcing (BPO), des prestations complètes sont fournies au secteur financier. Swisscom IT Services est également spécialisée dans les activités liées au poste de travail informatique. Elle fournit tous les produits Apple aux entreprises en sa qualité d'intégrateur de systèmes autorisé, et les incorpore dans l'environnement informatique existant. A la suite de l'acquisition de Cirrus Group et d'EFP Group, Swisscom IT Services devient, avec une part de marché d'environ 8%, le troisième plus grand prestataire SAP et se profile comme l'un des rares fournisseurs en mesure de proposer une offre de services complète. Swisscom IT Services continue d'accorder la priorité aux activités d'externa-

lisation. Les marchés sur lesquels elle opère offrent des perspectives de croissance intéressantes, bien que la pression sur les prix augmente, que la concurrence soit toujours plus acharnée et que les exigences des clients ne cessent d'évoluer. Proposant des prestations à la demande et la fourniture de services depuis des pays à bas salaires, les entreprises étrangères sont de plus en plus nombreuses à pénétrer le marché suisse. La tendance à privilégier une forme d'externalisation sélective se confirme. Les clients ne confient plus la totalité de leur environnement informatique à un même prestataire, mais concluent plusieurs contrats partiels avec différents partenaires. Préférant les services informatiques intégrés aux prestations individuelles, ils jettent leur dévolu sur des services transversaux tels que le Service Level Management. Il apparaît que les clients suisses opérant à l'étranger cherchent un partenaire capable de fournir des services informatiques tant au plan national qu'international. Dans le secteur financier, Swisscom IT Services anticipe un phénomène de transfert des mises en œuvre de nouveaux systèmes vers l'intégration et l'optimisation de systèmes existants. Pour ce qui est du poste de travail informatique, Swisscom IT Services prévoit une tendance à l'individualisation et à l'utilisation de terminaux mobiles.

En sa qualité d'entreprise suisse incarnant la notion de «suissitude», Swisscom IT Services est bien positionnée par rapport à ses principaux concurrents – grâce à ses centres de calcul et à sa fourniture de services dans le pays, à ses solutions à la demande et à un partenariat international pour la fourniture de services en dehors de la Suisse. Ambitionnant de devenir le principal intégrateur de services du pays, Swisscom IT Services entend non seulement produire ses propres services, mais aussi intégrer et optimiser les services de fournisseurs tiers.

Structure du groupe et organisation

Structure de direction

L'organisation du groupe s'oriente sur la structure de direction suivante: le Conseil d'administration de Swisscom SA assume la haute direction de l'entreprise et définit en premier lieu les lignes stratégique, organisationnelle et financière du groupe. Le Conseil d'administration délègue la conduite des affaires courantes au CEO de Swisscom SA 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 2011, 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.

Dans les comptes consolidés 2011 de Swisscom, 27 filiales suisses (exercice précédent: 25) et 31 filiales étrangères (exercice précédent: 32) sont consolidées intégralement. Par ailleurs, 10 entreprises associées (exercice précédent: 9) sont comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence. En mars 2011, Swisscom Broadcast SA a racheté Solutionpark AG (Schweiz), qui a été rebaptisée Swisscom Event & Media Solutions SA à l'issue de la transaction. En novembre 2011, Swisscom IT Services SA a repris EFP Group et Cirrus Group, qui ont fusionné avec Swisscom IT - Services Enterprise Solutions SA au 1^{er} janvier 2012.

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. Les actions de Fastweb ont été retirées de la Bourse italienne en mars 2011 après le rachat des

parts minoritaires de l'entreprise. 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

Headquarters	> Finances & Controlling du groupe	> Stratégie & Business Development du groupe	> Communication d'entreprise	> Ressources humaines du groupe		
Filiales	Swisscom Suisse¹	Fastweb	Swisscom IT Services (SIS)	Swisscom Participations	Autres Secteurs opérationnels	Group Headquarters
Sociétés associées ⁶						
	<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 > e.BisMedia S.p.A.⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom IT Services SA > SIS Finance SA² > SIS Finance Custom Solutions SA > SIS Enterprise Solutions SA > SIS Sourcing SA > SIS Workplace SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Alphapay SA > Billag SA > Cablex SA > Curabill SA > Evita SA > Sicap SA³ > Swisscom Broadcast SA > Swisscom Event & Media Solutions SA > Swisscom Immeubles SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Hospitality Services Plus SA⁴ > Venturing Participations⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom SA > Worklink AG > Swisscom Belgium N.V.⁶ > Swisscom Re SA⁶ > Swisscom Italia S.r.l.⁶

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

² Swisscom IT Services Finance 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 Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Etats-Unis, France, Grand-Bretagne, Hongkong, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Russie et Turquie.

⁵ Venturing Participations englobe 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 Responsabilité d'entreprise.

Valeurs fondamentales

Notre promesse

- > Nous relions les hommes.
- > Nous enrichissons et simplifions la vie de nos clients.
- > Nous suscitions 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 suscitions 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 et nous demandons 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 par ce 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'abonnés, de câblo-opérateurs performants proposant des bandes passantes plus élevées et des offres combinées, et d'initiatives relatives à la fibre optique lancées par les fournisseurs d'électricité. 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

Renforcer la position concurrentielle dans l'activité principale en Suisse

Elargir

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

Développer

Exploiter le potentiel de croissance d'activités connexes et de niches globales

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'excellente qualité de l'infrastructure de réseau. Swisscom s'assure une part de marché élevée grâce au caractère extrêmement fiable de son infrastructure, à des prestations supérieures et à une marque forte. Afin de justifier des prix premium par rapport à la concurrence, elle se démarque par des interactions personnalisées, proactives et créatrices de valeur pour les clients ainsi que par des produits de haute qualité et d'une grande utilité pour les utilisateurs. Le lancement de nouvelles offres combinées est un autre aspect de la stratégie de différenciation de l'entreprise. Dans le segment de la clientèle commerciale, Swisscom joue la carte de la fiabilité, de la qualité et de la flexibilité, s'affirmant comme le partenaire privilégié en matière de services de communication et de collaboration. La transformation systématique de la culture d'entreprise, des processus et des systèmes 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. Swisscom assume sa responsabilité écologique et sociale de manière convaincante en réduisant la consommation d'énergie et l'utilisation de ressources au sein du groupe, en recourant à l'électricité produite à partir d'énergies renouvelables, en imposant aux fournisseurs des normes écologiques et sociales et en privilégiant un rôle d'employeur responsable.

Prestataire interne de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services veille à abaisser les coûts informatiques et fait preuve de flexibilité concernant la fourniture des prestations. Swisscom Participations exerce une fonction de soutien dans l'extension du réseau à fibre optique et la gestion immobilière afin de réaliser de nouveaux gains d'efficacité au sein de Swisscom Suisse.

2^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 ses activités commerciales d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur dans les domaines de la télécommunication, de l'informatique, des médias et du divertissement.

Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique va bon train en Suisse. En 2011, Swisscom s'est hissée au rang de nouveau leader du marché de la télévision numérique. A l'avenir, elle entend consolider sa position par un développement ciblé de l'offre en matière de télévision numérique. Pour se démarquer de la concurrence, l'entreprise mise sur une prestation de divertissement séduisante.

Dans le segment de la clientèle commerciale, l'objectif consiste à garantir la croissance de Swisscom Suisse et de Swisscom IT Services. Il est prévu de poursuivre l'extension du portefeuille de prestations dans les deux entités. A cet effet, l'accent est mis sur le développement de solutions de communication et de collaboration et sur la commercialisation de services Cloud. Se caractérisant par l'utilisation flexible de prestations d'infrastructure informatique, les services Cloud permettent d'accroître l'efficacité et d'améliorer la structure des coûts des clients. Grâce aux solutions Unified Communication & Collaboration, les clients optimisent leurs procédures de communication et, partant, réalisent des économies. Une amélioration et une harmonisation continues des processus opérationnels et de l'orientation clientèle sont la clé pour augmenter encore la compétitivité et la rentabilité de Swisscom Suisse et de Swisscom IT Services.

Swisscom Participations mène différentes activités eHealth afin de prendre pied sur le marché de la santé, en pleine expansion. Un autre projet de Swisscom Participations consiste à développer le secteur de croissance «Smart & Secure Living» avec la collaboration de «iControl Networks». Swisscom et iControl travaillent sur de nouveaux produits et services destinés aux particuliers, qui permettent de gérer à distance les appareils électriques de la maison.

3^e pilier: «Développer»

S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de son activité principale actuelle en Suisse. 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. En mars 2011, les actions Fastweb restantes ont été transmises à Swisscom et le titre a été retiré de la Bourse italienne. A la suite de cette opération, Swisscom est devenue le propriétaire unique de Fastweb. Anticipant une évolution dynamique du secteur ainsi qu'une éventuelle poursuite de la consolidation sur le marché italien des télécommunications, Swisscom a gagné en flexibilité stratégique et opérationnelle grâce à cette acquisition à 100%.

Depuis novembre 2010, un nouveau CEO tient les rênes de Fastweb. Sous sa direction, la stratégie a été repensée afin de relever avec succès les défis liés à la saturation du marché, à la concurrence acharnée en matière de prix et à l'environnement réglementaire, et afin de tirer profit d'opportunités nouvelles. Fastweb entend croître et se démarquer des autres acteurs du marché grâce à une infrastructure supérieure, à une offre de services novatrice, au professionnalisme de son équipe de vente dans le segment de la clientèle commerciale, à ses compétences inégalées en termes de gestion de projet et d'intégration et, enfin, grâce à la qualité de son service à la clientèle. Désormais mise en œuvre, cette stratégie doit permettre à Fastweb d'accroître encore sa part de marché, d'exploiter de nouvelles sources de chiffre d'affaires (en particulier dans le segment de la clientèle commerciale) et d'améliorer le cash flow par le biais d'une gestion stricte des coûts.

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. Swisscom Hospitality Services a pris pied sur le marché asiatique – notamment en Chine – à la faveur d'un partenariat stratégique conclu avec le groupe Planet One, dont le siège est à Singapour. L'entreprise ambitionne par ailleurs de conquérir de nouveaux marchés tels que le Proche-Orient ou l'Afrique du Sud. Outre cette expansion géographique, Swisscom Hospitality Services s'attache à élargir son portefeuille de prestations et à optimiser son efficacité afin de dynamiser son chiffre d'affaires et 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 à d'autres idées commerciales.

Pilotage de l'entreprise orienté sur la valeur

Les indicateurs financiers utilisés pour planifier et piloter les flux de trésorerie de l'entreprise sont le résultat d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et les investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles. L'EBITDA est essentiellement déterminé par l'évolution du chiffre d'affaires et des marges. Le système de rémunération est couplé à la génération de valeur par le biais de la part liée au résultat. Celle-ci repose notamment sur des objectifs financiers 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	31.12.2011	31.12.2010
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	18 436	21 296
Dettes nettes	8 309	8 848
Part des actionnaires minoritaires aux filiales	24	20
Valeur globale de l'entreprise (EV)	26 769	30 164
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	5,8	6,6

La valeur globale de l'entreprise (enterprise value) calculée sur la base du cours de l'action tient compte de la somme résultant de la capitalisation boursière, de la dette nette et des intérêts minoritaires dans les filiales de Swisscom. Ce faisant, les intérêts minoritaires ont été évalués à leur valeur comptable. En 2011, la valeur globale de l'entreprise a diminué de 11,3% à CHF 26,8 milliards. Tant la capitalisation boursière que la dette nette ont reculé. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA constitue un indicateur important qui permet d'établir une comparaison relative avec l'évaluation d'autres entreprises du secteur. Avec un facteur de 5,8 (exercice précédent: 6,6), Swisscom se situe au-dessus de la moyenne des anciens opérateurs historiques européens. Le niveau peu élevé des taux d'intérêt et des taux d'imposition globalement faibles jouent un rôle déterminant dans l'obtention de ce facteur élevé.

Valeur opérationnelle théorique et comparaison avec la valeur globale de l'entreprise

En millions CHF ou selon indication	31.12.2011	31.12.2010
NOPAT et COV		
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 126	2 627
Ajustements ¹	1 692	187
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	28
Impôts opératifs	(598)	(603)
NOPAT²	2 250	2 239
Taux d'actualisation (CMPC)	6,5%	6,5%
Valeur opérative (current operations value, COV)	34 614	34 446
En comparaison valeur globale de l'entreprise (EV)	26 769	30 164

¹ Ajustements: dépréciation du goodwill, amortissement du prix d'achat et 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 opérationnelle 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

étaient 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 exceptionnellement 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 du cash flow. Fin 2011, la valeur opérationnelle théorique, basée sur les critères considérés, atteignait environ CHF 35 milliards, et excédait de quelque 29% la valeur globale de l'entreprise, estimée à environ CHF 35 milliards. Rapportée à la capitalisation boursière, cette différence se monte à plus de 40%. Des valeurs implicites du cours de l'action comparables s'appliquent aussi aux autres anciens opérateurs historiques européens.

Compte de création de valeur

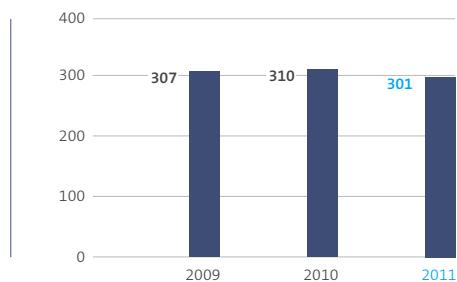
La création de valeur réalisée correspond au chiffre d'affaires diminué des prestations préalables telles que les achats de biens et de services, les autres charges d'exploitation et les amortissements. Les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables mais comme une utilisation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

En millions CHF	2011			2010		
	Suisse	A l'étranger	Total	Suisse	A l'étranger	Total
Origine de la création de valeur						
Chiffre d'affaires net	9 243	2 224	11 467	9 340	2 648	11 988
Propres prestations activées et autres produits	(273)	(147)	(420)	(203)	(101)	(304)
Achats de biens et services	1 611	791	2 402	1 670	995	2 665
Autres charges d'exploitation	1 727	661	2 388	1 691	819	2 510
Amortissements	1 168	735	1 903	1 205	767	1 972
Prestations de services fournies par des tiers	4 233	2 040	6 273	4 363	2 480	6 843
Création de valeur opérationnelle	5 010	184	5 194	4 977	168	5 145
Quote-part du bénéfice des sociétés associées		30			28	
Dépréciation du goodwill		(1 555)			–	
Autre résultat financier		(37)			(104)	
Total Crédit de valeur	3 632					5 069
Répartition de la création de valeur						
Collaborateurs (charges de personnel)	2 217	296	2 513	2 182	336	2 518
Pouvoir public (impôts sur le résultat)			151			502
Actionnaires (dividendes)			1 095			1 044
Bailleur de fonds (charges d'intérêts nettes)			274			261
Entreprise (bénéfice non distribué)			(401)			744
Total Crédit de valeur	3 632					5 069

La création de valeur opérationnelle a atteint environ CHF 5,2 milliards en 2011, ce qui représente une augmentation de 1,0% par rapport à l'exercice précédent. En Suisse, la création de valeur a augmenté de 0,7% à CHF 5 010 millions. Elle a progressé de CHF 16 millions à CHF 184 millions pour les activités à l'étranger. La création de valeur opérationnelle en Suisse est de 54,2% par rapport au chiffre d'affaires net (exercice précédent: 53,3%).

Les quelque 16 600 collaborateurs de Swisscom sont à l'origine d'une part importante des activités de création de valeur dans le pays. Par rapport à 2010, la création de valeur opérationnelle a fléchi de 2,9% à CHF 301 000 par équivalent plein-temps (exercice précédent: CHF 310 000). Le rapport entre les frais de personnel et la création de valeur en Suisse a connu une légère hausse de 43,8% à 44,3%.

Swisscom création de valeur par collaborateur en Suisse en milliers CHF



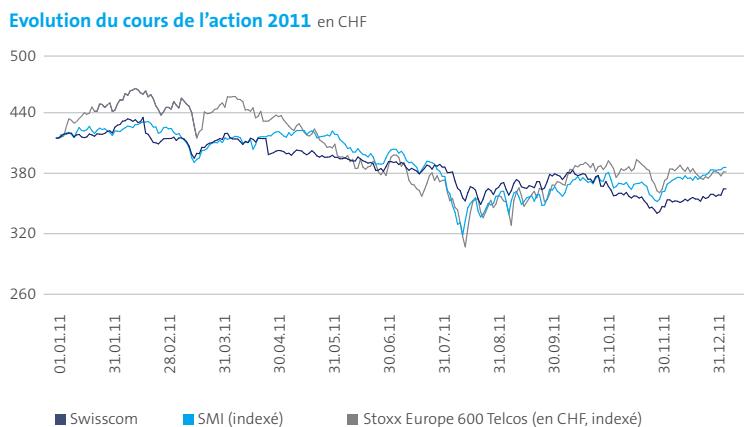
Marché des capitaux

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 2011, la valeur de marché de Swisscom se chiffrait à CHF 18,4 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). Au 31 décembre 2011, 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.

Evolution du cours de l'action en 2011



L'exercice boursier 2011 a été marqué par de nombreuses incertitudes telles que la crise de la dette en Europe ou les craintes d'un ralentissement de l'économie mondiale. Ce contexte a déteint négativement sur le marché des capitaux. L'indice suisse des actions SMI s'est replié de 7,8% par rapport à l'exercice précédent. Pour sa part, le cours de l'action Swisscom a reculé de 13,4% à CHF 355,90. L'action Swisscom a enregistré une performance supérieure à celle de l'indice européen des valeurs Stoxx Europe 600 Telecommunications en francs suisses (-8,6% en CHF; -6,2% en EUR). Par rapport à l'exercice précédent, le volume de négociation quotidien moyen a reculé de 4,9% à 110 549 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2011 s'est montée à CHF 10,7 milliards.

Rendement de l'action en 2011

Le 29 avril 2011, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 21 par action. Sur la base du cours de l'action fin 2010, ce dividende correspond à un rendement de 5,1%. Compte tenu de la baisse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR), qui a atteint -8,8% pour l'année 2011, est resté inférieur au TSR du SMI (-5,6%) et du Stoxx Europe 600 Telecommunications en francs suisses (-1,1% en CHF; +1,6% en EUR).

Indicateurs de l'action Swisscom

		2007	2008	2009	2010	2011
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	53 441	51 802	51 802	51 802
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	442,00	339,50	395,60	411,10	355,90
Cours de l'action haut	CHF	486,00	442,75	400,90	420,80	433,50
Cours de l'action bas	CHF	402,50	292,00	293,50	358,00	323,10
Bénéfice par action	CHF	40,17	33,87	37,47	35,00	13,19
Dividende ordinaire par action	CHF	18,00	19,00	20,00	21,00	22,00 ¹
Dividende extraordinaire par action	CHF	2,00	—	—	—	—
Ratio distribution/bénéfice par action	%	49,79	56,10	53,38	60,06	166,85
Capitaux propres par action	CHF	90,76	85,33	113,91	102,89	82,47
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions CHF	22 896	17 587	20 491	21 296	18 436

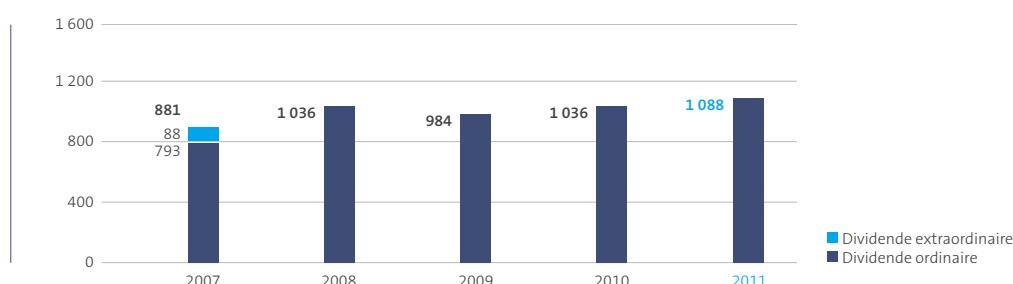
¹ Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

Politique de distribution

La politique de distribution de Swisscom prévoit de verser chaque année aux actionnaires environ la moitié du free cash flow opérationnel généré au cours de l'exercice précédent. Si les objectifs fixés sont atteints, Swisscom s'emploie à verser un dividende dont le niveau n'est pas inférieur à celui de l'exercice précédent. Dans le cadre de sa politique de distribution, Swisscom tient compte des formes de distribution suivantes: dividende ordinaire, dividende extraordinaire et, dans la mesure du possible, rachat d'actions.

Pour l'exercice 2011, le free cash flow opérationnel atteint CHF 2 068 millions. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 4 avril 2012 d'augmenter le dividende ordinaire à CHF 22 par action (exercice précédent: CHF 21), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 140 millions ou 55,1% du free cash flow opérationnel.

Remboursements en millions CHF



Depuis son entrée en Bourse en 1998, Swisscom a versé à ses actionnaires un montant total de CHF 23,9 milliards. Ce montant inclut les paiements de dividendes de CHF 11,9 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 235 par action. Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 15,90 par action, on obtient un rendement annuel moyen de 4,3%.

Recommandations des analystes

Des spécialistes en placement analysent en permanence la situation de Swisscom en termes de marché des affaires, de résultats et de position sur le marché. Leurs déclarations et leurs recommandations représentent autant d'informations précieuses pour les investisseurs. Par ailleurs, plus de 20 analystes publient régulièrement des études sur Swisscom. Fin 2011, 56% d'entre eux ont recommandé d'acheter l'action Swisscom, 33% ont conseillé de conserver l'action Swisscom et 11% ont suggéré de vendre le titre. Au 31 décembre 2011, les analystes estimaient le cours cible moyen de l'action Swisscom à CHF 395.

Emprunts

Notation de crédit et financement

Swisscom est bien notée par les agences de notation Standard & Poor's et Moody's, qui lui attribuent respectivement un A (stable) et un A2 (stable). Afin d'éviter toute postériorité de rang d'ordre structurel, Swisscom s'attache à lever des financements à l'échelon de Swisscom SA. L'entreprise tend à une large diversification de son portefeuille de dettes. Elle veille notamment à un lissage des échéances et à une répartition sur différents instruments et marchés financiers. Pour le ratio dette nette/EBITDA, Swisscom vise une valeur maximale d'environ 2.

En 2011 également, sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux. En l'espace d'un an, la dette nette a été réduite de CHF 0,5 milliard à CHF 8,3 milliards, ce qui correspond à un ratio dette nette/EBITDA de 1,8. Environ 90% des passifs financiers ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2011, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an 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. Ils présentent les résultats financiers à l'occasion de réunions d'analystes et de roadshows, participent à différentes conférences à l'intention des analystes financiers et des investisseurs, et informent régulièrement les actionnaires sur la marche des affaires au moyen de communiqués de presse ou de lettres aux actionnaires.

Calendrier financier

- | | |
|-------------------|---|
| > 4 avril 2012 | Assemblée générale |
| > 10 avril 2012 | ex-dividende |
| > 13 avril 2012 | versement des dividendes |
| > 2 mai 2012 | résultats du 1 ^{er} trimestre 2012 |
| > 8 août 2012 | résultats semestriels 2012 |
| > 8 novembre 2012 | résultats du 3 ^e trimestre 2012 |
| > en février 2013 | résultats annuels 2012 |





Collaborateurs

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de collaborateurs de Swisscom a augmenté de 514 équivalents plein-temps. En Suisse, l'effectif a augmenté de 564 postes à plein temps.

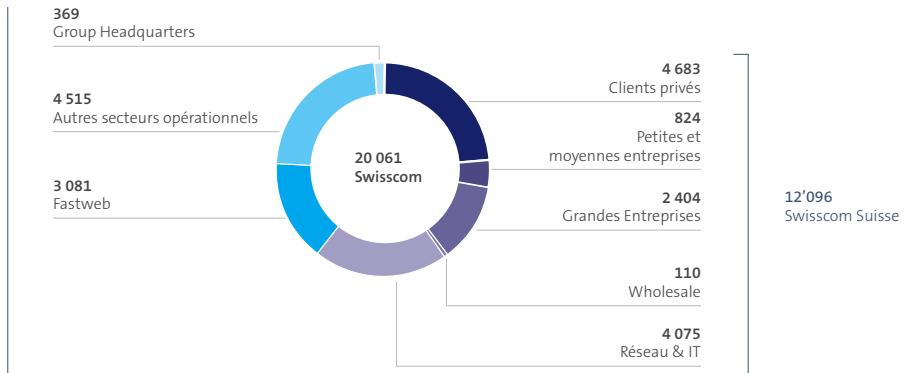
Effectif

Fin 2011, Swisscom employait 20 061 collaborateurs à plein-temps, dont 16 628 en Suisse, ce qui correspond à 82,9% (exercice précédent: 82,2%) de l'effectif total. Par ailleurs, l'entreprise forme 886 apprentis. Le nombre de collaborateurs à plein-temps se répartit entre les différents secteurs de la manière suivante:

	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011
Effectif en équivalents plein-temps			
Clients privés	4 671	4 607	4 683
Petites et moyennes entreprises	765	733	824
Grandes Entreprises	2 224	2 312	2 404
Wholesale	92	100	110
Réseau & IT	4 114	3 964	4 075
Swisscom Suisse	11 866	11 716	12 096
Fastweb	3 125	3 123	3 081
Swisscom IT Services	2 677	2 858	2 895
Swisscom Participations	1 223	1 241	1 363
Swisscom Hospitality Services	236	263	257
Autres	15	6	—
Autres secteurs opérationnels	4 151	4 368	4 515
Group Headquarters	337	340	369
Total groupe	19 479	19 547	20 061
Dont collaborateurs en Suisse	15 995	16 064	16 628

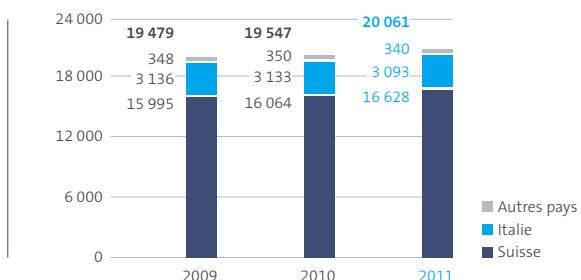
Le nombre de collaborateurs a augmenté de 514 équivalents plein-temps ou 2,6% par rapport à l'exercice précédent. Chez Swisscom Suisse, la hausse de l'effectif s'explique par le renforcement du service à la clientèle, l'intégration de collaborateurs externes et le relèvement des investissements dans le développement du réseau au plan national. A la suite du rachat d'EFP Group et de Cirrus Group fin novembre 2011, le nombre d'équivalents plein-temps de Swisscom IT Services a augmenté avec le transfert de quelque 130 collaborateurs au total. En revanche, 16 collaborateurs ont rejoint SunGard en raison de la vente du produit bancaire «Finace» à cette entreprise. Chez Swisscom Participations, la progression de l'effectif est due aux besoins accrus en ressources de cablex, l'entreprise spécialisée dans la construction, l'exploitation et l'entretien d'infrastructures. Pour sa part, Swisscom Broadcast SA a repris en mars 2011 l'entreprise Solutionpark AG et ses 24 collaborateurs. Dans le secteur Autres, Swisscom a vendu ses participations dans Swisscom Auto ID Services, dont les collaborateurs ont rejoint le nouvel actionnaire majoritaire Vilant Systems Oy.

Effectif en équivalents plein-temps



Quelque 0,3% des collaborateurs en Suisse (exercice précédent: 0,9%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 13,4% (exercice précédent: 13,6%), ce qui représente 74 postes à temps plein de moins par rapport à 2010. En Suisse, les départs volontaires ont atteint 6,0% de l'effectif en 2011 (sans changement par rapport à l'exercice précédent).

Evolution de l'effectif en équivalents plein-temps



Charges de personnel

En millions CHF

	2011	2010	Variation
Charges salariales	2 053	2 035	0,9%
Charges sociales	227	224	1,3%
Charges de prévoyance	141	150	-6,0%
Autres charges de personnel	92	109	-15,6%
Total des charges de personnel	2 513	2 518	-0,2%
Dont charges de personnel en Suisse	2 217	2 182	1,6%
Dont charges de personnel en Italie	264	301	-12,3%
Dont charges de personnel en autres pays	32	35	-8,6%

Au cours de l'exercice sous revue, les charges de personnel se sont élevées à CHF 2 513 millions, dont 88,2% ou CHF 2 217 millions pour les collaborateurs en Suisse. Cette baisse est principalement due à la faiblesse du taux de change CHF/EUR et à la réduction des charges liées aux mesures de suppression de postes.

Principes relatifs au droit du travail

Introduction

Forte de quelque 17 600 collaborateurs en Suisse, Swisscom est l'un des principaux employeurs du pays. Les conditions d'engagement en Suisse sont fondées sur le droit des obligations. La convention collective de travail (CCT) contient les principales dispositions contractuelles relevant du droit du travail liant Swisscom et les collaborateurs. Elle comporte en outre des clauses relatives au droit des obligations réglant les relations entre Swisscom et les partenaires sociaux. Fin octobre 2011, Swisscom et les partenaires sociaux ont engagé des négociations concernant la nouvelle convention collective de travail et le nouveau plan social, qui devraient entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Fin 2011, 13 952 collaborateurs à plein-temps ou 83,9% du personnel de Swisscom en Suisse étaient soumis à la CCT.

Les conditions générales d'engagement, qui vont au-delà des normes minimales prescrites par le droit des obligations, règlent les dispositions en matière de droit du travail s'appliquant aux cadres de Swisscom en Suisse.

Représentants du personnel et syndicats

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

Convention collective de travail

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

Modèles de temps de travail

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: les horaires de travail variables sont le modèle normatif adopté par la majorité des collaborateurs. Les autres variantes d'aménagement libre du temps de travail sont l'annualisation du temps de travail, le compte à long terme et le télétravail en mode alterné. D'entente avec le supérieur, il est en outre possible de travailler à domicile. La mise en œuvre de cette solution prisée par de nombreux collaborateurs devient de plus en plus simple grâce aux outils de travail à disposition, tels que les Unified Communications & Collaboration (UCC).

Prestations supplémentaires

Tous les collaborateurs de Swisscom bénéficient d'avantages liés à l'entreprise (fringe benefits) sous la forme d'un crédit téléphonique et d'un abonnement demi-tarif des CFF, indépendamment du taux d'occupation et de la fonction. Un crédit téléphonique moins élevé est accordé aux apprentis. Swisscom soutient en outre 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 biais du *servicefamille*®. Afin d'aider les parents en période de vacances scolaires, Swisscom organise également des semaines de garde d'enfants sur certains sites en Suisse. Enfin, Swisscom prend à sa charge les cotisations de l'employeur à la caisse de pension pour un congé non payé d'une durée maximale de trois mois.

Réglementations complémentaires pour les cadres

Les cadres ont la possibilité de prendre un congé sabatique partiellement payé d'une durée maximale de trois mois, en fonction de leur durée d'engagement en tant que cadre. Swisscom paie 30 jours de travail aux cadres qui ont opté pour cette solution. Pendant le congé sabatique, les rapports de travail sont maintenus et le retour au poste de travail occupé par le cadre est garanti. De surcroît, les cadres sont exemptés du paiement des primes des assurances collectives pour maladie et accident ainsi que du paiement des primes de l'assurance risques pour les cadres en cas de décès.

Plan social

Le plan social de Swisscom règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT et concernés par une suppression de poste. La responsabilité de la mise en œuvre du plan social a été confiée à Worklink AG. Filiale à 100% de Swisscom, Worklink ouvre de nouvelles perspectives aux collaborateurs touchés par des suppressions de postes. Elle les conseille et les assiste dans leur recherche d'un emploi hors du groupe ou leur procure des engagements temporaires au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Le taux de réussite est élevé: environ 55% des collaborateurs concernés retrouvent rapidement un emploi.

Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose en outre des programmes d'occupation spécifiques (p. ex. retraite partielle progressive ou engagements temporaires dans des domaines d'activité similaires) aux collaborateurs plus âgés qui sont touchés par des modifications du profil d'exigences professionnel ou par des suppressions de postes. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), le concept de prévoyance assure un soutien financier par le biais d'une rente AVS transitoire. Enfin, le projet Age Management mis en œuvre auprès de la hotline de Swisscom, dans les Swisscom Shops et dans le secteur de la construction de réseaux permet de maintenir en activité des collaborateurs plus âgés.

Rémunération des collaborateurs

Système salarial

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

Salaire minimal

La législation suisse ne fixe pas de salaire minimal. Les partenaires sociaux traitent cette question par le biais des conventions collectives de travail. La CCT de Swisscom prévoit un salaire minimal de CHF 45 500 (pour une semaine de 40 heures ou 2 080 heures de travail par an). Présente dans toute la Suisse, Swisscom ne constate pas de différences majeures entre ses différents sites en matière de fixation du salaire. Une enquête portant sur les salaires d'entrée des plus jeunes collaborateurs (21 ans au maximum) dans les échelons de fonction les plus répandus révèle que le salaire horaire moyen pour les débutants est de CHF 26,60 tant pour les femmes que pour les hommes, soit 21% au-dessus du salaire minimal.

Revue des salaires

En 2011, la masse salariale de Swisscom (sans Swisscom IT Services) a progressé de 2,6%. Les collaborateurs soumis à la CCT ont bénéficié d'une augmentation générale de 0,9% de leur salaire. Les 1,7% restants ont servi à des adaptations individuelles compte tenu de la prestation et du niveau de salaire. La rémunération des cadres a été adaptée dans la même proportion, mais sur une base exclusivement individuelle. En novembre 2011, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un nouvel accord qui considère l'évolution des salaires jusqu'en 2013. En 2012 et en 2013, Swisscom (sans Swisscom IT Services) augmentera de 1,2% la masse salariale des collaborateurs soumis à la CCT (0,8% pour les augmentations générales et 0,4% pour les adaptations individuelles).

Cet accord a également débouché sur une entente concernant Swisscom IT Services. Ainsi, Swisscom IT Services procédera également à une hausse rétroactive de 2,6% de sa masse salariale en 2011 (0,9% pour les augmentations générales). En revanche, il n'y aura pas d'augmentation des salaires en 2012 et les collaborateurs soumis à la CCT bénéficieront d'une augmentation générale des salaires de 0,8% en 2013. Dans le cadre de négociations ultérieures relatives à la revue des salaires 2011 pour l'ensemble du groupe, Swisscom IT Services a aspiré à une solution séparée, qui tient compte de l'environnement de marché et de la situation concurrentielle propres au secteur de l'informatique.

Institutions de prévoyance

La prévoyance professionnelle obligatoire et surobligatoire pour les collaborateurs de Swisscom en Suisse a été confiée à comPlan, la propre institution de prévoyance de Swisscom. La législation locale en matière de prévoyance s'applique aux collaborateurs employés à l'étranger.

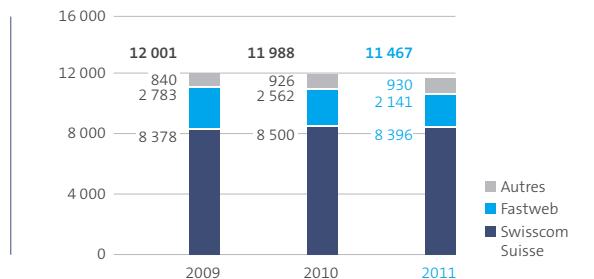
Fin 2011, 17 600 collaborateurs de Swisscom et 4 700 bénéficiaires de rentes étaient assurés auprès de comPlan. Au cours de l'exercice sous revue, l'institution a réalisé un rendement net négatif de quelque 1,4% sur la fortune de prévoyance (exercice précédent: +4,4%). Au 31 décembre 2011, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 7,2 milliards (exercice précédent: CHF 7,2 milliards). Le taux de couverture atteignait environ 97% (exercice précédent: 101,4%), conformément aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle. Au cours de l'exercice sous revue, le marché des capitaux a été marqué par de nombreuses incertitudes telles que la crise de la dette en Europe ou les craintes d'un ralentissement de l'économie mondiale. Ce contexte a déteint négativement sur le rendement des placements d'un grand nombre de caisses de pension suisses, notamment celui de comPlan. A la suite de la baisse du taux de couverture, le Conseil de fondation de comPlan a décidé de relever provisoirement le profil de risque afin d'augmenter la marge de manœuvre stratégique et tactique. Il a formé un groupe de travail paritaire afin d'examiner les conséquences actuarielles et financières pour l'institution de prévoyance, l'employeur et les assurés.

Marche des affaires du groupe

Principaux indicateurs financiers

En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires net	11 467	11 988	-4,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599	-0,3%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	40,0	38,4	
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	2 681	2 627	2,1%
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 126	2 627	-57,1%
Bénéfice net	694	1 788	-61,2%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	683	1 813	-62,3%
Bénéfice par action (en CHF)	13,19	35,00	-62,3%
Operating free cash flow	2 068	2 512	-17,7%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	2 095	1 903	10,1%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 309	8 848	-6,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	20 061	19 547	2,6%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- A taux de change constant, le chiffre d'affaires net a diminué de 2,3%.
- Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) ajusté a reculé de 2,5%.
- Le bénéfice net s'est replié à CHF 694 millions suite à la correction de la valeur comptable de Fastweb.
- Le Conseil d'administration proposera à la prochaine Assemblée générale d'augmenter le dividende à CHF 22 par action.

Résumé

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'inscrit à CHF 11 467 millions, a fléchi de CHF 521 millions ou 4,3%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a reculé de CHF 15 millions ou 0,3% à CHF 4 584 millions. L'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse d'un total d'environ CHF 500 millions n'a pas pu être compensée par la croissance de la clientèle et du volume à hauteur d'environ CHF 400 millions. L'appréciation du franc suisse s'est fortement répercutée sur l'évolution du chiffre d'affaires et du résultat présentés dans les comptes consolidés. Le taux de change moyen CHF/EUR a chuté de 10,1% par rapport à la même période de l'année précédente. L'EBITDA est également influencé par les effets exceptionnels enregistrés par Fastweb. En effet, suite au règlement d'un litige juridique avec un autre opérateur de télécommunication, Fastweb reçoit 2012 un versement exceptionnel d'EUR 56 millions (CHF 69 millions), qui a été comptabilisé au troisième trimestre 2011 comme autre produit. En outre, une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée pour Fastweb dans le cadre d'une procédure concernant la TVA avait déjà été enregistrée au premier trimestre 2010. Au final, à taux de change constant, le chiffre d'affaires net s'est replié de 2,3% et l'EBITDA corrigé des effets exceptionnels mentionnés pour Fastweb de 2,7% par rapport à l'exercice précédent. En monnaie locale, le chiffre d'affaires net de Fastweb a diminué de 7,1% à EUR 1 746 millions. Hors Fastweb, le chiffre d'affaires net s'est contracté de CHF 100 millions ou 1,1% à CHF 9 326 millions. La part de Fastweb au chiffre d'affaires global et à l'EBITDA de Swisscom atteint respectivement 19% et 14%.

Le recul du bénéfice net de CHF 1 094 millions, soit 61,2%, à CHF 694 millions est surtout dû à la correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb, qui ampute ce bénéfice net d'environ CHF 1,2 milliard. La situation économique difficile en Italie et la hausse des taux d'intérêt laissent entrevoir des perspectives de croissance moroses et une augmentation des coûts du capital. A la lumière de ces prévisions, le plan d'affaires de la filiale italienne Fastweb a été adapté et la valeur de la participation corrigée d'environ EUR 1,3 milliard. Après déduction des effets fiscaux, le bénéfice net de Swisscom pour l'exercice 2011 se trouve grevé de CHF 1,2 milliard. Le cash flow et le dividende versé aux actionnaires ne sont toutefois pas affectés par cette correction de valeur. Le Conseil d'administration devrait proposer à la prochaine Assemblée générale d'augmenter ce dividende de CHF 1 pour le porter à CHF 22 par action, ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions et, sur la base du cours en vigueur à la fin de l'exercice 2011, à un rendement du dividende de 6,2%.

Les investissements ont progressé de CHF 192 millions ou 10,1% à CHF 2 095 millions, principalement en raison d'une hausse des investissements dans l'infrastructure de télécommunication en Suisse.

Par rapport à fin 2010, la dette nette a diminué de CHF 539 millions à CHF 8 309 millions. Le rapport dette nette/EBITDA est passé de 1,9 à 1,8.

Le nombre de collaborateurs a augmenté de 514 équivalents plein-temps ou 2,6% à 20 061 équivalents plein-temps par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par le renforcement du service à la clientèle et l'intégration de collaborateurs externes chez Swisscom Suisse; elle résulte également des acquisitions de sociétés et du relèvement des investissements dans le développement du réseau au plan national. Le free cash flow opérationnel s'est pour sa part replié de CHF 444 millions ou 17,7% à CHF 2 068 millions, essentiellement en raison de la hausse de l'actif circulant net et de l'accroissement des investissements.

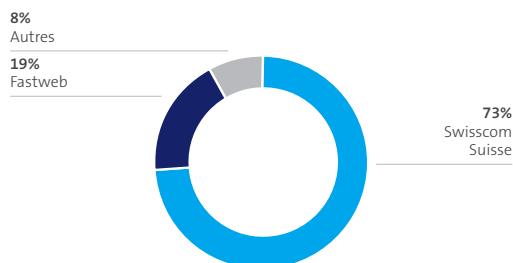
Avec un cours de change moyen de CHF 1,23 pour un euro, Swisscom table pour l'exercice 2012 sur un chiffre d'affaires net d'environ CHF 11,4 milliards, sur un EBITDA de quelque CHF 4,4 milliards et sur des investissements de près de CHF 2,2 milliards (sans les dépenses prévues pour l'acquisition par voie d'enchères des fréquences de communication mobile). Les estimations pour Fastweb sont les suivantes: un chiffre d'affaires net d'EUR 1,7 milliard, un EBITDA d'EUR 500 millions et des investissements d'EUR 450 millions. La hausse des investissements opérés en Suisse, qui se sont établis à CHF 1,7 milliard, sont dus au déploiement des réseaux de dernière génération. Ces prochaines années, Swisscom réalisera des investissements dont le montant oscillera entre CHF 2 milliards et CHF 2,2 milliards afin de consolider sa position de leader du marché pour la qualité de ses services et réseaux.

Performance

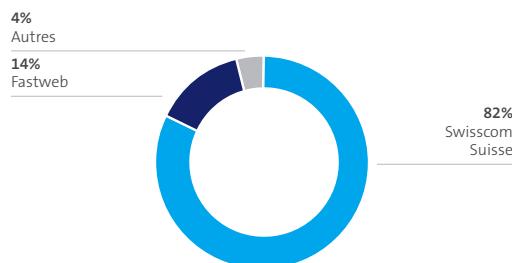
Compte de profits et pertes

En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Swisscom Suisse	8 396	8 500	-1,2%
Fastweb	2 141	2 562	-16,4%
Autres secteurs opérationnels	929	925	0,4%
Group Headquarters	1	1	-
Chiffre d'affaires avec clients externes	11 467	11 988	-4,3%
Swisscom Suisse	3 774	3 804	-0,8%
Fastweb	623	589	5,8%
Autres secteurs opérationnels	338	340	-0,6%
Group Headquarters et élimination	(151)	(134)	12,7%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599	-0,3%
Chiffre d'affaires net	11 467	11 988	-4,3%
Achats de biens et services	(2 402)	(2 665)	-9,9%
Charges de personnel	(2 513)	(2 518)	-0,2%
Autres charges d'exploitation	(2 388)	(2 510)	-4,9%
Propres prestations activées et autres produits	420	304	38,2%
Charges d'exploitation	(6 883)	(7 389)	-6,8%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599	-0,3%
Amortissements	(1 903)	(1 972)	-3,5%
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	2 681	2 627	2,1%
Dépréciation du goodwill	(1 555)	-	-
Résultat d'exploitation (EBIT)	1 126	2 627	-57,1%
Produits financiers et charges financières, nets	(311)	(365)	-14,8%
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	28	7,1%
Bénéfice avant impôts sur le résultat	845	2 290	-63,1%
Charge d'impôt sur le résultat	(151)	(502)	-69,9%
Bénéfice net	694	1 788	-61,2%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	683	1 813	-62,3%
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires	11	(25)	-
Nombre moyen d'actions en circulation (en mio.)	51,801	51,798	-
Bénéfice par action (en CHF)	13,19	35,00	-62,3%

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 11 467 millions, s'est replié de CHF 521 millions ou 4,3% par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant, le chiffre d'affaires a diminué de 2,3%. En baisse de 1,2%, le chiffre d'affaires de Swisscom Suisse avec la clientèle externe a atteint CHF 8 396 millions. La croissance de la clientèle et du volume à hauteur de CHF 404 millions n'a pas pu compenser l'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse qui s'établit à CHF 508 millions. Le chiffre d'affaires de Fastweb avec la clientèle externe exprimé en francs suisses est tombé de 16,4% à CHF 2 141 millions. En monnaie locale, le chiffre d'affaires net de Fastweb a reculé de 7,1%. La forte concurrence a entraîné une baisse des chiffres d'affaires dans les secteurs Clients privés et Petites et moyennes entreprises. Par ailleurs, le chiffre d'affaires de la division Wholesale a fléchi, tout comme la vente de marchandises. Le chiffre d'affaires des Autres secteurs opérationnels avec la clientèle externe a, quant à lui, progressé de 0,4% à CHF 929 millions, essentiellement sous l'effet des acquisitions d'entreprises réalisées par Swisscom IT Services.

Achats de biens et services

Par rapport à l'exercice précédent, les achats de biens et services ont diminué de CHF 263 millions ou 9,9%, à CHF 2 402 millions. A taux de change constant, cette baisse atteint 6,5% et s'explique surtout par le recul observé chez Swisscom Suisse et Fastweb. Dans le cas de Swisscom Suisse, ce repli est dû principalement à la baisse des prix du trafic, elle-même induite notamment par une réduction des tarifs d'itinérance et de terminaison. Pour Fastweb, les charges ont diminué en monnaie locale également, ce qui s'explique essentiellement par la baisse des prix de terminaison et un recul des charges liées aux achats de marchandises.

Charges de personnel

Les charges de personnel ont diminué de CHF 5 millions ou 0,2% à CHF 2 513 millions par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant, les charges de personnel ont crû de 1,1%. Cette augmentation résulte principalement de la hausse de l'effectif de Swisscom Suisse. Avec 20 061 équivalents plein-temps au 31 décembre 2011, l'effectif était supérieur de 2,6% ou 514 équivalents plein-temps à celui de l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par le renforcement du service à la clientèle et l'intégration de collaborateurs externes chez Swisscom Suisse; elle est également due aux acquisitions de sociétés et au relèvement des investissements dans le développement du réseau au plan national.

Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation ont diminué de CHF 122 millions ou 4,9% à CHF 2 388 millions par rapport à l'exercice précédent. A taux de change constant et corrigées de la provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée au premier trimestre 2010 pour Fastweb dans le cadre de la procédure concernant la TVA, les autres charges d'exploitation ont augmenté de 2,3% par rapport à l'exercice précédent. Cette progression est due à des dépenses plus élevées consenties dans les activités d'externalisation, de projet, mais aussi d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.

Propres prestations activées et autres produits

En 2011, les propres prestations activées et les autres produits ont augmenté de CHF 116 millions ou 38,2% pour s'établir à CHF 420 millions. Suite au règlement d'un litige juridique entre Fastweb et un autre opérateur de télécommunication, un produit unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions) a été perçu en 2011. A taux de change constant et après correction de ces effets exceptionnels, on observe une hausse de 21,1%, qui est liée au renforcement des activités d'investissement.

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) s'est replié de CHF 15 millions ou 0,3% à CHF 4 584 millions. Le résultat est influencé par l'évolution des taux de change et les effets exceptionnels enregistrés chez Fastweb. Suite au règlement d'un litige juridique avec un autre opérateur de télécommunication, Fastweb a reçu un paiement unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions), qui a été comptabilisé comme autre produit en 2011. Une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée pour Fastweb dans le cadre d'une procédure concernant la TVA avait en outre été comptabilisée en 2010. A taux de change constant et après correction des effets exceptionnels mentionnés pour Fastweb, l'EBITDA s'est replié de 2,5% par rapport à l'exercice précédent. Le fléchissement de l'EBITDA après correction est surtout dû au recul des résultats d'exploitation de Swisscom Suisse et de Fastweb.

Amortissements

Les amortissements ont diminué de CHF 69 millions ou 3,5% à CHF 1 903 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est principalement dû à Swisscom Suisse, dont une partie des éléments actifs de l'infrastructure de réseau ont atteint leur durée d'utilité en 2011, ce qui a entraîné une baisse des amortissements. Par ailleurs, la durée d'utilité des câbles à fibre optique est passée de 20 à 30 ans depuis l'exercice 2011. L'impact positif de ce changement sur les amortissements s'est chiffré à CHF 14 millions en 2011. Les amortissements comprennent les amortissements résultant des reprises de sociétés à hauteur de CHF 137 millions (exercice précédent: CHF 149 millions) qui, dans le cadre de la répartition du prix d'achat, ont été enregistrés au titre d'immobilisations incorporelles (relations clientèle et marque).

Dépréciation du goodwill

Conformément aux normes comptables IFRS, le maintien de la valeur du goodwill doit être vérifié une fois par an. Cette vérification se fonde sur le plan d'affaires, le taux de croissance à long terme et le taux d'intérêt prévu pour l'actualisation des flux de trésorerie projetés. La situation économique difficile en Italie et la hausse des taux d'intérêt laissent entrevoir des perspectives de croissance moroses et une augmentation des coûts du capital. A la lumière de ces prévisions, le plan d'affaires de la filiale italienne Fastweb a été adapté et la valeur de la participation corrigée d'EUR 1 276 millions (CHF 1 555 millions). Après déduction des effets fiscaux, le bénéfice net de Swisscom pour l'exercice 2011 se trouve grevé de CHF 1 189 millions. Au 31 décembre 2011, la valeur comptable des actifs nets de Fastweb (goodwill inclus) se montait à EUR 2,9 milliards (CHF 3,5 milliards).

Résultat financier net

Les charges financières nettes se sont améliorées de CHF 54 millions à CHF 311 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison d'un effet de change positif de CHF 61 millions. Lors de l'exercice précédent, la dissolution des relations de couverture faisant suite au remboursement anticipé de dettes bancaires avait entraîné des charges à hauteur de CHF 34 millions. Les charges d'intérêt nettes se sont élevées à CHF 274 millions en 2011 (exercice précédent: CHF 261 millions). Elles incluent notamment des pertes découlant de la couverture de taux pour un montant de CHF 38 millions (exercice précédent: bénéfice de CHF 13 millions).

Sociétés associées

Le poste sociétés associées regroupe principalement les parts de Belgacom International Carrier Services, Cinetrade et LTV Pages Jaunes. La quote-part du bénéfice des entreprises associées s'est accrue de CHF 2 millions à CHF 30 millions par rapport à l'exercice précédent. Les dividendes reçus de CHF 34 millions (exercice précédent: CHF 55 millions) concernent essentiellement 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 151 millions (exercice précédent: CHF 502 millions), ce qui correspond à un taux effectif de 17,9% (exercice précédent: 21,9%). La diminution du taux d'imposition effectif résulte avant tout de la correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb. De plus, la provision constituée au premier trimestre 2010 pour Fastweb dans le cadre de la procédure concernant la TVA 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 baissé de CHF 183 millions pour s'établir à CHF 182 millions par rapport à l'exercice précédent, du fait notamment d'un remboursement, au troisième trimestre 2011, d'impôts sur le résultat payés en trop lors des exercices précédents.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net a reculé de CHF 1 094 millions ou 61,2% à CHF 694 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul s'explique par une correction extraordinaire de la valeur comptable de Fastweb, qui a grevé le bénéfice net après impôts de CHF 1 189 millions. Corrigé de la réduction de valeur mentionnée, le bénéfice net a progressé de 5,3% ou CHF 95 millions, principalement en raison d'effets exceptionnels comptabilisés par Fastweb. Suite au règlement d'un litige juridique qui l'opposait à un autre opérateur de télécommunication, Fastweb a reçu un paiement unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions), qui a été comptabilisé au troisième trimestre 2011 comme autre produit. Une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) constituée pour Fastweb dans le cadre d'une procédure concernant la TVA avait déjà été enregistrée au premier trimestre 2010. En outre, la hausse du résultat financier n'est pas parvenue à compenser le repli du résultat d'exploitation après correction.

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 repliée de 62,3% par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 683 millions. Par voie de conséquence, le bénéfice par action a reculé de CHF 35,00 à CHF 13,19.

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	2011	2010	Variation
1 EUR	1,232	1,370	-10,1%
1 USD	0,881	1,038	-15,1%

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:

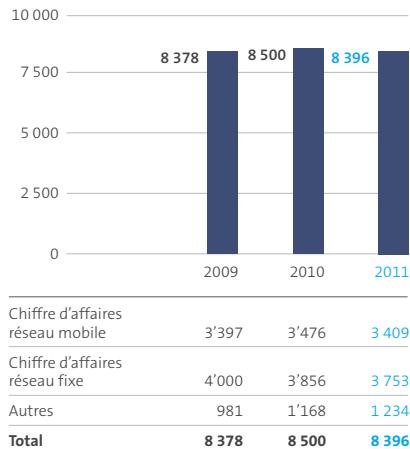
Evolution en %	Change en CHF	Variation au cours de change constants
Chiffre d'affaires net	-4,3%	-2,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	-0,3%	1,2%
Operating free cash flow	-17,7%	-17,7%

Les différences de conversion cumulées comptabilisées dans les capitaux propres sans incidence sur le résultat se montaient, fin 2011, à CHF 1 969 millions, en hausse de CHF 149 millions par rapport à l'exercice précédent. La conversion de monnaies a induit des effets fiscaux cumulés de CHF 381 millions (exercice précédent: CHF 270 millions). Ces différences de conversion sont présentées après déduction des effets fiscaux dans l'état consolidé de la situation financière.

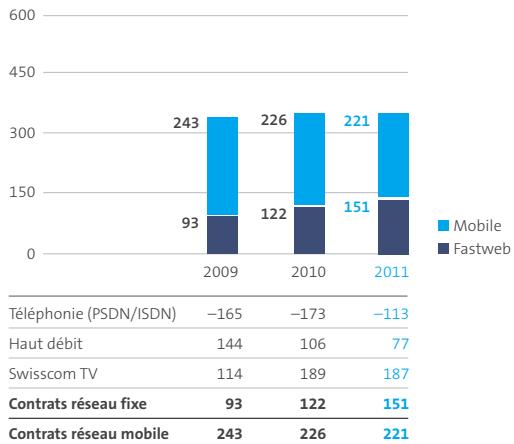
Marche des affaires des secteurs opérationnels

La présentation s'organise autour des secteurs suivants: 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.

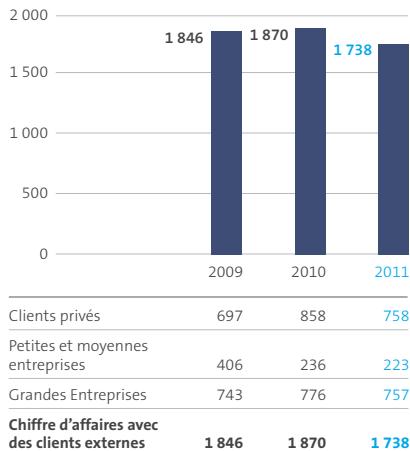
Evolution du chiffre d'affaires avec des clients externes de Swisscom Suisse en millions CHF



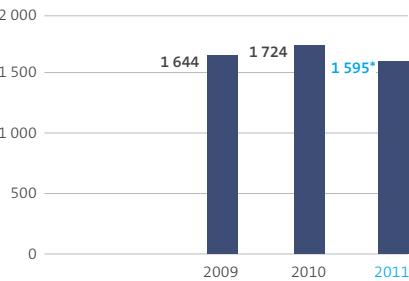
Variation des contrats clients Retail de Swisscom Suisse en milliers



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



Evolution des raccordements à haut débit de Fastweb en milliers



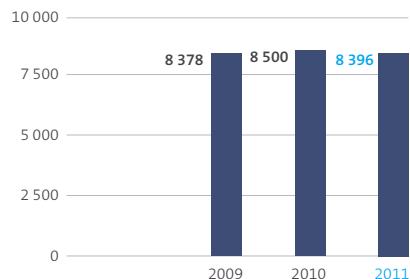
* Réduction de la base clientèle de 197 000 suite au règlement d'un litige.

Evolution du chiffre d'affaires et de la performance sectorielle

Swisscom Suisse

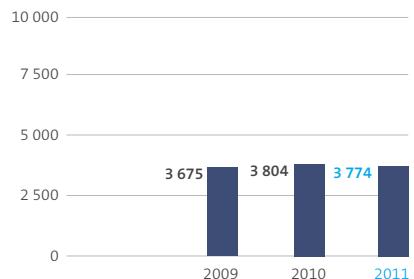
	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	8 396	8 500	-1,2%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	65	66	-1,5%
Chiffre d'affaires net Swisscom Suisse	8 461	8 566	-1,2%
Charges directes	(1 817)	(1 877)	-3,2%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(2 870)	(2 885)	-0,5%
Total des charges sectorielles	(4 687)	(4 762)	-1,6%
Résultat sectoriel avant amortissements	3 774	3 804	-0,8%
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,6	44,4	
Amortissements et dépréciations	(988)	(1 031)	-4,2%
Résultat sectoriel	2 786	2 773	0,5%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 400	1 204	16,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	12 096	11 716	3,2%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	3 120	3 233	-3,5%
Raccordements d'abonnés dégroupés en milliers	306	255	20,0%
Total raccordements téléphoniques en milliers	3 426	3 488	-1,8%
Raccordements à haut débit Retail en milliers	1 661	1 584	4,9%
Raccordements à haut débit Wholesale en milliers	181	226	-19,9%
Total raccordements à haut débit en milliers	1 842	1 810	1,8%
Raccordements Swisscom TV en milliers	608	421	44,4%
Raccordements mobiles en milliers	6 049	5 828	3,8%
Chiffre d'affaires moyen par raccordement mobile et par mois (ARPU)	47	49	-4,1%
Nombre de minutes moyen par raccordement mobile et par mois (AMPU)	122	119	2,5%

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



Clients privés	4'725	4'897	4 906
Petites et moyennes entreprises	1'090	1'123	1 127
Grandes Entreprises	1'686	1'732	1 754
Wholesale	877	748	609
Chiffre d'affaires avec des clients externes	8 378	8 500	8 396

Evolution d'EBITDA de Swisscom Suisse en millions CHF



Clients privés	2'917	3'008	2 958
Petites et moyennes entreprises	835	869	874
Grandes Entreprises	957	991	972
Wholesale	471	439	380
Réseau & IT	-1'505	-1'503	-1 410
EBITDA	3 675	3 804	3 774

- > Le nombre de clients Swisscom TV a bondi à 608 000 (+44,4%).
- > La progression du nombre de clients s'est poursuivie dans le domaine de la communication mobile (+3,8%).
- > Le nombre de clients disposant d'offres combinées est passé à 613 000 (+51,0%).
- > Le chiffre d'affaires généré par les offres combinées s'est envolé à CHF 676 millions (+94%).
- > Le chiffre d'affaires des services mobiles de données a progressé de CHF 50 millions (+11,5%).

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 104 millions ou 1,2% à CHF 8 396 millions par rapport à l'exercice précédent. La croissance de la clientèle et du volume à hauteur d'environ CHF 400 millions n'a pas pu compenser l'érosion des prix dans l'activité principale en Suisse qui s'établit à environ CHF 500 millions. Les offres combinées comme Vivo Casa, qui comprend un raccordement fixe associant téléphonie, Internet et télévision, restent très prisées. Début août 2011, Swisscom a lancé Vivo Tutto, la première offre combinée en Suisse englobant également un raccordement mobile. Fin 2011, 613 000 clients avaient opté pour des offres combinées. Le nombre de raccordements Swisscom TV a progressé de 187 000 ou 44,4% à 608 000 en l'espace d'un an. Le nombre de raccordements téléphoniques PSTN/ISDN a diminué de 113 000 ou 3,5% par rapport à l'année précédente, pour s'établir à 3,1 millions. Outre les défections de clients au profit des câblo-opérateurs, ce recul s'explique par le nombre croissant de raccordements d'abonnés dégroupés, qui ont augmenté de 51 000 pour s'établir à 306 000. Le dégroupage s'est traduit par une diminution des raccordements à haut débit des clients Wholesale (-45 000) à 181 000. En revanche, le nombre de raccordements à haut débit des clients finaux s'est accru de 77 000 ou 4,9% pour atteindre 1,66 million. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de raccordements de téléphonie mobile a progressé de 221 000 ou 3,8% à 6 millions. L'année dernière, Swisscom a vendu 1,5 million de terminaux mobiles (+5,7%), dont quelque 60% de type smartphones. La forte croissance des ventes de smartphones a certes entraîné une augmentation du subventionnement des appareils, mais aussi un doublement du trafic de données mobiles en l'espace d'un an. Le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de données a grimpé de CHF 50 millions ou 11,5% à CHF 485 millions. Conséquence des baisses de prix et des nouveaux modèles tarifaires, le chiffre d'affaires moyen par raccordement mobile et par mois (ARPU) a fléchi de 4,1% à CHF 47.

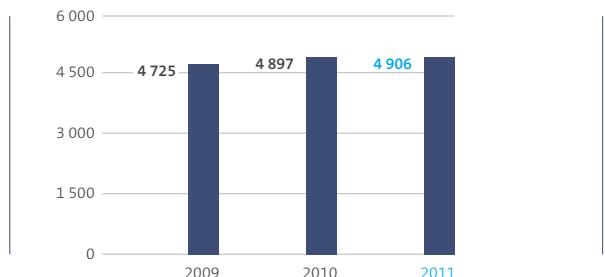
Le résultat sectoriel avant amortissements a diminué de CHF 30 millions ou 0,8% à CHF 3 774 millions par rapport à l'exercice précédent, notamment en raison du chiffre d'affaires. La réduction des dépenses dans le domaine de l'itinérance et de la terminaison a permis de compenser largement les coûts plus élevés d'acquisition et de fidélisation de clients ainsi que les dépenses en hausse dans le domaine de la publicité et de la vente. Le déploiement continu du réseau à fibre optique et de l'infrastructure de réseau générale notamment a entraîné une augmentation des investissements de CHF 196 millions ou 16,3% à CHF 1 400 millions par rapport à l'exercice précédent. La hausse de l'effectif de 380 équivalents plein-temps ou 3,2% à 12 096 équivalents plein-temps s'explique par le renforcement du service à la clientèle et l'intégration de collaborateurs externes.

Clients privés

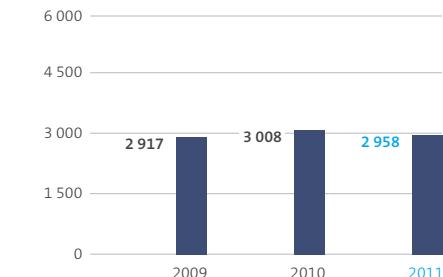
En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	4 906	4 897	0,2%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	241	293	-17,7%
Chiffre d'affaires net	5 147	5 190	-0,8%
Charges sectorielles	(2 189)	(2 182)	0,3%
Résultat sectoriel avant amortissements¹	2 958	3 008	-1,7%
Marge en % du chiffre d'affaires net	57,5	58,0	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	146	128	14,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 683	4 607	1,6%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	2 361	2 475	-4,6%
Raccordements à haut débit en milliers	1 452	1 396	4,0%
Raccordements Swisscom TV en milliers	589	409	44,0%
Raccordements mobiles en milliers	4 590	4 519	1,6%

¹ Ne contient pas de coûts de réseau propre.

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- > Le nombre de clients de téléphonie mobile s'est établi à 4,59 millions (+1,6%).
- > Le nombre de clients disposant d'offres combinées a bondi à 572 000 (+49,7%).
- > Le chiffre d'affaires généré par les offres combinées s'est envolé à CHF 627 millions (+96%).

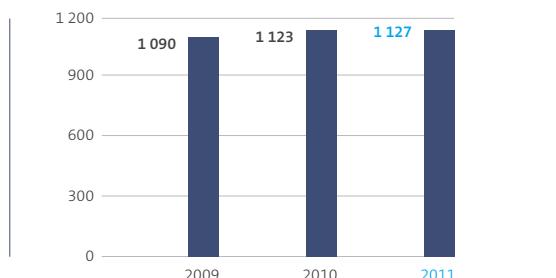
Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté de CHF 9 millions ou 0,2% pour atteindre CHF 4 906 millions. L'accroissement continu du nombre des clients, l'évolution positive des nouvelles offres combinées, l'augmentation des ventes de smartphones et, partant, l'utilisation plus intensive des services mobiles de données ont pratiquement annulé les effets de l'érosion des prix. Dans le domaine de la téléphonie mobile, le tassemement du chiffre d'affaires induit par l'érosion des prix et l'introduction de nouveaux modèles tarifaires (forfaits) s'est limité à CHF 14 millions ou 0,7%. Il a même pu être en partie compensé par l'utilisation croissante des services mobiles de données et l'augmentation du nombre de raccordements. Par rapport à 2010, le nombre de raccordements de téléphonie mobile affiche une progression de 71 000 ou 1,6% à 4,59 millions. S'agissant du réseau fixe, la croissance observée dans le domaine du haut débit, de Swisscom TV et des offres combinées a compensé en partie le tassemement du chiffre d'affaires réalisé dans les activités traditionnelles liées aux services vocaux et aux raccordements téléphoniques. Le nombre de raccordements à haut débit a progressé de 56 000 ou 4,0% à 1,45 million par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de clients Swisscom TV a bondi de 180 000 ou 44,0% en l'espace d'un an pour frôler les 600 000. Les offres combinées restent très prisées. Fin 2011, 572 000 clients privés disposaient d'offres combinées. Les charges sectorielles, d'un montant de CHF 2 189 millions, ont augmenté de CHF 7 millions ou 0,3% par rapport à l'exercice précédent. La baisse des coûts de terminaison et d'itinérance a compensé en grande partie les frais supplémentaires engendrés par la publicité et par les activités d'acquisition et de fidélisation de clients. Au final, le résultat sectoriel avant amortissements a fléchi de CHF 50 millions ou 1,7% à CHF 2 958 millions. La marge de résultat s'est rétrécie de 0,5% point de pourcentage à 57,5%. Le renforcement du service à la clientèle a entraîné une hausse de l'effectif de 1,6% à 4 683 équivalents plein-temps par rapport à l'exercice précédent.

Petites et moyennes entreprises

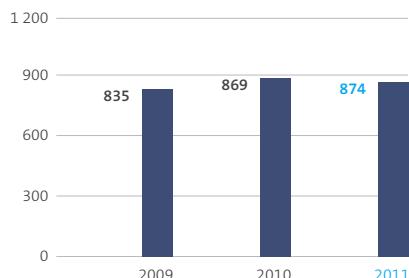
En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 127	1 123	0,4%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	48	52	-7,7%
Chiffre d'affaires net	1 175	1 175	-
Charges sectorielles	(301)	(306)	-1,6%
Résultat sectoriel avant amortissements¹	874	869	0,6%
Marge en % du chiffre d'affaires net	74,4	74,0	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	15	9	66,7%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	824	733	12,4%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	517	512	1,0%
Raccordements à haut débit en milliers	177	158	12,0%
Raccordements mobiles en milliers	516	492	4,9%

¹ Ne contient pas de coûts de réseau propre.

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- > Le chiffre d'affaires réalisé avec des clients externes a légèrement augmenté (+0,4%).
- > La marge de résultat a progressé à 74,4% (+0,4 point de pourcentage).
- > Le nombre de raccordements dans les domaines du haut débit (+12,0%) et de la téléphonie mobile (+4,9%) a augmenté.

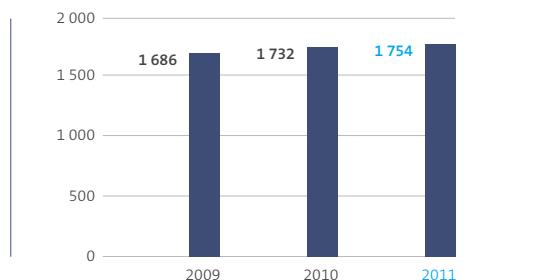
Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 4 millions ou 0,4% à CHF 1 127 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique avant tout par l'accroissement du nombre de raccordements de téléphonie mobile ainsi que par la hausse des chiffres d'affaires provenant des services mobiles de données. Malgré une baisse du volume et des tarifs due à l'augmentation du nombre d'offres combinées, le chiffre d'affaires généré dans le domaine du réseau fixe est resté quasiment au niveau de l'exercice précédent. Dans le domaine de la téléphonie mobile, le nombre de raccordements a enregistré une hausse de 24 000 ou 4,9% à 516 000. Les raccordements à haut débit affichent une progression de 19 000 ou 12,0% à 177 000 par rapport à l'exercice précédent. Quant aux raccordements Swisscom TV, leur nombre est passé à 19 000, ce qui représente une augmentation de 7 000 par rapport à l'exercice précédent. Les charges sectorielles, d'un montant de CHF 301 millions, ont légèrement diminué par rapport à 2010. Le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de CHF 5 millions ou 0,6% à CHF 874 millions. La marge de résultat, en progression de 0,4%, s'établit à 74,4%. L'effectif, en hausse de 12,4% par rapport à l'exercice précédent, se monte à 824 équivalents plein-temps.

Grandes Entreprises

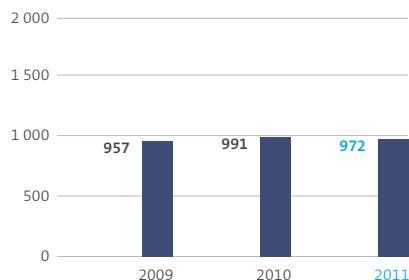
En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 754	1 732	1,3%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	111	126	-11,9%
Chiffre d'affaires net	1 865	1 858	0,4%
Charges sectorielles	(893)	(867)	3,0%
Résultat sectoriel avant amortissements¹	972	991	-1,9%
Marge en % du chiffre d'affaires net	52,1	53,3	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	111	80	38,7%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	2 404	2 312	4,0%
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en milliers	242	246	-1,6%
Raccordements à haut débit en milliers	32	30	6,7%
Raccordements mobiles en milliers	943	817	15,4%

¹ Ne contient pas de coûts de réseau propre.

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- > Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté (+0,4%).
- > Le résultat sectoriel avant amortissements s'est contracté (-1,9%).
- > Le nombre de raccordements a augmenté dans les domaines du haut débit (+6,7%) et de la téléphonie mobile (+15,4%).

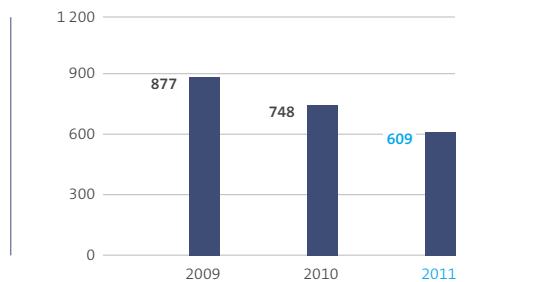
Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 22 millions ou 1,3% à CHF 1 754 millions par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des activités générant une forte croissance (induite par la reprise d'Axept SA) ainsi que la vigueur de la demande de services mobiles de données ont compensé 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. Les charges sectorielles se sont accrues de CHF 26 millions à CHF 893 millions suite, notamment, à l'étoffement de l'effectif. En conséquence, le résultat sectoriel avant amortissements s'est contracté de CHF 19 millions ou 1,9% à CHF 972 millions et la marge de résultat est passée de 53,3% à 52,1%. L'effectif a augmenté de 92 équivalents plein-temps ou 4,0% à 2 404 équivalents plein-temps, essentiellement en raison de l'intégration de collaborateurs externes.

Wholesale

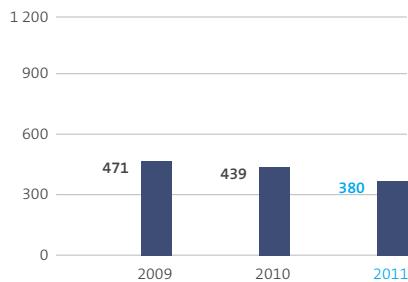
En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	609	748	-18,6%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	388	505	-23,2%
Chiffre d'affaires net	997	1 253	-20,4%
Charges sectorielles	(617)	(814)	-24,2%
Résultat sectoriel avant amortissements¹	380	439	-13,4%
Marge en % du chiffre d'affaires net	38,1	35,0	
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	110	100	10,0%
Raccordements à haut débit en milliers	181	226	-19,9%
Raccordements d'abonnés dégroupés en milliers	306	255	20,0%

¹ Ne contient pas de coûts de réseau propre.

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



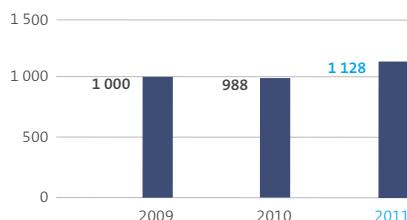
- La baisse des tarifs de terminaison et d'itinérance a entraîné un recul des chiffres d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile.
- Fin 2011, 306 000 raccordements d'abonnés étaient dégroupés en Suisse.

Au cours du dernier exercice, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 139 millions ou 18,6% à CHF 609 millions. Le chiffre d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile a reculé par rapport à 2010, principalement en raison de la baisse des tarifs de terminaison et d'itinérance. 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 de 45 000 ou 19,9% à 181 000, tandis que le nombre de raccordements d'abonnés dégroupés a augmenté de 51 000 ou 20,0% à 306 000. Le chiffre d'affaires réalisé avec les autres secteurs s'est contracté de CHF 117 millions ou 23,2% à CHF 388 millions, notamment suite à la baisse des tarifs de terminaison et d'itinérance. Les charges sectorielles ont reculé de CHF 197 millions ou 24,2% à CHF 617 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement sous l'effet de la réduction des tarifs de terminaison et d'itinérance. Le fléchissement du résultat sectoriel avant amortissements de CHF 59 millions ou 13,4% à CHF 380 millions est dû essentiellement au 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. En l'espace d'un an, l'effectif a enregistré une hausse de 10,0%, pour s'établir à 110 équivalents plein-temps.

Réseau & Informatique

En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Charges d'exploitation	(1 581)	(1 667)	−5,2%
Propres prestations activées et autres produits	171	165	3,6%
Résultat sectoriel avant amortissements	(1 410)	(1 502)	−6,1%
Amortissements et dépréciations	(832)	(870)	−4,4%
Résultat sectoriel	(2 242)	(2 372)	−5,5%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 128	988	14,2%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 075	3 964	2,8%

Evolution des investissements en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- > Des gains d'efficacité ont permis de réduire les charges d'exploitation (−5,2%).
- > La poursuite du déploiement du réseau à fibre optique a entraîné une hausse des investissements (+14,2%).

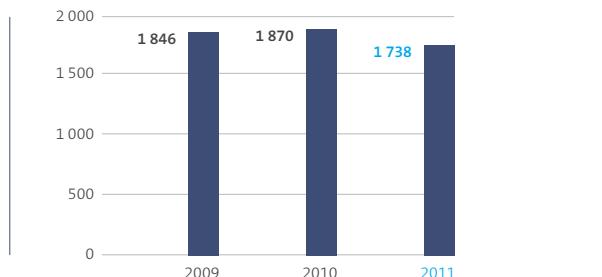
Le résultat sectoriel avant amortissements a enregistré une progression de CHF 92 millions ou 6,1% à CHF −1 410 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution est due à la baisse des charges d'exploitation, elle-même induite essentiellement par des économies de coûts résultant de gains d'efficacité et par la diminution des charges liées aux mesures d'accompagnement lors de suppressions de postes.

Le résultat sectoriel a progressé de CHF 130 millions ou 5,5% à CHF −2 242 millions par rapport à l'exercice précédent en raison de la hausse du résultat sectoriel avant amortissements et de la baisse des amortissements. Ces derniers reculent de CHF 38 millions ou 4,4% à CHF 832 millions. Courant 2011, une partie des éléments de réseau actifs de l'infrastructure de réseau a atteint la durée d'utilité prévue, ce qui a entraîné une réduction des amortissements. Par ailleurs, l'allongement de la durée d'utilité des câbles à fibre optique, qui est passée de 20 à 30 ans à partir de l'exercice 2011, a également contribué à la diminution des amortissements. Le déploiement continu du réseau à fibre optique a entraîné une augmentation des investissements de CHF 140 millions ou 14,2% à CHF 1 128 millions par rapport à l'exercice précédent. Durant la période sous revue, l'intégration de collaborateurs externes s'est traduite par une hausse de l'effectif de 111 équivalents plein-temps ou 2,8% à 4 075 équivalents plein-temps.

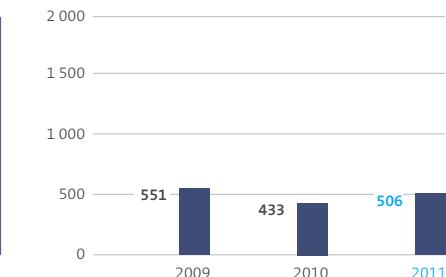
Fastweb

En millions EUR ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 738	1 870	-7,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	8	10	-
Chiffre d'affaires net	1 746	1 880	-7,1%
Charges sectorielles	(1 240)	(1 447)	-14,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	506	433	16,9%
Marge en % du chiffre d'affaires net	29,0	23,0	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	448	427	4,9%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	3 081	3 123	-1,3%
Raccordements à haut débit en milliers	1 595	1 724	-7,5%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions EUR



Evolution d'EBITDA en millions EUR



- > Le chiffre d'affaires net a baissé (-7,1%).
- > La marge EBITDA après correction s'est repliée à 25,8% (-1 point de pourcentage).
- > La vigueur du franc a exercé un impact négatif sur le chiffre d'affaires et l'EBITDA.

Le chiffre d'affaires net de Fastweb s'est contracté d'EUR 134 millions ou 7,1% à EUR 1 746 millions, principalement en raison du durcissement de la concurrence et de la pression sur les prix. Dans le secteur Clients privés, la vente de marchandises a en outre sensiblement baissé et le contrôle de la solvabilité des nouveaux clients a été renforcé.

Ces mesures contribueront à réduire les charges liées aux pertes sur créances pour l'année à venir. Sous l'effet de la concurrence acharnée, la forte pression sur les prix ne s'est pas relâchée et le chiffre d'affaires moyen par client haut débit s'est replié de quelque 10% par rapport à l'exercice précédent. En conséquence, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients privés a baissé d'EUR 100 millions ou 11,7% à EUR 758 millions durant la période sous revue. Suite au règlement de litiges qui l'opposait à un autre opérateur de télécommunication en septembre 2011, Fastweb a réduit le nombre de ses clients de près de 197 000 et cédé les relations clients correspondantes à l'autre opérateur. En contrepartie, Fastweb recevra en 2012 un paiement unique d'EUR 56 millions, qui a été comptabilisé au troisième trimestre 2011 comme autre produit. Les litiges existants ayant été réglés, Fastweb ne prévoit aucune répercussion négative sur les chiffres d'affaires à l'avenir. Corrigé du transfert de clientèle mentionné précédemment, le nombre de raccordements à haut débit a augmenté de 68 000 ou 3,9% à 1,6 million en l'espace d'un an. A la fin du premier trimestre 2011, Fastweb, en collaboration avec Sky Italia, a lancé une nouvelle offre combinée portant sur la télévision par satellite et Internet à haut débit. Depuis son lancement, près de 71 000 clients ont opté pour cette offre. Le chiffre d'affaires réalisé avec les tiers dans le secteur des grandes entreprises, hors Wholesale, a augmenté d'EUR 9 millions ou 1,7% à EUR 537 millions, et ce malgré une baisse des chiffres d'affaires réalisés avec des équipements informatiques.

Le résultat sectoriel avant amortissements a atteint EUR 506 millions, ce qui correspond à une hausse d'EUR 73 millions ou 16,9% par rapport à 2010. Une procédure concernant la taxe sur la valeur ajoutée ayant été ouverte contre Fastweb au premier trimestre 2010, une provision d'EUR 70 millions a été comptabilisée dans les autres charges d'exploitation. Corrigé des effets exceptionnels, le résultat sectoriel avant amortissements a reculé d'EUR 53 millions ou 10,5% à

EUR 450 millions. La marge de résultat après correction atteint 25,8%, en repli de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

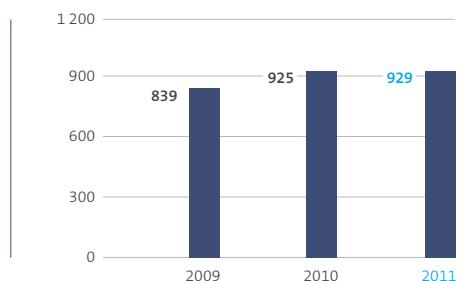
En baisse de 1,3% ou 42 équivalents plein-temps par rapport à l'exercice précédent, l'effectif s'est établi à 3 081 équivalents plein-temps fin 2011. Les investissements ont augmenté d'EUR 21 millions ou 4,9% à EUR 448 millions. Le rapport entre les investissements et le chiffre d'affaires net était de 25,7% (exercice précédent: 22,7%). Quelque 40% des investissements consentis étaient directement liés à la croissance de la clientèle.

Dans les états financiers consolidés de Swisscom, la faiblesse de l'euro a eu un effet négatif sur le chiffre d'affaires et sur le résultat sectoriel avant amortissements. Le taux de change moyen CHF/EUR appliqué a diminué de 10,1% par rapport à la même période de l'année précédente. Le chiffre d'affaires net a reculé de 16,5% en francs suisses, et de 7,1% en monnaie locale. Quant au résultat sectoriel avant amortissements, il a progressé de 5,8% en francs suisses et de 16,9% en monnaie locale.

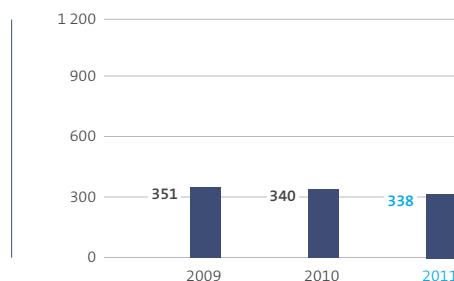
Autres secteurs opérationnels

En millions CHF ou selon indication	2011	2010	Variation
Chiffre d'affaires avec clients externes	929	925	0,4%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	809	811	-0,2%
Chiffre d'affaires net	1 738	1 736	0,1%
Charges sectorielles	(1 400)	(1 396)	0,3%
Résultat sectoriel avant amortissements	338	340	-0,6%
Marge en % du chiffre d'affaires net	19,4	19,6	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	169	130	30,0%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 515	4 368	3,4%

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



- Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté (+0,4%).
- Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié (-0,6%).

Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a augmenté de CHF 4 millions ou 0,4% à CHF 929 millions. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 4 millions ou 0,8% à CHF 531 millions par rapport à 2010. Principalement due aux acquisitions d'entreprises, cette hausse a pu être compensée en grande partie par la baisse des chiffres d'affaires réalisés dans le cadre des activités de projet. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a diminué de CHF 2 millions ou 0,2% à CHF 809 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce recul s'explique essentiellement par la baisse des achats de prestations d'autres secteurs auprès de Swisscom IT Services par rapport à 2010, baisse qui a été compensée par l'augmentation des chiffres d'affaires en raison des prestations de construction fournies par cablex, l'entreprise spécialisée dans la construction, l'exploitation et l'entretien d'infrastructures de Swisscom Participations.

De l'ordre de CHF 1 400 millions, les charges sectorielles ont augmenté de CHF 4 millions ou 0,3% par rapport à l'exercice précédent. Cette progression est due notamment aux acquisitions d'entreprises réalisées par Swisscom IT Services et à la hausse des prestations de construction fournies par cablex. Elle a toutefois été compensée presque entièrement par des charges moins élevées en raison de la diminution du chiffre d'affaires dans les activités de projet et par d'autres économies de coûts chez Swisscom IT Services. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié très légèrement de CHF 2 millions ou 0,6% à CHF 338 millions. Avec 4 515 équivalents plein-temps fin 2011, l'effectif était supérieur de 3,4% ou 147 équivalents plein-temps à celui de l'exercice précédent. Cette évolution résulte principalement des acquisitions d'entreprises et des besoins accrus en ressources de cablex. D'un montant de CHF 169 millions, les investissements ont augmenté de CHF 39 millions ou 30,0% par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse, s'explique par le renforcement des activités d'investissement de Swisscom IT Services et de Swisscom Immeubles.

Group Headquarters

Le résultat d'exploitation avant amortissements s'est péjoré de CHF 6 millions ou 4,9% à CHF -129 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution est due avant tout à la nécessité de constituer de nouvelles provisions dans le cadre de la restructuration.

Aperçu trimestriel 2010 et 2011

En millions CHF ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2011
Compte de profits et charges										
Chiffre d'affaires net	2 953	2 993	3 030	3 012	11 988	2 862	2 860	2 816	2 929	11 467
Achats de biens et services	(642)	(626)	(671)	(726)	(2 665)	(599)	(578)	(552)	(673)	(2 402)
Charges de personnel	(651)	(644)	(583)	(640)	(2 518)	(635)	(638)	(588)	(652)	(2 513)
Autres charges d'exploitation	(676)	(572)	(594)	(668)	(2 510)	(577)	(578)	(574)	(659)	(2 388)
Propres prestations activées et autres produits	74	79	76	75	304	75	78	148	119	420
Résultat d'exploitation (EBITDA)	1 058	1 230	1 258	1 053	4 599	1 126	1 144	1 250	1 064	4 584
Amortissements et dépréciations	(501)	(489)	(488)	(494)	(1 972)	(478)	(466)	(469)	(490)	(1 903)
Dépréciation du goodwill	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 555)	(1 555)
Résultat d'exploitation (EBIT)	557	741	770	559	2 627	648	678	781	(981)	1 126
Résultat financier net	(64)	(100)	(113)	(88)	(365)	(42)	(94)	(79)	(96)	(311)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	4	7	7	10	28	4	5	9	12	30
Résultat avant impôts sur le résultat	497	648	664	481	2 290	610	589	711	(1 065)	845
Charge d'impôt sur le résultat	(120)	(151)	(129)	(102)	(502)	(136)	(101)	(145)	231	(151)
Bénéfice net	377	497	535	379	1 788	474	488	566	(834)	694
Part des actionnaires de Swisscom SA	394	494	536	389	1 813	469	485	564	(835)	683
Part des actionnaires minoritaires	(17)	3	(1)	(10)	(25)	5	3	2	1	11
Bénéfice par action (en CHF)	7,61	9,54	10,35	7,50	35,00	9,05	9,36	10,89	(16,11)	13,19
Chiffre d'affaires net										
Swisscom Suisse	2 091	2 132	2 177	2 166	8 566	2 084	2 104	2 117	2 156	8 461
Fastweb	672	659	624	621	2 576	562	546	492	551	2 151
Autres secteurs opérationnels	408	420	451	457	1 736	422	430	433	453	1 738
Group Headquarters	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7
Elimination inter-secteurs	(219)	(220)	(223)	(234)	(896)	(208)	(221)	(228)	(233)	(890)
Chiffre d'affaires net total	2 953	2 993	3 030	3 012	11 988	2 862	2 860	2 816	2 929	11 467
Résultat sectoriel avant amortissements										
Swisscom Suisse	929	972	1 012	891	3 804	947	947	985	895	3 774
Fastweb	82	203	188	116	589	139	152	212	120	623
Autres secteurs opérationnels	81	86	98	75	340	70	79	89	100	338
Group Headquarters	(32)	(28)	(36)	(27)	(123)	(25)	(30)	(30)	(44)	(129)
Elimination inter-secteurs	(2)	(3)	(4)	(2)	(11)	(5)	(4)	(6)	(7)	(22)
Total résultat sectoriel (EBITDA)	1 058	1 230	1 258	1 053	4 599	1 126	1 144	1 250	1 064	4 584
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles										
Swisscom Suisse	222	259	303	420	1 204	270	333	378	419	1 400
Fastweb	144	149	128	164	585	126	123	141	162	552
Autres secteurs opérationnels	19	24	36	51	130	32	36	45	56	169
Group Headquarters	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1
Elimination inter-secteurs	(2)	(1)	(5)	(8)	(16)	(6)	(5)	(8)	(8)	(27)
Total des investissements	383	431	462	627	1 903	422	487	556	630	2 095
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps										
Swisscom Suisse	11 811	11 710	11 665	11 716	11 716	11 814	11 942	12 131	12 096	12 096
Fastweb	3 119	3 133	3 125	3 123	3 123	3 103	3 101	3 106	3 081	3 081
Autres secteurs opérationnels	4 160	4 296	4 381	4 368	4 368	4 394	4 431	4 428	4 515	4 515
Group Headquarters	337	341	340	340	340	353	355	367	369	369
Total effectif	19 427	19 480	19 511	19 547	19 547	19 664	19 829	20 032	20 061	20 061
Operating free cash flow	742	674	607	489	2 512	463	548	522	535	2 068
Dettes nettes	8 537	9 227	8 807	8 848	8 848	8 559	9 356	8 789	8 309	8 309

Aperçu trimestriel 2010 et 2011

En millions CHF ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2011
Swisscom Suisse										
Chiffre d'affaires et résultats										
Clients privés	481	512	542	506	2 041	492	513	532	490	2 027
Petites et moyennes entreprises	110	120	125	120	475	116	123	127	122	488
Grandes Entreprises	143	153	152	152	600	150	160	159	151	620
Wholesale	98	93	92	77	360	75	66	70	63	274
Chiffre d'affaires téléphonie mobile	832	878	911	855	3 476	833	862	888	826	3 409
Clients privés	538	532	531	537	2 138	526	524	528	535	2 113
Petites et moyennes entreprises	151	152	152	150	605	150	150	149	150	599
Grandes Entreprises	185	182	180	185	732	178	179	176	180	713
Wholesale	105	95	95	86	381	86	84	79	79	328
Chiffre d'affaires réseau fixe	979	961	958	958	3 856	940	937	932	944	3 753
Clients privés	21	23	27	28	99	30	32	37	44	143
Petites et moyennes entreprises	1	1	2	1	5	2	1	3	2	8
Grandes Entreprises	2	1	3	2	8	3	2	3	3	11
Chiffre d'affaires produits convergents	24	25	32	31	112	35	35	43	49	162
Petites et moyennes entreprises	—	1	1	—	2	1	—	1	1	3
Grandes Entreprises	32	33	31	50	146	39	47	41	54	181
Chiffre d'affaires des solutions	32	34	32	50	148	40	47	42	55	184
Clients privés	146	139	157	177	619	153	144	135	191	623
Petites et moyennes entreprises	9	9	6	12	36	7	8	7	7	29
Grandes Entreprises	52	65	65	64	246	57	54	52	66	229
Wholesale	1	4	—	2	7	2	1	2	2	7
Chiffre d'affaires autres	208	217	228	255	908	219	207	196	266	888
Clients privés	1 186	1 206	1 257	1 248	4 897	1 201	1 213	1 232	1 260	4 906
Petites et moyennes entreprises	271	283	286	283	1 123	276	282	287	282	1 127
Grandes Entreprises	414	434	431	453	1 732	427	442	431	454	1 754
Wholesale	204	192	187	165	748	163	151	151	144	609
Chiffre d'affaires avec clients externes	2 075	2 115	2 161	2 149	8 500	2 067	2 088	2 101	2 140	8 396
Résultat sectoriel avant amortissements										
Clients privés	747	778	789	694	3 008	753	747	761	697	2 958
Petites et moyennes entreprises	210	220	224	215	869	214	220	223	217	874
Grandes Entreprises	237	252	252	250	991	230	246	250	246	972
Wholesale	119	109	102	109	439	102	92	96	90	380
Réseau & IT	(384)	(386)	(356)	(376)	(1 502)	(352)	(358)	(345)	(355)	(1 410)
Elimination inter-secteurs	—	(1)	1	(1)	(1)	—	—	—	—	—
Total résultat sectoriel (EBITDA)	929	972	1 012	891	3 804	947	947	985	895	3 774
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,4	45,6	46,5	41,1	44,4	45,4	45,0	46,5	41,5	44,6

Aperçu trimestriel 2010 et 2011

En milliers ou selon indication	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2011
Swisscom Suisse										
Données opérationnelles										
Clients privés	2 581	2 542	2 507	2 475	2 475	2 444	2 412	2 383	2 361	2 361
Petites et moyennes entreprises	514	513	513	512	512	512	513	516	517	517
Grandes Entreprises	251	249	247	246	246	245	244	244	242	242
Raccordements PSTN/ISDN	3 346	3 304	3 267	3 233	3 233	3 201	3 169	3 143	3 120	3 120
Raccordements d'abonnés dégroupés	192	219	238	255	255	270	285	297	306	306
Total raccordements téléphoniques	3 538	3 523	3 505	3 488	3 488	3 471	3 454	3 440	3 426	3 426
Clients privés	1 333	1 349	1 369	1 396	1 396	1 413	1 421	1 432	1 452	1 452
Petites et moyennes entreprises	148	152	155	158	158	162	166	171	177	177
Grandes Entreprises	28	29	29	30	30	30	31	32	32	32
Raccordements à haut débit Retail	1 509	1 530	1 553	1 584	1 584	1 605	1 618	1 635	1 661	1 661
Wholesale	293	260	240	226	226	214	202	192	181	181
Raccordements à haut débit	1 802	1 790	1 793	1 810	1 810	1 819	1 820	1 827	1 842	1 842
Clients privés	268	308	348	409	409	455	497	539	589	589
Petites et moyennes entreprises	7	9	10	12	12	14	15	17	19	19
Raccordements Swisscom TV	275	317	358	421	421	469	512	556	608	608
Clients privés Postpaid	2 201	2 207	2 221	2 231	2 231	2 218	2 220	2 198	2 191	2 191
Clients privés Prepaid	2 180	2 180	2 198	2 213	2 213	2 222	2 230	2 244	2 249	2 249
Petites et moyennes entreprises	466	475	482	489	489	494	500	506	512	512
Grandes Entreprises	744	764	789	817	817	844	876	908	943	943
Téléphonie mobile contrat simple	5 591	5 626	5 690	5 750	5 750	5 778	5 826	5 856	5 895	5 895
Clients privés	57	63	68	75	75	80	84	121	150	150
Petites et moyennes entreprises	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Téléphonie mobile produits convergents	59	65	71	78	78	83	87	124	154	154
Raccordements mobiles	5 650	5 691	5 761	5 828	5 828	5 861	5 913	5 980	6 049	6 049
Clients privés	40	42	45	41	42	39	41	42	39	40
Petites et moyennes entreprises	89	95	97	90	93	85	90	91	87	88
Grandes Entreprises	67	70	68	64	67	61	63	60	55	60
ARPU téléphonie mobile par mois en CHF	47	50	52	48	49	46	48	49	46	47
Clients privés	99	101	101	105	102	105	107	106	107	106
Petites et moyennes entreprises	203	213	212	214	211	205	211	211	211	210
Grandes Entreprises	168	168	162	164	166	156	156	151	148	153
AMPU téléphonie mobile par mois en minutes	116	119	118	122	119	120	123	121	122	122
Trafic Retail en millions de minutes	2 434	2 269	2 162	2 297	9 162	2 242	2 052	1 980	2 122	8 396
Trafic Wholesale en millions de minutes	2 642	2 394	2 222	2 381	9 639	2 363	2 170	2 056	2 142	8 731

En millions EUR ou selon indication

Fastweb	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2010	1 ^{er} tri-mestre	2 ^e tri-mestre	3 ^e tri-mestre	4 ^e tri-mestre	2011
Clients privés										
Petites et moyennes entreprises										
Clients privés	223	218	217	200	858	191	194	186	187	758
Petites et moyennes entreprises	60	63	55	58	236	56	56	54	57	223
Grandes entreprises	177	189	195	215	776	186	188	177	206	757
Chiffre d'affaires avec clients externes	460	470	467	473	1 870	433	438	417	450	1 738
Résultat sectoriel (EBITDA)	57	143	141	92	433	107	123	177	99	506
Raccordements à haut débit en milliers	1 678	1 694	1 712	1 724	1 724	1 733	1 741	1 560	1 595	1 595

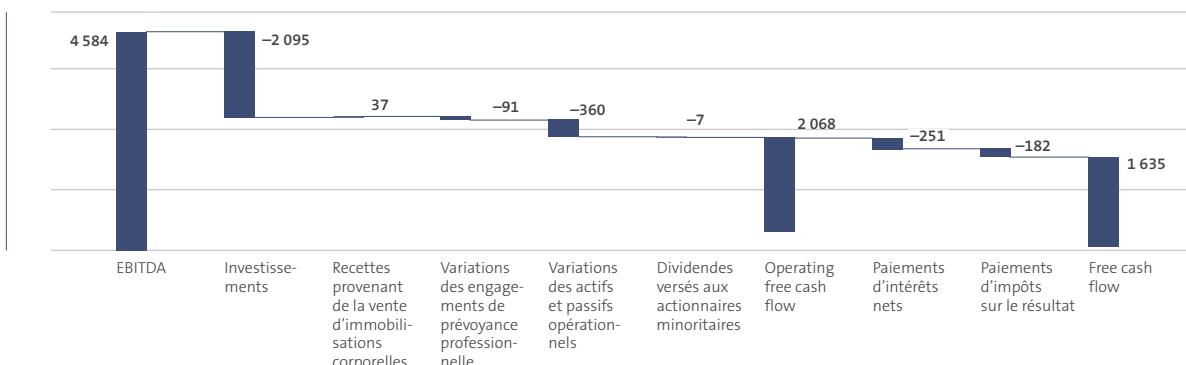
Situation financière et patrimoine du groupe

Situation financière

Flux de trésorerie

En millions CHF	2011	2010	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599	(15)
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(2 095)	(1 903)	(192)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	37	34	3
Variation des engagements de prévoyance professionnelle	(91)	(229)	138
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	(360)	19	(379)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(7)	(8)	1
Operating free cash flow	2 068	2 512	(444)
Paiements d'intérêts nets	(251)	(284)	33
Paiements d'impôts sur le résultat	(182)	(365)	183
Free cash flow	1 635	1 863	(228)
Flux de trésorerie nets d'investissement financiers	113	(6)	119
Constitution et remboursement de passifs financiers, net	(723)	(544)	(179)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(1 088)	(1 036)	(52)
Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb	(92)	(246)	154
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	(11)	(40)	29
Diminution nette des liquidités	(166)	(9)	(157)

Free cash flow en millions CHF



Le free cash flow opérationnel a diminué de CHF 444 millions ou 17,7% à CHF 2 068 millions. Ce recul est essentiellement dû à l'augmentation de l'actif circulant net et à l'accroissement des investissements, ces derniers ayant bondi de CHF 192 millions 10,1% à CHF 2 095 millions, principalement en raison du développement de l'infrastructure de télécommunication en Suisse. La hausse de l'actif circulant net résulte en grande partie d'un volume de créances plus élevé pour Swisscom Suisse et d'une diminution des dettes des fournisseurs. Par ailleurs, la variation de l'actif circulant net pour 2011 comprend une créance pour Fastweb d'un montant de CHF 69 millions dans le cadre du règlement de litiges ainsi que des paiements de provisions à hauteur de CHF 49 millions pour procédures réglementaires. L'exercice précédent, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) et la variation de l'actif circulant net englobaient une provision d'un montant de

CHF 102 millions constituée pour Fastweb dans le cadre de la procédure concernant la TVA. Les engagements de prévoyance ont diminué de CHF 138 millions par rapport à l'exercice précédent, sous l'effet de la baisse notable des paiements de cotisations. Les paiements d'impôts sur le résultat ont reculé de CHF 183 millions à CHF 182 millions par rapport à 2010, du fait notamment d'un remboursement, au troisième trimestre 2011, d'impôts sur le résultat payés en trop les exercices précédents. 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 723 millions nets. Les dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA en 2011 se sont élevés à CHF 1 088 millions (exercice précédent: CHF 1 036 millions). La procédure de rachat des intérêts minoritaires de Fastweb s'est achevée au premier trimestre 2011 et le solde d'un montant d'EUR 71 millions (CHF 92 millions) a été payé. Le prix global pour le rachat des actions encore en circulation de Fastweb s'est élevé à EUR 256 millions (CHF 342 millions).

Patrimoine

Etat de la situation financière

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010	Variation
Actifs			
Liquidités et placements à court terme	387	605	-36,0%
Clients et autres débiteurs	2 978	2 742	8,6%
Immobilisations corporelles	8 222	7 899	4,1%
Goodwill	4 664	6 261	-25,5%
Autres immobilisations incorporelles	1 879	2 023	-7,1%
Sociétés associées et placements à long terme	429	646	-33,6%
Actifs d'impôt	356	372	-4,3%
Autres actifs courants et non courants	535	527	1,5%
Total des actifs	19 450	21 075	-7,7%
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	8 831	9 772	-9,6%
Fournisseurs et autres crébiteurs	2 190	2 215	-1,1%
Engagements de prévoyance professionnelle	1 977	1 283	54,1%
Provisions	903	862	4,8%
Pasifs d'impôt	281	588	-52,2%
Autres passifs courants et non courants	972	1 005	-3,3%
Total des passifs	15 154	15 725	-3,6%
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 272	5 330	-19,8%
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	20	20,0%
Total des capitaux propres	4 296	5 350	-19,7%
Total des passifs et des capitaux propres	19 450	21 075	-7,7%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	22,1%	25,4%	

L'état de la situation financière présente une baisse de CHF 1,6 milliard ou 7,7% à CHF 19,4 milliards, principalement en raison d'une correction de valeur d'EUR 1,3 milliard (CHF 1,6 milliard) sur le goodwill de Fastweb. Au 31 décembre 2011, la valeur comptable des actifs nets de Fastweb (goodwill inclus) se montait à EUR 2,9 milliards (CHF 3,5 milliards).

En millions CHF	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011	Variation
Immobilisations corporelles	8 176	7 899	8 222	323
Goodwill	6 664	6 261	4 664	(1 597)
Autres immobilisations incorporelles	2 358	2 023	1 879	(144)
Autres actifs, nets	(787)	(817)	(552)	265
Actifs opérationnels, net	16 411	15 366	14 213	(1 153)
Dettes nettes	(9 141)	(8 848)	(8 309)	539
Engagement de prévoyance professionnelle	(827)	(1 283)	(1 977)	(694)
Impôts sur le résultat	(521)	(216)	75	291
Parts dans des sociétés associées	228	231	233	2
Autres	62	100	61	(39)
Capitaux propres	6 212	5 350	4 296	(1 054)

Goodwill

Après correction de la valeur de Fastweb, la valeur comptable nette du poste Goodwill s'élève à CHF 4 664 millions, somme dont la majeure partie concerne Swisscom Suisse (CHF 3 390 millions). Ce goodwill résulte principalement du rachat, en 2007, de la participation de 25% dans Swisscom Mobile SA qui avait été cédée à Vodafone en 2001. Après le rachat, les activités liées au réseau mobile, au réseau fixe et aux solutions ont été regroupées sur le plan organisationnel pour donner naissance à la nouvelle société Swisscom (Suisse) SA. Le risque d'évaluation de ce goodwill est très faible. La valeur comptable nette du goodwill de Fastweb se monte, après correction, à EUR 492 millions (CHF 598 millions). Les Autres secteurs opérationnels présentent un goodwill de CHF 136 millions.

Prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance, qui figurent dans les états financiers consolidés sont évalués conformément aux normes comptables IFRS. Fin 2011, les engagements de prévoyance selon les normes IFRS atteignaient CHF 1 977 millions. La baisse du taux d'actualisation et un rendement de placement négatif ont entraîné une perte actuarielle de CHF 781 millions comptabilisée sans influence sur le résultat dans les capitaux propres. 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 1,7 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 nettement inférieur.

Capitaux propres

Les capitaux propres ont diminué de CHF 1 054 millions ou 19,7% à CHF 4 296 millions, principalement en raison du versement de dividendes à hauteur de CHF 1 088 millions et des pertes nettes de CHF 655 millions directement comptabilisées dans les capitaux propres, qui excèdent le bénéfice net établi à CHF 694 millions. Les pertes nettes directement comptabilisées dans les capitaux propres englobent des pertes actuarielles sans incidence sur les liquidités liées à des plans de prévoyance, à hauteur de CHF 781 millions, et des pertes latentes de CHF 149 millions découlant des conversions de devises des filiales étrangères. Le cours de change CHF/EUR étant passé de 1,250 fin 2010 à 1,216 au 31 décembre 2011, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères comptabilisées dans les capitaux propres atteignaient à cette date CHF 1 588 millions (après impôts).

Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Fin 2011, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 535 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

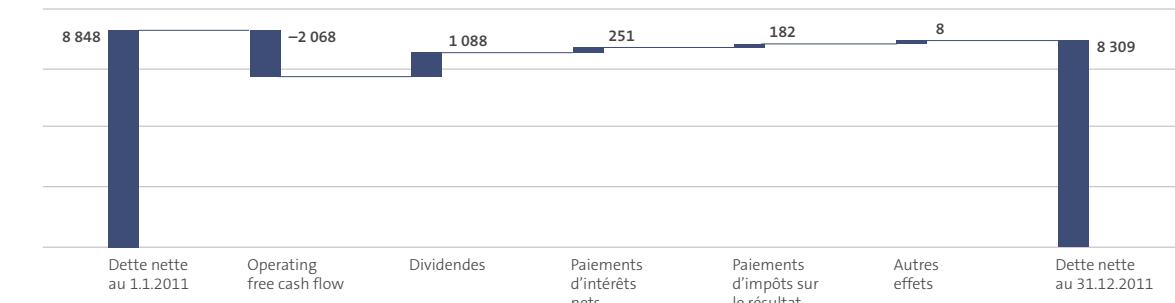
et d'évaluation divergentes. En vertu des principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est possible de distribuer ni le capital-actions ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Au 31 décembre 2011, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 472 millions.

Dette nette

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

En millions CHF ou selon indication	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011	Variation
Dettes nettes	9 141	8 848	8 309	-6,1%
Ratio fonds étrangers/total bilan	72,0%	74,6%	77,9%	
Ratio dettes nettes/capitaux propres	1,5	1,7	1,9	0,2
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,9	1,9	1,8	(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 1,9 pour s'établir à 1,8. Les années précédentes, tirant profit des conditions avantageuses du marché des capitaux, Swisscom a poursuivi l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relatives aux passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 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 2011 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	130	—	—	—	—	130
Prêts bancaires	150	37	857	—	85	1 129
Emprunts obligataires	250	550	1 750	2 100	500	5 150
Placements privés	150	132	552	600	—	1 434
Passifs résultant de contrats de location-financement	10	3	9	15	623	660
Autres passifs financiers	10	—	2	—	—	12
Total	700	722	3 170	2 715	1 208	8 515

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 visioconférences vont continuer d'entraîner une explosion des besoins en bande passante et du volume du trafic. Swisscom a anticipé cette évolution en démarrant l'extension de son réseau à fibre optique sur son réseau fixe. Pour ce faire, Swisscom a opté pour une approche multifibre: outre la concurrence entre infrastructures avec d'autres plateformes (réseaux câblés), la solution retenue permet la compétition entre exploitants de réseau à fibre optique et préserve une innovation maximale dans l'architecture de réseau et la fourniture de services. Le développement des nœuds de transmission locaux et le recours aux technologies DSL complètent le déploiement du réseau à fibre optique, en vue d'accroître à court et moyen termes la couverture de réseau et les bandes passantes. Swisscom applique les normes de téléphonie les plus récentes, comme le HSPA/HSPA+, afin d'augmenter la capacité du réseau mobile et, partant, de faire face à la progression du volume de données sur ce même réseau. L'entreprise a en outre commencé à équiper les premiers sites de la nouvelle génération de téléphonie mobile LTE (Long Term Evolution) – qui autorise des débits et des volumes de données plus élevés – et mis en service, à titre pilote, des sites d'antennes LTE dans sept régions touristiques. Un élargissement à d'autres sites dépendra notamment de l'obtention des fréquences de téléphonie mobile nécessaires, qui pourront être acquises dans le cadre d'une procédure d'adjudication en 2012. A cette occasion, toutes les concessions de communication mobile pour la période allant jusqu'à 2028 seront réattribuées par le biais d'encheres. Swisscom est titulaire de concessions de radiocommunication mobile GSM et UMTS qui arriveront à échéance respectivement fin 2013 et 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 à fibre optique propre à l'entreprise assurant des connexions à haut débit et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique.

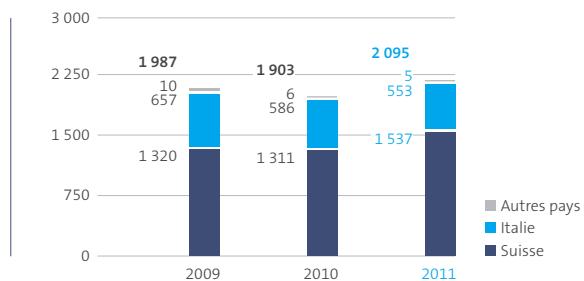
Investissements réalisés en 2011

En millions CHF ou selon indication	2009	2010	2011	Variation
Investissements répétitifs ¹	487	507	566	11,6%
Nouvelle infrastructure de réseau (Next Generation Network) ²	387	448	596	33,0%
Projets	345	249	238	-4,4%
Swisscom Suisse	1 219	1 204	1 400	16,3%
Fastweb	657	585	552	-5,6%
Autres secteurs opérationnels	121	130	169	30,0%
Group Headquarters et élimination	(10)	(16)	(26)	62,5%
Total des investissements	1 987	1 903	2 095	10,1%
Investissements en % du chiffre d'affaires net.	16,6	15,9	18,3	

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

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

Evolution des investissements en millions CHF



Les investissements de Swisscom ont augmenté en 2011 de 10,1% à CHF 2 095 millions, ce qui correspond à 18,3% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 15,9%). 67% des investissements sont revenus à Swisscom Suisse, 26% à Fastweb et 8% aux Autres secteurs opérationnels. A taux de change constant, la hausse atteint 13,4% et s'explique principalement par la recrudescence des activités d'investissement pour Swisscom Suisse et les Autres secteurs opérationnels.

Swisscom Suisse

Au sein de Swisscom Suisse, les investissements ont augmenté de CHF 196 millions ou 16,3% par rapport à l'exercice précédent à CHF 1 400 millions et représentent 16,5% du chiffre d'affaires. Cette hausse s'explique avant tout par le déploiement continu du réseau à fibre optique et d'autres éléments de l'infrastructure de réseau. En 2010, les premiers contrats de coopération portant sur l'extension du réseau à fibre optique en Suisse ont été signés. La Commission fédérale de la concurrence (Comco) a toutefois critiqué certaines clauses contractuelles dans un rapport publié en septembre 2011. Aussi Swisscom a-t-elle commencé à analyser avec ses partenaires les adaptations possibles pour les contrats existants. Les premiers contrats ont été modifiés en conséquence. En raison de la procédure d'adjudication par enchères des licences de téléphonie mobile prévue en 2012 et du déploiement du réseau à fibre optique, Swisscom table l'an prochain sur une hausse du volume d'investissement.

Fastweb

Les investissements consentis par Fastweb ont diminué de CHF 33 millions ou 5,6% à CHF 552 millions par rapport à l'exercice précédent. En monnaie locale, il en résulte une hausse d'EUR 21 millions ou 4,9%. Elle s'explique par le relèvement des investissements engagés dans l'infrastructure informatique et de réseau. En 2011, le montant des investissements induits par les clients s'est établi à environ 40% (exercice précédent: 41%) du total des investissements.

Autres secteurs opérationnels

Le volume des investissements des Autres secteurs opérationnels a augmenté de CHF 39 millions ou 30,0% à CHF 169 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est essentiellement imputable aux investissements plus élevés consentis par Swisscom Immeubles SA et Swisscom IT Services. Cette dernière a investi en 2011 CHF 69 millions, principalement dans le remplacement et le développement de l'infrastructure informatique, comme les serveurs, les systèmes de sauvegarde, les terminaux de postes de travail et les installations de logiciels.

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 14 février 2012. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'a eu lieu.

Prévisions

Perspectives financières

En milliards CHF	2011 effectif	2012 perspectives ¹
Chiffre d'affaires net	11,5	11,4
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4,6	4,4
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	2,1	2,2 ²

¹ Converti au cours de change CHF/EUR de 1.23

² Exclue des concessions de communication mobile

Avec un cours de change moyen de CHF 1,23 pour un euro, Swisscom table pour l'exercice 2012 sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,4 milliards, en légère baisse, et sur un EBITDA de CHF 4,4 milliards. La croissance de la clientèle et les chiffres d'affaires générés par les nouvelles activités ne vont sans doute pas pouvoir compenser entièrement l'érosion persistante des prix. Outre le recul de la marge (dépendant du chiffre d'affaires), Swisscom prévoit une augmentation des coûts de prévoyance, sans incidence sur les liquidités, de CHF 70 millions qui va peser sur l'EBITDA.

Fastweb table sur un chiffre d'affaires stable d'EUR 1,6 milliard. Ces prévisions n'englobent pas les activités wholesale (hubbing) à faible marge. Il est également prévu, ces prochaines années, de réduire les chiffres d'affaires y relatifs réalisés avec les autres fournisseurs dans le domaine de l'interconnexion. Par rapport à 2011, l'EBITDA de Fastweb devrait légèrement augmenter et les investissements prévus devraient diminuer, ce qui se traduira par une hausse du free cash flow en 2012. En Suisse, les clients sont très attachés à la qualité. Numéro un du marché pour la qualité de ses réseaux et de ses services, Swisscom entend consolider sa position en réalisant des investissements élevés, à hauteur de CHF 2,2 milliards en 2012. Sur ce montant, CHF 1,7 milliard sera investi dans les activités suisses, ce qui correspond à une hausse de CHF 100 millions. Les dépenses liées à l'acquisition des fréquences de téléphonie mobile ne sont pas comprises dans cette somme. Swisscom table sur des investissements comparables pour les exercices suivants. A moyen terme, l'entreprise compte raccorder directement à la fibre optique 30% des habitations et des commerces suisses. Dans les autres zones, un mix de technologies optimal permettra d'accroître la performance du réseau et d'améliorer la qualité des services.

Si les objectifs sont atteints en 2012, Swisscom devrait proposer à l'Assemblée générale de 2013 le versement d'un dividende de CHF 22 par action, et ce malgré les dépenses supplémentaires liées à l'acquisition des fréquences de téléphonie mobile.

Risques

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

Système de gestion des risques

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

Objectifs

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

Organisation

Le Conseil d'administration délègue l'application du système ERM au CEO du groupe, qui confie cette tâche au CFO. L'unité d'organisation centrale responsable de la gestion des risques est directement subordonnée au CFO. Elle gère et coordonne d'un point de vue méthodique toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques. Swisscom garantit ainsi un ERM global à l'échelle du groupe et assure l'établissement de rapports correspondants. Dans le cadre de leur fonction, les collaborateurs chargés de tâches relevant de la gestion des risques jouissent d'un droit illimité à l'information, d'accès et de consultation.

Swisscom utilise des instruments spécifiques dans certains domaines à risque. En matière de gestion du risque financier, on évalue et on gère les risques de taux d'intérêt et les risques de change au moyen d'outils quantitatifs (analyses de sensibilité). Pour leur part, des collaborateurs en charge de la communication du groupe surveillent et gèrent les risques de réputation et les risques de marque.

Processus

Les risques principaux auxquels sont exposés Swisscom SA et les sociétés du groupe sont identifiés lors d'une évaluation complète des risques. La gestion de chaque risque identifié est confiée à un responsable. Pour garantir l'identification, l'évaluation et le traitement précoce des risques – ce qui suppose leur prise en compte dans la planification stratégique – l'unité d'organisation centrale chargée de la gestion des risques travaille en étroite collaboration avec le service stratégique et d'autres services concernés. Sont répertoriés les risques liés à la stratégie, à l'exploitation, à la conformité et au rapport financier. Gérés selon une stratégie dédiée, les risques sont évalués en fonction de leur probabilité de survenance et de leur incidence qualitative ou quantitative en cas de survenance. Les répercussions possibles de chaque risque sont comparées à l'aide des indicateurs clés qui entrent en ligne de compte dans l'établissement du rapport. Le profil de risques ainsi établi fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à jour trimestriels. Il représente tous les risques sus-

ceptibles de menacer le succès d'une entreprise. Le comité Révision du Conseil d'administration et la Direction du groupe de Swisscom sont informés chaque trimestre des risques importants, de leurs incidences possibles et de l'état des mesures; le Conseil d'administration reçoit ces informations une fois par année. Swisscom recourt à un outil de gestion des risques mis en œuvre de manière centralisée pour gérer et analyser les risques à l'échelle du groupe.

Des informations relatives au système de contrôle interne, à la gestion de la conformité et à la révision interne figurent dans le rapport de gouvernement d'entreprise, au chapitre 3.9 Instruments de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe.

Généralités sur la situation en matière de risques

Les changements relatifs à la technologie, à la régulation, à la concurrence et au comportement de la clientèle représentent autant de facteurs de risques potentiels. Les services de télécommunication établis continuent à perdre du terrain. L'accroissement du nombre de clients, l'augmentation du volume et la commercialisation de nouveaux services doivent permettre de compenser la baisse du chiffre d'affaires liée à l'activité principale traditionnelle. Par ailleurs, les incertitudes qui pèsent sur l'évolution de la conjoncture attisent l'insécurité ambiante (notamment chez les clients et les fournisseurs). En conséquence, il est possible que certains risques s'accentuent considérablement pour Swisscom. Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) induit, à long terme, des adaptations fondamentales assorties de risques dans les domaines du capital humain, de la technologie et du modèle commercial. Les décisions futures en matière de réglementation constituent un risque latent susceptible d'avoir des répercussions importantes sur la santé financière de Swisscom. La liste des principaux facteurs de risques présentée ci-après vient étayer les points mentionnés précédemment.

Facteurs de risque

Marché des télécommunications

Des pressions en faveur d'un changement se font sentir sous l'effet d'un marché des télécommunications en pleine mutation (notamment en raison de la nouvelle attribution des fréquences de téléphonie mobile), de différentes restructurations et de la concurrence croissante émanant de fournisseurs de services sans infrastructure de télécommunication propre. Il est encore trop tôt pour savoir quelles technologies et quels services parviendront à s'imposer. Pour gagner de nouveaux clients et proposer des services multimédias, il est indispensable d'intégrer aux derniers développements un nombre toujours plus important de technologies et d'appareils. Or l'intégration et l'exploitation de nouvelles infrastructures sont des opérations qui s'accompagnent de risques considérables au niveau des interfaces avec l'infrastructure existante. Leur survenance peut provoquer un retard dans la mise en œuvre de la stratégie et engendrer une baisse de la satisfaction de la clientèle. Swisscom s'emploie, au travers d'un programme de transformation, à adapter la culture d'entreprise, le capital humain ainsi que l'organisation fonctionnelle et structurelle. La prise de mesures de gestion des risques dans le domaine des réseaux et de l'informatique permet de réduire les risques technologiques.

Politique et réglementation

Les dispositions relatives au droit des télécommunications et au droit des cartels comportent, pour Swisscom, un certain nombre de risques susceptibles de modifier durablement la rentabilité et le patrimoine de l'entreprise et, partant, d'influer sur la structure des produits et des services ainsi que sur les activités d'investissement. Au premier plan figurent d'une part les réglementations sur les prix, par exemple pour l'itinérance sortante (outbound roaming) ou les lignes louées, qui pèsent sur le chiffre d'affaires de Swisscom. D'autre part, les menaces de sanctions ou les sanctions infligées relevant du droit de la concurrence, notamment dans le cadre des contrats de coopération en matière de fibre optique, réduisent la marge de manœuvre de Swisscom.

De nouvelles initiatives relatives à la révision de la loi sur les télécommunications (LTC) et à son ordonnance (OST) accroissent en outre le risque réglementaire. Sont notamment concernées la réglementation des frais d'itinérance, de la téléphonie mobile, de la fibre optique et de la neutralité du réseau ainsi que de l'extension du service universel haut débit. S'agissant de la réglementation de l'accès, des changements apportés à la méthode de calcul des coûts auraient également des incidences négatives pour Swisscom.

Enfin, on est aussi en présence d'un risque lorsque la Commission de la concurrence (Comco) accuse Swisscom de domination du marché et de comportement abusif, et menace de lui infliger ou lui inflige des amendes de l'ordre de plusieurs millions. Par le passé, les accusations de la Comco se sont révélées infondées dans la plupart des cas. Toutefois, de telles procédures ternissent la réputation de Swisscom également en cas d'issue favorable à l'entreprise.

Déploiement du réseau à fibre optique

Au travers du projet Fibre to the home (FTTH), Swisscom équipe son réseau de bandes passantes plus élevées afin de maintenir sa position sur le marché très concurrencé du haut débit. En effet, des bandes passantes élevées sont une condition indispensable pour exploiter tous les services de demain basés sur la technologie IP. Le déploiement du réseau implique des investissements considérables, qui doivent être amortis sur plusieurs décennies. Afin de limiter les coûts, Swisscom privilégie, dans la mesure du possible, la conclusion de partenariats pour la construction du réseau. Dans son rapport final publié en septembre 2011, le secrétariat de la Comco a confirmé qu'il existait des risques contractuels et concurrentiels très importants en la matière. Ces risques ont entraîné la suspension des activités de coopération en cours et la renégociation des contrats. Depuis, la majorité d'entre eux ont été renégociés avec succès. En plus de la pression liée à la concurrence et à la réglementation, Swisscom court le risque considérable de devoir construire son réseau plus rapidement que prévu et sans partenaire. Or un tel risque pourrait plomber sa rentabilité.

Capital humain et transformation

Du fait de l'évolution constante des conditions-cadres et des marchés, un changement culturel est nécessaire au sein de l'entreprise. Les principaux défis à relever concernent la motivation des collaborateurs, la maîtrise simultanée de la croissance et de l'efficacité, la faculté d'adaptation professionnelle du personnel et l'attractivité sur le marché du travail.

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

Le marché italien pourrait faire l'objet d'une consolidation susceptible de 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 pour la croissance planifiée de Fastweb et pourraient mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires dans les secteurs du haut débit et de la communication mobile. Le test de dépréciation réalisé en 2011 s'est soldé par une dépréciation extraordinaire d'EUR 1,3 milliard, en raison de la situation économique difficile en Italie et des perspectives de croissance moroses sur ce marché. Le maintien de la valeur des actifs nets de Fastweb comptabilisés dans les comptes consolidés à hauteur d'EUR 2,9 milliards (y compris la valeur résiduelle du goodwill) dépend en particulier de la réalisation des objectifs financiers intégrés dans le plan d'affaires (croissance du chiffre d'affaires, amélioration de la marge EBITDA et réduction du taux d'investissement). Si la croissance future devait être moins importante que prévu, Swisscom court le risque de devoir procéder à une nouvelle dépréciation. La plus grande incertitude règne en outre concernant l'évolution des taux d'intérêt, une hausse risquant d'entraîner une nouvelle correction de valeur.

Interruption des activités

Les activités de Swisscom dépendent dans une large mesure des infrastructures techniques, telles que les réseaux de communication ou les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente à la fois un risque financier et un risque de réputation. Des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles ou des actes criminels imputables à des tiers (par exemple virus informatiques ou piratage) pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. Pour réduire ce risque, Swisscom a éla-

boré un programme intitulé Business Continuity Management (BCM), qui garantit la restauration des services interrompus dans les meilleurs délais possibles. Redondances, plans d'urgence, réglementations en matière de suppléance et sites de repli sont autant de mesures qui doivent permettre à Swisscom de fournir les prestations convenues en tout temps et de manière fiable.

Technologies de l'information

La technologie TDM basée sur la commutation de circuits arrive au terme de son cycle de vie et doit être remplacée. La technologie IP, qui permet de transmettre les données par paquets via le protocole Internet, présente des avantages techniques, fonctionnels et financiers. D'où son introduction au sein de Swisscom Suisse dans le cadre de plusieurs projets. Compte tenu de l'architecture informatique existante très complexe de Swisscom, ces projets s'accompagnent de risques élevés tant dans la phase de mise en œuvre que dans la phase d'exploitation. De tels risques sont susceptibles de nuire à la compétitivité (du fait, par exemple, du lancement retardé de nouveaux services sur les lignes de fibre optique) et de générer des frais supplémentaires.

Environnement et santé

Par le passé, les éventuelles nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique – par exemple celui des antennes ou des appareils de communication mobile – ont fait l'objet de nombreuses discussions. Avec l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse applique un principe de précaution. Contrairement à l'Union européenne, le pays a fixé, pour les installations des stations de base, des valeurs limites qui assurent une protection dix fois plus élevée. 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 concernant notamment 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.

Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où l'intensité accrue des précipitations ainsi que la hausse des températures moyennes et extrêmes pourraient empêcher le bon fonctionnement des réseaux de télécommunication de Swisscom, certaines stations de base et certains centraux de télécommunication étant directement menacés.

Instabilité économique

La crise de la dette en Europe et la forte volatilité des marchés et des changes sont à l'origine d'un contexte d'instabilité général. De grandes incertitudes pèsent sur l'évolution de la conjoncture. Swisscom surveille la situation à l'aide de différents instruments appropriés. La progression du chômage, la vigueur du franc suisse et le recul de la performance économique constituent les principaux risques.

Dans le sillage du tassement économique, comPlan, l'institution de prévoyance de Swisscom, connaît un déficit de couverture. Le Conseil de fondation de comPlan examine différentes mesures visant à garantir la stabilité financière de l'institution à long terme.

Responsabilité d'entreprise

Nous assumons
nos responsabilités.

Les quatre thèmes
stratégiques et les
autres engagements
de Swisscom.

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise



Mode de vie et mode
de travail durables



Utilisation
durable des ressources



Communication
pour tous



Employeur
responsable

| Page 89–93

| Page 96–104

| Pages 105–110

| Page 111–117

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise	77 Contexte et principes 81 Thèmes stratégiques 85 Gouvernance et mise en œuvre 88 Satisfaction de la clientèle
Mode de vie et mode de travail durables	89 Principes et objectifs 89 Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés 91 Green ICT pour clients commerciaux 92 Technologies de communication à faible rayonnement 93 Partenariats 96 Principes et objectifs 96 Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique 98 Climat 99 Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise 101 Indicateurs environnementaux en Suisse 102 Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement 102 Gestion des risques des fournisseurs 104 Affiliations et partenariats
Utilisation durable des ressources	105 Principes et objectifs 105 Service universel 106 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence en matière de médias 108 Initiative «Internet à l'école» 109 Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap 110 Affiliations et partenariats
Communication pour tous	111 Principes et objectifs en Suisse 112 Politique du personnel 112 Développement du personnel 113 Recrutement de personnel 114 Santé et sécurité au travail 115 Diversity, mais égalité des salaires 116 Satisfaction des collaborateurs 116 Affiliations et partenariats 117 L'effectif du personnel en chiffres
Employeur responsable	118 Festivals, musées, fondations 118 Sports de neige 119 Promotion économique 119 Corporate Giving et personnes en détresse 120 Initiative «Pionniers du climat» 120 Solar Impulse
Engagement social et culturel	121 Processus d'innovation 122 Succès
Innovation et développement	123 Evaluation externe de Swisscom 123 Classements 2011
Certificats et distinctions	124 Périmètre du rapport 125 Directives et niveau d'application 126 Certification de SGS
Informations sur l'établissement du rapport selon les Lignes directrices GRI	

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

Swisscom a développé sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, regroupé les mesures sous quatre grands thèmes et consolidé la gouvernance interne. En 2011, Swisscom a mis davantage l'accent sur sa responsabilité à long terme en interne, et fait en sorte que le client en prenne conscience.

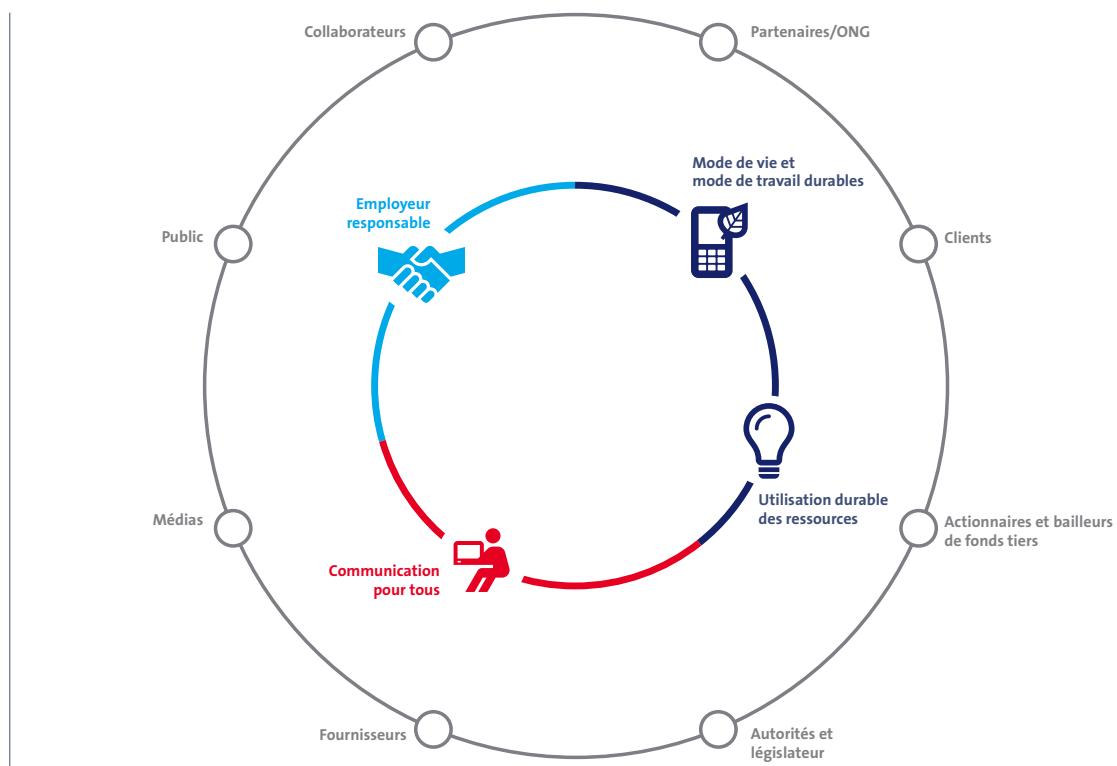
Contexte et principes

Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. D'ailleurs, l'un des principes essentiels des valeurs fondamentales de l'entreprise précise que Swisscom assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Ce principe n'est du reste pas nouveau, puisque Swisscom a instauré un système de gestion de l'environnement dès 1998.

C'est pourquoi la stratégie d'entreprise embrasse une vision entrepreneuriale à long terme et privilégie la prise en compte des aspects économiques, écologiques et sociaux.



Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques



Swisscom recherche le dialogue avec ses parties prenantes les plus 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 2011 également, les attentes et les demandes des parties prenantes ont été directement intégrées au sein de projets concrets. Chez Swisscom, la gestion des parties prenantes est organisée de manière décentralisée, de façon à garantir une grande proximité et de rester toujours en contact avec ces dernières. Parmi les nombreuses parties prenantes, les huit groupes ci-après influent le plus fortement sur la stratégie d'entreprise de Swisscom:

- > **Clients:** Swisscom s'enquiert systématiquement des besoins auprès de ses clients privés. Ainsi, les Customer Relationship Managers identifient les besoins des clients directement aux Customer Touch Points. Les clients commerciaux font quant à eux l'objet d'enquêtes trimestrielles, portant notamment sur les questions du développement durable. Swisscom entretient en outre 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. Dans l'ensemble, il ressort de ces enquêtes que les clients réclament une politique des prix attrayante, une certaine transparence sur le marché, un marketing responsable, une couverture de l'ensemble du territoire, un réseau stable, des technologies de communication à faible rayonnement ainsi que des produits et services durables.
- > **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 irrégularités est invité à les dénoncer. En interne, le comité Révision rattaché au Conseil d'administration (Audit Committee) enregistre les déclarations en cas de dénonciations des irrégularités (whistleblowing). Les requêtes de collaborateurs concernent les domaines suivants: partenariats sociaux, formation professionnelle et continue, diversité (Diversity), santé et sécurité au travail.

- > **Fournisseurs:** dans le cadre de la gestion des relations avec les fournisseurs, les services des achats traitent de sujets tels que les résultats des évaluations, les négociations des objectifs et le respect des mesures. Une fois par an, les services des achats se réunissent avec leurs principaux fournisseurs à l'occasion du Key Supplier Day. Ce faisant, la minimisation des risques et la responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement sont au cœur des réflexions.
- > **Actionnaires et bailleurs de fonds tiers:** parallèlement à l'Assemblée générale annuelle, Swisscom favorise les échanges avec ses actionnaires lors de présentations aux analystes, de roadshows ou de conférences téléphoniques régulières. De surcroît, Swisscom entretient des contacts ciblés avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation dans le domaine du développement durable. Les actionnaires et les bailleurs de fonds tiers attendent en premier lieu de la part de Swisscom croissance, rentabilité et innovation.
- > **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. La partie prenante des partenaires et des ONG accorde une importance toute particulière à un partenariat actif et à un engagement tant sur le plan social qu'environnemental.
- > **Autorités:** Swisscom entretient des échanges réguliers et intensifs avec diverses autorités, notamment en ce qui concerne le déploiement du réseau de téléphonie mobile. Les applications de données mobiles connaissent un succès croissant auprès de la clientèle. Toutefois, si la communication mobile est largement appréciée et utilisée, l'infrastructure requise n'est, quant à elle, pas toujours acceptée. Le développement du réseau se trouve donc à la croisée d'intérêts divergents. Swisscom entretient depuis des années un dialogue avec les riverains et les communes. «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, l'accord conclu dans le cadre de «DIALOGmodel» garantit aux responsables communaux des informations régulières concernant la planification du réseau sur leur territoire et leur permet, lors de projets de construction, de désigner d'autres emplacements appropriés. D'autres thèmes font également l'objet d'un échange régulier entre Swisscom et les autorités, par exemple dans le cadre du séminaire de deux jours «Internet à l'école» organisé chaque année, auquel sont conviés les responsables TIC des directions cantonales de l'instruction. Les autorités attendent de la part de Swisscom qu'elle assume délibérément ses responsabilités vis-à-vis du public et plus particulièrement des jeunes.
- > **Législateur:** Swisscom s'occupe de questions politiques et réglementaires et défend ses intérêts en informant les partis politiques, les autorités et les associations. La partie prenante du législateur exige que Swisscom respecte les règles de conformité (Compliance).
- > **Médias:** le travail de Swisscom avec les médias est fondé sur des principes journalistiques professionnels.

Caractère significatif/matrice d'importance

Les thèmes essentiels pour Swisscom et ses parties prenantes sont résumés dans la matrice d'importance. Celle-ci regroupe les points qui doivent être traités dans le cadre des quatre thèmes stratégiques liés à la responsabilité d'entreprise. Des informations approfondies sur ces points sont disponibles dans ce chapitre. La matrice regroupe en outre d'autres thèmes importants ayant une influence sur la stratégie d'entreprise de Swisscom, présentés plus loin dans le Rapport financier. La matrice d'importance est une représentation graphique simplifiée de ces thèmes importants, voire essentiels, pour Swisscom et ses parties prenantes. Swisscom suit les points présentés avec une grande attention et leur accorde des priorités différentes. Les thèmes situés dans la partie supérieure droite ont la priorité absolue; ils sont de la plus haute importance tant pour Swisscom que pour les parties prenantes. D'autres thèmes comme le bruit, la protection des eaux, la protection des espèces, la violence et l'accroissement de la population sont certes importants sur les plans social et écologique, mais ne sont pas au cœur des activités de Swisscom. Les thèmes peuvent également être classés en fonction de leur importance pour la stratégie d'entreprise de Swisscom ou des requêtes des parties prenantes. Selon leur importance ou leur étendue, ils sont contrôlés et suivis en interne par les services spécialisés ou les services qui font office d'interlocuteurs pour les parties prenantes. De plus, divers organes comme les directions de division, la Direction de Swisscom (Suisse) SA ou la Direction du groupe discutent des thèmes en question. Si nécessaire, ils peuvent adopter des mesures adéquates. Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans les quadrants.

Matrice d'importance Swisscom 2011

Caractère significatif pour les parties prenantes		
	important	très important
	important	Protection de la jeunesse dans les médias Santé et sécurité au travail Service universel Sponsoring/partenariats Consommation d'énergie et émissions de CO ₂ (efficacité de l'infrastructure) Environnement légal et réglementaire Gouvernement d'entreprise / Conformité Infrastructure réseau Innovation et développement Patrimoine, situation financière et performances Protection des données Relations avec les représentants du personnel et syndicats Satisfaction de la clientèle Technologies de communication à faible rayonnement
	très important	Biodiversité Corporate Volunteering Déchets et recyclage Diversité et Age Management Marketing responsable Télécommunications sans obstacles Formation professionnelle et continue Offres respectueuses de l'environnement (produits et services) Promotion de la compétence en matière de médias Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement
Discuté en:	Responsabilité d'entreprise	Rapport financier
	Gouvernement d'entreprise	Caractère significatif pour Swisscom

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Engagements et participation

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 (p. ex. la protection des consommateurs);
- > la couverture de l'ensemble de la Suisse par l'infrastructure haut débit mobile.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a pris position dans le cadre de consultations au niveau fédéral portant sur la proposition de révision du droit des cartels, la modification de l'ordonnance sur les services de télécommunications et la révision partielle de l'ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication. Les prises de position en question peuvent être consultées sur le site Internet des autorités compétentes.

Swisscom prône une approche tournée vers les solutions, 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. Swisscom entretient des relations transparentes et basées sur la confiance avec les milieux politiques, les autorités et la société. L'entreprise se positionne dans l'environnement politique en participant à des auditions et à des manifestations publiques ainsi qu'en publiant des prises de position écrites. Elle condamne 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 et n'apporte de soutien financier à aucun parti.

Associations aux intérêts convergents

Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, Swiss Holdings de la Worlddidac Association, ICT-Switzerland et l'asut. Elle est représentée au comité directeur d'economiesuisse et de l'asut.

Risques et opportunités

Concernant le développement durable, les principaux défis sont les suivants: utiliser les ressources (notamment l'énergie) dans le respect de l'environnement et garantir la communication pour tous. Ces deux défis sont le résultat d'analyses de la situation de l'entreprise et des attentes des principales parties prenantes, à savoir les clients et la Confédération dans son rôle d'actionnaire principal. L'analyse des risques et des opportunités qui découlent des changements climatiques, et qui sont mentionnés au chapitre «Risques» du Rapport financier à la rubrique Facteurs de risque, s'appuie principalement sur le rapport officiel de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) sur les changements climatiques (octobre 2007 et 2011). Le rapport a servi de base à Swisscom pour rédiger sa réponse dans le cadre de la participation au Carbon Disclosure Project (CDP) mondialement connu. Cette réponse est disponible en ligne.

Thèmes stratégiques

Swisscom concentre ses activités en matière de responsabilité d'entreprise sur les thèmes auxquels les parties prenantes accordent une grande importance et qui sont étroitement liés à l'activité principale de Swisscom. Concrètement, Swisscom élabore sa stratégie sur les quatre thèmes suivants:

Mode de vie et mode de travail durables

Swisscom aide ses clients dans leurs efforts pour préserver les ressources. Grâce aux TIC vertes (Green ICT), les entreprises peuvent réduire sensiblement leurs besoins en énergie et leurs émissions de CO₂: ainsi, les visioconférences et les solutions de télétravail (Home Office) permettent d'économiser le temps et les coûts liés au déplacement. Les bâtiments et les réseaux peuvent être gérés efficacement sur le plan énergétique. Swisscom propose aux entreprises le Green ICT-Check pour saisir en toute simplicité leur potentiel d'économies. Les clients privés peuvent quant à eux opter pour l'envoi de leurs factures en ligne, faire recycler leurs téléphones portables, et disposent de nombreuses possibilités pour surveiller leur empreinte écologique.

Utilisation durable des ressources

Swisscom compte parmi les dix plus grands consommateurs d'électricité en Suisse. Elle couvre l'intégralité de ses besoins en électricité à partir d'énergie renouvelable domestique et est une des plus importantes consommatrices d'électricité issue de l'énergie éolienne ou solaire en Suisse. Depuis 1998, Swisscom a réduit de 53% les émissions de CO₂ de ses véhicules et de ses bâtiments, et exige de la part de ses fournisseurs le respect de normes écologiques et sociales élevées.

Communication pour tous

Swisscom propose un accès aux médias numériques à tous les habitants de Suisse et aide ces derniers à les utiliser de manière responsable. Jusqu'à présent, Swisscom a raccordé gratuitement environ 6 000 écoles à Internet et a fait découvrir, par le biais des cours qu'elle propose, le monde numérique à plus de 100 000 néophytes. Swisscom œuvre également en faveur de la protection de la jeunesse dans les médias grâce à des produits techniques et des offres favorisant la compétence en matière de médias.

 Voir rapport
page 113

Employeur responsable

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

Mode de vie et mode de travail durables



Nous soutenons nos clients grâce à un mode de vie et un mode de travail durables.

Utilisation durable des ressources



Utilisation durable des ressources naturelles: Nous travaillons à la mise en œuvre des normes les plus élevées, également avec nos fournisseurs.

Communication pour tous



Nous nous engageons de telle sorte que les gens vivant en Suisse puissent utiliser les médias numériques en toute sécurité.

Employeur responsable



Nous sommes l'un des employeurs les plus appréciés de Suisse et agissons de manière socialement responsable.

Autres contenus de ce rapport

 Voir rapport
pages 118 et 121

Outre les grands thèmes présentés, Swisscom défend plusieurs initiatives socioculturelles. Ses nombreuses activités dans le domaine de la recherche et du développement font également partie de sa responsabilité à long terme. Le processus d'innovation chez Swisscom ainsi qu'une sélection de projets en matière d'innovation sont présentés en fin du chapitre Responsabilité d'entreprise.

Objectifs de Swisscom

Principaux indicateurs

Points clés/indicateur de performance	Objectifs	Statut/mesures
Management/gouvernance		
Périmètre du rapport/collecte d'informations Description détaillée du périmètre du rapport et élargissement des systèmes de collecte d'informations pour l'établissement du rapport de développement durable Indicateur de performance: taux de couverture des systèmes de gestion et des chiffres clés au sein du périmètre du rapport Suisse	2011 Concordance entre le périmètre du rapport et la collecte d'informations garantie 2012 Consolidation de la collecte d'informations	Objectif 2011 en partie atteint Mesures 2012 ➤ Renforcement de l'intégration ➤ Autres formations
Conformité/gouvernance Harmonisation de la structure, des documents d'application aux directives, dans le domaine de la responsabilité d'entreprise Indicateur de performance: mise en œuvre des mesures définies	2011 Mise en œuvre des mesures définies 2012 Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2011 atteint (mesures entièrement réalisées) Mesures appliquées ➤ Contrôle de l'accessibilité et de la vue d'ensemble des directives du groupe et mise en œuvre d'une proposition d'amélioration ➤ Développement et mise en œuvre d'une structure de documents uniforme
Anti-corruption (GRI-S02) Indicateur de performance: part des cadres ayant suivi une formation sur la directive anti-corruption	2011 100% 2012 100%	Objectif 2011 en partie atteint (62%) Mise en œuvre des mesures 2011 différée ➤ Domaines à risque de l'entreprise évalués en 2011. ➤ Remaniement de la directive anti-corruption ➤ Formation complémentaire conformément à la nouvelle directive 2012
Gestion de la conformité (GRI-S08) 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% 2012 Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2011 atteint (100%) Développement de la gestion de la conformité
Mode de vie et mode de travail durables		
Hausse du chiffre d'affaires sur le portefeuille Green ICT (GRI-EN26) Produits et services respectueux de l'environnement pour clients commerciaux (B2B) Indicateur de performance: hausse du chiffre d'affaires sur un portefeuille Green ICT défini	2011 +10% par rapport à l'exercice précédent 2012 +10% par rapport à l'exercice précédent	Objectif 2011 atteint (11%) Mesures 2012 ➤ Promotion des offres respectueuses de l'environnement ➤ Remise de nouveaux certificats Green ICT ➤ Parrainage de projets ➤ Communication relative au portefeuille Green ICT
Élargissement du portefeuille des offres respectueuses de l'environnement (GRI-EN26) Indicateur de performance: nombre d'offres certifiées de myclimate (ONG)	2011 Clients privés: 1 Clients commerciaux: 14 2012 Clients privés: 3 Clients commerciaux: 17	Objectif 2011 atteint (15) Mesures 2012 ➤ Évaluation des produits ou nouvelle conception de produits et services ➤ Détermination du potentiel d'amélioration en matière de respect de l'environnement par rapport aux produits standard ➤ Attribution du pictogramme et intégration dans les mesures de marketing produit ➤ Portefeuille existant sous www.swisscom.ch/myclimate
Recyclage des téléphones portables (GRI-EN26) Mesures d'incitation continues portant sur le recyclage des téléphones portables Indicateur de performance: taux de retour (pourcentage des appareils ramenés par rapport au nombre d'appareils vendus)	2011 10% 2012 12%	Objectif 2011 en partie atteint (8,9%) Intensification des mesures prévues pour 2012 ➤ Sensibilisation des collaborateurs des Shops ➤ Campagne de communication
Réduction de la consommation de papier (GRI-EN26) Indicateur de performance 2011: nombre de clients privés ayant opté pour la facture électronique Indicateur de performance 2012: quantité de papier par client	2011 728 000 2012 -10% (année de référence: 2011)	Objectif 2011 atteint (723 000) Mesures 2012 ➤ Nouveaux produits pour lesquels la facture électronique constitue le mode de paiement standard ➤ Publipostage direct envoyé aux segments de clientèle appropriés
Formation pour les collaborateurs des points de contact (Shops et centres d'appels) (GRI-EN26) Formation des collaborateurs des Shops et des centres d'appels pour répondre aux demandes des clients/messages d'ordre environnemental/social Indicateur de performance: pourcentage des collaborateurs des points de contact formés à cet effet	2011 15% 2012 30%	Objectif 2011 pas atteint (10%), Concept de formation entièrement revu Mesures 2012 ➤ Elaboration de modules de formation individuels ➤ Intégration des thèmes dans les formations existantes
Utilisation durable des ressources		
Système de gestion de l'environnement (UMS) Validité des prescriptions individuelles de l'UMS étendue aux sociétés du groupe en Suisse Indicateur de performance: nombre d'interlocuteurs établis et formés auprès des sociétés du groupe en Suisse qui ne disposent pas de leur propre UMS	2011 17 2012 17	Objectif 2011 en partie atteint (15) Mesures 2012 ➤ Renforcement et consolidation de la collaboration ➤ Autres formations
Source d'énergie renouvelable (GRI-EN4) Indicateur de performance: taux de couverture des besoins en électricité par une source d'énergie renouvelable	2011 100% 2012 100%	Objectif 2011 atteint (100%) Mesures 2012 ➤ Achat d'énergies renouvelables (courant) ➤ Compensation par des certificats
Efficacité énergétique (électricité) (GRI-EN6) Accroissement permanent de l'efficacité énergétique Indicateur de performance: accroissement de l'efficacité énergétique (EF)	2015 +20% par rapport au 1 ^{er} janvier 2010	Mise en œuvre en bonne voie Mesures 2012 Application de nouvelles mesures d'économie et d'efficacité, notamment ➤ Recours à la méthode de refroidissement Mistral (refroidissement par l'air extérieur) ➤ Remise en état et améliorations technologiques ➤ Gains de productivité dans les centres de calcul
Base 2009 ➤ Consommation d'énergie totale (GEV) ➤ Economies d'énergie cumulées (ESP)	EF = $\frac{\text{GEV} + \sum \text{ESP}}{\text{GEV}}$	
Source: adaptée d'après la directive de l'OFEV		

Points clés/Indicateur de performance	Objectifs	Statut/mesures
Réduction des émissions de CO₂ (GRI-EN18) Indicateur de performance: émissions de CO ₂ issues de la consommation de combustibles et de carburants	2015 -12% par rapport au 1 ^{er} janvier 2010	Mise en œuvre en bonne voie Mesure 2012 ➤ Mise en œuvre de nouvelles mesures d'efficacité ➤ Mise en œuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)
Optimisation des émissions de CO₂: mobilité (GRI-EN29) Indicateur de performance: valeur moyenne des émissions de CO ₂ par véhicule du personnel en gramme de CO ₂ par km, conformément aux données du constructeur	2011 150 g CO ₂ /km 2015 110 g CO ₂ /km	Objectif 2011 dépassé (140 g CO₂/km) Mesure 2012 ➤ Mise en œuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions
Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement		
Analyse du risque des fournisseurs lié aux groupes de marchandises (GRI-HR2) Evaluation des fournisseurs et de leurs produits sur la base de critères écologiques et sociaux (y c. élaboration de directives concernant les achats) Indicateur de performance: nombre de fournisseurs pour lesquels un profil de risque a été défini (en % du nombre total de fournisseurs)	2011 80% 2012 Pas d'objectif, vu que les 100% ont été atteints	Objectif 2011 dépassé (au lieu de 80%, 100% ont été atteints)
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque élevé (GRI-HR2) Indicateur de performance: part des fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises présentant un profil de risque élevé)	2011 100% 2012 100%	Objectif 2011 en partie atteint (71%) Mesures 2012: ➤ Les fournisseurs d'un groupe de marchandises présentant un profil de risque élevé sont évalués à l'aide d'un questionnaire d'évaluation, et si nécessaire classés par ordre de priorité ➤ Des mesures appropriées pour réduire le risque sont définies, mises en œuvre et consignées
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (GRI-HR2) Indicateur de performance: nombre de fournisseurs pour lesquels une évaluation des risques a eu lieu (en % du nombre total de fournisseurs de groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen)	2012 25%	Mesures 2012 ➤ Les fournisseurs d'un groupe de marchandises présentant un profil de risque moyen sont évalués à l'aide d'un questionnaire d'évaluation, et si nécessaire classés par ordre de priorité ➤ Des mesures appropriées pour réduire le risque sont définies, mises en œuvre et consignées
Evaluation des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (GRI-HR2) Indicateur de performance: a) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque élevé, ayant été soumis à un audit b) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque moyen, qui se sont inscrits à l'E-TASC et ont rempli le questionnaire électronique	2012 25% a) 6 audits b) 80 fournisseurs (E-TASC)	Mesures 2012 ➤ Réalisation d'audits auprès de fournisseurs présentant un profil de risque élevé ➤ Questionnaire électronique E-TASC à faire remplir par les fournisseurs ayant le volume de commandes le plus élevé
Mise en œuvre des prescriptions en matière de responsabilité d'entreprise (GRI-HR2) Indicateur de performance: volume de commandes généré avec les fournisseurs ayant signé les prescriptions de Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise	2011 70% 2012 90%	Objectif 2011 dépassé (83%) Mesure 2012 ➤ Extension des prescriptions en matière de responsabilité d'entreprise à d'autres fournisseurs
Communication pour tous		
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux parents et aux enseignants (GRI-PR6) Indicateur de performance: nombre de participants externes aux cours médias proposés	2011 4 000 2012 5 000	Objectif 2011 pas atteint (3 405) Mesure 2012 ➤ Intensification de la communication avec le groupe cible
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux élèves du secondaire (GRI-PR6) Indicateur de performance: nombre de formations	2011 60 2012 600	Objectif 2011 dépassé (110) Mesure 2012 ➤ Déploiement de l'offre dans toute la Suisse
Promotion des compétences en matière de médias: cours pour seniors (GRI-PR6) Indicateur de performance: nombre de participants	2011 16 000 2012 16 000	Objectif 2011 atteint (15 860) Mesure 2012 ➤ Intensification de la communication avec le groupe cible
Accès pour tous (Accessibility) (GRI-SO1) Amélioration de l'accès sans barrière au site Internet de Swisscom Indicateur de performance: niveau d'accessibilité AA conformément aux Web Content Accessibility Guidelines	2011 Niveau AA pour le site Internet www.swisscom.ch 2012 Niveau AA pour le site Internet www.swisscom.ch	Objectif 2011 pas atteint Mise en œuvre des mesures 2011 différée ➤ Mise en œuvre planifiée courant 2012
Employeur responsable		
Diversité (GRI-LA1) Augmentation de la proportion de femmes au sein du management à 20% Indicateur de performance: proportion de femmes au sein du management	A moyen terme (3 à 5 ans) 20%	Valeur de départ en 2010: 12% Valeur 2011: 11,7% Mesures 2012 ➤ Programmes de mentorat spéciaux ➤ Recrutement transparent et ciblé ➤ Réseau de femmes
Gestion de la santé au travail (GRI-LA7) Réduction du taux d'absentéisme des collaborateurs Indicateur de performance: absences exprimées en jours/jours théoriques (pondérés en fonction des équivalents plein temps) x100. Les jours théoriques sont calculés en fonction du temps de travail standard.	2015 2,09%	Valeur de départ en 2010: 3,0% Valeur 2011: 2,8% Mesures 2012 ➤ Professionnalisation continue de la gestion des cas ➤ Professionnalisation continue dans l'application de la méthode ProPräsenz ➤ Anchrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs
Corporate Volunteering (GRI-LA) Indicateur de performance: nombre de jours d'intervention	2011 250 jours 2012 600 jours	Objectif 2011 dépassé (300 jours) Mesure 2012 ➤ Extension de l'utilisation de Corporate Volunteering, notamment comme instrument de développement pour le personnel

Gouvernance et mise en œuvre

Ancrage dans la stratégie

Le Conseil d'administration de Swisscom s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il traite les questions pertinentes d'ordre économique, écologique et social en plénum et dans ses divers comités. Ce faisant, il a délégué la gestion du groupe au CEO de Swisscom SA. Le CEO peut confier des tâches et des compétences à des postes subordonnés et est épaulé par les membres de la Direction du groupe pour conduire l'entreprise. Le Conseil d'administration a adopté en décembre 2011 la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise.

Subordonnée à la division Communication d'entreprise, l'équipe dédiée à la responsabilité d'entreprise (CR) est chargée de soumettre des rapports au CEO. De plus, elle gère le réseau CR sur le plan technique au sein du groupe ainsi que les équipes de projet dans le cadre des objectifs définis pour les divisions en la matière. Le Conseil d'administration dispose des instruments d'information et de contrôle décrits dans le rapport du gouvernement d'entreprise.

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

Responsabilité du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est chargé d'approuver la stratégie à long terme en matière de responsabilité d'entreprise. En décembre 2011, il a analysé la stratégie et a pris connaissance de la gouvernance maintenant en vigueur et des objectifs pour 2012. A la demande du CEO, il a en outre validé les thèmes stratégiques et les objectifs majeurs définis jusqu'en 2015. Enfin, le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et de la réalisation des objectifs dans le cadre des rapports trimestriels.

Responsabilité de la Direction du groupe

Au moins deux fois par an, la Direction du groupe, en sa qualité de commission, se penche sur la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et sur sa mise en œuvre. Au mois de novembre, elle procède à une rétrospective de l'exercice qui s'achève ainsi qu'à l'adoption des objectifs pour l'exercice à venir.

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

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

En mars 2011, les membres de la Direction du groupe ont été nommés sponsors internes des grands thèmes en relation avec la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Pour chaque thème, ils sont responsables de l'avancement des travaux et de la réalisation des objectifs. Les domaines de responsabilité sont adaptés en fonction des compétences clés des membres respectifs de la Direction du groupe et définis comme suit:

- > **Mode de vie et mode de travail durables:** responsable Clients privés, responsable PME, responsable Grandes Entreprises et CEO de Swisscom IT Services SA
- > **Utilisation durable des ressources:** responsable Réseau & Informatique et CFO de Swisscom (Suisse) SA
- > **Communication pour tous:** responsable Clients privés
- > **Employeur responsable:** responsable HR
- > **Gestion globale de la responsabilité d'entreprise et Corporate Giving:** responsable Communication d'entreprise

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

Rôle de l'équipe Corporate Responsibility

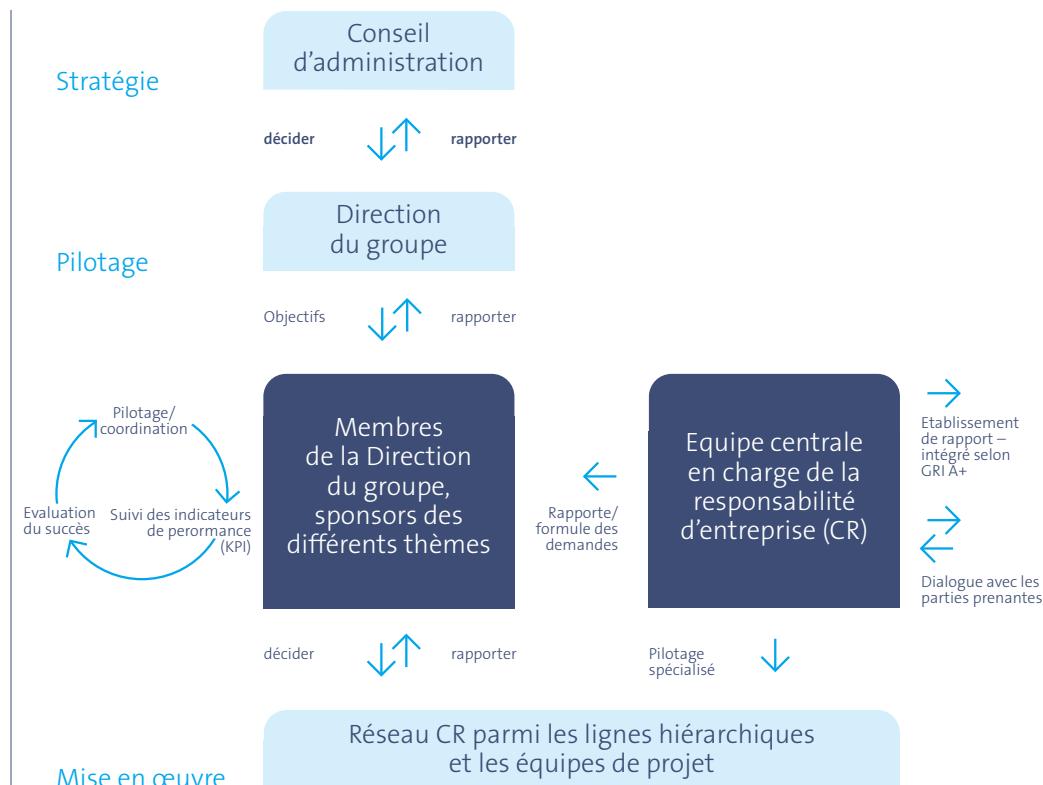
L'équipe CR, dédiée à la responsabilité d'entreprise, coordonne la mise en œuvre en la matière et exploite les synergies au-delà des divisions de l'entreprise. Les tâches concrètes de l'équipe sont les suivantes:

- > Elaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (définition des objectifs/ points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > Soutien des sponsors de la Direction du groupe
- > 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 avec les parties prenantes
- > Gestion des partenaires stratégiques (ONG)
- > Etablissement de rapports à l'intention des parties prenantes internes et externes
- > Coopération avec la division Finances & Controlling du groupe pour l'établissement du rapport de développement durable et l'établissement du rapport de gestion

Unités hiérarchiques et réseau en matière de responsabilité d'entreprise

La mise en œuvre de mesures se fait au sein d'équipes de projets ou d'unités hiérarchiques, en fonction du thème abordé. Plusieurs membres du management sont désignés par secteur d'entreprise et mettent en œuvre les mesures au niveau opérationnel, en étroite collaboration avec l'équipe CR.

Vue d'ensemble de la gouvernance de Corporate Responsibility



Conformité

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.
- > **Objectifs:** le Conseil d'administration a défini les objectifs en matière de conformité. Les mesures organisationnelles et les activités liées à la conformité sont décidées en fonction de ces objectifs.
- > **Risques:** Swisscom identifie les risques en fonction de ses activités commerciales et des modifications légales, les évalue et les gère grâce à des mesures appropriées.
- > **Organisation:** le Conseil d'administration a défini les tâches minimales pour la fonction «Compliance». La Direction du groupe et les directions des filiales déterminent les autres tâches et 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.
- > **Surveillance et amélioration:** la pertinence et l'efficacité du CMS sont surveillées et les défauts éliminés au fur et à mesure.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a évalué les domaines à risque de l'entreprise et analysé le risque de corruption lié à chacun d'entre eux. Des règles de conduite ont été édictées en vue de protéger les collaborateurs et Swisscom. D'autres formations seront organisées en 2012.

En 2011, il n'a été constaté aucune violation significative des dispositions légales et des clauses relatives à la protection de l'environnement, ni aucun manquement aux normes en matière de santé et de marketing ou au devoir d'information sur les produits.

Principe de précaution

Dans le cadre de son activité, Swisscom remplit son obligation de réduire les risques pour l'environnement et les risques sociaux et, partant, d'œuvrer en faveur du développement durable grâce à des systèmes de gestion bien établis. Dans le champ d'action de Swisscom Suisse, elle s'appuie sur une liste de contrôle Corporate Responsibility pour satisfaire à des exigences d'ordre écologique et social dans le cadre de projets ayant trait aux infrastructures réseau, aux services et aux produits. Pour les rénovations et la construction de nouveaux bâtiments, elle est tenue de respecter des directives basées sur des critères écologiques. Les filiales suisses de Swisscom disposent des instruments adéquats qui peuvent être adaptés, le cas échéant, à ses besoins. Par ailleurs, Swisscom prend des mesures préventives dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité.

La formation et la sensibilisation des collaborateurs sont par ailleurs des éléments primordiaux du principe de précaution.

Marketing responsable

Pour concevoir son marketing, Swisscom se réfère d'une part à ses valeurs fondamentales et d'autre part aux principes édictés par la Commission Suisse pour la Loyauté. Ces principes ont trait à tous les aspects essentiels de la loyauté intervenant dans la communication. L'équipe Corporate Identity intégrée à la division Communication d'entreprise garantit le respect de ces principes. Elle assure le suivi des projets de communication et de marketing essentiels à l'échelle du groupe. Elle est donc en mesure d'identifier en temps utile les éventuels manquements à ces principes et peut les limiter à titre préventif. Parallèlement, l'équipe Corporate Identity informe régulièrement les différentes unités marketing de Swisscom de l'évolution de ces principes.

Satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle, un indicateur essentiel pour Swisscom, influe dans une large mesure sur la réussite de l'entreprise à long terme. Mesurer la satisfaction de la clientèle et analyser les résultats sont deux critères décisifs pour la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Swisscom Suisse

Swisscom Suisse 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 serviabilité 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 et des revendeurs spécialisés 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 trimestres, Swisscom réalise en outre une enquête de satisfaction auprès des clients portant sur la chaîne des expériences clients.
- 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. Ils ont une influence sur la part variable liée au résultat 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. Swisscom IT Services réalise des enquêtes mensuelles sur les activités commerciales et informatiques. Un sondage exhaustif sur la satisfaction de la clientèle est effectué tous les ans.

Mode de vie et mode de travail durables

Swisscom encourage ses collaborateurs à adopter un mode de vie et un mode de travail durables. Les produits et prestations respectueux de l'environnement et à faible rayonnement destinés aux clients privés ainsi que les services Green ICT pour clients commerciaux s'inscrivent dans cet état d'esprit.

Principes et objectifs

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

 Voir sous
www.swisscom.ch/principes

D'après une étude réalisée par la Global e-Sustainability Initiative, le secteur TIC a la possibilité de réduire ses émissions de CO₂ d'environ 15% au niveau mondial. Cette réduction peut par exemple être réalisée grâce à la création de centres de calcul efficaces sur le plan énergétique, des mesures de mobilité virtuelle telles que les visioconférences, pour éviter les déplacements, ou une optimisation des trajets pour les flottes de véhicules.

Swisscom est consciente de la responsabilité qui incombe au secteur des TIC. Elle lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres plus respectueuses des ressources et moins énergivores. Par ailleurs, Swisscom propose des produits et prestations qui doivent aider les clients à faire des économies d'énergie et à réduire leurs émissions de CO₂.

Conception de produits écologiquement et socialement acceptables

La stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est intégrée au processus de conception des produits. Dans le cadre des processus produits, les répercussions des nouveaux produits sur les quatre grands thèmes relatifs à cette stratégie sont consignées au moyen d'une liste de contrôle CR (Corporate Responsibility). Si des répercussions non négligeables apparaissent, des mesures sont prises en conséquence.

Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés

Programme «Green Customer Experience»

Le secteur Clients privés de Swisscom Suisse a développé le programme «Green Customer Experience» au cours de l'exercice sous revue. Ce programme est destiné à optimiser les produits et prestations d'un point de vue écologique (rayonnement et efficacité énergétique) et à mettre en œuvre une communication transparente pour les particuliers.

Les bilans écologiques des réseaux et des terminaux établis au cours de ces dernières années mettent clairement en évidence l'importance de trois facteurs ayant une incidence sur l'environnement: la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie utilisée pour leur fabrication ainsi que la consommation électrique des éléments de réseau.

Succès mesurables du programme «Green Customer Experience» pour l'année sous revue:

- > **Ecomode plus:** grâce à Ecomode plus, les téléphones sans fil n'émettent plus qu'un très faible rayonnement. Les modèles Ecomode plus représentent désormais la quasi-intégralité des ventes de téléphones sans fil chez Swisscom.
- > **Points environnement:** les appareils mobiles des différents fabricants se distinguent non seulement par leur design et leurs performances, mais également par rapport à leur éco-compatibilité. Or, les informations concernant leur consommation énergétique ou les matières pre-



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



 Voir sous
www.swico.ch

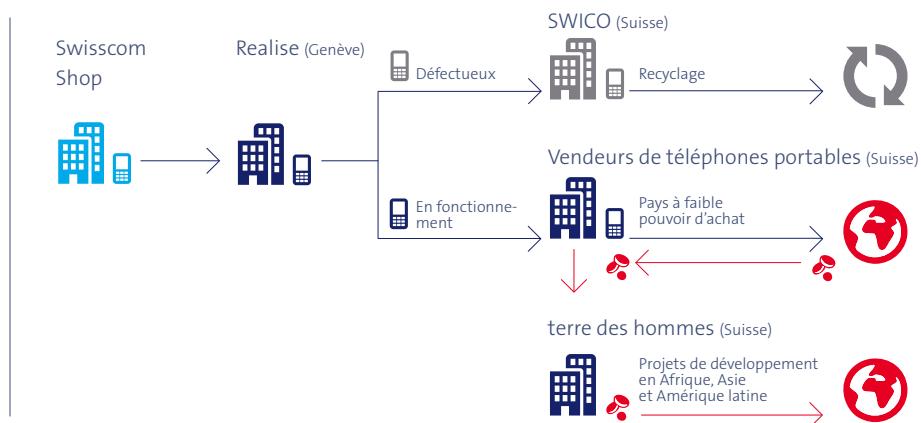


 Voir sous
[www.swisscom.ch/
SwisscomMobilAid/fr](http://www.swisscom.ch/SwisscomMobilAid/fr)

mières utilisées pour leur fabrication étaient jusqu'ici difficilement accessibles au client. Swisscom propose donc plus de transparence en devenant le premier opérateur de Suisse à instaurer des points environnement. Ainsi, tous les appareils proposés à la vente par Swisscom sont notés sur la base de trois critères dont les coefficients de pondération sont identiques: faible consommation électrique, faible énergie nécessaire à la fabrication et choix responsable des matières premières. Plus un appareil obtient de points, plus il est respectueux de l'environnement. Les clients pourront donc à l'avenir prendre en compte cet aspect environnemental avant de décider quel appareil acheter.

- > **Recyclage:** Swisscom offre une garantie de deux ans et des services de réparation pour tous les appareils tels que téléphones fixes, fax, modems, téléphones portables ou cartes PC mobiles. Swisscom reprend en outre tous les appareils électroniques 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'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Son financement est assuré par une taxe de recyclage. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.
- > **Swisscom Mobile Aid (anciennement Solidarcomm):** en 2011, environ 70'000 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». Les appareils ne pouvant plus être revendus sont recyclés dans les règles de l'art. Le taux de restitution des appareils mobiles utilisés devrait atteindre les 12% en 2012, soit une augmentation de 25% par rapport à 2011.

Swisscom Mobile Aid – le processus





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

- > **Vignette solaire:** Swisscom a introduit la vignette solaire destinée aux clients qui achètent des téléphones mobiles dépourvus de cellules photovoltaïques. 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 toujours plus de terrain sur la facture papier. Le nombre de clients ayant opté pour la facture en ligne, une solution écologique attrayante, est passé de 440'000 à 723'000. Fin 2011, l'augmentation est donc de 64% par rapport à 2010. Swisscom a ainsi dépassé son objectif, qui était d'inciter 10% des clients privés à passer à la facture en ligne. Afin de renforcer encore davantage l'attrait de la facture en ligne, Swisscom a lancé une campagne dont le leitmotiv est «Un premier pas peut mener très loin». La campagne est assortie d'un crédit pour le client et d'un don en faveur d'une ONG.

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. Pour les appareils mobiles Postpaid, soit 85% des appareils Swisscom vendus, les cartons d'emballage ont été entièrement délaissés. Swisscom économise ainsi 14 tonnes de carton par an. L'entreprise a par ailleurs repensé le concept d'emballage pour la famille de routeurs Centro. Les emballages sont constitués d'une part accrue de fibres recyclables, ils peuvent donc être réutilisés.

Green ICT pour clients commerciaux

Programme Green ICT

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

- > «**Réduire les déplacements**»: visioconférences, postes de télétravail, solutions d'optimisation de la logistique
- > «**Economiser de l'énergie**»: externalisation et virtualisation de serveurs dans des centres de calcul efficaces



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

Les produits et prestations correspondants sont assortis d'une recommandation climatique de la société myclimate. La recommandation climatique met clairement en évidence les économies d'énergie et de CO₂ susceptibles d'être réalisées par rapport aux habitudes passées.

Au cours de l'exercice 2011, Swisscom a mis en œuvre de nombreuses mesures destinées à favoriser l'utilisation des services Green ICT et à renforcer la transparence par le biais des économies ainsi réalisées. Un outil de vente spécifique, des manifestations Green ICT et un outil de calcul Green ICT informent le client des possibilités qui existent pour réduire sa consommation d'énergie. En 2011, quelque 40 clients se sont vu décerner des certificats Green ICT particuliers. Ces certificats prouvent que l'utilisation des services Green ICT a permis d'économiser au total 10'000 tonnes de CO₂ et 4,5 millions de kWh d'électricité grâce à la réduction du nombre des déplacements.

Swisscom a par ailleurs publié, en collaboration avec myclimate, une étude révélant le potentiel résultant de l'utilisation des principaux services Green ICT. Le potentiel d'économie estimé correspond à la quantité de CO₂ qui fera sans doute défaut à la Suisse pour atteindre les objectifs de Kyoto. Une preuve que le secteur TIC peut apporter une large contribution à la protection du climat.



Voir sous
[www.swisscom.ch/
green-ict](http://www.swisscom.ch/green-ict)

Utilisation de Green ICT en interne

Swisscom utilise les solutions TIC en interne également:

- > Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature, est désormais installée sur 15 sites.
- > Les collaborateurs sont presque tous en mesure d'avoir recours en quelques clics de souris au partage de vidéos et au Desksharing avec d'autres collaborateurs et d'effectuer par exemple une partie de leur travail à leur domicile. En participant au second Home Office Day national, qu'elle soutient à titre de partenaire depuis son lancement en 2010, Swisscom a contribué à ancrer encore davantage le sujet Home Office dans l'organisation.
- > Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a soutenu, à l'intention de ses collaborateurs, l'extension de la plateforme CO₂-Monitor, favorisant ainsi de nouvelles fonctionnalités telles que la sélection interactive d'objectifs personnels en matière de protection du climat. Plus de 2'200 collaborateurs utilisent aujourd'hui cette plateforme, qui illustre les économies d'énergie et de CO₂ susceptibles d'être réalisées à un poste de travail.



Voir sous
www.co2-monitor.ch

Technologies de communication à faible rayonnement

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

Des collaborateurs spécialement formés conseillent des groupes d'intérêt qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ou ceux désireux d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 600 entretiens avec les principaux groupes d'intérêt sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. La plupart du temps, les discussions ont porté sur des projets locaux d'extension du réseau mobile.

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 ses réseaux de radiocommunication. Elle laisse donc toujours à des spécialistes internes et externes le soin d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Swisscom fait en outre analyser les résultats des recherches correspondants et soutient 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).


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

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

Swisscom est tenue d'exploiter, pour ses stations de base de 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. A la suite de la recertification effectuée en 2010, l'audit ordinaire prescrit pour l'exercice sous revue a révélé, au mois de novembre 2011, 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.

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

Swisscom indique la puissance de rayonnement des terminaux. Conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP), elle est tenue d'afficher clairement le prix de vente des appareils proposés et exposés. Cet affichage doit être complété par les principales caractéristiques techniques des produits. Les clients et les personnes intéressées disposent par ailleurs d'informations sur les valeurs de rayonnement (valeurs SAR) des téléphones mobiles proposés, et ce aussi bien dans les points de vente que sur le site Internet de Swisscom. Il n'y a toutefois pas d'obligation légale à ce sujet. En fournissant ces informations, Swisscom répond au besoin des clients pour lesquels les valeurs de rayonnement des téléphones mobiles sont déterminantes quant au choix d'un appareil. Sans surprise, tous les téléphones mobiles proposés respectent la valeur seuil de 2W/kg.

Partenariats

Swisscom travaille en étroite collaboration avec la fondation myclimate pour faire établir l'écobilan de ses produits et des ses prestations. myclimate est une entreprise issue de l'EPF Zurich, et qui occupe aujourd'hui une position de premier plan à l'échelle internationale dans le domaine de la compensation des émissions de CO₂. Elle dispose en outre de connaissances étendues en matière d'établissement d'écobilans et d'évaluations de produits.

Actuellement, Swisscom travaille avec myclimate dans les domaines suivants:

- > **Recommandation climatique:** myclimate calcule l'avantage climatique des produits et services écologiques de Swisscom. Citons à titre d'exemple la facture en ligne ou les visioconférences.
- > **Points environnement:** myclimate a développé un système d'identification des points environnement pour l'assortiment de téléphones mobiles proposé par Swisscom et procède à l'évaluation des différents modèles.





Utilisation durable des ressources

Swisscom vise les normes les plus élevées dès qu'il est question de l'utilisation des ressources. Priorité est donnée à l'exploitation d'infrastructures efficaces sur le plan énergétique (bâtiments, IT, réseaux, flotte) et à l'utilisation d'énergies renouvelables. En 2011, Swisscom a mis en œuvre un système complet de gestion des risques. Swisscom a par ailleurs pris part à diverses initiatives internationales, pour lesquelles la responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement est au cœur des réflexions.

Principes et objectifs

Swisscom a signé avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) une convention, dont l'objectif est de réduire les émissions de CO₂ et d'améliorer l'efficacité énergétique. Elle a fait certifier selon la norme ISO 14001 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 des objectifs ambitieux: les mesures d'économie dans le domaine de l'infrastructure réseau doivent contribuer à un gain d'efficacité énergétique en progression de 20% par rapport au 1^{er} janvier 2010. Sur la même période, Swisscom entend réduire ses émissions directes de CO₂ de 12% supplémentaires. Cette réduction doit se faire en premier lieu par des mesures prises dans le domaine de la mobilité et des bâtiments. Au final, d'ici à fin 2015, Swisscom souhaite diminuer ses émissions directes de CO₂ de 60% par rapport à 1990, l'année de référence.

Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique

La consommation d'énergie, principal facteur ayant une incidence sur l'environnement

L'analyse environnementale de Swisscom met en évidence le fait que les principaux impacts environnementaux de l'entreprise sont dus à sa consommation d'énergie. Swisscom s'attache à améliorer l'efficacité énergétique et à utiliser des énergies renouvelables en vue de minimiser les impacts sur l'environnement.

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

En 2011, la consommation d'électricité a atteint 410 gigawatt/heures (GWh) contre 404 GWh l'année précédente. Cette légère augmentation s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau. A moyen terme, les besoins en électricité devraient se stabiliser au niveau actuel. 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. En 2011, Swisscom a donc utilisé – comme jusqu'alors – exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables.

Avec 1,31 GWh de courant écologique «naturemade star» produit à partir d'énergie solaire (0,4 GWh) et d'énergie éolienne (0,9 GWh), Swisscom est l'une des plus grandes consommatrices de courant issu de ces énergies renouvelables en Suisse. Elle s'est d'ailleurs vu confirmer la mention «100% énergie renouvelable» par le WWF. De plus, Swisscom Broadcast a construit sur la station émettrice de Celerina une installation solaire, qui a été mise en service le 30 septembre 2011. Sixième de ce type, l'installation détenue par Swisscom a une capacité de production de 68 kWh. Swisscom veut continuer de construire une installation solaire par an.

Chaleur et consommation de combustibles

Swisscom mesure tous les mois sa consommation de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance de ses 60 plus grands bâtiments, qui représentent plus de la moitié des surfaces louées. Elle extrapole la consommation annuelle pour l'ensemble des surfaces, utilisant pour ce faire une méthode introduite en 2011. Swisscom ne disposera des informations sur sa consommation effective de combustibles qu'au 2^e trimestre 2012, dans le cadre du décompte des frais de chauffage et d'exploitation.

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 177,3 térajoules (49,3 GWh) pour le chauffage des bâtiments, ce qui équivaut à une baisse de 14,7% par rapport à 2010. Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (74%), le gaz naturel (11%) et le chauffage à distance (15%).

En 2011, Swisscom a réalisé de nouveaux assainissements de bâtiments et poursuivi quatre initiatives lancées en 2010 visant à réduire l'énergie et les émissions de CO₂ dans les bâtiments. Swisscom a étendu la surveillance énergétique à 20 bâtiments supplémentaires au dernier trimestre 2011 et envisage de disposer dès 2012 d'une base de données faisant office de benchmark, afin d'appliquer une surveillance énergétique encore plus détaillée. Swisscom teste actuellement divers systèmes de monitoring pouvant entrer en ligne de compte. Les autres initiatives couvrent les secteurs Optimisation de l'exploitation, Assainissements et Réglages de la température dans les centraux téléphoniques.

Swisscom a par ailleurs fait appel à un bureau d'ingénieur indépendant afin qu'il soumette cinq grands bâtiments à une analyse énergétique précise. Les premières recommandations en vue d'économiser de l'énergie sont déjà mises en œuvre. Des analyses supplémentaires pour sept bâtiments sont en préparation.

Au cours de l'année sous revue, Swisscom a également continué d'optimiser la procédure standardisée d'assainissement des installations de chauffage introduite en 2010. Au centre de cette procédure, se trouve un formulaire écologique qui indique la réduction de CO₂ envisagée par un projet de construction. En 2011, Swisscom a identifié 49 projets de construction pertinents sur le plan écologique, à partir desquels six mesures de construction (comme l'assainissement des façades) ont été mises en œuvre.

Politique de mobilité et consommation de carburant

Un service à la clientèle de premier ordre suppose une mobilité complète des collaborateurs. En 2011, un total de 67,6 millions de kilomètres ont été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation d'énergie de 170,7 térajoules (47,4 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant s'inscrit en recul de 2,5%.

Une stratégie de substitution novatrice doit permettre de ramener les émissions moyennes de CO₂ par véhicule à 110 g/km d'ici 2015. Fin 2011, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 140 g de CO₂ par km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 84% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 161 (+133%) véhicules hybrides et de 37 (+48%) véhicules roulant au gaz naturel, complété désormais par quatre véhicules électriques. Ces derniers, lorsqu'ils sont dans les bâtiments et garages de Swisscom, sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables.

Depuis octobre 2011, le parc dispose également de 40 vélos électriques répartis sur 9 sites, qui viennent combler la faille entre les transports publics et les véhicules du personnel.

En 2011, 107'710 (+6%) billets de train ont été utilisés pour les déplacements professionnels, tandis que 13'644 (+7%) abonnements demi-tarif et 2'776 (+4%) abonnements généraux ont été émis à l'intention des collaborateurs. Depuis 2007, Swisscom prélève une taxe CO₂ séparée de 1,5 centime par mille aérien pour les vols internationaux. Cette taxe est reversée au profit de projets environnementaux internes ayant trait au domaine de la mobilité (vélos et véhicules électriques, etc.).

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

Swisscom a établi des pronostics en matière d'électricité jusqu'en 2015 et calculé le potentiel d'économie d'énergie. Un catalogue de mesures a été établi en vue d'augmenter l'efficacité énergétique de 20% d'ici fin 2015. Il a pour objectif d'optimiser les plateformes réseau et les infrastructures destinées au refroidissement et à l'alimentation électrique tout en améliorant fondamentalement la technologie. La réalisation des objectifs est vérifiée chaque année. L'évolution des deux dernières années (+8,5% fin 2011) atteste que, conformément aux prévisions, Swisscom se rapproche des objectifs qu'elle a fixés dans le cadre de l'augmentation de l'efficacité énergétique.

En 2011, Swisscom a poursuivi le 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 remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, Mistral permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement. Fin 2011, Mistral était utilisé dans 544 centraux téléphoniques, ce qui correspond à une augmentation de 26% par rapport à 2010. De plus, en 2011, Swisscom Suisse a installé Mistral dans des stations de base mobiles et Swisscom Broadcast en a équipé des stations émettrices.

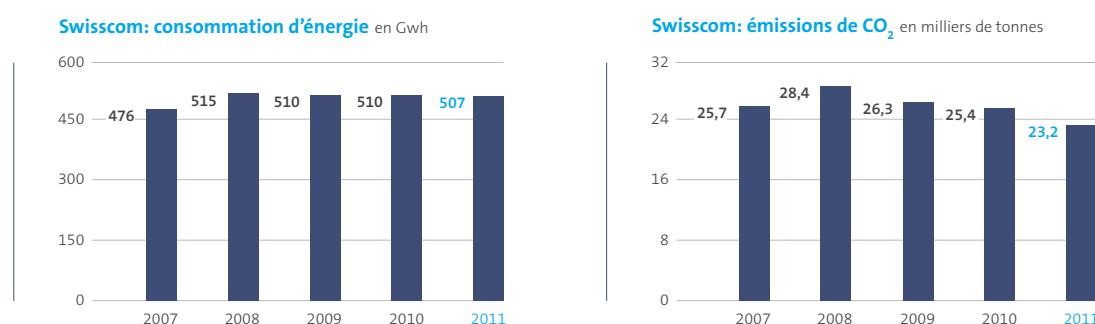
L'air frais constitue également une solution intéressante pour le refroidissement des centres de calcul et pourrait réduire sensiblement la consommation électrique de ces derniers. Un concept élaboré en interne prévoit le refroidissement de centres de calcul toute l'année à partir de l'air extérieur, pour des charges thermiques pouvant atteindre plusieurs kW/m². Un essai pilote courant sur un an a débuté à l'été 2011. Il doit justifier la faisabilité du refroidissement des centres de calcul par l'air extérieur.

Dans les grands centres de télécommunication, Swisscom favorise des dispositifs d'alimentation électrique dynamiques et sans coupure qui, à partir d'une charge de 25%, présentent un degré d'efficacité de plus de 90% et ne nécessitent pas de batteries. Lorsque les dispositifs d'alimentation électrique à courant direct utilisés dans les équipements des centraux téléphoniques sont renouvelés, leur degré d'efficacité doit dépasser 95%. Pour les vieilles installations, ce degré d'efficacité est toujours de 92%.

Les installations qui ont été aménagées dans le nouveau centre de calcul de Swisscom IT Services à Zollikofen se caractérisent par leur efficacité énergétique particulièrement élevée et un refroidissement peu énergivore. Leur valeur PUE (Power Usage Effectiveness) est inférieure à 1,35 en moyenne annuelle. Cette valeur correspond au rapport entre la consommation électrique globale d'un centre de calcul et la consommation électrique des installations IT. La consommation électrique à Zollikofen, avec une valeur PUE mesurée <1,35, est inférieure de plus de 40% à celle des centres de calcul de conception ancienne.

Climat

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



Swisscom respecte la définition du protocole des gaz à effet de serre (GES) acceptée à l'international. Elle répartit ses émissions de CO₂ selon les champs d'application 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité), 2 (émissions provoquées indirectement par la consommation électrique) et 3 (toutes les autres émissions de CO₂ indirectes, provenant par exemple du trafic de marchandises, des voyages d'affaires, etc.).

La consommation directe d'énergies fossiles représente 19,3% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions de CO₂ de champ d'application 1 générées par Swisscom ont diminué de 8,6% et s'élèvent à 23 242 tonnes de CO₂ (sans correction climatique), dont 53% proviennent des carburants et 47% des combustibles et du chauffage à distance. Swisscom reste ainsi dans le cadre des objectifs convenus en 2004 avec l'AEnEC en matière de CO₂, qui couvre uniquement les émissions dues à la consommation d'énergies fossiles.

Le mix de courant utilisé en Suisse n'étant pas produit à partir d'énergies fossiles, sa production ne libère donc pas de CO₂. Dans le rapport qu'elle remet à l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC), Swisscom applique toujours le facteur de conversion en vigueur de 0 gramme de CO₂ par kWh. Dans le rapport annuel actuel, Swisscom applique maintenant pour les émissions de CO₂ de champ d'application 2 le facteur de conversion pour l'énergie renouvelable de 13,7 grammes de CO₂ par kWh. Les émissions de CO₂ de champ d'application 2 s'élèvent ainsi à 5 627 tonnes de CO₂. Elles ne font pas partie intégrante de la convention actuellement en vigueur avec l'AEnEC.

Au second semestre 2011, Swisscom a lancé une initiative qui doit déterminer les émissions de champ d'application 3. Une approche économétrique regroupant toute la chaîne d'approvisionnement, de l'acquisition des matières premières à la livraison aux portes de l'atelier, doit permettre de calculer les émissions de CO₂ rejetées par les fournisseurs. En 2012, Swisscom entend recenser les partenaires de logistique qui calculent les émissions de CO₂ liées à leurs voyages d'affaires et qui encouragent la téléprésence, Unified Communication and Collaboration (UCC) et les visioconférences.

Autres gaz

La combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et les déplacements engendre, outre les émissions de CO₂, des émissions de NO_x et de SO_x supplémentaires. Celles-ci sont calculées à partir des facteurs de conversion pertinents. Les émissions de NO_x et de SO_x dépendent des quantités de combustibles ou de carburant consommées. Elles diminuent grâce à une optimisation technique des chaudières ou des moteurs à propulsion.

Autres aspects importants en matière d'environnement dans l'entreprise

L'analyse des autres aspects environnementaux a montré que les nuisances de Swisscom sur l'écosystème étaient toujours mineures et qu'elles le resteraient.

Papier et autres matériaux

Swisscom fait la distinction entre l'utilisation à court et à long terme des matériaux. Elle s'emploie à réduire l'impact que certains matériaux à durée de vie limitée, notamment le papier, ont sur l'environnement. Pour l'administration interne, Swisscom utilise un papier entièrement recyclé assorti de l'écolabel Blauer Engel. Pour l'usage externe (publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC (Forest Stewardship Council). Par ailleurs, Swisscom propose un envoi bimestriel des factures pour les clients générant de faibles montants ainsi que la facture électronique. Pour les annuaires téléphoniques, Swisscom a utilisé en 2011 4'284 (-12,4%) tonnes de papier de qualité PEFC à 34 g/m².

Câbles et fibres optiques

L'extension du réseau requiert l'utilisation de matériaux à longue durée de vie, tels que les câbles ou les fibres optiques: en 2011, Swisscom a posé au total 1,1 million de km (+56,3%) de fibres optiques, 159 859 km (+41,3%) de paires de câbles torsadées, 977 km (+25,3%) de tubes en matière synthétique respectueuse de l'environnement et installé 3 948 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. Dans les sanitaires, la consommation d'eau a connu une légère hausse proportionnellement au nombre de collaborateurs (voir tableau des indicateurs environnementaux). Sinon, l'eau n'étant utilisée que dans un seul processus commercial (refroidissement), cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom. Pour le refroidissement des centres de calcul, Swisscom utilise en principe un système de refroidissement à sec. Si, à titre exceptionnel, des systèmes de refroidissement hybrides ou adiabatiques (basés sur l'évaporation de l'eau) sont utilisés, il faut alors privilégier l'eau de pluie ou – si autorisation – l'eau des rivières/lacs, selon une directive interne en vigueur depuis septembre 2011. Pour les nouveaux centres de calcul, la part d'eau de pluie utilisée comme moyen de refroidissement doit impérativement dépasser 80%. Des refroidisseurs peuvent être utilisés avec de l'eau jusqu'à 15% du temps d'utilisation annuel global, tout au plus. La consommation pour le refroidissement reste ainsi nettement inférieure à la consommation totale de Swisscom en eau.

Déchets et recyclage

Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. 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 1 015 tonnes (+7,3%) de déchets sont séparées en 17 types et entrent dans les trois grandes catégories Recyclage (70%), Elimination dans des centres d'incinération (29%) et Déchets spéciaux (1%) (voir tableau des indicateurs environnementaux). Les résidus de travaux et les restes de câbles sont triés sur place puis éliminés directement.

Les matériaux recyclés sont utilisés comme suit: tous les sites utilisent du papier entièrement recyclé. Par ailleurs, l'eau de pluie et 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. Lorsqu'elle démonte des stations de base désaffectées, Swisscom veille ensuite à revaloriser le terrain laissé libre, conformément à une directive interne de Swisscom Broadcast SA. En 2011, Swisscom a démonté 21 stations et réaménagé les terrains sur lesquels elles se trouvaient. Les stations ont servi à la diffusion de signaux TV analogiques et ne sont donc plus utilisées.

Swisscom parraine également le projet EMERAUDE du WWF, qui vise à protéger les sols et la biodiversité, 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. Ces manifestations font partie du programme Corporate Volunteering de Swisscom. Swisscom soutient en outre le Parc National en mettant à sa disposition des services techniques tels qu'un service SMS et un guide de randonnée interactif, intitulé Webpark. Elle fait partie des principaux sponsors du nouveau centre du Parc national à Zernez.

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2009	2010	2011
Sol/bâtiments				
Surface nette	millions m ²	0,88	0,95	0,91
Papier pour copieurs et imprimantes				
Format A4 100% recyclé (autre formats convertis)	millions feuilles	49,6	41,0	37,0
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	453 698	452 486	468 577
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2,3}	térajoules GWh	1 448 402	1 454 404	1 479 411
Energie, chauffage				
Mazout	térajoules	161,2	149,4	130,9
Gaz naturel	térajoules	24,9	31,5	18,9
Chauffage à distance	térajoules	25,8	27,3	27,2
Chauffage, total	térajoules	211,9	208,2	177,6
Energie, carburants				
Essence	térajoules	93,3	77,8	53,7
Diesel	térajoules	83,1	93,0	114,8
Gaz naturel	térajoules	0,4	1,5	2,2
Carburants, total	térajoules	176,8	172,3	170,7
Véhicules	Nombre	3 240	3 102	3 332
Kilomètres parcourus	millions km	71,0	66,1	67,7
Emissions de CO ₂ en moyenne	grammes par kilomètre	n.a.	150,0	140,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	térajoules GWh	1 837 510	1 835 510	1 827 507
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes	26 296	25 422	23 242
Oxyde d'azote NO _x	tonnes	23,0	22,5	23,2
Dioxyde de soufre SO ₂	tonnes	5,4	5,0	4,4
Déchets				
Ordures	tonnes	175	249	291
Recyclage	tonnes	669	687	713
Déchets spéciaux	tonnes	11	10	11
Déchets, total ⁴	tonnes	855	946	1 015

¹ La consommation d'eaux pour 2009, 2010 et 2011 est basé sur des estimations.

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

³ La consommation d'énergie pour 2009, 2010 et 2011 est basé sur des estimations, dès 2011 sur une mesure mensuelle de 60 immeubles (plus que 50% de la surface totale).

⁴ 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).

Responsabilité de Swisscom dans la chaîne d'approvisionnement

La politique d'achat de Swisscom sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. Elle est définie par un comité supérieur, le Purchasing Board de Swisscom. Les services d'achat de Swisscom (Suisse) SA, Swisscom IT Services et Swisscom Broadcast SA adaptent leur ligne de conduite d'après la politique d'achat de Swisscom. L'ensemble de leur volume de commandes représente plus de 75% du volume total des achats.

En signant la Corporate Responsibility (CR) comme annexe au contrat, les fournisseurs acceptent les exigences fixées par la politique d'achat. Swisscom vérifie que ses fournisseurs satisfont à ces exigences à l'aide d'un système de gestion du risque structuré. En 2012, il est prévu d'étendre la politique d'achat à tous les services des achats du groupe Swisscom.

Afin de continuer à réduire les risques CR liés à la chaîne de livraison, Swisscom s'est fixé les objectifs suivants pour 2012: évaluer le risque de quelque 800 fournisseurs existants issus des groupes de marchandises ayant un niveau de risque moyen. D'ici fin 2012, 25% de ces fournisseurs doivent être évalués et des mesures appropriées introduites. Les fournisseurs des groupes de marchandises ayant un niveau de risque élevé ont déjà été évalués en 2011 (voir audits et autodéclarations). En 2012, le volume global des commandes doit provenir à 90% de fournisseurs ayant accepté les contrats assortis de la Corporate Responsibility.

En 2012, les 80 fournisseurs disposant du volume de commandes le plus élevé, dont les produits destinés à Swisscom sont fabriqués dans des pays considérés comme critiques, devront s'être inscrits à l'E-TASC et avoir rempli le formulaire en ligne.

Au nom du JAC (Joint Audit Cooperation – voir affiliations), Swisscom entend réaliser au moins six audits en 2012.


Voir sous
[www.swisscom.ch/
GRI-2011/fr](http://www.swisscom.ch/GRI-2011/fr)

Gestion des risques des fournisseurs

Système de gestion des risques

Le concept pour le système de gestion des risques dans le domaine des achats existe depuis début 2011. Sa mise en œuvre se fait progressivement, de manière échelonnée. Les groupes de marchandises correspondants ont déjà été évalués et divisés selon les trois niveaux de risque: «faible», «moyen» et «élevé». La saisie de tous les fournisseurs existants des groupes de marchandises avec évaluation du risque moyenne et élevée est également achevée. Swisscom a donc largement dépassé l'objectif fixé pour 2011, à savoir associer 80% de tous les fournisseurs à un profil de risque. A l'avenir, tant l'évaluation des risques des groupes de marchandises que la saisie des fournisseurs devront avoir lieu tous les ans.

Au premier semestre 2011, Swisscom a défini les outils ci-après afin de réduire les risques: signature de l'annexe Corporate Responsibility, autodéclaration par les fournisseurs, audits, questionnaires E-TASC, vérifications de matériaux et entretiens à l'échelon du management (procédure de transfert en escalade). Swisscom vérifie ces instruments tous les deux ans.

Les acheteurs et la division «Corporate Responsibility» ont évalué les 92 fournisseurs existants parmi les groupes de marchandises avec évaluation du risque élevée et défini les mesures de réduction des risques correspondantes. Une partie de ces mesures a déjà été mise en œuvre, l'autre doit encore l'être. Swisscom prévoit pour 2012 d'évaluer les fournisseurs existants des groupes de marchandises avec évaluation du risque moyenne et de prendre les mesures adéquates pour réduire les risques.

Les nouveaux fournisseurs faisant partie des groupes à évaluation des risques élevée ou moyenne sont désormais évalués par rapport au risque qu'ils présentent en matière de responsabilité d'entreprise, et ce dès l'appel d'offres ou l'attribution du mandat. A cet effet, Swisscom a mis en place un nouveau processus, testé jusqu'à la fin de l'année. Ce processus doit être appliqué définitivement en 2012, avec une formation pour les acheteurs.

Une gestion des crises, également en phase de développement, sera intégrée aux structures existantes du groupe en 2012.

Corporate Responsibility comme annexe au contrat

En intégrant l'annexe Corporate Responsibility à tous les modèles de contrat, Swisscom veille à ce que ce document soit signé automatiquement à chaque nouveau contrat conclu. Conformément aux objectifs fixés pour 2011, 70% du volume de commandes total doit provenir de fournisseurs qui acceptent l'annexe Corporate Responsibility. Avec 83%, cet objectif a été dépassé.

Audit et autodéclarations

Conformément aux objectifs formulés pour 2011, tous les fournisseurs présentant un niveau de risque élevé devraient faire l'objet d'un audit dans les six mois et ceux ayant un niveau de risque moyen devraient remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être soumis à un audit dans un délai d'un an. Swisscom a atteint le premier objectif à 71%. Cinq des sept fournisseurs d'un groupe de marchandises présentant un niveau de risque élevé ont été audités au nom de Swisscom. L'un des deux audits restants aura lieu en février. Dans le dernier cas, Swisscom recourra au rapport d'audit réalisé récemment par le JAC (Joint Audit Cooperation – voir affiliations). Les audits des fournisseurs, passés ou futurs, englobent les thèmes Société et Environnement.

Les audits réalisés en 2011 au nom de Swisscom ou du JAC (y compris les audits de qualité qui portent également sur les thèmes Société et Environnement) ont donné les résultats suivants:

Thèmes	Défaillances constatées		
	minime	majeure	grave
Travail des enfants	2	–	–
Travail forcé	2	–	–
Santé et sécurité	22	9	–
Liberté syndicale et droit aux négociations collectives	–	–	–
Discrimination	2	–	–
Mesures disciplinaires	2	–	–
Heures de travail	8	2	1
Rénumération	5	7	–
Environnement	2	–	–
Ethique dans l'entreprise	5	–	–
Total	50	18	1

Le tableau ne présente pas les audits que d'autres membres du JAC ont réalisés en 2011 au nom du JAC.

Sur les douze fournisseurs présentant un niveau de risque moyen, trois fournisseurs ont rempli une autodéclaration de Swisscom ou E-TASC (voir affiliations). Dans trois cas, Swisscom a renoncé à une autodéclaration ou à l'E-TASC, étant donné que les fournisseurs concernés avaient déjà été audités en 2010.

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

Swisscom Supplier Award

Les préparatifs des deuxièmes Swisscom Supplier Awards ont débuté en avril 2011. Les Awards seront décernés fin mars 2012, tout comme en 2010, dans les trois catégories suivantes: Innovation, Coopération et Développement durable. Les fournisseurs qui se portent candidats sont invités à justifier leur engagement et la plus-value apportée aux clients de Swisscom.

Affiliations et partenariats

Dans le domaine de l'utilisation durable des ressources, Swisscom travaille en collaboration avec diverses associations et organisations:

- > **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.
- > **ETNO Energy Task Team:** depuis 2007, Swisscom et Telecom Italia dirigent cette équipe qui réunit des opérateurs de télécommunication européens.
- > **L'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI):** Swisscom est présente depuis six ans au sein du groupe de travail Environmental Engineering (EE) de l'ETSI, où elle a défendu avec vigueur la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. Le groupe de travail élaboré actuellement des standards uniformes permettant de contrôler la consommation d'électricité et d'établir le bilan du cycle de vie des équipements réseau et des terminaux.
- > **Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE):** Swisscom en est membre depuis 1999.
- > **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 est membre du WWF Climate Group.
- > **Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE):** l'association certifie les installations de production d'énergie par les labels de qualité naturemade basic et nature-made star. Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2006 et – conformément aux calculs internes de Swisscom – est l'un des plus gros acheteurs de produits naturemade star de Suisse.
- > **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, le Code of Conduct of Digital TV Service 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 et à d'autres classements.

Pour accroître la pertinence des exigences posées par Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement, le service des achats de Swisscom Suisse a adhéré en 2011 aux initiatives suivantes:

- > Des entreprises du secteur des TIC se sont réunies au sein de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI) afin de faire avancer le thème du développement durable.
- > Depuis août 2011, Swisscom utilise le questionnaire en ligne E-TASC de la GeSI dans le cadre du système de gestion des risques.
- > Sept entreprises de télécommunication se sont réunies au sein du Joint Audit Cooperation (JAC) pour planifier et réaliser ensemble des audits en matière de responsabilité d'entreprise.

Communication pour tous

Swisscom permet un accès sans obstacles à ses offres. Elle encourage la protection de la jeunesse et adopte des mesures pour améliorer la compétence de tous les groupes d'âge en matière de médias. Elle contribue ainsi largement à la mise en place d'une société d'information durable en Suisse.

Principes et objectifs

Swisscom accorde une attention toute particulière à la promotion de la compétence en matière de médias, et pas seulement dans le cadre de ses efforts en faveur de la protection de la jeunesse, mais également par le biais d'engagements qui doivent permettre de réduire les fossés numériques.

En 2012, Swisscom défendra ses projets. Son objectif est d'être à l'unisson avec la stratégie de la Confédération pour créer une société de l'information saine et génératrice de valeur. Swisscom est convaincue que la place économique suisse, le paysage éducatif et la population suisses seront à même, à l'avenir, de profiter d'un environnement TIC précurseur et progressiste.

Service universel

	Unité	2009	2010	2011
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	millions min.	7 100	6 741	6 200
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	8 115	7 663	6 700
Quantité d'appels d'urgence	En milliers	2 700	3 092	3 050
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	496	556	553

¹ Dont 4 058 (2011), 4 437 (2010) et 4 803 (2009) dans le cadre du 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 télexcopie, l'accès Internet haut débit avec une vitesse de transmission minimum de 600/100 kbit/s ainsi qu'un service de transcription pour les personnes souffrant d'un handicap.

L'entretien et l'exploitation des 6 700 cabines téléphoniques publiques (publiphones), des services d'appel d'urgence de la police, des pompiers ainsi que des services sanitaires relèvent également du service universel que Swisscom assure depuis toujours.

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

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

Pour les enfants et les jeunes, Internet et la téléphonie mobile présentent des dangers. Les parents et Swisscom en sont conscients. Désireuse d'apporter son soutien dans ce domaine, Swisscom propose d'aider les éducateurs, parents comme enseignants, par le biais d'informations, de produits et de matériel didactique.

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. Swisscom applique de manière très stricte les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication, qui décrivent les possibilités de blocage des services à valeur ajoutée. Ainsi, Swisscom ne propose plus de contenus érotiques sur le portail d'informations www.bluewin.ch depuis 2009.

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 a procédé à une vérification de l'initiative sectorielle et de son application.


Voir sous
www.asut.ch

Swisscom va au-delà des exigences légales en matière de protection de la jeunesse, grâce aux mesures suivantes:

- > 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 d'autocontrôle volontaire de l'industrie cinématographique (Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft, FSK) pour toute l'offre Video on Demand
- > Directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

L'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) impose aux fournisseurs de services de télécommunication de communiquer au moins une fois par an des informations sur l'existence des sets de blocage. Il s'agit de dispositifs bloquant 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.

Protection des données

La protection de la sphère privée et notamment la protection des données sont des thèmes chers à Swisscom. La déclaration sur la protection des données indique la manière dont Swisscom gère les données personnelles dans le cadre de son site Internet et de son service de messagerie. Elle explique comment les cookies sont utilisés et comment les données clients sont traitées. Elle évoque également la possibilité de transférer ces données au sein du groupe Swisscom. Swisscom n'est pas responsable des informations ni du traitement des données pour les offres de tiers proposées en lien.

Lorsque les enfants ou adolescents rendent publiques des informations personnelles, voire intimes, sur les plateformes communautaires, ils n'ont pas toujours conscience de la portée de leur acte. La notion de sphère privée joue donc un rôle primordial en matière d'informations et de documentation sur la protection de la jeunesse dans les médias.

Dans le cadre du sponsoring des High Principles on Child Protection avec l'ETNO, Swisscom a revu ses conditions d'utilisation sur les plateformes destinées à la jeunesse, les formulant de telle manière à ce que les enfants et adolescents les comprennent vraiment.

Promotion des compétences en matière de médias

En 2011, 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 au thème de la sécurité:** éditée à 400'000 exemplaires en allemand, français et italien, elle est mise gratuitement à disposition.
- > **Cours sur la protection de la jeunesse dans le cadre du programme de formation Help Point:** il a été dispensé en 2011 lors de cours du soir proposés aux parents, ou à l'occasion de formations continues destinées aux enseignants. Swisscom a par ailleurs étendu son offre et propose désormais des cours pour les élèves du degré secondaire (voir ci-dessous: cours médias destinés aux parents, aux enseignants et maintenant aux élèves du secondaire).
- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** réalisée conjointement en 2010 par Swisscom et la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW), cette étude révèle qu'Internet et le téléphone portable se muent de plus en plus en instruments d'information et de communication pour les jeunes, mais aussi en outils d'apprentissage. De plus, l'étude aborde les questions liées à une mauvaise utilisation des médias et prouve que de fortes disparités existent entre les régions linguistiques de la Suisse. Les résultats de l'étude JAMES ont été réinterprétés l'an passé dans un rapport détaillé et publiés sous le titre JAMESfocus. Les relations sociologiques liées à l'utilisation des médias sont au cœur du rapport.

 Voir sous
www.swisscom.ch/james

Programme national de promotion des compétences en matière de médias

A l'été 2010, le Conseil fédéral a initié un programme en vue d'améliorer les compétences des enfants et des jeunes en matière de médias. L'Office fédéral pour les assurances sociales (OFAS) est responsable de la mise en œuvre du programme, qui dure jusqu'en 2015. En tant que partenaire principal de ce programme, Swisscom est convaincue que l'économie privée et les pouvoirs publics doivent agir à l'unisson. Swisscom soutient le programme sur le plan de la communication et au niveau financier. La première Journée nationale des compétences médias, qui s'est tenue le 27 octobre 2011, a été l'une des mesures les plus marquantes de ce programme. L'objectif de cette manifestation est de rapprocher les diverses organisations et autorités tout en favorisant la compréhension des risques liés aux nouveaux médias au sein de la population. En collaboration avec l'industrie du jeu (SIEA), l'OFAS et les partenaires régionaux, Swisscom a informé les visiteurs de Zurich, Lucerne, Locarno, Lausanne et St-Gall des risques liés aux médias mobiles et présenté les possibilités de les prévenir.

Cours médias destinés aux parents, aux enseignants et maintenant aux élèves du degré secondaire

Parallèlement à la Journée nationale des compétences médias, Swisscom a élargi son offre de cours pour promouvoir les compétences en la matière. Elle propose dès à présent des modules de formation aux élèves du degré secondaire (7^e – 9^e classe). Une forte demande a été constatée avant même que les nouveaux cours médias soient disponibles. Les enseignants peuvent choisir parmi différents modules (Nouveaux médias, Internet et le droit, Réseaux sociaux et Surfer sur Internet en toute sécurité). Swisscom envoie un collaborateur qui anime le cours dans les classes intéressées. Les premières expériences de la phase pilote qui a eu lieu en 2011 montrent que l'offre de cours de Swisscom couvre de nombreux besoins. Les réunions d'information et les cours médias destinés aux parents et aux enseignants seront poursuivis en 2012 également.

Swisscom Help Point

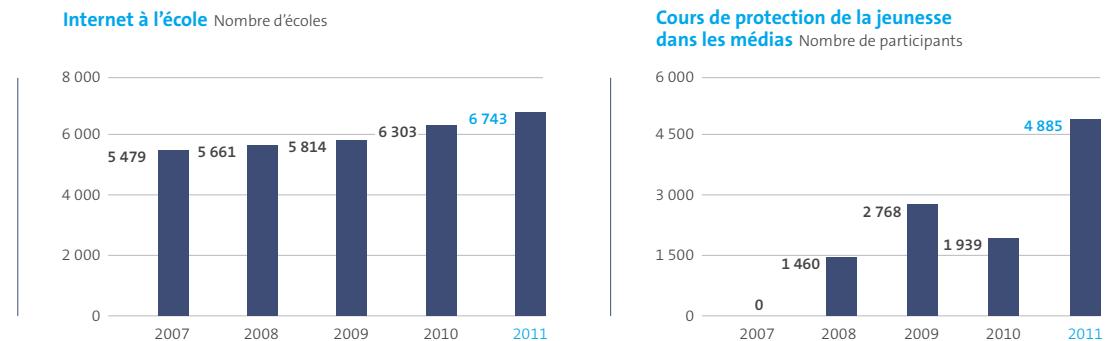
Swisscom forme des utilisateurs à l'emploi du téléphone portable et d'Internet depuis 2005 dans les Help Points. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours chaque semaine. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année la Suisse entière, faisant halte dans quelque 80 villes et villages. En 2011, pas moins de 15'860 personnes se sont perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des Help Points, plus de 181'000 clients ont assisté à l'une des formations proposées. Swisscom contribue ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

Initiative «Internet à l'école»

Depuis 2001, Swisscom connecte gratuitement à Internet toutes les écoles primaires et secondaires du pays. Fin 2011, pratiquement tous les établissements scolaires étaient raccordés 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. En termes d'infrastructure, Swisscom s'efforce de proposer une offre répondant en permanence aux nouveaux besoins quotidiens des écoles. En 2009, Swisscom a étendu son initiative «Internet à l'école» aux écoles enfantines, répondant ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique. Concrètement, grâce à l'initiative, le nombre des raccordements va quasiment tripler dans les prochaines années. Fin 2011, plus de 1'300 écoles enfantines disposaient déjà d'un accès à Internet.

Désormais, les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grandes écoles ou établissements utilisant beaucoup Internet – bénéficient gratuitement d'un débit allant jusqu'à 50 Mbit/s. Ce faisant, l'accès à Internet demeure également gratuit. Si, en outre, les écoles souhaitent disposer des dispositifs de sécurité professionnels proposés par Swisscom, cette dernière leur demande de participer aux frais.

🌐
Voir sous
www.swisscom.ch/sai



Ces dernières années, Swisscom a étendu son réseau en collaboration avec diverses institutions opérationnelles dans le domaine de la formation. Ainsi, Swisscom reste au plus près des écoles et est à même de reconnaître en temps opportun les besoins en matière d'intégration TIC. Swisscom entretient ce réseau en soignant le dialogue et en organisant des manifestations, notamment avec les institutions suivantes:

- > educa
- > Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)
- > Colloque du CTIE
- > Office fédéral de la communication (OFCOM)
- > Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA)
- > Association faîtière des enseignantes et enseignants suisses (LCH)
- > Conférence intercantonale de l'instruction publique CIIP
- > Worlddidac Association
- > Diverses hautes écoles pédagogiques

Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Offres de Swisscom destinées aux malvoyants et aux malentendants

Swisscom entend proposer avant tout à l'ensemble des groupes de personnes en Suisse la possibilité d'utiliser les nouveaux moyens de communication sans aucune difficulté. Dans ce contexte, Swisscom contribue fortement à ce que les groupes défavorisés puissent faire pleinement partie de la société de l'information en Suisse:

- Les Swisscom Shops répondent à des exigences strictes pour garantir l'accès aux personnes en fauteuil roulant. Les collaborateurs des Shops doivent également reconnaître les besoins découlant d'un handicap spécifique. En conséquence, Swisscom et la Fondation terz (terzstiftung) ont élaboré des possibilités d'optimisation des Shops. Les mesures correspondantes seront appliquées en 2012.
- Swisscom propose un large portefeuille de terminaux offrant de véritables possibilités tant aux malentendants qu'aux malvoyants. Swisscom renouvelle et actualise en permanence son portefeuille de services et d'appareils. Elle entend ainsi proposer une offre parfaitement adaptée aux personnes ayant des exigences et des besoins particuliers. Le téléphone portable Emporia, le smartphone équipé de la solution de lecture d'écran destiné aux malvoyants ou encore les différents modes permettant de prendre contact avec le service à la clientèle en sont quelques exemples.
- Les personnes ne pouvant pas utiliser les annuaires d'abonnés actuels en raison d'un handicap physique ont le droit de demander à être mises en relation via le numéro court 1145 et ce, sans payer de frais supplémentaires. Swisscom fournit cette prestation à titre gracieux dans le cadre du service universel.
- Les malentendants ont à leur disposition un service de transcription. Proposé en collaboration avec l'organisation procom, il permet les conversations téléphoniques entre sourds, malentendants et entendants. Ce service fait également partie du service universel et est fourni à titre gracieux.
- Comme par le passé, Swisscom s'emploie à garantir un accès sans barrières à ses sites Internet. Le relookage technique complet de www.swisscom.ch tient compte des directives établies en termes d'accès sans barrières aux contenus des sites Internet (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG). Il devrait être achevé en 2012.
- 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.

Affiliations et partenariats

Swisscom prend diverses mesures, au regard de la législation, pour offrir une valeur ajoutée supplémentaire à la société. Elle travaille par exemple avec des organisations spécialisées afin de toujours mieux identifier les besoins spécifiques des groupes de clients particuliers. Ces organisations conseillent Swisscom, d'une part, et reçoivent le soutien de Swisscom, d'autre part, lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre la société de l'information en Suisse. Un échange mutuel est ainsi garanti entre les deux parties.

La collaboration avec les différentes organisations, institutions et les services publics revêt plusieurs formes, qui varient en fonction des objectifs et des besoins:

Partenariats

- > **Fondation suisse pour la formation par l'audiovisuel (FSFA):** membre de la fondation depuis 2008, Swisscom travaille au sein d'un vaste réseau afin d'élaborer des stratégies et des solutions pour la communication moderne, notamment dans le secteur de la formation.
- > **Worlddidac Association:** le plus grand salon de la formation, Worlddidac, est organisé tous les deux ans à Bâle. Il attire plus de 400 exposants issus de quelque 80 pays qui viennent y présenter leurs produits et leur matériel pédagogique à près de 20 000 visiteurs. Swisscom est partenaire de Worlddidac depuis 2004. Par le biais de la Swisscom Arena, elle propose une plateforme d'échange centrale dédiée aux contributions dans le domaine de la formation, dont elle présente les dernières tendances et l'évolution.

Interlocuteurs et partenariats stratégiques

- > **Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant:** Swisscom et la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant échangent régulièrement leurs points de vue sur les principales questions relevant de la promotion de la compétence en matière de médias ainsi que de l'organisation de la protection de la jeunesse dans les médias.
- > **European Telecommunications Network Operators'Association (ETNO):** au printemps 2011, Swisscom est devenu sponsor de la High Principles on Child Protection, une charte créée à l'initiative d'ETNO mais portée par le secteur lui-même. De par cette charte, les sponsors s'engagent à prendre volontairement de nombreuses mesures pour améliorer la protection des jeunes contre les répercussions négatives que peuvent avoir les nouveaux médias.
- > **pro auditō:** grâce à une collaboration étroite avec pro auditō, Swisscom est en mesure d'adapter en permanence son portefeuille aux besoins spécifiques des personnes souffrant de troubles auditifs.

Collaboration reposant sur des projets

- > **terzStiftung/ Fondation terz** (vision du vieillissement adaptée à chaque génération)
- > **Pro Senectute** (chaînes téléphoniques, Journée des personnes âgées, bal)
- > **Compisternli** (cours d'introduction aux nouveaux médias assurés par des enfants et des jeunes)
- > **Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB)**
- > **Accès pour tous** (banque de données de connaissances)

De pair avec ces organisations, Swisscom a mené en 2011 divers projets, qui apportent toujours une plus-value directe dans le cadre de la société de l'information d'aujourd'hui.

Swisscom étudie la question des affiliations et des partenariats en s'appuyant sur des critères transparents, notamment la pertinence thématique ou l'importance au niveau national de l'organisation en question.

Employeur responsable

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. Dans le même temps, Swisscom se positionne comme un employeur socialement responsable.

Swisscom se meut dans un environnement de marché complexe, caractérisé par une évolution rapide, et est confrontée en permanence aux développements technologiques. Par ailleurs, la démographie et l'évolution de la société ont une influence grandissante sur les ressources personnelles. Les changements dynamiques nécessitent une politique de gestion du personnel novatrice, une culture d'entreprise et un environnement de travail à même d'inciter les collaborateurs à libérer pleinement leur potentiel dans l'esprit de la stratégie d'entreprise. Dans une société multimédia, la vivacité d'esprit, la disposition à accepter le changement et les connaissances techniques des collaborateurs sont décisives pour appliquer les valeurs fondamentales de Swisscom et atteindre les objectifs de la stratégie d'entreprise. A ce propos, la confiance des clients est capitale pour rester concurrentiel à long terme. Aussi Swisscom axe-t-elle systématiquement son action sur les besoins des clients. Dès lors, les collaborateurs sont invités à développer des visions et à les mettre en pratique au sein d'équipes mixtes, selon une approche orientée sur les résultats.

Principes et objectifs en Suisse

Chez Swisscom, la division Ressources humaines du groupe veille à mettre en œuvre une politique du personnel et une politique sociale uniformes. Elle détermine et conçoit les normes, les lignes directrices et les thèmes fondamentaux à l'échelle globale. Les services du personnel des différents secteurs opérationnels les appliquent et assument l'ensemble des tâches concernant le personnel, de l'engagement au départ des collaborateurs. La division Ressources humaines du groupe soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, telles que les conditions d'engagement, le système salarial ou Diversity. Elle recrute les cadres dirigeants et, en collaboration avec les unités opérationnelles, gère le service de développement du management et la planification de la relève. La division Ressources humaines du groupe est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et, à ce titre, apporte une contribution importante à la place suisse. Elle défend les intérêts du groupe dans le dialogue avec les partenaires sociaux et les comités d'entreprise.

Afin d'être en mesure de relever les défis de demain, la division Ressources humaines du groupe concentre son action sur les points clés suivants: planification des besoins en ressources tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif, définition des investissements à consentir dans le cadre du développement professionnel des collaborateurs et mise en place d'une culture de conduite empreinte de confiance et d'estime d'autrui, et orientée sur les performances.

Politique du personnel

La politique du personnel établit des principes clairs permettant d'assurer une bonne collaboration. Elle définit en particulier les principes de conduite et la position de Swisscom sur les questions sociales.

- > **Conduite:** chez Swisscom, la conduite du personnel signifie – indépendamment de toute préférence personnelle – assumer des responsabilités et en déléguer certaines, définir des objectifs en commun et les réaliser, encourager les talents ainsi que veiller à l'égalité des chances.
- > **Politique sociale:** Swisscom a une conception large de la responsabilité sociale. La protection sociale des collaborateurs se fonde sur une couverture d'assurance élargie. Qui plus est, dans la limite de ses possibilités, Swisscom intègre les personnes handicapées, assiste les collaborateurs qui rencontrent des difficultés, évite dans la mesure du possible les licenciements et cherche des solutions socialement acceptables en cas de suppression de postes. Swisscom s'appuie sur de nombreux programmes et initiatives pour promouvoir la protection de la santé auprès des collaborateurs. Elle leur offre sécurité et soutien à travers un large éventail de prestations sociales, telles qu'une participation aux frais de garde des enfants, la mise à disposition d'un service social ou des possibilités de restauration à des tarifs préférentiels.
- > **Discrimination et service social destiné aux collaborateurs:** 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 dans toute la Suisse. Pour Swisscom, il importe de détecter les cas de discrimination dans son entreprise. A cet égard, si des collaborateurs s'adressent au service social, ce dernier clarifie minutieusement la situation et prend les mesures qui s'imposent. Le service social propose également 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 suivent ces cours.

Développement du personnel

L'environnement de marché dans lequel évolue Swisscom est en perpétuel changement. Aussi Swisscom investit-elle de manière ciblée dans le développement professionnel et la promotion tant de ses collaborateurs que de ses cadres afin d'accroître durablement 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. L'offre des mesures de perfectionnement englobe les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et au management. Par ailleurs, Swisscom dispose chaque année d'un budget d'environ CHF 1'500 en moyenne par collaborateur pour des cours externes et des cours de formation continue. Swisscom est favorable aux formations de perfectionnement individuelles et y apporte son soutien financier.

Afin d'évaluer les prestations des collaborateurs et de les récompenser, Swisscom continue de développer le Performance Management System en fonction des besoins. 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 le Performance Dialog avec 98,8% des collaborateurs de Swisscom en Suisse. Introduit en 2009, le Management Review Process a été étendu aux unités d'organisation rattachées aux divisions du groupe. Ce processus contribue à la planification de la relève pour les fonctions clés et vise au placement transversal des top talents. Tandis qu'un programme de mentorat favorise les échanges professionnels et personnels entre les top talents et les membres de la Direction du groupe, le Leadership Forum constitue une importante plateforme traitant de thèmes clés relatifs au management.

Formations des collaborateurs relatives à la responsabilité d'entreprise

Les «Welcome Days» ou «journées de bienvenue» permettent à Swisscom de sensibiliser les nouvelles recrues aux questions d'ordre notamment écologique et social ainsi qu'aux valeurs fonda-

mentales et directives en vigueur. Par ailleurs, les collaborateurs en contact avec la clientèle suivent régulièrement un cours qui traite en profondeur des principaux aspects de la responsabilité d'entreprise. Dans le cadre de la formation comportementale proposée en interne, des roadshows et des messages vidéo sur le thème de la responsabilité d'entreprise, diffusés sur l'intranet, ont sensibilisé les collaborateurs des Shops à une utilisation des technologies radio limitant le rayonnement. En 2011, Swisscom a par ailleurs formé 322 responsables de projet sur la question des exigences environnementales dans le cadre de nouveaux projets.

Les quatre cours relatifs aux acquisitions ont permis, en 2011, de sensibiliser 56 collaborateurs aux questions de la responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement. 65 acheteurs ont acquis des connaissances sur les questions spécifiques à la responsabilité d'entreprise et suivi une formation conséquente lors de chacun des quatre «Leadbetter Circles». Par ailleurs, les deux responsables en matière de responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement se sont rendus tous les six mois auprès de chaque équipe pour informer et/ou instruire les acheteurs sur la responsabilité d'entreprise.

Corporate Volunteering

Corporate Volunteering désigne l'engagement des collaborateurs qui, sur la base du volontariat, s'impliquent dans des projets d'intérêt commun. Swisscom encourage cette démarche et, en ce sens, propose à ses collaborateurs divers projets d'ordre environnemental et social. 300 collaborateurs ont participé à de tels projets en 2011. Chaque année, les collaborateurs peuvent effectuer une mission d'une journée, supportée à 50% par l'entreprise et à 50% par le collaborateur. Swisscom entend développer le programme Corporate Volunteering ces prochaines années en proposant des projets encore plus variés.

Recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Swisscom recrute des personnes qui ont foi en l'avenir et abordent les changements avec enthousiasme. Sur l'ensemble de ses sites en Suisse, Swisscom veille à engager en priorité des personnes issues de la région environnante. C'est pourquoi, dans toutes les divisions et à tous les niveaux hiérarchiques, la part des collaborateurs habitant dans la région considérée est très élevée. 84% des collaborateurs de Swisscom ont la nationalité suisse. Les 16% restants sont issus de 88 pays différents, dont 4,9% d'Allemagne, 3,8% d'Italie, 1,3% de France et 1% d'Espagne.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

Afin d'attirer les meilleurs diplômés des hautes écoles en son sein, Swisscom a noué de nombreux contacts avec des hautes écoles spécialisées et des universités. Pour Swisscom, il est primordial de participer aux principaux salons de recrutement et de mettre en place une étroite collaboration, dans le cadre de conférences et d'ateliers par exemple. De nombreux étudiants acquièrent une première expérience professionnelle avant même d'avoir terminé leurs études, soit à la faveur d'un stage soit dans le cadre d'un travail de bachelor ou de master axé sur la pratique. Une fois leurs études achevées, les diplômés entrent dans la vie professionnelle par le biais de stages, du programme de trainee ou de postes de junior.

Formation professionnelle

A la rentrée 2011, on recensait au niveau national 886 jeunes engagés dans les six filières d'apprentissage que propose désormais Swisscom. 800 apprentis sont suivis dans le cadre de la formation professionnelle de Swisscom, qui privilégie l'apprentissage personnalisé sous la forme de projets axés sur la pratique. 86 apprentis sont en outre formés chez cablex. Compte tenu du nombre total de collaborateurs, la part des apprentis au sein de Swisscom en Suisse demeure stable (au moins 5%).

Depuis août 2011, Swisscom forme des apprentis en Suisse alémanique dans le cadre de la nouvelle formation professionnelle d'agent relation client avec certificat fédéral de capacité. Durant

trois ans, dix jeunes apprennent à servir les clients avec professionnalisme, identifier leurs besoins, les conseiller de manière optimale au téléphone et assurer un suivi de premier ordre, même dans les situations délicates.

210 (91%) des 231 médiamaticiens, informaticiens, employés de commerce, gestionnaires du commerce de détail et télématiciens ont obtenu leur certificat d'apprentissage à l'été 2011. Plus de 45% des jeunes ayant achevé leur formation ont décroché un emploi dans l'entreprise. En interne, Swisscom a par ailleurs pris plusieurs mesures visant à promouvoir la relève, notamment pour les apprentis du secteur des TIC.

Swisscom entend avant tout donner les moyens aux apprentis d'exprimer leur personnalité. Le modèle de formation développé au sein de Swisscom, qui fait la part belle à l'autonomie et à la responsabilité individuelle, étaie cet objectif. Les apprentis participent ainsi activement à l'organisation de leur plan de formation. Ils se portent candidats, au sein de l'entreprise, aux différents stages pratiques, apprennent au contact des collaborateurs expérimentés et conçoivent un plan de formation individuel, conformément à leurs priorités.

Santé et sécurité au travail

Santé des collaborateurs

Pour Swisscom, il est important que ses collaborateurs soient, à demeure, motivés et en bonne santé. Aussi, dans le cadre de sa stratégie, investit-elle de manière ciblée dans les initiatives et les programmes liés à la gestion de la santé en entreprise (GSE). Le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les cadres contribuent activement aux succès qu'enrange la GSE depuis 2010. En 2010 par exemple, on enregistrait 11'000 jours d'absence de moins qu'en 2009. En 2011, les jours d'absence ont encore diminué de 1,7% (2'000 jours). Le taux d'absentéisme a été ainsi ramené de 3,24% en 2009 à 2,92% en 2010. En 2011, le taux d'absentéisme s'élevait à 2,80%. Il devrait être abaissé à 2,09% d'ici 2015.

A l'initiative des responsables GSE, les restaurants du personnel ont étendu leur offre au cours de l'exercice sous revue en proposant des collations saines et variées.

En collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom, en mettant en route le projet ConCerto, a donné une impulsion significative pour coordonner de manière optimale la coopération avec les assurances sociales. ConCerto doit accélérer et simplifier l'insertion professionnelle des personnes atteintes dans leur santé. Cette année, Swisscom a entamé une coopération avec des partenaires d'intégration triés sur le volet et propose désormais des places de formation et de stage aux collaborateurs atteints dans leur santé. Tout travail effectué dans le cadre de ces places d'intégration fait l'objet d'un suivi par la GSE et, le cas échéant, par les assurances sociales comme l'assurance invalidité (AI). En 2011, douze personnes se sont vu attribuer l'une de ces places.

En matière de gestion de la santé en entreprise, il convient d'accorder également une attention particulière à la prévention (Health Promoting Leadership) afin de préserver et de promouvoir la santé des collaborateurs. La question est abordée dans le cadre d'un projet de recherche et développement mené en collaboration avec la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse.

Sécurité au travail

Comme spécifié dans la convention collective de travail (CCT), Swisscom protège la personnalité de ses collaborateurs et veille à préserver leur santé en appliquant les principes d'ergonomie. S'agissant de l'ergonomie (aménagement des places et du cadre de travail, protection de la santé/hygiène, prévention des accidents et des maladies professionnelles, sécurité au travail), la CCT confère un droit de participation 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, qui règlent et mettent en œuvre la sécurité au travail et la protection de la santé, sont intégrés dans un système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. A titre d'exemple, la filiale cablex de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Elle englobe

les dix éléments du système de sécurité en entreprise et garantit les mesures de santé et de sécurité requises à l'intention du personnel lors de la mise en place de l'infrastructure.

Move! et Swisscom Games

Move! est un programme qui encourage différentes activités dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Les collaborateurs, en leur qualité de Move! Coach, participent à une activité ou en proposent une. Les activités se déroulent pendant les heures de loisir. Move! propose aux collaborateurs d'élargir leur horizon sportif et intellectuel, et réunit des collègues travaillant dans des secteurs différents.

Les Swisscom Games, une manifestation réservée aux collaborateurs, sont organisés tous les deux ans. Les collaborateurs ont la possibilité de s'inscrire dans une équipe ou à une activité individuelle dans le domaine sportif, culturel ou social. Les Swisscom Games 2011 ont donné lieu à quatre manifestations, qui se sont déroulées dans plusieurs régions de Suisse et ont réuni quelque 6'000 participants. Les Swisscom Games permettent aux collaborateurs d'établir des liens entre eux et constituent aujourd'hui un élément important de la culture d'entreprise.

Diversity, mais égalité des salaires

Diversity@Swisscom

Swisscom emploie des femmes et des hommes de 88 nations, aux profils très différents en termes de culture, de religion, d'âge et d'orientation sexuelle. Swisscom souhaite encourager cette diversité, qui renforce la créativité et la force d'innovation. Les collaborateurs apprennent en effet, au contact des autres, à aborder les défis sous des angles différents. Diversity met en évidence l'importance de dialoguer ensemble. Pour favoriser les échanges interculturels, Swisscom organise notamment des ateliers, des formations et des exposés. 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.

«Mixed Leadership» représente un thème particulièrement important pour Diversity Management. Swisscom entend faire passer la part des femmes au sein du management de 11,7% aujourd'hui à 20% à moyen terme. Un objectif étayé par la Direction du groupe, qui a demandé à l'ensemble de l'organisation de le réaliser. S'agissant du développement des cadres, Swisscom s'efforce, en interne, de reconnaître suffisamment tôt les talents féminins et de les développer. Quant à la recherche de talents externes, Swisscom veille à ce que ses partenaires dans le domaine du placement de personnel adhèrent à cet objectif, à savoir augmenter la part des femmes au sein du management.

Le nouveau réseau interne «Swisscom Network of Leading Women», entend offrir aux cadres féminins déjà présents dans le groupe une plus grande visibilité. Ce réseau propose également une plateforme dans le cadre de laquelle les cadres féminins apprennent à mieux se connaître au sein de Swisscom et élaborent des mesures communes destinées à faire de l'entreprise un employeur encore plus attrayant aux yeux de la gent féminine.

Voir sous
[www.swisscom.ch/
GRI-2011/fr](http://www.swisscom.ch/GRI-2011/fr)

Age Management/Gestion de l'âge

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 explore de nouvelles voies pour employer des collaborateurs plus âgés dans l'entreprise. L'âge moyen des collaborateurs, celui de la société et donc celui des clients étant de plus en plus élevé, Swisscom a mis sur les rails les projets «BestAge» afin de répondre aux besoins des collaborateurs et des clients plus âgés. C'est pourquoi Swisscom met en œuvre des mesures et des outils au niveau des Call Centers et des Shops permettant aux collaborateurs plus âgés de suivre et de conseiller les clients plus âgés. Une autre initiative porte sur le conseil en interne (Inhouse Consulting), qui permet aux cadres supérieurs plus âgés de conseiller et de coacher des mandants internes, tout en mettant à profit leur expérience dans le cadre de projets.

Egalité des salaires

Swisscom accorde une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Le système salarial vise à verser des salaires identiques aux personnes dont les tâches et les performances sont similaires. A cet effet, chaque fonction est intégrée à un échelon de fonction déterminé selon les exigences posées par le poste en question. Une fourchette salariale, définie pour chaque échelon de fonction, indique la rémunération plancher et la rémunération plafond accordées pour des tâches équivalentes. Le salaire est déterminé au sein de cette même fourchette, conformément à la performance et à l'expérience du collaborateur. La revue des salaires permet à Swisscom d'adapter plus fortement que d'ordinaire les salaires des collaborateurs qui attestent de meilleures performances et qui sont situés dans la partie inférieure de la fourchette. Ainsi, Swisscom compense continuellement les éventuelles différences de salaire. Swisscom vérifie également, lors de la revue des salaires, si des écarts existent entre les salaires des hommes et des femmes au sein de chaque unité d'organisation et, le cas échéant, les corrige de manière ciblée. Par ailleurs, Swisscom utilise l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) pour contrôler périodiquement les différences de salaire entre les hommes et les femmes quant à la structure salariale. Jusqu'à présent, les enquêtes effectuées n'ont révélé que de faibles différences de salaires, qui se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5%. En 2011, Swisscom a adhéré au Dialogue sur l'égalité des salaires, une initiative lancée par les associations faîtières d'employeurs et d'employés ainsi que par la Confédération et dont le but est de contrôler l'égalité des salaires. Swisscom a terminé le Dialogue sur l'égalité des salaires avec succès, confirmant ainsi que l'entreprise applique le principe de l'égalité des salaires.

Satisfaction des collaborateurs

Tous les deux ans, Swisscom réalise une vaste enquête pour déterminer le degré de satisfaction de ses collaborateurs. Lors de la dernière enquête menée en mai 2010, le taux de participation s'est élevé à 74,3%. L'enquête a mis en évidence un degré élevé de satisfaction au travail et un attachement à l'entreprise supérieur à la moyenne de la part des collaborateurs.

Il importe d'informer clairement le personnel sur l'utilisation responsable des moyens financiers, les investissements futurs de grande envergure ainsi que les perspectives qui s'y rapportent. Actuellement, les cadres de tous les échelons accordent davantage d'attention à cette tâche particulière. Les responsables des divisions se sont vu confier en outre des mandats concrets qui ont pour mission de renforcer l'encadrement dans l'environnement dynamique de Swisscom et de promouvoir la confiance et la responsabilité individuelle au sein de l'organisation. Les résultats de ces mesures seront communiqués lors de la prochaine enquête, au début de l'été 2012.

Affiliations et partenariats

Swisscom est membre de plusieurs institutions nationales et internationales traitant de sujets relatifs aux ressources humaines. Ces institutions sont notamment les suivantes:

- > **International Institute of Management in Technology à Fribourg (iimt):** l'institut propose des programmes exécutifs et mène des travaux de recherche dans les domaines de TIC et de l'Utility Management.
- > **Union patronale suisse à Zurich:** l'association défend la paix sociale ainsi qu'un partenariat social constructif.
- > **Corporate Leadership Council à Londres:** l'institution effectue des recherches portant sur les pratiques d'excellence (Best Practices) en matière de conduite d'entreprise.
- > **Generation CEO en Allemagne:** Generation CEO est une initiative destinée à promouvoir les talents féminins parmi les cadres.
- > **SWONET à Rombach:** le portail Internet SWONET (Swiss Women Network) met en réseau différentes organisations féminines suisses.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2009	2009 en %	2010	2010 en %	2011	2011 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateurs en équivalents plein-temps	FTE/%	15 995	100,0%	16 064	100,0%	16 628	100,0%
Dont collaborateurs inclus dans les chiffres clés suivants							
	FTE/%	15 641	97,8%	15 616	97,2%	16 398	98,6%
Collaborateurs équivalents plein-temps	FTE/%	13 571	86,8%	13 500	86,4%	14 208	86,6%
Collaborateurs à temps partiel	FTE/%	2 070	13,2%	2 116	13,6%	2 190	13,4%
Collaborateurs à engagement de durée déterminée	FTE/%	15 538	99,3%	15 478	99,1%	16 342	99,7%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminée	FTE/%	103	0,7%	138	0,9%	56	0,3%
Taux de femmes	FTE/%	4 435	28,4%	4 357	27,9%	4 546	27,7%
Taux d'hommes	FTE/%	11 206	71,6%	11 259	72,1%	11 852	72,3%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE/%	2 589	16,6%	2 531	16,2%	2 754	16,8%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE/%	9 885	63,2%	9 798	62,8%	9 990	61,0%
Collaborateurs (plus de 50 ans)	FTE/%	3 167	20,2%	3 287	21,0%	3 654	22,3%
Age moyen	Années	41,0	n.a.	41,2	n.a.	41,3	n.a.
Taux de femmes dans le management supérieur	FTE/%	12	9,8%	15	12,0%	15	11,8%
Taux d'hommes dans le management supérieur	FTE/%	110	90,2%	110	88,0%	112	88,2%
Taux de femmes dans le management intermédiaire	FTE/%	207	10,0%	212	9,7%	242	10,4%
Taux d'hommes dans le management intermédiaire	FTE/%	1 868	90,0%	1 968	90,3%	2 078	89,6%
Collaborateurs temporaires	FTE	1 217	7,8%	1 415	9,1%	1 520	9,3%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	840	5,4%	805	5,2%	800	4,9%
Développement du personnel en Suisse							
Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	13 481	86,2%	14 137	90,5%	16 201	98,8%
Fluctuation en Suisse							
Départs/taux de fluctuation des femmes	FTE/%	575	13,0%	551	12,6%	534	11,7%
Départs/taux de fluctuation des hommes	FTE/%	1 177	10,5%	1 179	10,5%	1 421	12,0%
Taux de fluctuation total	FTE/%	1 751	11,2%	1 730	11,1%	1 955	11,9%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE/%	411	23,5%	419	24,2%	464	23,7%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE/%	969	55,3%	905	52,3%	1 119	57,2%
Départs des collaborateurs entre 30 et 50 ans	FTE/%	371	21,2%	406	23,5%	371	19,0%
Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse							
Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	580	0,015%	377	0,010%	5	-
Absences dues aux maladies	Nombre de jours	111 731	2,79%	97 856	2,46%	98 916	2,39%
Absences dues aux accidents professionnels/taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	2 821	0,07%	2 752	0,07%	2 252	0,05%
Absences dues aux accidents non professionnels/taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	15 353	0,38%	17 199	0,42%	15 037	0,36%
Absences totales	Nombre de jours	130 475	3,26%	118 184	2,92%	116 210	2,80%
Absences par FTE	Nombre de jour/FTE	8,3	n.a.	7,6	n.a.	7,1	n.a.

Engagement social et culturel

Swisscom et son histoire sont étroitement liées à la Suisse et à sa population. Aussi Swisscom s'engage-t-elle par tradition en faveur de la Suisse et met tout en œuvre pour que l'ensemble des citoyens puissent profiter des dernières technologies. Grâce à ses prestations et à son savoir-faire, Swisscom soutient en outre des organisations à but non lucratif.

Orientée sur le 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. Les activités de sponsorisation se répartissent entre toutes les régions du pays et s'adressent à des groupes d'intérêt très différents. Pour leur part, les partenaires de sponsoring 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 en tant que partenaire de communication lors de la distribution de nouveaux films, triés sur le volet. Pour les seniors qui aiment danser, Swisscom et Pro Senectute organisent des bals sur les places publiques.

Swisscom parraine la fondation du Musée de la communication, qui présente au public la communication sociale sous ses formes passées, présentes et futures. Des sondages montrent que les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée. En l'espace de huit mois, l'exposition temporaire inaugurée en octobre 2010 et intitulée «Où es-tu? Le portable, c'est la mobilité» a attiré 27'851 visiteurs.

Swisscom soutient la fondation Sasso San Gottardo et est désormais le partenaire principal de l'univers thématique créé en 2012 et dédié à la mobilité, à l'espace, à la sécurité, à l'eau, à l'énergie, à la météo et au climat.

Sports de neige

Leading Partner de Swiss Olympic et Partner du Swiss Paralympic Committee, Swisscom s'intéresse au sport de haut niveau. Le programme de promotion de la relève, «Golden Talents», a été mis sur pied avec Swiss Olympic. Il permet aux revendeurs spécialisés de Swisscom d'encourager les talents locaux. 30 sportifs de haut niveau de toute la Suisse bénéficient d'un soutien de CHF 1'000 par mois dans le cadre de l'initiative. L'engagement sportif de Swisscom est axé avant tout 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 suivantes: ski alpin, ski nordique, snowboard, freestyle et 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 pour le ski alpin. Axé en premier lieu sur la sélection et la promotion de la relève, le concept s'attache également à proposer des possibilités d'entraînement pour permettre à la Swisscom Junior Team Alpin de se préparer de manière ciblée aux Championnats du monde juniors. 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.

Promotion économique

Swisscom promeut l'esprit d'entreprise dans tout le pays. Swisscom soutient les nouveaux entrepreneurs via son partenariat avec le Swiss Venture Club et l'Institut pour Jeunes Entreprises (Institut für Jungunternehmen). Elle s'engage également dans le cadre des congrès économiques d'envergure suivants: Swiss Economic Forum, Swiss Innovation Forum et Journée Suisse des PME.

Corporate Giving et personnes en détresse

 Voir sous
www.bonheur.ch

Avec sa stratégie Corporate Giving, Swisscom entend documenter et entretenir les liens forts qui l'unissent à la Suisse. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a poursuivi ses partenariats avec la Chaîne du Bonheur et Tél. 143 – la Main Tendue. En 2011, la Chaîne du Bonheur a collecté par exemple plus de CHF 28 millions pour les personnes touchées par la famine en Afrique. Swisscom soutient l'action de collecte de la Chaîne du Bonheur en mettant à disposition des prestations de télécommunication.

 Voir sous
www.143.ch

Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, le service «Tél. 143 – la Main Tendue» aide les personnes désespérées et désemparées. Plus de 600 personnes, dont la plupart sont des bénévoles, répondent chaque année à plus de 150'000 appels et prodiguent des conseils pour sortir des situations sans issue. Il est également possible de prendre contact avec la Main Tendue via d'autres canaux, par exemple par e-mail ou chat individuel. D'ailleurs, le nombre des demandes envoyées par ces deux derniers moyens de communication ne cesse d'augmenter. Swisscom apporte une contribution substantielle au service «Tél. 143 – la Main Tendue», aussi bien sur le plan financier que par le biais de prestations en nature, et soutient le secrétariat central tout comme les 14 associations régionales.

Du 12 au 17 décembre 2011, Swisscom a participé à la collecte de fonds «Jeder Rappen zählt» (chaque centime compte) en qualité de partenaire de télécommunication. En collaboration avec DRS 3, SF et la Chaîne du Bonheur, «Jeder Rappen zählt» a collecté des fonds pour les mères en détresse. Swisscom a mis gratuitement à disposition l'infrastructure de télécommunication devant le Centre des Congrès et de la Culture de Lucerne (KKL) pendant la semaine de dons, permettant ainsi la réalisation du projet. Plus de 94 apprentis de Swisscom ont répondu aux appels des donateurs, de 7h00 à 22h00. En outre, Swisscom a collecté, dans le cadre de la campagne «Chaque portable compte», d'anciens téléphones mobiles et apporté ainsi un soutien financier à «Jeder Rappen zählt». Les appareils collectés sont revendus dans des pays à faible pouvoir d'achat et permettent ainsi à leurs habitants d'accéder à la communication mobile. La recette des ventes est intégralement reversée à l'action «Jeder Rappen zählt».

Initiative «Pionniers du climat»

L'initiative «Pionniers du climat» offre aux classes allant de l'école enfantine au degré secondaire la possibilité de réaliser leur propre projet en faveur de la protection du climat. Swisscom a créé le projet «Pionniers du climat» en partenariat avec Solar Impulse et l'organisation de protection du climat myclimate. Elle entend inciter les enfants et les jeunes à jouer un rôle actif et à contribuer dans une large mesure à la protection du climat.

L'initiative «Pionniers du climat» est parrainée par deux personnalités, Bertrand Piccard et André Borschberg, qui prévoient de faire le tour du monde en 2014 à bord de l'avion solaire Solar Impulse. Ils entendent ainsi démontrer le potentiel des énergies renouvelables.

En 2011, 1'500 pionniers du climat ont mis en œuvre 100 projets climatiques au total, et ce en grande partie en Suisse alémanique. L'année prochaine, l'initiative mènera ses premiers projets en Suisse romande.


Voir sous
www.klimapioniere.ch

Solar Impulse

Le projet Solar Impulse d'André Borschberg et de Bertrand Piccard envoie un signal fort en faveur de l'efficacité énergétique, des technologies propres et de l'innovation. C'est pourquoi Swisscom parraine ce projet depuis 2009 à titre de partenaire national de télécommunications.

Dans le cadre du partenariat conclu avec Solar Impulse, Swisscom a développé une solution de télécommunication ultralégère et peu gourmande en énergie, qui permet au pilote de communiquer à tout moment avec son équipe au sol durant tout son voyage autour de la Terre. En 2011, l'avion solaire a effectué son tout premier vol à destination de l'étranger. Ce voyage a été l'occasion de tester la solution de télécommunication mise au point par Swisscom et destinée à assurer l'ensemble de la communication entre le pilote/l'avion et l'équipe au sol.

Innovation et développement

Swisscom suit un processus d'innovation basé sur l'exploration, l'incubation et la mise en œuvre. Swisscom identifie des thèmes d'avenir en fonction de ces trois éléments, retient les plus prometteurs et les amène à maturité commerciale.

Swisscom Innovation identifie les thèmes d'avenir pertinents, exploite de nouveaux secteurs de croissance, détermine les futurs besoins des clients et veille à éviter toute dépense inutile. Désormais répartie dans trois nouveaux secteurs – Innovation infrastructure, Innovation service et Nouveaux secteurs d'activité et perspectives – Swisscom Innovation entend réagir au mieux à l'évolution rapide du marché et promouvoir certains thèmes de manière encore plus ciblée.

Processus d'innovation

Recherche

Swisscom axe ses recherches à long terme sur les six sujets suivants:

- **Futurs modèles commerciaux du secteur des télécommunications:** grâce à ses compétences avérées en tant qu'entreprise de télécommunication, Swisscom souhaite proposer de nouvelles prestations complémentaires et devenir un maillon fort de la chaîne de création de valeur relative aux services Internet. Swisscom, qui jette un pont entre les fournisseurs de services Internet et les utilisateurs finaux, offre également des outils pour la gestion de l'identité, des données et de la sécurité.
- **Evolution future des réseaux à haut débit:** la demande croissante en bande passante ainsi que le désir des clients d'être en tout lieu et en tout temps en ligne posent de nouveaux défis à l'infrastructure de télécommunication. Swisscom présente des solutions d'avenir pour répondre aux besoins des clients en termes de services dans un univers axé sur le Cloud.
- **Réseau et infrastructure informatique durables:** une prise de conscience grandissante s'impose dans le domaine du développement durable. Qui plus est, l'évolution future du prix de l'énergie pourrait considérablement grever les budgets des fournisseurs de TIC. Aussi, l'augmentation de l'efficacité énergétique et la promotion des services Green ICT doivent aider Swisscom à réduire les coûts et à se différencier de ses concurrents.
- **Evolution dans les domaines de la TV et du divertissement:** tandis que les possibilités techniques dans le secteur de la télévision et du divertissement changent rapidement, de nouveaux fournisseurs de services, tant globaux que locaux, envahissent le marché. Swisscom suit les tendances en matière de technologie et d'écosystème, et élabore de nouvelles solutions pour que son offre télévisuelle et de divertissement reste compétitive à l'avenir.
- **Développements concernant les services de collaboration et de communication:** le monde professionnel, dynamique, qui mise toujours plus sur la collaboration entre des équipes séparées géographiquement, appelle la création de nouveaux services. Swisscom analyse des produits – par exemple dans le domaine de la communication vidéo – et des outils de collaboration afin de répondre aux besoins changeants de sa clientèle.
- **Interactions avec les clients renforcées:** Swisscom recherche des idées novatrices et séduisantes en vue d'améliorer et de personnaliser les expériences de ses clients dans les Shops, sur Internet ou au Call Center.

Incubation et mise en œuvre

Swisscom est disposée à considérer toute nouvelle idée issue de la recherche permettant d'exploiter de nouveaux secteurs d'activité ou d'optimiser les coûts. Aussi étudie-t-elle chaque idée prometteuse à l'aune de trois éléments: rentabilité, promesse faite au client et faisabilité. Si une idée satisfait à ces exigences, elle est alors rapidement testée et mise en œuvre sur le marché. Pour l'heure, Swisscom explore notamment de nouvelles pistes concernant les services numériques à domicile, la création de nouvelles expériences télévisuelles ou la réalisation d'économies d'énergie dans ses centres de calcul.


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

Les nouvelles idées germent dans l'entreprise ou, dans un esprit d'Open Innovation, sont proposées par les clients, les start-up ou les partenaires. Les Swisscom Labs offrent une plateforme d'Open Innovation sur laquelle sont inscrits plusieurs milliers d'utilisateurs.

Projet Green Touch

Green Touch est une initiative internationale qui vise à multiplier par mille l'efficacité énergétique des réseaux de télécommunications. Lancée en 2010, l'initiative Green Touch est portée par un consortium réunissant 50 fabricants, instituts scientifiques et opérateurs. Swisscom, qui est l'un des membres fondateurs de Green Touch, en a suivi attentivement le lancement et s'implique dans deux domaines de recherche.


Voir sous
www.greentouch.org

Durant sa deuxième année d'existence, Green Touch a présenté au grand public l'un des prototypes mis au point par certains partenaires. Ce prototype est en mesure de réduire sensiblement l'émission de rayonnement d'une installation en combinant différentes antennes.

Succès

Exemples de produits qui ont été développés jusqu'à leur maturité commerciale:

- > **Mobile ID:** Mobile ID est un système d'authentification sûre destiné aux applications des entreprises, comme l'accès à distance par téléphone mobile. Grâce à une nouvelle fonction sur la carte SIM, il n'est plus nécessaire d'utiliser des appareils supplémentaires ou de saisir des codes complexes. En optant pour Mobile ID, les entreprises bénéficient d'un système d'authentification sûre et convivial proposé sous la forme d'un service géré. Ce dernier ne requiert aucune installation logicielle sur le téléphone mobile.
- > **Communication de machine à machine:** cette forme de communication connaît une forte croissance. Le nombre de machines communiquant entre elles devrait bientôt dépasser celui des clients de la téléphonie mobile. L'«Internet des objets» contribue à simplifier les processus, abaisser les coûts et améliorer la durabilité des ressources limitées. Désireuse, elle aussi, de stimuler la communication entre les terminaux, Swisscom a créé un nouveau service qui accompagne les clients depuis l'idée du projet jusqu'à l'exploitation.

Certificats et distinctions

En 2011, des agences de notation indépendantes ont attribué de bonnes notes à Swisscom.

Evaluation externe de Swisscom

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

Des experts et institutions externes – les agences de notation – évaluent régulièrement les prestations de Swisscom. Pour ce faire, chaque agence applique une méthode et des critères d'évaluation qui lui sont propres. Swisscom satisfait à toutes les évaluations: les bonnes prestations qu'elle fournit en permanence sont confirmées dans le cadre de son engagement en matière de développement durable. En 2011, elle a encore amélioré ses résultats dans les classements. Ils entrent notamment en ligne de compte pour mesurer l'impact de la stratégie mise en œuvre en matière de responsabilité d'entreprise.

Classements 2011

- > **Ethisphere most ethical companies:** 1^{re} place dans la catégorie Télécommunications
- > **Classement écologique du magazine Bilanz:** 1^{er} rang
- > **Newsweek Green Ranking 2011:** 10^e position mondiale
- > **Carbon Disclosure Project:** 85 points
- > **Verdantix:** Sustainable Telecoms Europe: parmi les 5 premiers en Europe
- > **Dow Jones Sustainability Index:** Silver Class

Autres distinctions significatives en 2011

- > Prix Suisse de l'Ethique pour l'engagement en faveur de la promotion de la compétence en matière de médias
- > Prix ecosport.ch pour la mise en œuvre durable des Swisscom Games
- > Gigaton Award dans la catégorie Télécommunications pour les prestations dans le domaine Green ICT

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

Swisscom présente ses engagements et ses activités dans le domaine du développement durable, conformément aux exigences de la Global Reporting Initiative (GRI).

Périmètre du rapport

L'établissement du rapport de développement durable selon les Lignes directrices GRI (Global Reporting Initiative) s'inscrit dans le périmètre suivant: l'établissement du rapport de développement durable prend en compte Swisscom SA et toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse et qui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). Les filiales acquises sont prises en compte à partir de leur acquisition et les filiales 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 com-Plan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport. Un graphique relatif au champ d'étude GRI et à la structure juridique figure au chapitre Structure du groupe et organisation.

Les directives du groupe s'appliquent aux filiales pour les différents domaines pertinents en matière de développement durable selon la GRI. Par ailleurs, les normes et directives spécifiques, notamment celles relatives au refroidissement des centres de calcul ou à la suppression de stations émettrices, y sont intégrées.

Les chiffres clés relatifs aux collaborateurs, en particulier ceux concernant la structure de l'effectif et les fluctuations, couvrent 99% des équivalents plein-temps. Ceux concernant les absences dues aux accidents et à la maladie couvrent plus de 95% des équivalents plein-temps.

Les chiffres clés relatifs à l'environnement (en particulier ceux concernant l'énergie, l'eau/les eaux usées, les émissions et les déchets) couvrent presque 100% des équivalents plein-temps en Suisse. L'établissement du rapport englobe tous les bâtiments administrés par la division de gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse ainsi que la flotte de véhicules gérée par le Fleet Travel Management de Swisscom. En matière de consommation électrique, une filiale (Swisscom IT Services Finance SA) qui n'est pas administrée par la gestion d'immeubles de Swisscom est également intégrée au système d'enregistrement des données. Pour cette entreprise, la consommation de courant est calculée sur la base de la facture d'électricité et non des compteurs électriques.

Pour l'établissement du rapport de 2011, les données relatives à la consommation électrique ont été mesurées pendant les trois premiers trimestres et extrapolées à l'année tout entière.

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

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 3.0) en vigueur. Ces Lignes directrices servent de norme mondiale aux entreprises pour l'établissement de leurs rapports de développement durable. Selon Swisscom, le rapport 2011 sur la responsabilité d'entreprise est conforme au niveau d'application A+ des directives GRI 3.0.

Dans son audit, la Société Générale de Surveillance (SGS) SA a confirmé cette appréciation.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2011 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 2011. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.com/GRI-2011/fr. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2011 figurant dans le rapport annuel 2011 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. Daucune 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 selon la norme ISO 14001 :2004 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA et de cablex SA, de même que SQS pour le système de gestion de l'environnement de Swisscom IT Services SA. 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 2011 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 2011. Les prévisions mentionnées dans le rapport sont défendables. La mise en place des directives pertinentes selon la GRI a été réalisée dans les participations pour lesquelles Swisscom a estimé que lesdites directives étaient déterminantes, respectivement applicables. Des potentiels d'amélioration ont été reconnus, notamment en matière de processus de fixation d'objectifs ainsi que dans le contrôle systématique et global de la mise en place des directives. Cela a été intégré au tableau des objectifs.

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

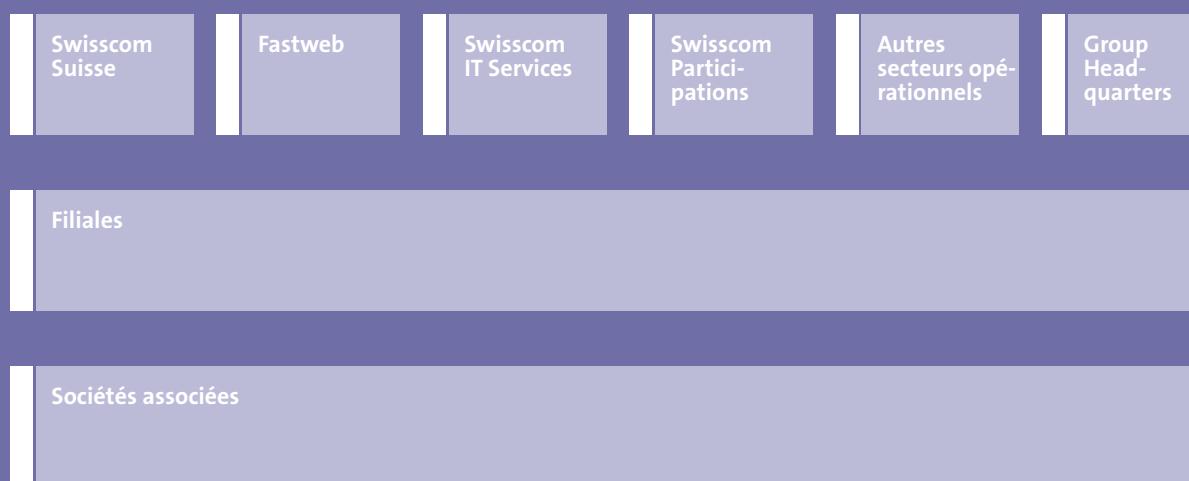
Jakob Koster, Lead Auditor

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

- 129 Principes de base
- 130 Structure du groupe et actionnariat
- 131 Structure du capital
- 134 Conseil d'administration
- 142 Direction du groupe
- 146 Rémunération, participations et prêts
- 146 Droits de participation des actionnaires
- 147 Prise de contrôle et mesures de défense
- 148 Organe de révision
- 149 Politique d'information

Rapport de rémunération

- 150 Introduction
- 150 Principes de rémunération
- 150 Compétences décisionnelles
- 151 Rémunérations versées au Conseil d'administration
- 154 Rémunérations versées à la Direction du groupe
- 156 Clauses de prise de contrôle
- 156 Rémunérations pour activités supplémentaires
- 157 Rémunérations versées à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe
- 157 Octroi de prêts et de crédits
- 158 Participations des membres du Conseil d'administration et des membres de la Direction du groupe

Gouvernement d'entreprise

Le gouvernement d'entreprise, qui fait partie intégrante de la politique d'entreprise de Swisscom, se fonde sur la transparence et une répartition claire des responsabilités. Ce faisant, Swisscom respecte les dispositions du Code suisse des obligations et applique les directives de la SIX Swiss Exchange. Enfin, elle respecte les recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise.

Principes de base

Le gouvernement d'entreprise de Swisscom se fonde sur la transparence dans l'établissement du Rapport financier et une répartition claire des responsabilités entre les actionnaires, le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les sociétés du groupe.

Entreprise cotée à la SIX Swiss Exchange, Swisscom respecte les articles 663bbis et 663c al. 3 du Code suisse des obligations et satisfait aux exigences de la Directive Corporate Governance de la SIX Swiss Exchange. Elle respecte en outre les recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, édicté par economiesuisse, l'organisation faîtière de l'économie suisse.

Les principes et les règles de Swisscom en matière de gouvernement d'entreprise sont inscrits dans ses statuts, dans son Règlement d'organisation et dans les règlements des comités du Conseil d'administration. 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 code de conduite approuvé par le Conseil d'administration. Swisscom s'y engage expressément à faire preuve d'une totale intégrité, à respecter la loi et toutes les prescriptions internes et externes auxquelles elle est soumise. L'entreprise attend de ses collaborateurs qu'ils assument la responsabilité de leurs actes, qu'ils aient de la considération pour les 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 peut être consulté sur Internet à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où figurent les documents dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive», des documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs.

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

1 Structure du groupe et actionnariat

1.1 Structure du groupe

1.1.1 Structure opérationnelle du groupe

Maison mère du groupe, Swisscom SA est responsable de la haute direction du groupe Swisscom. Ses 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 autonomes sur le plan opérationnel, qui se répartissent en trois catégories (stratégiques, importantes et Autres). S'agissant des sociétés «stratégiques» Fastweb S.p.A. et Swisscom IT Services SA, le CEO, en qualité de président, le CFO et le CSO (Chief Strategy Officer) siègent au Conseil d'administration, respectivement le CFO, en qualité de président avec le CSO de Swisscom SA et d'autres représentants de Swisscom. Quant à l'entreprise «stratégique» Swisscom (Suisse) SA, son Conseil d'administration est identique à celui de Swisscom SA. Au sein des sociétés «importantes», la fonction de président du Conseil d'administration est exercée par le CEO d'une société «stratégique» du groupe, le responsable d'une division du groupe ou une autre personne désignée par le CEO. Enfin, d'autres représentants de Swisscom sont membres du Conseil d'administration.

 Voir rapport
page 26

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

Une liste des sociétés du groupe mentionnant la raison sociale, le siège, le taux de participation, le capital-actions et le secteur d'appartenance figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés. Les informations sectorielles, qui font partie intégrante des états financiers consolidés, présentent les secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises», «Wholesale», «Réseau & Informatique», réunis au sein de «Swisscom Suisse», ainsi que «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels», comprenant principalement Swisscom IT Services SA, Swisscom Participations et Hospitality Services Plus SA. «Group Headquarters», qui réunit entre autres les divisions du groupe Swisscom, la société d'occupation Worklink AG et Swisscom Re AG, est présenté séparément.

1.1.2 Sociétés cotées

Société de droit suisse ayant son siège à Ittigen (canton de Berne, Suisse), Swisscom SA est cotée au Main Standard de la SIX Swiss Exchange (numéro de valeur 874251; code ISIN CH0008742519; symbole SCMN). Aux Etats-Unis, le négocie s'effectue de gré à gré (over the counter, OTC), comme programme de niveau 1 (symbole SCMWY; code ISIN CH008742519; numéro CUSIP des ADR 871013108). Le 31 décembre 2011, la capitalisation boursière de Swisscom SA atteignait CHF 18 436 millions.

Après le rachat par Swisscom de la totalité des actions de Fastweb S.p.A, domiciliée à Milan (Italie), les titres ont été retirés de la cote le 22 mars 2011.

1.2 Publicité des participations d'actionnaires importants

Swisscom est tenue de donner des indications sur les actionnaires importants s'il y a eu, au cours de l'exercice 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 participation n'est intervenue au cours de l'exercice sous revue. Des informations sur les actionnaires importants figurent dans la note 8 jointe aux comptes annuels de Swisscom SA.

1.3 Participations croisées

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

2 Structure du capital

2.1 Capital

Au 31 décembre 2011, le capital-actions de Swisscom SA s'élevait à CHF 51 801 943. Le capital-actions est divisé en actions nominatives d'une valeur nominale de CHF 1, entièrement libérées.

2.2 Capital autorisé et capital conditionnel en particulier

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

2.3 Modifications de capital

Les capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de droit commercial de Swisscom SA ont évolué comme suit entre les exercices 2009 et 2011:

En millions CHF	Capital-actions	Réserves issues d'apports de capital	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 1^{er} janvier 2009	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
Bénéfice net	–	–	–	474	474
Dividendes versés	–	(234)	–	(854)	(1 088)
Vente des actions propres	–	–	(1)	1	–
Solde au 31 décembre 2011	52	21	–	4 462	4 535

L'Assemblée générale du 21 avril 2009 a fixé un dividende de CHF 19 par action pour l'exercice 2008. Parallèlement, elle a décidé de réduire le capital-actions de CHF 1 639 057, faisant passer celui-ci 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 de CHF 20 par action.

Au 31 décembre 2010, les réserves issues d'apports en capital de Swisscom SA s'élevaient à CHF 487 millions. CHF 255 millions figuraient dans les réserves générales et CHF 232 millions dans les résultats accumulés non distribués. L'Assemblée générale du 20 avril 2011 a décidé de transformer des réserves issues d'apports en capital d'un montant de CHF 466 millions en réserves disponibles et de les distribuer au titre de dividende avec d'autres réserves disponibles d'un montant de CHF 622 millions. Pour l'exercice 2010, elle a arrêté un dividende de CHF 21 par action, dont CHF 9 par action provenaient des réserves issues d'apports en capital et CHF 12 des réserves disponibles.

2.4 Actions, bons de participation

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

Les actions nominatives de Swisscom SA ne sont pas imprimées mais sont enregistrées comme des droits-valeurs à la SIX SIS SA, à l'exception du pourcentage prescrit pour la Confédération. Les actionnaires ont le droit de demander en tout temps l'établissement d'une attestation relative aux actions nominatives qui leur appartiennent. Ils ne peuvent toutefois prétendre à l'impression et à l'émission de titres (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 de 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. En outre, 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 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 2011, 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 2750 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 2,625% 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.

 Voir rapport
pages 242 et 193

 Voir rapport
page 231

3 Conseil d'administration

3.1 Membres du Conseil d'administration

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

Le 1^{er} septembre de l'exercice sous revue, Hansueli Loosli a succédé à Anton Scherrer à la présidence du Conseil d'administration. L'Assemblée générale réunie le 20 avril 2011 a en outre nommé Theophil Schlatter au Conseil d'administration. A cette même date, Hans Werder a remplacé Felix Rosenberg en qualité de représentant de la Confédération.

Le tableau ci-après informe sur la composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2011, les fonctions assumées par chaque membre du Conseil d'administration, l'année de sa première élection au sein du Conseil d'administration et la durée de son mandat actuel.

Nom	Année de naissance	Fonction	1 ^{re} année de mandat	Fin de mandat
Hansueli Loosli ^{1, 2, 3, 4}	1955	Président	2009	2013
Hugo Gerber ²	1955	Membre, représentant du personnel	2006	2012
Michel Gobet ¹	1954	Membre, représentant du personnel	2003	2013
Torsten G. Kreindl ¹	1963	Membre	2003	2013
Catherine Mühlemann ¹	1966	Membre	2006	2012
Richard Roy ^{2, 3}	1955	Vice-président	2003	2013
Theophil Schlatter ²	1951	Membre	2011	2013
Othmar Vock ^{2, 3}	1943	Membre	2005	2012
Hans Werder ^{1, 3, 5}	1946	Membre, représentant de la Confédération	2011	2013

¹ Membre du comité finances.

² Membre du comité révision.

³ Membre du comité compensation.

⁴ Membre depuis le 21 avril 2009 jusqu'à la fin d'août 2011 et président depuis le 1^{er} septembre 2011.

⁵ Désigné par la Confédération suisse.

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.



Conseil d'administration
de gauche à droite

Hans Werder, Représentant de la Confédération
Theophil Schlatter, Conseil d'administration
Hugo Gerber, Représentant du personnel
Michel Gobet, Représentant du personnel
Torsten G. Kreindl, Conseil d'administration
Catherine Mühlemann, Conseil d'administration
Hansueli Loosli, Président
Richard Roy, Vice-président
Othmar Vock, Conseil d'administration

Hansueli Loosli

Nationalité suisse

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

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

Autres mandats: membre du comité directeur d'economiesuisse depuis septembre 2011; président du conseil d'administration de Coop Société Coopérative, Bâle depuis septembre 2011; président du conseil d'administration de Transgourmet Holding SA, Bâle; président du conseil d'administration de Bell SA, Bâle; président du conseil d'administration de Coop Mineraloel SA, Allschwil

Hugo Gerber

Nationalité suisse

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

Parcours professionnel: 1986–1990 secrétaire central du syndicat 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 jusqu'en décembre; membre du conseil d'administration de KPT Assurances SA depuis décembre 2011

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

Torsten G. Kreindl

Nationalité autrichienne

Formation: diplôme d'ingénieur en économie; doctorat en technologie

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

Catherine Mühlmann

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 de Messe Berlin; membre du conseil de surveillance de Kabel Deutschland depuis octobre 2011; membre du comité de Suisse Tourisme; membre du conseil de Luxodo depuis mai 2011

Richard Roy

Nationalité allemande

Formation: diplôme d'ingénieur (HES)

Parcours professionnel: 1991–1995 membre de la direction de Hewlett Packard GmbH; 1995–1997 membre du comité directeur et Executive Vice President de Siemens Nixdorf Informationssysteme AG; 1997–2001 CEO de Microsoft GmbH (Allemagne); 2001–2002 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

Theophil Schlatter

Nationalité suisse

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

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

Autres mandats: membre du conseil d'administration d'Implenia SA depuis avril 2011; président du conseil d'administration de PEKAM AG depuis mai 2011; membre du conseil d'administration de Schweizerische Cement-Industrie-Aktiengesellschaft depuis juin 2011

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'Ivoclар-Vivadent, Schaan (Liechtenstein); membre du conseil d'administration de Cytos Biotechnology SA, Schlieren, jusqu'en avril 2011; membre du conseil d'administration de Neue Helvetische Bank AG depuis janvier 2011

Hans Werder

Nationalité suisse

Formation: doctorat en sciences sociales; lic. iur.

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

Autres mandats: membre du conseil d'administration de BLS SA

3.4 Composition, élection et durée de mandat

Les membres du Conseil d'administration de Swisscom SA, qui sont actuellement au nombre de neuf, sont élus par l'Assemblée générale à l'exception du représentant de la Confédération. Conformément aux statuts, le Conseil peut compter entre sept et neuf membres, ce nombre pouvant être augmenté provisoirement. Les membres du Conseil d'administration sont nommés pour 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 fixée à douze ans. Lorsqu'ils atteignent l'âge de 70 ans révolus, ils quittent le Conseil d'administration à la date de l'Assemblée générale suivante.

Conformément aux statuts de Swisscom SA, la Confédération suisse a le droit de déléguer deux représentants au sein du Conseil d'administration de Swisscom SA. Actuellement, Hans Werder en est le seul représentant. La durée de mandat maximale et la limite d'âge du représentant de la Confédération sont 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 2011, le Conseil d'administration a siégé à quinze reprises, soit pratiquement tous les mois, chaque séance durant en moyenne six heures. Par ailleurs, deux conférences téléphoniques ont été organisées. Au début 2011, le Conseil d'administration a suivi un perfectionnement. En cours d'année, plusieurs membres ont participé en tant qu'intervenants à différents exposés et séminaires triés sur le volet. Par ailleurs, le Conseil d'administration prend part, dans la mesure du possible, à la réunion annuelle des cadres de Swisscom.

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, dont l'ordre du jour est établi par le président. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander l'inscription de points supplémentaires à l'ordre du jour. 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, 97% des membres étaient présents aux séances du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration procède à l'examen approfondi de thèmes importants au travers de trois comités permanents et d'un comité ad hoc. Ces comités sont généralement composés de cinq 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. Ces derniers rendent compte oralement au Conseil d'administration des réunions tenues par les comités. Les membres du Conseil d'administration reçoivent en outre les procès-verbaux des comités Finances et Révision. Les tâches et attributions du Conseil d'administration sont définies dans le Règlement d'organisation, celles des comités permanents dans les Règlements de ces comités. Ces documents peuvent être consultés sur Internet à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où figurent les documents dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive», des documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caduc.


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

3.6 Comités du Conseil d'administration

La composition des comités du Conseil d'administration ainsi que leurs attributions et compétences au 31 décembre 2011 sont présentées ci-après. Sont également mentionnés le rythme des réunions de chaque comité, leur durée habituelle et le quorum lors de l'exercice sous revue.

Comité Finances

Le comité Finances, qui est présidé par Torsten G. Kreindl, est constitué de Michel Gobet, Hansueli Loosli, Catherine Mühlemann et Hans Werder. Le CEO, le CFO et le CSO participent aussi régulièrement à ses séances. Selon l'ordre du jour, d'autres membres de la Direction du groupe ou responsables de projet sont également présents. Au cours de l'exercice 2011, le comité a siégé à six reprises. En moyenne, les séances ont duré quatre heures et 96% des membres étaient présents. Aucune conférence téléphonique n'a été organisée. Le comité prépare toutes les questions relatives aux transactions à l'intention du Conseil d'administration. En font partie la fondation et la dissolution de sociétés du groupe importantes, l'acquisition et la cession de participations clés ou encore la conclusion et révocation d'alliances stratégiques. Il se penche aussi sur les investissements et désinvestissements importants à réaliser. Le comité Finances détient la compétence décisionnelle finale en matière d'établissement des règlements et des directives dans le domaine des fusions et acquisitions et du corporate venturing. Le 1^{er} juin 2011, le Conseil d'administration a transféré au comité Révision les attributions relevant du domaine du financement.

Comité Révision

Othmar Vock est président de ce comité, dont les autres membres sont Hugo Gerber, Hansueli Loosli, Richard Roy et Theophil Schlatter. 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. Selon l'ordre du jour, d'autres représentants de l'encadrement sont impliqués. Au cours

de l'exercice 2011, le comité a siégé à sept reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, qui ont duré en moyenne cinq heures. Aucune conférence téléphonique n'a été organisée au cours de l'exercice. Tous les membres du comité sont indépendants, autrement dit, aucun d'eux n'exerce ou n'a exercé de fonction exécutive au sein de Swisscom ni n'entretient de relations d'affaires essentielles avec Swisscom SA ou le groupe Swisscom. Othmar Vock et Theophil Schlatter sont considérés comme des experts dans le domaine des finances. Le comité, également appelé «Audit Committee», traite tous les thèmes relevant de la gestion financière (comme la comptabilité, le contrôle financier, la planification financière et le financement), de l'assurance (la gestion des risques, le système de contrôle interne, la gestion de la conformité et l'audit interne) et de la révision externe. Au sein du Conseil d'administration, il se charge en outre des questions qui requièrent une expertise financière spécifique (p. ex. la politique de distribution). Le comité, qui supervise les fonctions d'assurance exercées au sein du groupe, est donc le premier instrument de contrôle du Conseil d'administration. Il prend position sur les affaires qui relèvent de la compétence décisionnelle du Conseil d'administration et tranche en dernier ressort lorsqu'il dispose lui-même de cette compétence. Les activités du comité sont décrites en détail dans le règlement du comité Révision, qui peut être consulté sur Internet à l'adresse www.swisscom.ch/principes et où figurent les documents dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive», des documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs.

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

 Voir rapport
page 151

Comité Compensation

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

Comité de nomination

Cet organe ad hoc est constitué pour préparer l'élection de nouveaux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe. Sa présidence est confiée au président du Conseil d'administration et sa composition varie de cas en cas. Pour son travail, le comité se fonde sur un profil d'exigences spécifique défini par le Conseil d'administration, auquel il soumet les candidats appropriés. Le Conseil d'administration élit les membres de la Direction du groupe et décide des propositions à soumettre à l'Assemblée générale concernant l'élection des membres du Conseil d'administration. Au cours de l'exercice 2011, le comité a siégé à trois reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, qui ont duré en moyenne deux heures.

3.7 Réglementation des compétences

Concernant les attributions intransmissibles et inaliénables du Conseil d'administration de Swisscom SA, la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) renvoie au Code des obligations. Conformément à l'art. 716a CO, il incombe au Conseil d'administration d'exercer en premier lieu la haute direction de la société et la haute surveillance sur les personnes chargées de la gestion. Dans le cadre de ses attributions, le Conseil d'administration nomme et révoque les membres de la Direction du groupe Swisscom SA. Il définit en outre les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. Pour ce faire, il tient compte des objectifs stratégiques que la Confédération se propose d'atteindre en sa qualité d'actionnaire majoritaire de l'entreprise et que le Conseil fédéral lui assigne tous les quatre ans, conformément à la LET (voir www.swisscom.ch/objectifs_2010-2013). Se fondant sur cette disposition légale, sur les statuts et sur le Règlement d'organisation, le Conseil d'administration a délégué la gestion des affaires courantes au CEO. Parallèlement à ses attributions inaliénables définies par la loi, le Conseil d'administration est appelé à se prononcer sur les affaires d'importance cruciale pour le groupe. En font notamment partie les achats et les ventes d'entreprises d'un montant supérieur à CHF 20 millions ou les investissements et désinvestissements d'un montant supérieur à CHF 50 millions. L'annexe 2 du Règlement d'organisation 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). Ces textes peuvent être consultés sur Internet à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où figurent les documents dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive», des 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 événements importants et des mesures prises. Le Conseil d'administration reçoit également chaque mois un rapport comportant l'ensemble des chiffres clés du groupe et de tous les secteurs englobant des sociétés du groupe importantes. Il dispose en outre chaque trimestre d'informations détaillées sur la marche des affaires et sur la situation du groupe et des secteurs en termes de patrimoine, de finances, de performance et de risques. Le Conseil d'administration se voit remettre une projection (compte prévisionnel) du compte de profits et pertes, du tableau des flux de trésorerie et de l'état de la situation financière pour l'exercice en cours. Les rapports financiers internes sont établis selon les mêmes principes comptables que les rapports financiers externes. Le reporting englobe également des chiffres clés non financiers, déterminants pour le pilotage et le contrôle. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander, à tout moment, des informations sur les affaires qui concernent le groupe, à condition qu'aucun devoir de récusation ou qu'aucune obligation de garder le secret ne s'y oppose. Le Conseil d'administration est informé sans délai de tout événement extraordinaire.

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

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

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

3.9.1 Gestion des risques

Swisscom met en œuvre une gestion des risques qui respecte les normes établies de gestion des risques, notamment le référentiel COSO II et la norme ISO 31000. La gestion des risques appliquée à l'échelle de l'entreprise (Enterprise Risk Management, EMR) vise à préserver la valeur de l'entreprise, à mettre sur pied et à garantir une gestion des risques appropriée et reconnue dans l'ensemble du groupe, à assurer l'établissement de rapports complets adaptés aux échelons hiérarchiques, à veiller à une information pertinente et à promouvoir une culture d'entreprise qui encourage un comportement responsable en matière de risques. Sont répertoriés les risques liés à la stratégie, à l'exploitation, à la conformité et au Rapport financier.

Le Conseil d'administration délègue l'application du système ERM au CEO du groupe, qui confie cette tâche au CFO. L'unité d'organisation responsable de la gestion des risques est directement subordonnée au CFO. Elle gère et coordonne méthodiquement toutes les unités d'organisation chargées des tâches relevant de la gestion des risques.

Les risques principaux auxquels sont exposées Swisscom SA et les sociétés du groupe sont identifiés lors d'une évaluation complète des risques. La gestion de chaque risque ainsi identifié est confiée à un responsable. Pour garantir l'identification, l'évaluation et le traitement précoce des risques – ce qui suppose leur prise en compte dans la planification stratégique – l'unité d'organisation chargée de la gestion des risques travaille en étroite collaboration avec les services stratégiques et d'autres services concernés. Les risques sont évalués en fonction de leur probabilité de survenance et de leur incidence qualitative ou quantitative et sont gérés selon une stratégie de risque. Les répercussions possibles de chaque risque sont comparées à l'aide des indicateurs clés qui entrent dans l'établissement du rapport. Le profil de risques ainsi établi fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à jour trimestriels. Le comité Révision et la Direction du groupe sont informés chaque trimestre des risques importants, de leurs incidences possibles et de l'état des mesures; le Conseil d'administration reçoit ces informations une fois par année.

Les facteurs de risques sont décrits au chapitre Risques du Rapport financier.

3.9.2 Système de contrôle interne

Swisscom met en œuvre un système de contrôle interne qui vise à garantir l'établissement de rapports financiers complets et corrects et à prévenir les informations erronées (irrégularités ou erreurs) sur les opérations du groupe. Sur la base du référentiel COSO («COSO Framework») reconnu au plan international, le groupe veille au fonctionnement du système de contrôle interne et des procédures et instruments requis pour l'identification précoce des risques liés à l'information financière ainsi qu'à leur évaluation et à 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 tous les organes et secteurs déterminants, en particulier le comité Révision. Swisscom considère le système de contrôle interne comme un devoir permanent et une opportunité d'améliorer sans cesse les procédures fondamentales. Le comité Révision reçoit un rapport trimestriel, le Conseil d'administration un rapport annuel.

3.9.3 Compliance Management

S'appuyant sur les principes édictés par le Conseil d'administration, Swisscom met en œuvre un système de gestion de la conformité légale, qui vise à garantir la conformité à l'échelle du groupe, autrement dit le respect des prescriptions légales et d'autres prescriptions externes ayant des incidences légales comparables, ainsi que le respect des prescriptions d'exécution internes. Au cours de l'exercice sous revue, le système de gestion de la conformité a été remanié. L'efficacité et l'efficience ont été accrues à la faveur d'une harmonisation cohérente avec la gestion des risques, le système de contrôle interne et la révision interne. En outre, la coordination entre les services chargés de la gestion de la conformité et la traçabilité des mesures prises ont été améliorées. Le Conseil d'administration est informé annuellement de l'appréciation des risques liés à la conformité au sein du groupe; le comité Révision reçoit des informations trimestrielles sur les principaux risques relevant de la gestion de la conformité.

3.9.4 Révision interne

La révision interne, qui est confiée à Internal Audit, est un pilier du gouvernement d'entreprise du groupe Swisscom, aux côtés de la gestion des risques et de la gestion de la conformité. Internal Audit assiste le Conseil d'administration de Swisscom SA et le comité Révision dans l'accomplissement des obligations de surveillance et de contrôle légales et réglementaires. Il signale à la Direction les possibilités d'amélioration des processus d'entreprise, documente les résultats des révisions et surveille la mise en œuvre des mesures.

Internal Audit est responsable, à l'échelon du groupe, de la planification et de la réalisation d'audits conformément aux directives de la profession. Avec objectivité et indépendance, il vérifie et évalue le caractère approprié, l'efficience et l'efficacité des processus de gestion et de gouvernement notamment, des processus opérationnels, des fonctions d'assurance de la gestion des risques, du système de contrôle interne et de la gestion de la conformité dans toutes les unités d'organisation du groupe Swisscom.

Internal Audit jouit d'une très grande indépendance car il n'est pas, sur le plan organisationnel, subordonné à la Direction, mais dépend directement du président du Conseil d'administration et rapporte au comité Révision. Lorsqu'il se réunit en séance, le comité Révision est informé des résultats des audits et de l'avancement de la mise en œuvre des mesures prévues. Parallèlement aux rapports ordinaires, Internal Audit fait part de toutes les irrégularités portées à sa connaissance. Internal Audit privilégie une collaboration étroite et un échange d'informations avec l'organe de révision externe, qui dispose d'un accès illimité aux rapports et documents d'audit d'Internal Audit. La planification des audits a lieu en concertation avec l'organe de révision externe. Le plan de révision stratégique intégré, qui inclut sous une forme coordonnée le plan annuel des organes de révision interne et externe, est établi chaque année 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 Internal Audit. La procédure de notification approuvée par le comité Révision garantit la réception et le traitement confidentiels des irrégularités, signalées sous le couvert de l'anonymat, concernant l'information financière externe, le Rapport financier et les fonctions d'assurance. Le président du Conseil d'administration et le président du comité Révision sont informés de toutes les irrégularités signalées; un rapport est établi annuellement à l'intention du comité Révision.

4 Direction du groupe

4.1 Membres de la Direction du groupe

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

Le Conseil d'administration nomme les membres de la Direction du groupe, qui 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.

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, alors 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. En septembre 2011, Hans C. Werner est entré au service de l'entreprise en qualité de Chief Personnel Officer. Daniel Ritz, Chief Strategy Officer, a quitté l'entreprise fin janvier 2012.

Le tableau ci-dessous informe sur la composition de la Direction du groupe au 31 décembre 2011, 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 ²	1953	CFO et suppléant du CEO de Swisscom SA	Avril 2002
Daniel Ritz	1966	CSO de Swisscom SA	Septembre 2006
Kathrin Amacker-Amann	1962	CCO de Swisscom SA	Octobre 2010
Hans C. Werner	1960	CPO de Swisscom SA	Septembre 2011
Christian Petit	1963	Responsable de la division opérationnelle Clients privés de Swisscom (Suisse) SA	Août 2007
Roger Wüthrich-Hasenböhler	1961	Responsable de la division opérationnelle Petites et moyens entreprises de Swisscom (Suisse) SA	Janvier 2011
Urs Schaeppi ¹	1960	Responsable de la division opérationnelle Grandes Entreprises de Swisscom (Suisse) SA	Août 2007
Heinz Herren ¹	1962	Responsable de la division opérationnelle Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA	Janvier 2011
Eros Fregonas	1964	CEO de Swisscom IT Services SA	Mai 2007

¹ Déjà membre de la Direction du groupe Swisscom avant la position actuelle: Carsten Schloter depuis 2000; Urs Schaeppi depuis 2006; Heinz Herren depuis août 2007.

² CEO de Swisscom Fixnet SA dès mars 2006 jusqu'à la fin de décembre 2007.

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.



Direction du groupe
de gauche à droite

Roger Wüthrich-Hasenböhler, Petites et moyennes entreprises
Urs Schaeppi, Grandes Entreprises
Christian Petit, Clients privés
Kathrin Amacker, Groupe Communication d'entreprise
Hans C. Werner, Groupe Ressources humaines
Carsten Schloter, CEO Swisscom SA
Daniel Ritz, Stratégie & Business Development
Heinz Herren, Réseau & Informatique
Ueli Dietiker, Finance & Controlling
Eros Fregonas, CEO Swisscom IT Services SA

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: membre du comité exécutif de l'asut (Association Suisse des Télécommunications), Berne; membre du comité de la Swiss-American Chamber of Commerce, Zurich

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; septembre 2010–août 2011 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 Rapperswil AG; 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 Win-care; membre du conseil d'administration de BKW SA depuis mai 2011; membre du conseil d'administration de jobs.ch SA depuis mai 2011; membre du conseil d'administration de Belgacom International Carrier Services S.A., Bruxelles; vice-président du conseil d'administration de CT Cine-trade AG; président du conseil de fondation de comPlan depuis janvier 2011

Daniel Ritz

Nationalité suisse

Formation: doctorat en économie de la HSG

Parcours professionnel: 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 Belgacom International Carrier Services S.A., Bruxelles

Kathrin Amacker-Amann

Nationalités suisse

Formation: diplôme fédéral de pharmacienne, Dr phil. II

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; membre du conseil de fondation de l'ETH Zurich Foundation depuis octobre 2011; membre du conseil de fondation de la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant depuis novembre 2011

Hans C. Werner*Nationalité suisse***Formation:** diplôme en économie d'entreprise, doctorat en économie**Parcours professionnel:** 1997–1999 recteur de l'Ecole cantonale Büelrain; 1999–2000 responsable Technical Training and Business Training; 2001 responsable de la division opérationnelle Reinsurance & Risk Swiss Re; 2002–2003 responsable HR Corporate Centre and HR Shared Service Swiss Re; 2003–2007 responsable Global Human Resources Swiss Re; 2007–2009 responsable Personnel et formation Schindler Aufzüge AG; 2010–2011 vice-président HR Europe North and East Schindler; depuis septembre 2011 Chief Personal Officer (CPO) de Swisscom SA

Depuis septembre 2011, 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**Autres mandats:** membre du conseil d'administration de CT Cinetrade AG

Depuis août 2007, membre de la Direction du groupe Swisscom

Roger Wüthrich-Hasenböhler*Nationalité suisse***Formation:** diplôme ETS d'ingénieur en électricité, Executive MBA de la HSG**Parcours professionnel:** 2000–2005 responsable de la vente aux clients commerciaux Swisscom Mobile SA; 2006–2007 responsable Marketing et vente de Swisscom Solutions SA; 2008–2010 responsable Marketing et vente Grands clients Swisscom et directeur de Webcall GmbH; depuis janvier 2011 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA**Autres mandats:** membre du conseil d'administration de Raiffeisenbank am Ricken Genossenschaft**Urs Schaeppi***Nationalité suisse***Formation:** diplôme d'ingénieur EPF, licence en économie de la 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; 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 BV Group, Berne**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 de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom Fixnet; depuis août 2011, responsable Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA

Depuis août 2007, membre de la Direction du groupe Swisscom

Eros Fregonas*Nationalités suisse et italienne***Formation:** diplôme d'ingénieur en électrotechnique de 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 Productive Suisse, Zurich

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 des voix attribuées aux actions représentées est nécessaire pour:

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

6.3 Convocation de l'Assemblée générale

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

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

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

6.5 Représentations à l'Assemblée générale

Un actionnaire peut se faire représenter par procuration écrite à l'Assemblée générale par un autre actionnaire avec droit de vote, par le représentant de l'organe, par le représentant indépendant ou par un représentant dépositaire (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. Pour l'exercice 2010, le registre des actions – à l'instar des exercices précédents – n'a pas été fermé avant l'Assemblée générale du 20 avril 2011. Ont alors eu le droit de vote toutes les personnes inscrites au registre des actions avec droit de vote le 15 avril 2011 à 16 heures.

7 Prise de contrôle et mesures de défense

7.1 Obligation de présenter une offre

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

7.2 Clauses de prise de contrôle

 Voir rapport page 156

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, à l'exception de la filiale italienne Fastweb qui est auditée par PricewaterhouseCoopers S.p.A. Depuis avril 2011, le réviseur de KPMG SA responsable du mandat de révision est Rolf Hauenstein. Il succède à Hanspeter Stocker, légalement tenu de remettre son mandat après sept ans. 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 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 à KPMG SA pour les activités de révision (audit) en 2011 ont atteint CHF 4,15 millions (CHF 4,32 millions l'année précédente). Les honoraires versés pour des services supplémentaires connexes en matière d'audit (Audit-related Services) se sont montés à CHF 0,29 million en 2010 (CHF 0,02 million l'année précédente). En sa qualité de société d'audit de Fastweb, PricewaterhouseCoopers S.p.A. a reçu des honoraires à hauteur de CHF 0,79 million (CHF 1,18 million l'année précédente) pour ses activités de révision (audit) en 2011.

8.4 Honoraires supplémentaires

Les honoraires supplémentaires de KPMG SA versés pour des prestations ne relevant pas de l'audit comme les prestations de conseil fiscal et autres prestations de conseil (other services) se sont élevés à CHF 0,44 million (CHF 0,40 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 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 révision stratégique intégré, qui englobe le plan de révision annuel des organes de révision interne et externe. Il soumet également des propositions visant la nomination ou la révocation de l'organe de révision par l'Assemblée générale. Le comité Révision définit en outre les critères relatifs à l'approbation annuelle des honoraires. Il requiert du CFO et de l'organe de révision des informations

trimestrielles respectivement annuelles sur les mandats en cours de l'organe de révision, répartis par services d'audit, services analogues à l'audit et services ne relevant pas de l'audit. 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 revue 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 étroit 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 2012 sont publiés selon le calendrier suivant:

- > Rapport intermédiaire: 2 mai 2012
- > Rapport intermédiaire: 8 août 2012
- > Rapport intermédiaire: 8 novembre 2012
- > Rapport annuel: en février 2013

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

- > 4 avril 2012

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

Rapport de rémunération

La rémunération versée au Conseil d'administration et à la Direction du groupe dépend de 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 4 avril 2012 pour un vote consultatif.

Le Rapport de rémunération se réfère au chiffre 5 de la Directive Corporate Governance de la SIX Swiss Exchange. Swisscom respecte en outre les recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, édicté par economiesuisse, l'organisation faîtière de l'économie suisse. Les indemnités et participations versées 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 245

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 permet 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 cadre 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 de la Direction du groupe, assure un intérêt direct à l'évolution à moyen terme de la valeur de l'action Swisscom. Des informations complémentaires sur le programme figurent dans la note 11 jointe aux comptes consolidés.

 Voir rapport
page 193

Compétences décisionnelles

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

Le Conseil d'administration approuve la politique du personnel et la politique de rémunération qui sont appliquées au sein du groupe ainsi que les conditions générales d'engagement des membres de la Direction du groupe. Il fixe en outre la rémunération de chacun des membres du Conseil d'administration et du CEO ainsi que la rémunération globale de la Direction du groupe. Le comité Compensation se charge des affaires du Conseil d'administration liées à la rémunération, lui soumet des propositions et tranche, en dernier ressort, dans les affaires pour lesquelles il dispose lui-même de la compétence nécessaire. Les membres du Conseil d'administration ne sont pas tenus

de se récuser lors de la fixation de leur rémunération. A l'inverse, le CEO et les autres membres de la Direction du groupe n'ont pas le droit de participer aux séances pendant lesquelles il est discuté ou décidé de leur rémunération. Les compétences décisionnelles des différents organes sont définies dans le Règlement d'organisation du Conseil d'administration et dans le règlement du comité Compensation, dont les versions actuelles peuvent être consultées sur le site Internet de Swisscom à l'adresse www.swisscom.ch/principes. Y sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive», des documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs.

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

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

¹ A signifie Autorisation.

² P signifie Proposition.

³ Dans le cadre de la rémunération globale défini par le Conseil d'administration.

Composition et méthode de travail du comité Compensation

Dirigé par le vice-président Richard Roy, le comité Compensation est composé des présidents des comités Finances (Torsten G. Kreindl) et Révision (Othmar Vock) ainsi que du représentant de la Confédération Hans Werder. Le président du Conseil d'administration, Hansueli Loosli, siège sans droit de vote au sein de cet organe.

Au cours de l'exercice 2011, le comité a siégé à deux reprises. Tous les membres étaient présents aux réunions, qui ont duré environ deux heures chaque fois. Aucune conférence téléphonique n'a été organisée. Le CEO et le Chief Personnel Officer (CPO) assistent régulièrement aux séances et disposent d'une voix consultative. Les points à l'ordre du jour qui touchent exclusivement le Conseil d'administration ou qui concernent le CEO et le CPO sont traités en l'absence de ces derniers. Un procès-verbal de chaque réunion est dressé. Le président rend compte oralement au Conseil d'administration des activités menées par le comité à l'occasion de sa séance suivante.

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. Son bien-fondé est vérifié chaque année en décembre pour l'année suivante. En décembre 2010, pour la première fois depuis neuf ans, la rémunération a été adaptée en vue de l'exercice 2011, tandis que les honoraires de base et la rémunération globale ont été maintenus délibérément à un niveau inférieur aux pratiques du marché. Le Conseil d'administration s'est appuyé sur une analyse effectuée à sa demande en novembre 2010 par la société de conseil Tower Watson, active au plan mondial dans le domaine des rémunérations des cadres dirigeants.

Ont été incluses dans la comparaison les sociétés du SMI (sociétés cotées au Swiss Market Index) hors prestataires de services financiers. Se fondant sur l'analyse comparative publique de Tower Watson et l'étude d'ethos réalisées pour l'exercice 2010 compte tenu de toutes les sociétés du SMI, le Conseil d'administration a décidé, en décembre 2011, de ne pas modifier la rémunération versée à ses membres pour l'exercice 2012.

Rémunération

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 (comme l'année précédente) pour le président et à CHF 120 000 nets (CHF 110 000 auparavant) pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Ainsi, chaque membre des comités Finances et Révision a droit à un dédommagement inchangé de CHF 10 000. Ce même montant est désormais attribué également aux membres du comité Compensation au titre de supplément de fonction. En outre, le vice-président et le président des comités Finances et Compensation perçoivent une rémunération inchangée de CHF 20 000 nets chacun. La rémunération adressée au président du comité Révision atteint désormais CHF 50 000 (CHF 20 000 auparavant). Le représentant du Conseil fédéral perçoit toujours CHF 40 000 nets pour les tâches spéciales liées à sa fonction. Les membres du Conseil d'administration reçoivent également des jetons de présence de CHF 1 250 nets (CHF 750 auparavant) par jour et de CHF 750 nets (CHF 500 auparavant) par demi-journée. 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. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou cèdent une fonction au cours de l'exercice. Les actions 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 2011, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 895 actions (exercice précédent: 1 712). A cette même date, la valeur fiscale de l'action s'élevait à CHF 346 (exercice précédent: CHF 328) et sa valeur de marché atteignait CHF 412 (exercice précédent: CHF 392).

Les tableaux suivants présentent l'ensemble des rémunérations versées à chaque membre du Conseil d'administration pour les exercices 2011 et 2010, réparties par composantes. 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. L'augmentation de la rémunération globale s'explique par le relèvement des composantes de rémunération décidé au cours de l'exercice sous revue et par l'augmentation du nombre des membres du Conseil d'administration pendant quatre mois.

2011, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2011
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Hansueli Loosli ¹	206	61	40	307
Hugo Gerber ²	104	61	30	195
Michel Gobet	104	61	32	197
Torsten G. Kreindl	128	76	33	237
Catherine Mühlmann	104	61	32	197
Felix Rosenberg ³	47	18	12	77
Richard Roy	144	85	32	261
Anton Scherrer ⁴	182	194	65	441
Theophil Schlatter ⁵	69	48	32	149
Othmar Vock	150	89	32	271
Hans Werder ⁶	95	66	35	196
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 333	820	375	2 528

¹ La rémunération en espèces est versée pro rata temporis jusqu'au 31 août 2011 à Coop.

² Une honoraire supplémentaire (jetons de présence inclus) de CHF 9 500 a été versée pour le mandat du conseil d'administration de Worklink AG.

³ Fin de mandat le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 31 août 2011.

⁵ Élu le 20 avril 2011.

⁶ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

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 Mühlmann	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 Une honoraire supplémentaire (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 a été versée pour le mandat du conseil d'administration de Worklink AG.

² La rémunération en espèces est versée 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 en espèces, d'une part variable liée au résultat en espèces et en actions, de prestations en nature et de prestations supplémentaires (en premier lieu un véhicule de fonction) ainsi que de prestations de prévoyance. Le Conseil d'administration peut en outre, à sa convenance, récompenser les prestations individuelles exceptionnelles sous la forme d'une prime en espèces ou en actions.

En règle générale, le comité Compensation vérifie la rémunération individuelle de chaque membre de la Direction du groupe tous les trois ans à compter de l'engagement. Le montant de cette rémunération dépend – outre la prestation individuelle – de la valeur de marché du poste concerné et de la fonction considérée, ce dernier critère pesant le plus lourdement dans la balance. Différents benchmarks sont pris en considération. Ont été utilisées pour la définition des benchmarks les trois études comparatives mentionnées ci-après, établies par les sociétés de conseil reconnues Tower Watson et Aon Hewitt. L'étude «Top Executive Remuneration» conduite par Towers Watson porte sur 26 entreprises actives en Suisse, principalement dans les secteurs de la haute technologie et de la finance, dégageant un chiffre d'affaires médian de CHF 16 milliards et employant médian 29 000 collaborateurs à plein temps (FTE). L'étude «Swiss Headquarters Executive Total Compensations Study» menée par Aon Hewitt analyse 92 entreprises suisses et groupes internationaux tous secteurs confondus, qui possèdent un siège mondial ou régional en Suisse, qui réalisent un chiffre d'affaires médian de CHF 3,6 milliards et qui emploient 8 000 collaborateurs. Quant à l'étude internationale «European Executive Survey» également effectuée par Aon Hewitt, elle englobe 28 groupes européens, notamment des entreprises de télécommunication, dégageant un chiffre d'affaires médian de CHF 34 milliards et employant médian 77 000 collaborateurs à plein temps (FTE). Eu égard au nombre élevé de références, ces trois études constituent le fondement d'une comparaison représentative. Dans le cadre de leur évaluation, Swisscom a également tenu compte de la branche, du chiffre d'affaires, du nombre de collaborateurs et du site d'implantation. Lors de l'exercice sous revue, et en tenant compte de ces benchmarks, le salaire de base du CEO et d'autres membres de la Direction du groupe a 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 déterminants 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 2011 du groupe.

Trois niveaux d'objectifs ont été définis, à savoir «groupe sans Fastweb», «clients» et «secteurs». Chaque membre de la Direction du groupe fait l'objet d'une évaluation sur la base des objectifs du groupe sans Fastweb et de ceux en matière de clientèle et, selon sa fonction, également sur la base d'autres secteurs placés sous sa responsabilité. Les objectifs du groupe se composent d'objectifs financiers. Les objectifs en matière de clientèle sont mesurés à l'aune de l'intensification des interactions clients et de l'augmentation de la satisfaction clientèle, en tenant compte du groupe de clients confié au membre de la Direction du groupe évalué. Les objectifs supplémentaires, fixés selon la fonction du membre de la Direction du groupe, incluent des objectifs financiers et non financiers.

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	Pondération niveau d'objectifs	Objectifs	Pondération objectifs
Groupe (sans Fastweb)	30%-40%	Chiffre d'affaires net	9-12%
		Marge EBITDA	9-12%
		Operating free cash flow	12-16%
Clientèle	30%	Amélioration de l'interaction avec les clients ou satisfaction de la clientèle	30%
Secteurs	30%-40%	Chiffre d'affaires net	0-20%
		Operating free cash flow	0-15%
		Objectifs spécifiques par domaine	0-40%
Total	100%		100%

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

Selon leur fonction, les membres de la Direction du groupe disposent d'une part variable liée au résultat oscillant entre 40 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. Lors de la définition des objectifs, on calcule à chaque fois le degré minimal et maximal de réalisation des objectifs pour obtenir ensuite la valeur cible. Des facteurs particuliers comme l'acquisition ou la cession non planifiée d'une société peuvent également entrer en ligne de compte. 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. A l'exception d'un membre dont la part en espèces se monte à 64% et la part en actions à 36%, les membres de la Direction du groupe perçoivent 75% de la part variable liée au résultat en espèces et 25% en actions Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, aucune prime pour prestation individuelle extraordinaire n'a été versée. Les actions sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi au nombre entier de titres, et sont 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 2012. Pour l'exercice 2010, les membres de la Direction du groupe se sont vu remettre, en avril 2011, un total de 3 128 actions d'une valeur fiscale de CHF 346 et d'une valeur de marché de CHF 412 chacune. Pour l'exercice 2009, un total de 2 767 actions d'une valeur fiscale de CHF 328 et d'une valeur de marché de CHF 392 chacune ont été distribuées en avril 2010.

Réalisation des objectifs

Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs du groupe sans Fastweb ont été atteints dans une large mesure. Tous les segments ont réalisé, voire parfois dépassés, les objectifs en matière de clientèle. Les objectifs de Fastweb ont été en partie atteints. En raison de la correction de la valeur comptable de la filiale italienne, le Conseil d'administration considère que la réalisation des objectifs de Fastweb équivaut à 0%. Les autres objectifs des secteurs ont été atteints dans leur majorité.

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 mentionnées (dépenses qui justifient ou étentent les droits aux prestations de prévoyance ou l'augmentent) englobent toutes les contributions d'épargne, de garantie et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance.

Le tableau ci-après présente la rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe pour les exercices 2011 et 2010, 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. Aucun membre de la Direction du groupe n'a quitté cette dernière au cours de l'exercice sous revue. Aucune prestation n'étant versée par ailleurs, aucune indemnité de départ ne doit être mentionnée. Au cours de l'exercice sous revue, le rapport entre le salaire de base (CHF 4,594 millions au total) et la part variable liée au résultat (CHF 3,809 millions au total) est de 55% à 45%. La baisse des rémunérations aux membres de la Direction du groupe est essentiellement due à la vacance d'une fonction au sein de la Direction ainsi qu'à une rémunération plus faible de la part variable en raison du degré moins élevé de réalisation des objectifs. La rémunération totale du CEO a diminué de 17% en raison du degré moins élevé de réalisation des objectifs par rapport à l'exercice précédent et des prestations de prévoyance qui ont été réduites. Son salaire de base a été augmenté dans le cadre de l'examen mené périodiquement, afin de garantir un salaire conforme au marché.

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2011	Total de la Direction du groupe 2010	Dont Carsten Schloter 2011	Dont Carsten Schloter 2010
Salaire de base fixe en espèces	4 594	4 889	830	770
Part variable liée au résultat en espèces	2 641	3 333	442	707
Prestations en nature	87	76	17	17
Rémunération variable en actions	1 168	1 323	175	280
Rénumération aux anciens membres de la Direction du groupe	–	664	–	–
Prestations de prévoyance	922	1 054	106	125
Indemnité de départ	–	–	–	–
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	9 412	11 339	1 570	1 899

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.

Rémunerations 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 des activités supplémentaires réalisées pour Swisscom SA ou l'une de ses filiales au cours de l'exercice sous revue.

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

 Voir rapport
page 245

Aucune rémunération n'a été versée 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. Des précisions sur la notion de «personnes proches» figurent dans la note 13 jointe aux comptes annuels de Swisscom SA.

Octroi de prêts et de crédits

En 2011, Swisscom SA n'a accordé aucune sûreté, aucun prêt, aucune avance ni aucun crédit de quelque sorte que ce soit à des membres du Conseil d'administration – anciens et actuels – ou à leurs proches, ni à des membres de la Direction du groupe – anciens et actuels – ou à leurs proches. Il n'existe en outre aucune créance de ce genre en suspens.

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

Au 31 décembre 2011 et 2010, 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	31.12.2011	31.12.2010
Hansueli Loosli ¹	412	271
Hugo Gerber	730	589
Michel Gobet	1 097	956
Torsten G. Kreindl	705	674
Catherine Mühlemann	720	579
Felix Rosenberg	—	2 223
Richard Roy	869	674
Anton Scherrer ²	—	2 169
Theophil Schlatter ³	360	—
Othmar Vock	1 058	852
Hans Werder ⁴	288	—
Total des actions des membres du Conseil d'administration	6 239	8 987
Carsten Schloter (CEO)	4 852	4 172
Ueli Dietiker	3 132	2 720
Daniel Ritz	1 007	778
Kathrin Amacker-Amann ⁵	68	40
Hans C. Werner ⁶	—	—
Christian Petit	1 346	955
Roger Wüthrich-Hasenböhler ⁷	351	—
Urs Schaeppi	1 081	1 005
Heinz Herren	750	515
Eros Fregonas	1 936	1 259
Total des actions des membres de la Direction du groupe	14 523	11 444

¹ Élu membre le 21 avril 2009 et élu président le 1^{er} septembre 2011.

² Fin de mandat le 31 août 2011.

³ Élu le 20 avril 2011.

⁴ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

⁵ Entré en fonction le 1^{er} octobre 2011

⁶ Entré en fonction le 1^{er} septembre 2011

⁷ Membre de la Direction du groupe depuis le 1^{er} janvier 2011.

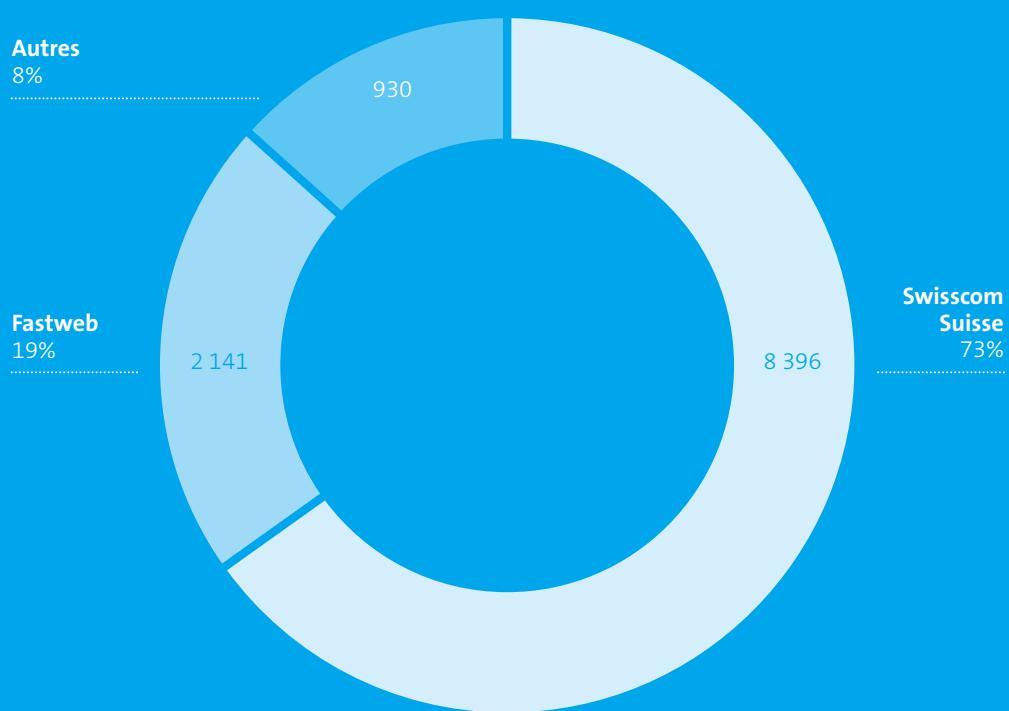
Aucune personne soumise à l'obligation de déclarer ne dispose de droits de vote supérieurs à 0,1% du capital-actions.

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

- 161 Compte de profits et pertes consolidé**
- 162 Compte de résultat global consolidé**
- 163 Etat consolidé de la situation financière**
- 164 Tableau des flux de trésorerie consolidé**
- 165 Etat consolidé de la variation des capitaux propres**
- 166 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 créateurs
 - 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
- 238 Rapport de l'organe de révision**

Comptes annuels de Swisscom SA

- 240 Compte de profits et pertes**
- 241 Etat de la situation financière**
- 242 Notes aux comptes annuels**
- 250 Proposition d'affectation des résultats accumulés non distribués**
- 251 Rapport de l'organe de révision**

Compte de profits et pertes consolidé

En millions CHF, excepté indications par action	Notes	2011	2010 retraité ¹
Chiffre d'affaires net	6, 7	11 467	11 988
Achats de biens et services	8	(2 402)	(2 665)
Charges de personnel	9, 10, 11	(2 513)	(2 518)
Autres charges d'exploitation	12	(2 388)	(2 510)
Propres prestations activées et autres produits	13	420	304
Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations (EBITDA)		4 584	4 599
Amortissements et dépréciations	23, 24	(1 903)	(1 972)
Dépréciation du goodwill	24	(1 555)	—
Résultat d'exploitation (EBIT)		1 126	2 627
Produits financiers	14	54	93
Charges financières	14	(365)	(458)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	30	28
Résultat avant impôts sur le résultat		845	2 290
Charge d'impôt sur le résultat	15	(151)	(502)
Bénéfice net		694	1 788
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		683	1 813
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires		11	(25)
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	16	13,19	35,00

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

Compte de résultat global consolidé

En millions CHF	Notes	2011	2010 retraité ¹
Bénéfice net		694	1 788
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	31	(149)	(1 022)
Gains/(pertes) actuariel(lle)s des régimes à prestations définies	10, 31	(781)	(693)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	31	(3)	2
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	31	3	—
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	31	(24)	(9)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	31	31	39
Impôts sur le résultat	15, 31	268	426
Autres éléments du résultat global		(655)	(1 257)
Résultat global		39	531
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		28	585
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires		11	(54)

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

Etat consolidé de la situation financière

En millions CHF	Notes	31.12.2011	31.12.2010 retraité ¹	1.1.2010 retraité ¹
Actifs				
Liquidités	17	314	483	532
Clients et autres débiteurs	18	2 978	2 742	2 926
Autres actifs financiers	19	73	122	178
Stocks	20	144	150	135
Actifs d'impôt exigible	15	45	30	48
Autres actifs non financiers	21	334	329	329
Actifs non courants détenus en vue de la vente	22	1	4	6
Total des actifs courants		3 889	3 860	4 154
Immobilisations corporelles	23	8 222	7 899	8 176
Goodwill	24	4 664	6 261	6 664
Autres immobilisations incorporelles	24	1 879	2 023	2 358
Parts dans des sociétés associées	25	233	231	228
Autres actifs financiers	19	196	415	424
Actifs d'impôt différé	15	311	342	173
Autres actifs non financiers	21	56	44	45
Total des actifs non courants		15 561	17 215	18 068
Total des actifs		19 450	21 075	22 222
Passifs et capitaux propres				
Passifs financiers	26	804	941	1 270
Fournisseurs et autres créiteurs	27	2 190	2 215	2 314
Passifs d'impôt exigible	15	37	35	219
Provisions	28	148	146	137
Autres passifs non financiers	30	676	685	701
Total des passifs courants		3 855	4 022	4 641
Passifs financiers	26	8 027	8 831	8 949
Engagements de prévoyance professionnelle	10	1 977	1 283	827
Provisions	28	755	716	740
Passifs d'impôt différé	15	244	553	523
Autres passifs non financiers	30	296	320	330
Total des passifs non courants		11 299	11 703	11 369
Total des passifs		15 154	15 725	16 010
Capital-actions	31	52	52	52
Réserves légales		136	370	370
Bénéfices reportés		5 704	6 495	6 310
Actions propres	31	—	(1)	(1)
Autres réserves	31	(1 620)	(1 586)	(830)
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres		4 272	5 330	5 901
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres		24	20	311
Total des capitaux propres		4 296	5 350	6 212
Total des passifs et des capitaux propres		19 450	21 075	22 222

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

Tableau des flux de trésorerie consolidé

En millions CHF	Notes	2011	2010 retraité ¹
Bénéfice net		694	1 788
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	(30)	(28)
Charge d'impôt sur le résultat	15	151	502
Amortissements et dépréciations	23, 24	3 458	1 972
Charges pour paiements fondés sur des actions	11	9	2
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	(23)	(24)
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	12	5	7
Produits financiers	14	(54)	(93)
Charges financières	14	365	458
Variation des actifs et passifs courants	34	(442)	(195)
Paiements d'impôts sur le résultat	15	(182)	(365)
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		3 951	4 024
Dépenses pour immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	23, 24, 34	(2 095)	(1 903)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		22	21
Recettes provenant de la vente des actifs non courants détenus en vue de la vente	22	15	13
Acquisition de filiales moins liquidités acquises	5	(21)	(39)
Recettes provenant de la vente de filiales moins liquidités vendues		—	9
Dépenses pour des sociétés associées	25	(2)	—
Dépenses pour autres actifs financiers		(21)	(69)
Recettes provenant d'autres actifs financiers		123	38
Paiements d'intérêts perçus		16	15
Paiements de dividendes perçus	25	34	55
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement		(1 929)	(1 860)
Constitution de passifs financiers	26	660	2 589
Remboursement de passifs financiers	26	(1 383)	(3 133)
Paiements d'intérêts		(267)	(299)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	32	(1 088)	(1 036)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		(7)	(8)
Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb	5	(92)	(246)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions	11, 31	(7)	(2)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	34	(4)	(38)
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement		(2 188)	(2 173)
Diminution nette des liquidités		(166)	(9)
Liquidités au 1 ^{er} janvier		483	532
Conversion de monnaies étrangères sur trésorerie		(3)	(40)
Liquidités au 31 décembre		314	483

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 2009	52	370	6 700	(1)	(830)	6 291	319	6 610
Modifications des normes comptables ^{3,26}	—	—	(390)	—	—	(390)	(8)	(398)
Solde au 1^{er} janvier 2010	52	370	6 310	(1)	(830)	5 901	311	6 212
Bénéfice net	—	—	1 813	—	—	1 813	(25)	1 788
Autres éléments du résultat global	—	—	(538)	—	(690)	(1 228)	(29)	(1 257)
Résultat global	—	—	1 275	—	(690)	585	(54)	531
Dividendes versés ³²	—	—	(1 036)	—	—	(1 036)	(8)	(1 044)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ³¹	—	—	—	(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	6 495	(1)	(1 586)	5 330	20	5 350
Bénéfice net	—	—	683	—	—	683	11	694
Autres éléments du résultat global	—	—	(621)	—	(34)	(655)	—	(655)
Résultat global	—	—	62	—	(34)	28	11	39
Dividendes versés ³²	—	(234)	(854)	—	—	(1 088)	(7)	(1 095)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ³¹	—	—	—	(7)	—	(7)	—	(7)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	—	—	1	8	—	9	—	9
Solde au 31 décembre 2011	52	136	5 704	—	(1 620)	4 272	24	4 296

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

Notes aux comptes consolidés du groupe

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

1 Informations générales

Le groupe Swisscom (ci-après «Swisscom»), qui offre des services de télécommunication, exerce ses activités principalement en Suisse et en Italie. Ses activités sont décrites de manière plus détaillée dans les notes 3.17 et 6. Les états financiers consolidés au 31 décembre 2011 comprennent ceux de Swisscom SA en tant que maison mère et ceux de ses filiales. La vue d'ensemble des sociétés du groupe figure à la note 41. Société anonyme de droit public soumise au droit suisse, Swisscom SA est domiciliée à Ittigen (canton de Berne, Suisse). Son adresse exacte est: Swisscom SA, Alte Tiefenaustrasse 6, 3048 Worblaufen. Swisscom est cotée à la SIX Swiss Exchange. Au 31 décembre 2011, 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 14 février 2012. Ils devront être approuvés par l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA le 4 avril 2012.

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. Des pertes latentes peuvent être un indicateur d'une dépréciation des actifs transférés en interne et induire une vérification du maintien de la valeur. La part des intérêts minoritaires dans des filiales figure dans les capitaux propres de l'état consolidé de la situation financière, mais elle est séparée des capitaux propres attribuables aux actionnaires de Swisscom SA. Les intérêts minoritaires dans le résultat net apparaissent dans le compte de profits et pertes consolidé comme élément du résultat net consolidé. Les variations de participations dans des filiales sont comptabilisées en tant que transactions dans les capitaux propres, dans la mesure où le contrôle était déjà exercé auparavant et continue d'être exercé. Les options de vente des détenteurs de parts minoritaires sont présentées comme passifs financiers. Pour toutes les filiales prises en compte dans les états financiers consolidés, la date de clôture de l'exercice est fixée au 31 décembre. Aucune restriction importante ne s'oppose au transfert de fonds des filiales à la maison mère.

Sociétés associées

Les participations dans des sociétés associées sur lesquelles Swisscom exerce une influence notable, sans toutefois les contrôler, sont comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence. De façon générale, l'exercice d'une influence notable peut être supposé lorsque la part des droits de vote détenus est comprise dans une fourchette de 20% à 50%. Dans le cas de la méthode de la mise en équivalence, les participations sont comptabilisées au coût au moment de l'acquisition. Les coûts d'acquisition se composent de la part correspondante des actifs nets et, le cas échéant, du goodwill. Dans le cadre de l'évaluation consécutive, la valeur comptable de la participation est ajustée de la part correspondante du résultat 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. À la date de clôture, les positions monétaires sont converties dans la monnaie fonctionnelle au cours de clôture; les positions non monétaires sont quant à elles converties au cours de la transaction et les différences de change comptabilisées en résultat. Les 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 reclassées dans le compte de résultat comme part du profit ou de la perte de cession.

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

Monnaie	Clôture de l'exercice			Moyenne	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	2011	2010
1 EUR	1,216	1,250	1,484	1,232	1,370
1 USD	0,939	0,936	1,030	0,881	1,038

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 issus de ces actifs sont arrivés à échéance ou ont été transférés, et dès lors que Swisscom n'est ni exposée aux risques inhérents à ces actifs ni titulaire d'un droit à une rémunération quelconque résultant de ces derniers.

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

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

Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance

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

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 écouter. 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	30
Canaux ¹	40
Installations de transmission et de commutation ¹	4 à 15
Autres installations techniques ¹	3 à 15
Autres installations	3 à 15

¹ Installations techniques

Lorsque des éléments majeurs d'une immobilisation corporelle présentent des durées d'utilité économique différentes, ils sont comptabilisés et amortis en tant que composants distincts. Les durées d'utilité et les valeurs résiduelles sont vérifiées au moins une fois par an à la date de clôture et, le cas échéant, adaptées. En 2011, la durée d'utilité pour les câbles à fibre optique a été modifiée (voir note 23). Les aménagements locatifs et les installations dans des locaux loués sont amortis de façon linéaire sur la durée d'utilité économique estimée ou, si elle est inférieure, sur la durée de location minimale contractuelle. Lors de la cession d'une immobilisation corporelle ou lorsqu'aucun avantage économique supplémentaire ne peut être retiré d'une immobilisation corporelle, la valeur comptable de cette dernière est décomptabilisée. Les gains et les pertes résultant de la sortie d'une immobilisation corporelle sont définis comme la différence entre le produit de cession et la valeur comptable de l'immobilisation corporelle et sont comptabilisés en résultat comme autres produits ou autres charges d'exploitation.

3.8 Regroupements d'entreprises et goodwill

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition (acquisition method). Les coûts sont comptabilisés à la juste valeur à la date d'acquisition. Le prix d'achat recouvre les paiements en espèces ainsi que la juste valeur (fair value) des actifs cédés, des engagements pris ou repris et des propres instruments de capitaux propres cédés. Les passifs dépendant d'événements futurs fondés sur des accords contractuels sont comptabilisés à la juste valeur. 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 les relations 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 détenu en vue de la vente si sa valeur comptable est recouvrée principalement par le biais d'une transaction de vente plutôt que par l'utilisation continue. Les actifs ou les groupes d'actifs non courants détenus en vue de la vente sont présentés séparément dans les actifs et passifs courants. Ces actifs ou groupes d'actifs sont évalués au plus faible de la valeur comptable et de la juste valeur diminuée des coûts de la vente, et les éventuelles dépréciations résultant de la classification initiale sont comptabilisées dans le compte de profits et pertes. Les actifs et les groupes d'actifs détenus en vue de la vente ne sont plus amortis.

3.11 Dépréciations

Dépréciations d'actifs financiers

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

En cas de dépréciation d'actifs financiers disponibles à la vente, toutes les pertes enregistrées jusqu'alors dans les capitaux propres sont reclassés 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 units). La vérification du maintien de la valeur est effectuée au quatrième trimestre après la clôture du plan d'affaires. Si, au cours de l'exercice, des signes laissent supposer une possible dépréciation, l'unité génératrice de trésorerie est soumise à cette date à une vérification du maintien de la valeur. Si la valeur recouvrable (recoverable amount) de l'unité génératrice de trésorerie est inférieure à la valeur comptable, une dépréciation de la valeur comptable est comptabilisée. La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente (fair value less costs to sell) et la valeur d'utilité (value in use). La méthode appliquée pour la vérification est décrite dans la note 24. Une perte de valeur enregistrée pour le goodwill ne peut pas être reprise dans les périodes suivantes.

Dépréciations d'immobilisations corporelles et d'autres immobilisations incorporelles

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

3.12 Leasing

Contrats de location-financement

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

Location simple

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

3.13 Passifs financiers

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

3.14 Fournisseurs et autres crééditeurs

Les fournisseurs et autres crééditeurs 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 en outre comptabilisée uniquement 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 fixe et mobile. «Réseau & Informatique» englobe également les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse.

Fastweb

«Fastweb» est le troisième 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 (en tant qu'exploitant de réseaux virtuels). Cette gamme est complétée par des services réseaux complets et des solutions spécifiques aux clients.

Autres secteurs opérationnels

Les «Autres secteurs opérationnels» concernent principalement Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Comme son nom l'indique, Swisscom IT Services est un fournisseur de services informatiques. Son activité principale réside dans l'intégration et l'exploitation d'infrastructures informatiques complexes. Swisscom IT Services fournit en outre, pour des prestataires financiers, des prestations complètes dans les domaines de l'intégration de systèmes et de l'externalisation de processus d'affaires (Business Process Outsourcing, BPO). De plus, Swisscom IT Services offre également toute la gamme des prestations SAP. 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 en Suisse pour les clients du secteur des médias et de la radiocommunication sécurisée. Billag SA assure l'encaissement des redevances de réception radio et télévision sur mandat de la Confédération. La société cablex SA opère dans le domaine de la construction et de l'entretien de réseaux filaires et non filaires en Suisse. La plus grande partie de son activité est dévolue aux télécommunications. 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 contrac-

tuelle 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, les conversations de clients Swisscom à l'étranger ainsi que l'itinérance avec des opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau Swisscom. Les services de télécommunication mobile comprennent également les services à valeur ajoutée, le trafic de données et la vente de terminaux de téléphonie mobile. 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 ainsi que les messages texte et multimédia et 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 réalisés 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 pour le client. Les coûts initiaux de reprise et d'intégration liés aux transactions d'externalisation sont inscrits à l'actif comme autre actif financier et comptabilisés de façon linéaire en résultat pendant la durée du contrat. Les chiffres d'affaires provenant de la maintenance sont enregistrés régulièrement pendant la durée des contrats de maintenance.

3.18 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 satisfaisants.

3.19 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 2011 et suivie d'une mise à jour des actifs du régime au 31 décembre 2011. 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 ainsi que les écarts actuariels sont comptabilisés en totalité dans les autres éléments du résultat global à la période au cours de laquelle ils sont encourus. 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.

3.20 Rémunération en actions

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

3.21 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 enregistrées dans le compte de profits et pertes. Les charges d'intérêts sont comptabilisées 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, sur la base du taux d'impôt valable ou annoncé à la date de clôture. Les actifs d'impôt différé ne sont inscrits à l'actif que lorsqu'il est probable qu'ils puissent être portés en compte avec des bénéfices imposa-

bles 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 initialement à la juste valeur, puis portés au bilan à leur juste valeur. La méthode de comptabilisation de l'ajustement de la juste valeur dépend de l'élément couvert et de l'intention d'acheter ou d'émettre ce dernier. Lors de la conclusion d'un instrument financier dérivé, la Direction détermine l'utilité de l'opération de couverture: couverture de la juste valeur d'un actif ou d'un passif (fair value hedge) ou couverture d'un flux de trésorerie à venir provenant de transactions futures anticipées (cash flow hedge). Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui sont désignés en tant qu'instruments de couverture de juste valeur (fair value 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 IFRS et interprétations modifiées devant être appliquées pour la première fois dans le présent exercice

Depuis le 1^{er} janvier 2011, Swisscom applique les modifications suivantes des normes comptables IFRS et interprétations, qui n'ont cependant aucune influence sur les états financiers de Swisscom:

- > IAS 24 (amendé) «Information relative aux parties liées» apporte une simplification concernant les informations à fournir définies pour les entités détenues par contrôle, contrôle conjoint ou influence notable de l'Etat. Swisscom est comprise dans le champ d'application des dispositions facilitées en matière d'informations à fournir, mais renonce cependant à leur application;

- > Amendements apportés à IAS 32 «Instruments financiers: présentation – Classement des émissions de droits»;
- > Amendements apportés à IFRIC 14 (amendé) «Le plafonnement de l'actif au titre des régimes à prestations définies, les exigences de financement minimal et leur interaction: paiements d'avance d'exigences de financement minimal»;
- > IFRIC 19 «Extinction de passifs financiers avec des instruments de capitaux propres»;
- > «Amendements des IFRSs 2010».

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

Les normes comptables IFRS et interprétations suivantes, publiées jusqu'à la fin 2011, doivent être appliquées au plus tôt à compter de l'exercice 2012:

- > 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. L'application de ces modifications ne devrait pas avoir d'incidence sur les états financiers de Swisscom.
- > IFRS 9 «Instruments financiers: classification et évaluation» (valable à partir du 1^{er} janvier 2015) 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.
- > IFRS 10 «Etats financiers consolidés» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013): la nouvelle norme introduit une définition uniforme de la notion de contrôle en tant que seule base permettant de constater la présence d'un rapport mère-filiale et, par conséquent, de délimiter le périmètre de consolidation. La nouvelle norme remplace l'IAS 27 «Etats financiers individuels» et l'interprétation SIC-12 «Consolidation – Entités ad hoc». Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- > IFRS 11 «Partenariats» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013): cette norme règle la comptabilisation d'éléments dans lesquels une entité exerce un contrôle conjoint (joint control) sur une coentreprise (joint venture) ou sur une activité commune (joint operation). La nouvelle norme remplace l'IAS 31 «Participation dans des coentreprises» et l'interprétation SIC-13 «Entités contrôlées conjointement – Apports non monétaires par des coentrepreneurs», qui formaient jusqu'ici le référentiel pertinent pour toutes les questions relatives à la comptabilisation de coentreprises. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- > IFRS 12 «Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013): cette norme exige des entités qu'elles fournissent des informations qui puissent permettre aux utilisateurs des états financiers d'évaluer la nature des risques et des conséquences financières liés à l'engagement de l'entité dans des filiales, des sociétés associées, des partenariats et des entités structurées non consolidées (entités ad hoc). Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- > IFRS 13 «Evaluation de la juste valeur» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013): cette norme prescrit des critères d'évaluation uniformes applicables à l'ensemble des évaluations à la juste valeur (fair value). Elle ne contient cependant aucune prescription spécifiant dans quels cas la juste valeur doit être utilisée. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- > IFRIC 20 «Frais de découverte engagés pendant la phase de production d'une mine à ciel ouvert» (valable à partir du 1^{er} janvier 2013): cette interprétation formule des exigences relatives à la comptabilisation et à l'évaluation des frais de découverte engagés pendant la phase de production d'une mine à ciel ouvert. La nouvelle interprétation n'a aucune incidence sur les états financiers de Swisscom, celle-ci n'étant pas active dans le domaine des mines à ciel ouvert.
- > Amendements apportés à IAS 1 «Présentation des états financiers» (valables à partir du 1^{er} juillet 2012): selon ces modifications, le compte de résultat et les autres éléments du résultat global devront être regroupés et présentés ensemble selon deux options au choix. En outre, les postes des autres éléments du résultat global devront être subdivisés en deux sections distinctes selon qu'ils peuvent ou non faire l'objet d'un reclassement ultérieur dans le compte de résultat. L'option permettant de présenter les postes des autres éléments du résultat global soit avant soit après impôt est maintenue; en cas de présentation avant impôt, les impôts doivent être pré-

sentés séparément selon qu'ils concernent des postes qui peuvent ou ne peuvent pas être reclassés. 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 s'inverseront lors de l'utilisation continue 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.
- Amendements apportés à IAS 19 «Avantages du personnel» (valables à partir du 1^{er} janvier 2013): ces modifications exigent que les écarts actuariels soient à l'avenir directement comptabilisés dans les autres éléments du résultat global. L'option permettant jusqu'ici la comptabilisation immédiate dans le résultat net ou son report selon la méthode du «corridor» est supprimée. Une autre modification consiste dans le fait que la Direction ne procédera plus à une estimation du rendement des actifs du régime selon le rendement attendu au vu de l'allocation des actifs; un produit ne pourra être comptabilisé sur la base du rendement attendu des actifs du régime qu'à hauteur du taux d'actualisation. La norme modifiée IAS 19 exige en outre des informations étendues dans les notes. Les entités devront à l'avenir fournir des informations sur la stratégie de financement de leurs plans de prévoyance et non seulement décrire les risques de financement auxquels ceux-ci sont exposés, mais aussi quantifier ces risques. Une analyse de sensibilité sera notamment exigée à cette fin, qui devra montrer dans quelle mesure les engagements de prévoyance professionnelle sont exposés à des fluctuations en cas de modification significative des hypothèses d'évaluation. Les entités devront en outre indiquer la durée résiduelle moyenne des engagements de prévoyance professionnelle. Si ces modifications avaient déjà été appliquées pour les comptes consolidés 2011, les charges pour régimes à prestations définies dans le compte de profits et pertes auraient, sur la base d'une estimation, été plus élevées de CHF 76 millions.
- Amendements apportés à IAS 27 «Etats financiers individuels» (valables à partir du 1^{er} janvier 2013): la norme IAS 27, appelée jusqu'ici «Etats financiers consolidés et individuels», est rebaptisée en «Etats financiers individuels» et ne s'appliquera plus qu'aux entités établissant des états financiers individuels selon les IFRS. La nouvelle version de la norme IAS 27 n'a aucune incidence sur les états financiers de Swisscom, car celle-ci n'établit pas d'états financiers individuels selon les IFRS.
- Amendements apportés à IAS 28 «Participations dans des entreprises associées et des coentreprises» (valables à partir du 1^{er} janvier 2013): ces modifications complètent les règles de comptabilisation des participations dans des entreprises associées et des coentreprises par des dispositions relatives à la comptabilisation des participations dans des coentreprises. Ces dispositions prescrivent dans les deux cas l'application de la méthode de la mise en équivalence. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- Amendements apportés à IAS 32 «Instruments financiers: présentation» et à IFRS 7 «Instruments financiers: informations à fournir – compensation des actifs et des passifs financiers» (valables à partir du 1^{er} janvier 2014): les exigences de comptabilisation formulées dans IAS 32 sont concrétisées par des lignes directrices supplémentaires. Les amendements à IFRS 7 concernent de nouvelles dispositions en matière d'informations à fournir en relation avec certains accords de compensation. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de cette nouvelle norme.
- Amendements apportés à IFRS 9 «Instruments financiers, classification et évaluation des actifs et passifs financiers» et IFRS 7 «Instruments financiers: informations à fournir – date d'application génératrice d'obligation et informations dans les notes lors de la transition»: l'application contraignante de la norme IFRS 9 a été différée à des périodes débutant le 1^{er} janvier 2015 ou ultérieurement. Des exceptions sont en outre formulées, qui doivent être appliquées, lors de la transition à la norme IFRS 9, en lieu et place d'une adaptation des informations dans les notes de l'exercice précédent. Ces informations supplémentaires dans les notes ont été ajoutées dans IFRS 7 sous forme d'amendement. Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique de la mise en application de ces modifications.

Modification volontaire des règles comptables

Afin d'obtenir une plus grande transparence dans les rapports financiers, les écarts actuariels des plans de prévoyance à prestations définies ne sont plus comptabilisés selon la méthode du «corridor», mais le sont en totalité dans les autres éléments du résultat global à la période au cours de laquelle ils sont encourus. Selon la méthode du «corridor», les écarts actuariels étaient jusqu'ici comptabilisés comme charge de personnel sur la base de la durée d'activité moyenne résiduelle attendue des assurés, dans la mesure où ils dépassaient le montant le plus élevé entre 10% de l'obligation au titre des prestations définies ou 10% des actifs du régime. Swisscom a appliqué cette modification de manière rétroactive. Les effets sur le bilan et le compte de résultat se présentent comme suit:

En millions CHF	Rapporté	Ajustement	Retraité
Etat de la situation financière au 1^{er} janvier 2010			
Impôts différés	57	116	173
Actifs de prévoyance professionnelle	38	(38)	–
Engagements de prévoyance professionnelle	351	476	827
Capitaux propres	6 610	(398)	6 212
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	6 291	(390)	5 901
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	319	(8)	311
 En millions CHF			
Etat de la situation financière au 1^{er} janvier 2011			
Impôts différés	71	271	342
Actifs de prévoyance professionnelle	263	(263)	–
Engagements de prévoyance professionnelle	341	942	1 283
Capitaux propres	6 284	(934)	5 350
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	6 256	(926)	5 330
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	28	(8)	20
 En millions CHF, excepté indications par action			
Compte de profits et pertes 2010			
Charges de personnel	(2 520)	2	(2 518)
Bénéfice net	1 786	2	1 788
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 811	2	1 813
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires	(25)	–	(25)
Bénéfice par action (en CHF)	34,96	0,04	35,00
 En millions CHF			
Compte de résultat global 2010			
Bénéfice net	1 786	2	1 788
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	–	(693)	(693)
Impôts sur le résultat	271	155	426
Autres éléments du résultat global	(719)	(538)	(1 257)
Résultat global	1 067	(536)	531
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 121	(536)	585
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires	(54)	–	(54)

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 hypothèses définies portant sur l'avenir, qui peuvent avoir une incidence significative sur le montant et la présentation des actifs et passifs, des produits et des charges et des précisions données dans les notes. Les estimations sur lesquelles reposent la comptabilisation et l'évaluation se fondent sur des valeurs basées sur l'expérience et d'autres facteurs considérés comme appropriés selon les conditions rencontrées. Les hypothèses et estimations présentées ci-dessous relatives aux règles comptables ont une incidence significative sur les états financiers consolidés.

Goodwill

Le 31 décembre 2011, la valeur comptable nette du goodwill résultant de regroupements d'entreprises s'élevait à CHF 4 664 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 2011, le déficit de couverture s'élevait à CHF 1 977 millions, qui ont été comptabilisés en tant que passif. Une réduction du taux d'actualisation de 0,5% augmenterait l'engagement de prévoyance de CHF 745 millions. Une hausse des augmentations de salaire moyenne de 0,5% se traduirait par une augmentation des engagements de prévoyance de CHF 83 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 2011, la valeur comptable de ces provisions s'élevait à CHF 549 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 49 millions. Le report de la date de démantèlement de dix années supplémentaires entraînerait une réduction des provisions de CHF 91 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 2011, les provisions relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès se montaient à CHF 131 millions. L'évolution de la procédure ou une décision de l'instance compétente peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation des conséquences financières et, de ce fait, par une augmentation ou une diminution des provisions comptabilisées (voir note 28).

Procédures de la Commission de la concurrence

La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert contre Swisscom une procédure concernant les tarifs ADSL. Cette procédure est expliquée dans la note 29. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. 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 cette procédure dans les états financiers consolidés 2011. L'évolution de la procédure peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation et par la comptabilisation de provisions.

Corrections de valeur sur créances douteuses

Des corrections de valeur sont apportées sur les créances douteuses afin de couvrir les pertes estimées qui pourraient résulter de l'insolvabilité de clients. Le 31 décembre 2011, la valeur comptable des correctifs de valeur sur les créances clients et autres débiteurs s'élevait à CHF 261 millions. La suffisance des corrections de valeur est évaluée sur la base de plusieurs facteurs, notamment la chronologie des créances, la solvabilité actuelle des clients et l'expérience liée aux pertes sur créances passées. Le montant des pertes sur créances peut dépasser le montant comptabilisé lorsque la situation financière effective du client est moins bonne qu'escompté (voir note 18).

Impôts différés

La comptabilisation des actifs d'impôt différé repose sur l'évaluation de la Direction. Les actifs d'impôt différé pour reports de pertes fiscales ne sont inscrits à l'actif que lorsqu'il est probable qu'ils puissent être utilisés. L'utilisation dépend de la possibilité de dégager des bénéfices imposables futurs pouvant être mis en compte avec les reports de pertes fiscales existants. La détermination de la probabilité de cette utilisation future repose sur des estimations relatives à différents facteurs tels que la performance future. Un éventuel écart entre les valeurs effectives et les estimations peut entraîner une modification de l'évaluation du maintien de la valeur des actifs d'impôt différé. Le 31 décembre 2011, les actifs d'impôt différé comptabilisés dans l'état de la situation financière s'élevaient à CHF 728 millions (voir note 15).

Durées d'utilité des immobilisations corporelles

Le 31 décembre 2011, la valeur comptable des immobilisations corporelles s'élevait à CHF 8 222 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 2011

En 2011, des paiements d'un montant total de CHF 21 millions ont été effectués au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 12 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 9 millions des sociétés acquises en 2011. Les sociétés acquises en 2011 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

Le 15 mars 2011, Swisscom Broadcast SA a acquis l'ensemble des parts de Solutionpark AG, une entreprise active dans le domaine de la vidéo et de la TV en streaming. Cette acquisition devrait permettre un étoffement du portefeuille de prestations actuel dans les domaines events et médias. Suite à son rachat, la société a été rebaptisée Swisscom Event & Media Solutions SA. Le 30 novembre 2011, Swisscom IT Services a acquis la totalité des parts d'EFP Group et de Cirrus Group, toutes deux actives comme fournisseurs de services SAP. Cette double acquisition vise à renforcer le portefeuille de prestations actuel dans le domaine SAP Services. Suite à leur rachat, les deux sociétés ont été fusionnées avec Swisscom IT Services Enterprise Solutions SA.

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

	Valeur comptable avant l'acquisition	Ajustement	Valeur comptable après l'acquisition
<i>En millions CHF</i>			
Liquidités	5	–	5
Clients et autres débiteurs	6	–	6
Autres immobilisations incorporelles	–	11	11
Autres actifs courants et non courants	2	–	2
Passifs financiers	(3)	–	(3)
Fournisseurs et autres crébiteurs	(4)	–	(4)
Engagements de prévoyance professionnelle	(3)	–	(3)
Passifs d'impôt différé	–	(2)	(2)
Autres passifs courants et non courants	(3)	–	(3)
Actifs et passifs identifiés	–	9	9
Goodwill			15
Coûts d'acquisition			24
Liquidités acquises			(5)
Paiement différé du prix de l'acquisition			(10)
Dépenses des regroupements d'entreprises de l'année courante			9
Dépenses des regroupements d'entreprises des exercices précédents			12
Total dépenses des regroupements d'entreprises			21

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 2011, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 4 millions et aucun effet sur le bénéfice net. Si les sociétés acquises en 2011 avaient été incluses dans les états financiers consolidés à partir du 1^{er} janvier 2011, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net pro forma consolidé de CHF 11 496 millions et un bénéfice net pro forma consolidé de CHF 697 millions. En relation avec ces rachats, des coûts de transaction à hauteur de CHF 1 million ont été occasionnés, qui ont été comptabilisés comme autres charges d'exploitation.

Regroupements d'entreprises en 2010

En 2010, des paiements d'un montant total de CHF 39 millions ont été effectués 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)
Passifs d'impôt différé	–	(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)
Dépenses des regroupements d'entreprises de l'année courante			33
Dépenses des regroupements d'entreprises des exercices précédents			6
Total dépenses des regroupements d'entreprises			39

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.

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. 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). Une part de 0,16% supplémentaire a été acquise jusqu'à fin 2010 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 en 2010. Le prix proposé par action Fastweb dans la procédure de rachat était d'EUR 18,00. Dans le cadre de la procédure de rachat, qui a été close en mars 2011, 3,16% des actions ont été apportés en plus. Swisscom a en outre racheté les actions Fastweb encore sur le marché et a retiré Fastweb de la Bourse de Milan le 22 mars 2011. Le prix global pour le rachat des actions encore en circulation s'est élevé à EUR 256 millions (CHF 342 millions). Des coûts de transaction d'un montant de CHF 7 millions ont été occasionnés en relation avec le rachat des intérêts minoritaires en circulation.

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. Troisième 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 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, Swisscom Re AG ainsi que la société d'occupation Worklink AG.

Les prestations proposées par les différents secteurs opérationnels sont décrites dans la note 3.17. 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.

Les informations sectorielles 2011 de Swisscom se présentent comme suit:

2011, en millions CHF	Swisscom Suisse	Autres secteurs opérationnels	Group Headquarters	Elimination	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 396	2 141	929	1	— 11 467
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	65	10	809	6	(890) —
Chiffre d'affaires net	8 461	2 151	1 738	7	(890) 11 467
Résultat sectoriel	2 786	(1 660)	161	(145)	(16) 1 126
Produits financiers et charges financières, nets					(311)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées					30
Résultat avant impôts sur le résultat					845
Charge d'impôt sur le résultat					(151)
Bénéfice net					694
Sociétés associées	218	2	11	2	— 233
Actifs non courants détenus en vue de la vente	—	—	1	—	— 1
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 400	552	169	1	(27) 2 095
Amortissements	988	728	173	16	(6) 1 899
Dépréciations	—	1 555	4	—	— 1 559
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(2)	—	20	—	— 18
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	30	—	—	—	— 30

Les informations sectorielles 2011 de Swisscom Suisse se présentent comme suit:

2011, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes Entreprises	Wholesale	Réseau & IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 906	1 127	1 754	609	—	—	8 396
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	241	48	111	388	—	(723)	65
Chiffre d'affaires net	5 147	1 175	1 865	997	—	(723)	8 461
Résultat sectoriel	2 863	869	915	380	(2 242)	1	2 786
Sociétés associées	150	—	—	68	—	—	218
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	146	15	111	—	1 128	—	1 400
Amortissements	95	5	57	—	832	(1)	988
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(1)	—	(1)	—	—	—	(2)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	11	—	—	19	—	—	30

Les informations sectorielles 2010 de Swisscom se présentent comme suit:

2010, en millions CHF, retraité	Swisscom Suisse	Autres secteurs opérationnels	Group Head-quarters	Elimination	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	(138)	2 262
Produits financiers et charges financières, nets					(365)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées					28
Résultat avant impôts sur le résultat					2 290
Charge d'impôt sur le résultat					(502)
Bénéfice net					1 788
Sociétés associées	218	—	11	2	— 231
Actifs non courants détenus en vue de la vente	—	—	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

Les informations sectorielles 2010 de Swisscom Suisse se présentent comme suit:

2010, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes Entreprises	Wholesale	Réseau & IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 897	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	2 773
Sociétés associées	153	—	—	65	—	—	218
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	128	9	80	—	988	(1)	1 204
Amortissements	102	5	56	—	861	(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

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. Ils sont attribués au siège des sociétés du groupe concernées.

En millions CHF	2011		2010	
	Chiffre d'affaires net	Actifs	Chiffre d'affaires net	Actifs
Suisse	9 243	13 702	9 340	13 260
Italie	2 150	4 664	2 570	6 548
Autres pays d'Europe	66	131	67	125
Autres pays hors Europe	8	14	11	13
Non attribué	—	939	—	1 129
Total	11 467	19 450	11 988	21 075

Informations sur les produits et services

En millions CHF	2011		2010	
	Chiffre d'affaires net	Actifs	Chiffre d'affaires net	Actifs
Réseau mobile	3 499		3 549	
Réseau fixe	5 758		6 229	
Autres	2 209		2 209	
Non attribué	1		1	
Chiffre d'affaires net total	11 467		11 988	

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	2011		2010	
	Chiffre d'affaires net	Actifs	Chiffre d'affaires net	Actifs
Chiffre d'affaires net provenant de la fourniture de services	10 603		11 043	
Chiffre d'affaires net résultant de la vente de marchandises	860		940	
Chiffre d'affaires net provenant de la mise à disposition d'immobilisations incorporelles à des fins d'usage	4		5	
Chiffre d'affaires net total	11 467		11 988	

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	2011	2010
Marchandises et matières consommées	30	24
Services acquis	415	401
Terminaux de clients et marchandises	961	966
Frais de communications nationales	172	241
Frais de communications internationales	278	346
Frais de communications des filiales étrangères	546	687
Total des achats de biens et services	2 402	2 665

9 Charges de personnel

En millions CHF	2011	2010 retraité
Charges salariales	2 053	2 035
Charges sociales	227	224
Charges pour régimes à prestations définies. Voir note 10.	130	137
Charges pour régimes à cotisations définies. Voir note 10.	11	13
Charges pour paiements fondés sur des actions. Voir note 11.	9	2
Charges salariales concernant les participants à la société d'occupation Worklink	6	10
Charges de réduction de postes	–	17
Autres charges de personnel	77	80
Total des charges de personnel	2 513	2 518

Programmes de réduction de postes

Swisscom soutient, au travers d'un plan social, les collaborateurs touchés par des réductions de postes. Selon le plan social décidé, l'âge et l'ancienneté, certains collaborateurs touchés par les réductions de postes peuvent être transférés à la société d'occupation Worklink AG. Celle-ci place les participants auprès de tiers pour des interventions temporaires. En 2011, aucune charge n'a été comptabilisée au titre de réductions de postes (CHF 17 millions l'exercice précédent). En 2011, les charges salariales pour les participants à Worklink se sont élevées à CHF 6 millions (CHF 10 millions un an plus tôt).

10 Prévoyance professionnelle

Régimes à prestations définies

Swisscom gère un régime de retraite, nommé comPlan, pour ses collaborateurs en Suisse. Viennent s'y ajouter des régimes à prestations définies pour les retraités PUBLICA et pour les collaborateurs de Fastweb. En 2011, les charges liées aux régimes à prestations définies se sont élevées à CHF 130 millions (CHF 137 millions pour l'exercice précédent).

comPlan

La plupart des collaborateurs de Swisscom en Suisse sont assurés auprès de l'institution de prévoyance de l'employeur comPlan contre les risques de vieillesse, d'invalidité et de décès. L'institution 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 6,4%. Les collaborateurs peuvent prendre une retraite anticipée au plus tôt à 58 ans révolus, auquel cas le taux de conversion est réduit en fonction de la prolongation de la durée attendue du versement de la rente et de l'avoir de vieillesse moins importante. 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 3,35% et les cotisations pour les bonifications 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 sont entrées en vigueur en 2011. Elles portent sur des mesures touchant aussi bien les prestations de prévoyance que les cotisations. Le montant des rentes de vieillesse des nouveaux bénéficiaires de rentes sera plus particulièrement 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 bénéfice résultant de la réduction de régime, CHF 5 millions ont été comptabilisés comme allégement 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 Confédération 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 disponibles 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'hypothèse 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 versements de rentes futurs, augmentations de rentes et frais administratifs compris, s'élèvent en chiffres bruts à CHF 2 672 millions (CHF 2 734 millions pour l'exercice précédent), dont CHF 35 millions (CHF 35 millions pour l'exercice précédent) attribuables aux engagements pour augmentations 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 engagements à prestations définies pour les adaptations futures de rentes et les frais administratifs sont présentés.

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	2011	Régimes financés	Régimes non financés	2010 retraité
Coût des services rendus au cours de l'exercice	178	–	178	147	–	147
Coûts financiers des engagements de prévoyance	224	1	225	257	1	258
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	(250)	–	(250)	(272)	–	(272)
Bénéfice de la réduction des régimes	–	–	–	(5)	–	(5)
Amortissement de modifications apportées au régime avec effet rétroactif	(25)	–	(25)	(5)	–	(5)
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	2	–	2	14	–	14
Total des charges pour régimes à prestations définies	129	1	130	136	1	137

En 2011, les charges liées aux régimes à cotisations définies se sont élevées à CHF 11 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	2011	Régimes financés	Régimes non financés	2010 retraité
Engagement de prévoyance professionnelle						
Solde au 1^{er} janvier	8 358	56	8 414	7 578	62	7 640
Coût des services rendus au cours de l'exercice	178	–	178	147	–	147
Coûts financiers des engagements de prévoyance	224	1	225	257	1	258
Cotisations versées par les employés	140	–	140	139	–	139
Prestations de prévoyance payées	(334)	(4)	(338)	(322)	(2)	(324)
Pertes actuarielles (gains actuariels)	467	–	467	672	–	672
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	3	–	3	11	–	11
Changements des régimes	1	–	1	(138)	–	(138)
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	2	–	2	14	–	14
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	–	(5)	(5)
Solde au 31 décembre	9 039	53	9 092	8 358	56	8 414
Fortune de prévoyance						
Solde au 1^{er} janvier	7 254	–	7 254	6 810	–	6 810
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	250	–	250	272	–	272
Cotisations versées par l'employeur	216	–	216	370	–	370
Cotisations versées par les employés	140	–	140	139	–	139
Prestations de prévoyance payées	(334)	–	(334)	(322)	–	(322)
Gains actuariels (pertes actuarielles)	(314)	–	(314)	(23)	–	(23)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	–	–	–	8	–	8
Solde au 31 décembre	7 212	–	7 212	7 254	–	7 254
Engagements nets						
Engagements nets au 31 décembre	1 827	53	1 880	1 104	56	1 160
Coûts non encore amortis de modification des régimes avec effet rétroactif	97	–	97	123	–	123
Engagements nets comptabilisés au 31 décembre	1 924	53	1 977	1 227	56	1 283

Les engagements de prévoyance ont évolué comme suit:

En millions CHF	Régimes financés	Régimes non financés	2011	Régimes financés	Régimes non financés	2010 retraité
Solde au 1^{er} janvier	1 227	56	1 283	765	62	827
Charges de prévoyance, net	129	1	130	136	1	137
Cotisations de l'employeur et prestations payées	(216)	(4)	(220)	(370)	(2)	(372)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	3	–	3	3	–	3
Pertes actuarielles (gains actuariels)	781	–	781	693	–	693
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	–	(5)	(5)
Solde au 31 décembre	1 924	53	1 977	1 227	56	1 283

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 établi à CHF –63 millions (CHF 249 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	31.12.2011	31.12.2010
Instruments d'emprunt	51,0%	50,1%	53,3%
Instruments de capitaux propres	28,0%	28,0%	27,5%
Immeubles	10,0%	11,2%	8,5%
Liquidités et autres immobilisations	11,0%	10,7%	10,7%
Total de la fortune de prévoyance	100,0%	100,0%	100,0%

Swisscom prévoit d'effectuer en 2012 des versements à l'institution de prévoyance au titre des cotisations ordinaires de l'employeur d'un montant de CHF 206 millions.

Hypothèses actuarielles

Hypothèses	2011		2010	
	Régimes financés	Régimes non financés	Régimes financés	Régimes non financés
Taux d'actualisation au 31 décembre	2,35%	3,21%	2,74%	2,87%
Evolution des salaires	2,24%	–	2,24%	–
Taux de rendement à long terme de la fortune de prévoyance	3,45%	–	3,96%	–
Augmentations de rentes	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Espérance de vie à 65 ans – hommes (nombre d'années)	19,56	19,56	19,65	19,65
Espérance de vie à 65 ans – femmes (nombre d'années)	21,89	21,89	22,81	22,81

Le rendement attendu de la fortune de prévoyance se base sur les taux d'intérêt du marché actuels auxquels vient s'ajouter une prime de risque à long terme, pondérée en fonction de la stratégie de placement. Cette dernière se calcule sur la base des écarts de rendement historiques des différentes catégories de fortune.

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 des quatre exercices précédents sont présentés ci-dessous:

En millions CHF	2011	2010	2009	2008	2007
Engagement de prévoyance professionnelle	(9 092)	(8 414)	(7 640)	(7 110)	(7 715)
Fortune de prévoyance	7 212	7 254	6 810	6 065	6 863
Déficit de couverture	(1 880)	(1 160)	(830)	(1 045)	(852)
Ajustements liés à l'expérience des engagements de prévoyance	(109)	58	24	(7)	(9)
Ajustements liés à l'expérience de la fortune de prévoyance	(314)	(23)	378	(1 200)	(272)

Montants enregistrés dans les autres éléments du résultat global

En 2011, des pertes actuarielles avant impôts de CHF 781 millions (CHF 693 millions pour l'exercice précédent) ont été enregistrées dans les autres éléments du résultat global. Le 31 décembre 2011, les pertes actuarielles avant impôts cumulées enregistrées dans les autres éléments du résultat global s'élevaient à CHF 1 986 millions (CHF 1 205 millions pour l'exercice précédent).

11 Rémunération en actions

En millions CHF	2011	2010
Rémunération en actions en faveur du Conseil d'administration	0,8	0,7
Rémunération en actions en faveur de la Direction du groupe	1,2	1,1
Variation de la rémunération en actions différée en faveur de la Direction du groupe	–	0,2
Autres rémunération en actions	6,9	–
Total des charges pour rémunération en actions	8,9	2,0

Management Incentive Plan

Le Management Incentive Plan d'actionnariat est destiné aux membres de la Direction du groupe et aux membres du Conseil d'administration. Les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe perçoivent respectivement une partie des honoraires et une partie de la part variable liée au résultat en actions Swisscom. L'attribution des actions a lieu à la valeur fiscale. Le montant de la part liée au résultat et le nombre d'actions sont toujours déterminés l'année suivante, après finalisation des états financiers. Les actions attribuées aux membres de la Direction du groupe se fondent ainsi sur la part variable liée au résultat de l'exercice précédent. La valeur fiscale s'élève à CHF 346 par action (CHF 328 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 2011	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	1 895	412	0,8
Membres de la Direction du groupe ¹	3 128	412	1,3
Total 2011	5 023	412	2,1

¹ Attribution pour l'exercice 2010.

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'exercice 2009.

Autres rémunérations en actions

Des primes en actions peuvent désormais être attribuées en cours d'exercice en reconnaissance d'une prestation exceptionnelle pour 10% au plus des collaborateurs CCT et cadres. En 2011, 16 654 actions d'une valeur de marché de CHF 412 par action ont été remises gratuitement. Une charge totale de CHF 7 millions a été comptabilisée à ce titre.

12 Autres charges d'exploitation

En millions CHF	2011	2010
Charges de loyer	321	350
Charges d'entretien	272	273
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	5	7
Charges d'énergie	108	110
Charges informatiques	182	187
Charges de publicité et de vente	219	222
Commissions versées aux revendeurs	408	386
Charges de conseil et collaborateurs externes	224	202
Corrections de valeur sur créances	111	132
Charges administratives	180	204
Autres charges d'exploitation	358	437
Total des autres charges d'exploitation	2 388	2 510

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	2011	2010
Propres prestations activées	266	234
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	23	24
Produit résultant de la société d'occupation Worklink (location de services)	6	10
Autres produits	125	36
Total des propres prestations activées et des autres produits	420	304

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. En septembre 2011, la filiale italienne Fastweb a réglé un litige juridique avec un autre opérateur de télécommunication. A la suite de ce litige, Fastweb a réduit de 197 000 le nombre de ses clients et a cédé ses relations avec la clientèle à l'autre opérateur de télécommunication. En contrepartie, Fastweb reçoit au premier trimestre 2012 un paiement unique d'EUR 56 millions (CHF 69 millions), qui a été comptabilisé au troisième trimestre 2011 comme autre produit.

14 Produits financiers et charges financières

En millions CHF	2011	2010
Produits d'intérêts	25	46
Coûts d'emprunt immobilisés	11	12
Gains de change	3	–
Autres produits financiers	15	35
Total des produits financiers	54	93
Charges d'intérêts	(299)	(307)
Ajustements de la valeur actuelle de provisions	(17)	(30)
Pertes de change	–	(58)
Coûts de résiliation des opérations de couverture	–	(34)
Autres charges financières	(49)	(29)
Total des charges financières	(365)	(458)
Produits financiers et charges financières, nets	(311)	(365)

Dans les autres produits financiers, des variations de la juste valeur d'options ont été comptabilisées en 2011, en relation avec des acquisitions d'entreprises à hauteur de CHF 9 millions (CHF 14 millions l'an passé). Les autres charges financières incluent pour 2011 des intérêts moratoires à hauteur de CHF 21 millions (CHF 3 millions un an plus tôt). 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 charges financières. 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).

Les charges d'intérêts nettes se décomposent comme suit:

En millions CHF	2011	2010
Produits d'intérêts sur liquidités	4	1
Produits d'intérêts sur autres actifs financiers	21	32
Variation de la juste valeur de la couverture des intérêts	–	13
Total des produits d'intérêts	25	46
Charges d'intérêts sur prêts bancaires, emprunts obligataires et placements privés	(218)	(244)
Charges d'intérêts sur passifs résultant de contrats de location-financement	(42)	(46)
Charges d'intérêts sur autres passifs financiers	(1)	(17)
Variation de la juste valeur de la couverture des intérêts	(38)	–
Total des charges d'intérêts	(299)	(307)
Charges d'intérêts nettes	(274)	(261)

15 Impôts sur le résultat

En millions CHF	2011	2010
Charge d'impôt exigible	272	424
Ajustements d'impôt exigible d'exercices précédents	(2)	68
Charge d'impôt différé	(119)	10
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans le compte de profits et pertes	151	502

Des impôts sur le résultat d'un montant de CHF 268 millions (CHF 426 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	2011	2010 retraité
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	111	270
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	160	155
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	3	3
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	(6)	(2)
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans les autres éléments du résultat global	268	426

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 2011 et pris en considération sur le plan fiscal. Ces mêmes correctifs de valeur 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 111 millions (CHF 270 millions l'année d'avant).

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 applicable est de 20,6% (20,9% l'année précédente). La diminution du taux d'imposition applicable au résultat est la conséquence de barèmes fiscaux inférieurs dans différents cantons suisses.

En millions CHF	2011	2010 retraité
Résultat avant impôts sur le résultat	845	2 290
Taux d'imposition sur le résultat applicable	20,6%	20,9%
Charge d'impôt sur le résultat au taux applicable	174	479
Réconciliation avec la charge d'impôt sur le résultat présentée		
Effet de la part au résultat de sociétés associées	(6)	(6)
Effet de changements du taux d'imposition sur des impôts différés	(15)	4
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents en Suisse	5	(4)
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents à l'étranger	3	9
Effet de la non activation de reports de pertes fiscales	14	8
Effet de l'activation et de la facturation de reports de pertes fiscales auparavant non activées	(7)	(23)
Effet de la comptabilisation initiale des impôts différés	—	(52)
Effet de la décomptabilisation d'actifs d'impôt différé	31	54
Effet de dépréciation du goodwill	(46)	—
Effet de dépenses déductibles uniquement fiscalement	1	20
Effet de produits exonérés d'impôts et de dépenses fiscalement non déductibles	(1)	(1)
Effet d'impôts sur le résultat d'exercices précédents	(2)	14
Total de la charge d'impôt sur le résultat	151	502
Taux effectif d'imposition sur le résultat	17,9%	21,9%

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

En millions CHF	2011	2010
Passifs d'impôt exigible nets, au 1^{er} janvier	5	171
Enregistrés dans le compte de profits et pertes	270	492
Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	(109)	(271)
Paiements d'impôts sur le résultat	(182)	(365)
Intérêts moratoires	8	—
Comptabilisation des actifs d'impôt exigible	—	(22)
Actifs et passifs d'impôt exigible nets, au 31 décembre	(8)	5
Dont actifs d'impôt exigible	(45)	(30)
Dont passifs d'impôt exigible	37	35

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	31.12.2011			31.12.2010, retraité		
	Actifs	Passifs	Montant net	Actifs	Passifs	Montant net
Clients et autres débiteurs	51	(20)	31	48	(21)	27
Immobilisations corporelles	44	(211)	(167)	50	(312)	(262)
Immobilisations incorporelles	–	(407)	(407)	–	(447)	(447)
Engagements de prévoyance professionnelle	392	–	392	290	(54)	236
Reports de pertes fiscales	139	–	139	169	–	169
Autres	102	(23)	79	106	(40)	66
Total des actifs d'impôt sur le résultat (passifs d'impôt sur le résultat)	728	(661)	67	663	(874)	(211)
Dont actifs d'impôt différé			311			342
Dont passifs d'impôt différé			(244)			(553)

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

En millions CHF	Solde au 31.12.2010 retraité	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	Modification du périmètre de consolidation	Conversion de monnaies étrangères	Solde 31.12.2011
Clients et autres débiteurs	27	5	–	–	(1)	31
Immobilisations corporelles	(262)	96	–	–	(1)	(167)
Immobilisations incorporelles	(447)	36	–	(2)	6	(407)
Engagements de prévoyance professionnelle	236	(4)	160	–	–	392
Reports de pertes fiscales	169	(27)	–	–	(3)	139
Autres	66	13	(1)	–	1	79
Total	(211)	119	159	(2)	2	67

En millions CHF	Solde au 31.12.2009 retraité	Enregistrés dans le compte de profits et pertes	Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	Modification du périmètre de consolidation	Conversion de monnaies étrangères	Solde au 31.12.2010 retraité
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	122	(39)	155	–	(2)	236
Reports de pertes fiscales	250	(47)	–	–	(34)	169
Autres	(16)	85	–	–	(3)	66
Total	(350)	(10)	155	(4)	(2)	(211)

Une filiale étrangère a changé de statut fiscal, au cours de l'exercice précédent, à la suite d'un changement dans la loi fiscale. Le changement de statut fiscal a entraîné la comptabilisation en 2010 de CHF 52 millions à titre d'actifs d'impôt différé. Des actifs d'impôt différé pour des reports de pertes fiscales non utilisées et pour des différences temporelles déductibles sont inscrits à l'actif lorsqu'il s'avère probable qu'ils seront compensés avec des bénéfices imposables à venir ou des différences temporelles existantes. En raison de la possibilité de compenser, dans un proche avenir, des reports de pertes fiscales avec des bénéfices imposables futurs, des actifs d'impôt différé pour des reports de pertes fiscales et pour d'autres différences temporelles d'un montant total de CHF 728 millions (CHF 663 millions l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif de diverses filiales au 31 décembre 2011. Sur ce montant, des reports en avant de pertes fiscales et d'autres pertes temporelles équivalant à CHF 90 millions (CHF 61 millions un an plus tôt) ont été inscrits à l'actif

de filiales qui ont affiché des pertes en 2010 ou 2011. Sur la base des plans d'affaires approuvés de ces filiales, Swisscom considère comme probable de pouvoir compenser dans un proche avenir les reports en avant de pertes fiscales et les différences temporelles avec des bénéfices imposables. Les échéances des reports de pertes fiscales n'ayant pas fait l'objet d'une inscription à l'actif d'actifs d'impôt sur le résultat différé sont les suivantes:

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Echéance dans un délai d'1 an	37	59
Echéance dans un délai de 1 à 2 ans	33	41
Echéance dans un délai de 2 à 3 ans	9	46
Echéance dans un délai de 3 à 4 ans	56	47
Echéance dans un délai de 4 à 5 ans	27	45
Echéance dans un délai de 5 à 6 ans	20	21
Echéance dans un délai de 6 à 7 ans	43	45
Echéance illimitée	203	46
Total des reports de pertes fiscales non enregistrés	428	350

Sur les bénéfices non distribués des filiales, aucun passif d'impôt sur le résultat différé (CHF 2 millions pour l'exercice précédent) n'a été comptabilisé au 31 décembre 2011.

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	2011	2010 retraité
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	683	1 813
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	51 800 573	51 797 945
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	13,19	35,00

Swisscom ne détient ni option sur action ni droit de souscription entraînant une dilution du bénéfice par action.

17 Liquidités

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Espèces et dépôts à vue	314	483
Total des liquidités	314	483

En 2011, comme déjà lors de l'exercice précédent, Swisscom n'a placé aucun avoir à terme.

18 Clients et autres débiteurs

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Chiffre d'affaires facturé	2 637	2 518
Chiffre d'affaires non facturé	169	139
Corrections de valeur	(249)	(247)
Total des créances clients, net	2 557	2 410
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	370	263
Créances résultant d'activités d'encaissement	21	24
Créances résultant de contrats de construction	22	44
Autres créances	20	16
Corrections de valeur	(12)	(15)
Total des autres débiteurs, nets	421	332
Total clients et autres débiteurs	2 978	2 742

Toutes les créances clients et autres débiteurs sont exigibles dans un délai d'une année. Les créances clients font l'objet d'une gestion des risques active axée sur l'évaluation des risques de pays, sur le contrôle permanent des risques de crédit et sur la surveillance des créances. En raison du nombre élevé de clients et de leur répartition géographique, le cumul des risques est limité pour Swisscom. Le risque est surveillé pour chaque pays. La ventilation géographique des créances clients est la suivante:

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Suisse	1 699	1 544
Italie	1 092	1 100
Autres pays	15	13
Chiffre d'affaires total facturé et non facturé	2 806	2 657
Suisse	(51)	(54)
Italie	(197)	(192)
Autres pays	(1)	(1)
Total des corrections de valeur	(249)	(247)
Total des créances clients, net	2 557	2 410

Analyse des échéances et corrections de valeur

Les échéances des créances clients et autres débiteurs et des corrections de valeur correspondantes sont les suivantes:

En millions CHF	31.12.2011		31.12.2010	
	Valeur brute	Correction de valeur	Valeur brute	Correction de valeur
Non échues	1 851	(7)	1 673	(9)
Echues jusqu'à 3 mois	423	(7)	471	(6)
Echues 4 à 6 mois	97	(6)	103	(8)
Echues 7 à 12 mois	122	(28)	152	(31)
Echues plus d'1 an	313	(201)	258	(193)
Total	2 806	(249)	2 657	(247)

Les corrections de valeur sur les créances clients et autres débiteurs ont évolué comme suit:

En millions CHF	Créances clients	Autres créances
Solde au 31 décembre 2009	251	15
Constitution de corrections de valeur	142	1
Décomptabilisation de créances irrécouvrables	(102)	–
Reprise de corrections de valeur	(11)	(1)
Conversion de monnaies étrangères	(33)	–
Solde au 31 décembre 2010	247	15
Constitution de corrections de valeur	119	–
Décomptabilisation de créances irrécouvrables	(105)	–
Reprise de corrections de valeur	(7)	(3)
Conversion de monnaies étrangères	(5)	–
Solde au 31 décembre 2011	249	12

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	2011	2010
Coûts des projets en cours	90	94
Profits comptabilisés nets de pertes	10	23
Coûts de contrats y compris quotes-parts des bénéfices et pertes, nets	100	117
Moins demandes d'acomptes	(81)	(78)
Total des actifs nets résultant de contrats de construction	19	39
Dont créances résultant de contrats de construction	22	44
Dont passifs résultant de contrats de construction	(3)	(5)
Acomptes reçus	29	27

Un chiffre d'affaires net de CHF 259 millions pour 2011 (CHF 295 millions pour 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	Disponibles à la vente	Instruments financiers dérivés	Total
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
Acquisitions	27	—	3	—	30
Cessions	(299)	—	(1)	—	(300)
Variation de la juste valeur enregistrée dans les capitaux propres	—	—	(3)	5	2
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	—	—	—	(1)	(1)
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	1	—	—	—	1
Solde au 31 décembre 2011	210	—	31	28	269
Dont autres actifs financiers courants	38	—	7	28	73
Dont autres actifs financiers non courants	172	—	24	—	196

Prêts et créances

Au 31 décembre 2011, les avoirs à terme se montaient à CHF 5 millions (CHF 98 millions un an plus tôt). En 2011, en vertu d'un accord avec la contrepartie, des créances à hauteur d'USD 166 millions (CHF 146 millions) ont été compensées avec des passifs financiers de même montant et décomptabilisées de l'état de la situation financière. Au cours de l'exercice précédent, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 252 millions pour couvrir des engagements.

Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance

Au 31 décembre 2011, Swisscom ne présente aucun actif détenu jusqu'à l'échéance. En 2010, les contrats de crossborder-lease restants comptabilisés ont été résiliés (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 2011, la valeur comptable des placements en actions enregistrés au coût s'élevait à CHF 13 millions (CHF 11 millions un an auparavant).

Instruments financiers dérivés

Au 31 décembre 2011, des instruments financiers dérivés étaient comptabilisés avec une valeur de marché positive de CHF 28 millions (CHF 24 millions l'exercice précédent). Dans le cadre d'acquisitions de sociétés, des options sont présentées au 31 décembre 2011 pour une juste valeur de CHF 23 millions (CHF 14 millions un an plus tôt). 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	31.12.2011	31.12.2010
Matières premières et accessoires	5	4
Appareils de télécommunication et marchandises diverses	146	156
Travaux en cours et produits finis	5	3
Total des stocks, brut	156	163
Corrections de valeur	(12)	(13)
Total des stocks, net	144	150

En 2011, des coûts liés à des stocks d'un montant de CHF 991 millions (CHF 990 millions un an plus tôt) ont été comptabilisés dans les achats de biens et services.

21 Autres actifs non financiers

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Charges payées d'avance	130	146
Crédits de TVA	134	128
Acomptes versés	36	18
Autres actifs	34	37
Total des autres actifs non financiers courants	334	329
Charges payées d'avance	12	8
Autres actifs	44	36
Total des autres actifs non financiers non courants	56	44

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 1 million (CHF 4 millions un an plus tôt), qui seront vraisemblablement cédés dans le courant des douze prochains mois. En 2011, des actifs non courants détenus en vue de la vente d'un montant de CHF 14 millions (CHF 13 millions pour l'exercice précédent) ont été vendus. Le bénéfice de CHF 9 millions (CHF 11 millions un an auparavant) dégagé par ces opérations a été comptabilisé comme autre produit.

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
Acquisitions	7	982	223	414	1 626
Cessions	(18)	(920)	(198)	–	(1 136)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	–	–	1	–	1
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	2	57	–	–	59
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(10)	–	–	–	(10)
Reclassements	4	152	88	(244)	–
Conversion de monnaies étrangères	(2)	(81)	1	–	(82)
Solde au 31 décembre 2011	2 974	23 547	3 216	590	30 327
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
Amortissements	29	1 011	254	–	1 294
Dépréciations	1	–	–	–	1
Cessions	(16)	(920)	(189)	–	(1 125)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(8)	–	–	–	(8)
Conversion de monnaies étrangères	–	(27)	–	–	(27)
Solde au 31 décembre 2011	2 131	17 746	2 228	–	22 105
Valeur comptable nette					
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	843	5 801	988	590	8 222
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	866	5 675	938	420	7 899
Valeur comptable nette, 31 décembre 2009	901	5 990	985	300	8 176

La durée d'utilité des câbles à fibre optique a été vérifiée suite à des accords de Swisscom avec des entreprises électriques régionales concernant la construction conjointe de réseaux à fibre optique. Jusqu'ici, Swisscom appliquait une durée d'utilité de 20 ans pour ce type de câbles. Compte tenu de la prééminence de la réalité économique sur l'apparence juridique, la durée d'utilité pour les câbles à fibre optique a été ajustée de 20 à 30 ans suite à cette vérification. Cette modification est introduite, en conformité avec IAS 8, à titre prospectif à compter du 1^{er} janvier 2011. L'effet sur les amortissements pour l'ensemble de l'année 2011 s'élève à CHF 14 millions.

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 2011, les dépréciations d'immobilisations corporelles se sont élevées à CHF 1 million (CHF 7 millions pour l'exercice précédent).

En 2011, des coûts d'emprunt à hauteur de CHF 11 millions (CHF 12 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif. Le taux d'intérêt moyen utilisé pour la comptabilisation des coûts d'emprunt s'est élevé à 2,5% (2,6% un an auparavant). Au 31 décembre 2011, des immeubles d'une valeur comptable nette de CHF 10 millions (CHF 11 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 581 millions (CHF 604 millions un an plus tôt). Pour de plus amples informations concernant les frais de démantèlement et de remise en état, voir la note 28.

24 Goodwill et autres immobilisations incorporelles

En millions CHF	Goodwill	Logiciels de fabrication propre	Logiciels achetés	Relation avec la clientèle	Autres immobilisations Marques incorporelles	Total
Coûts d'acquisition						
Solde au 31 décembre 2009	6 675	867	1 247	1 307	332	445
Acquisitions	–	121	192	–	–	162
Cessions	–	(10)	(39)	–	–	(3)
Ajustements du prix d'achat	5	–	–	–	–	5
Reclassements	–	58	39	–	–	(98)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	15	2	–	14	–	6
Conversion de monnaies étrangères	(423)	(15)	(108)	(199)	(51)	(10)
Solde au 31 décembre 2010	6 272	1 023	1 331	1 122	281	502
Acquisitions	–	131	184	–	–	169
Cessions	–	(82)	(30)	(4)	(6)	(27)
Reclassements	–	92	78	–	–	(170)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	15	5	–	6	–	–
Conversion de monnaies étrangères	(60)	(2)	(19)	(29)	(7)	(1)
Solde au 31 décembre 2011	6 227	1 167	1 544	1 095	268	473
Cumul des amortissements et des dépréciations						
Solde au 31 décembre 2009	11	534	712	406	90	98
Amortissements	–	155	239	140	31	42
Dépréciations	–	3	1	–	–	4
Cessions	–	(10)	(38)	–	–	(2)
Conversion de monnaies étrangères	–	(10)	(60)	(72)	(16)	(7)
Solde au 31 décembre 2010	11	672	854	474	105	131
Amortissements	–	181	226	126	27	45
Dépréciations	1 555	–	3	–	–	1 558
Cessions	–	(82)	(28)	(4)	(6)	(26)
Conversion de monnaies étrangères	(3)	(2)	(11)	(13)	(3)	(1)
Solde au 31 décembre 2011	1 563	769	1 044	583	123	149
Valeur comptable nette						
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	4 664	398	500	512	145	324
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	6 261	351	477	648	176	371
Valeur comptable nette, 31 décembre 2009	6 664	333	535	901	242	347

Au 31 décembre 2011, les autres immobilisations incorporelles englobaient des acomptes versés et des installations en cours de construction à hauteur de CHF 150 millions (CHF 186 millions l'année précédente). A l'exception du poste du goodwill, il n'existe pas d'immobilisations incorporelles comptabilisées avec une durée d'utilité indéterminée. A la même date, le cumul des dépréciations sur le goodwill se montait à CHF 1 563 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 units) de Swisscom en fonction des activités de celles-ci. Le goodwill acquis lors du regroupement d'entreprises est affecté à chacune des unités génératrices de trésorerie en fonction des synergies dégagées par ce regroupement. La ventilation du goodwill sur les unités génératrices de trésorerie est la suivante:

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Clients privés	2 495	2 496
Petites et moyennes entreprises	656	656
Grandes Entreprises	734	734
Wholesale	45	45
Unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse	3 930	3 931
Fastweb	598	2 210
Autres unités génératrices de trésorerie	136	120
Goodwill total	4 664	6 261

Des tests de dépréciation du goodwill ont été réalisés au quatrième trimestre 2011, après la clôture du plan d'affaires. La valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie a été déterminée sur la base de la valeur d'utilité (value in use) à l'aide de la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie (méthode DCF). Les prévisions relatives aux flux de trésorerie disponibles futurs (free cash flows) sont en règle générale basées sur les plans d'affaires approuvés par la Direction. En règle générale, les plans d'affaires couvrent une période de planification de trois ans. Une période de planification de cinq ans a été utilisée pour le test de dépréciation de Fastweb. Pour les flux de trésorerie disponibles dépassant la période de planification détaillée, une valeur finale a été calculée au moyen d'une capitalisation des flux de trésorerie normalisés, en appliquant un taux de croissance constant à long terme. Ce taux de croissance correspond aux taux habituels des pays ou des marchés concernés. Les calculs reposent sur les hypothèses suivantes:

Indications en %	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme
Clients privés	5,76	3,77	(1,0)
Petites et moyennes entreprises	5,76	3,77	(1,1)
Grandes Entreprises	5,96	3,77	(0,9)
Wholesale	5,78	3,77	(1,2)
Fastweb	9,70	7,75	1,0
Autres unités génératrices de trésorerie	6,3 à 11,4	5,4 à 9,1	1,0 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 plan d'affaires 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 -0,9% à long terme. La valeur recouvrable basée sur la valeur d'utilité excède, à la date d'évaluation, la valeur comptable déterminante pour la vérification du maintien de la valeur de toutes les unités génératrices de trésorerie. Swisscom est d'avis qu'aucune modification raisonnable des hypothèses établies 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 effectué au quatrième trimestre 2011 met en évidence une dépréciation d'EUR 1 276 millions (CHF 1 555 millions). La valeur recouvrable a été déterminée sur la base de la valeur d'utilité (value in use) à l'aide de la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie (méthode DCF). Les prévisions relatives aux flux de trésorerie futurs se basent sur le plan d'affaires sur cinq ans (de 2012 à 2016) établi par la Direction. Celui-ci tient compte des valeurs basées sur l'expérience et des attentes de la Direction relatives à la future évolution du marché pertinent. Le test de dépréciation repose sur les hypothèses clés suivantes.

Hypothèse	Description
Taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires pour la période de planification détaillée	Un taux de croissance annuel moyen de 2,5% a été projeté dans le plan d'affaires pour la période de planification détaillée de 2012 à 2016. Lors de l'exercice précédent, un taux de croissance annuel moyen de 5,1% avait été projeté pour la période de planification détaillée de 2011 à 2015. Les principaux moteurs de chiffre d'affaires sont le partenariat avec le prestataire de télévision à péage Sky ainsi que l'extension des canaux de distribution et de l'offre de téléphonie mobile.
Marge EBITDA projetée pour 2016 (EBITDA en % du chiffre d'affaires net)	La marge EBITDA projetée pour 2016 s'élève à 34%. Cette prévision repose sur l'hypothèse de baisses de coûts résultant d'améliorations de l'efficacité ainsi que d'une réduction des pertes sur créances.
Taux d'investissement projeté pour 2016 (investissements en % du chiffre d'affaires net)	Selon les prévisions, le volume des investissements par rapport au chiffre d'affaires net devrait descendre jusqu'en 2016 en dessous de 18%, compte tenu des prestations préalables élevées déjà réglées pour l'infrastructure de réseau.
Taux d'actualisation après impôt (CMPC après impôt)	Le taux d'actualisation après impôt s'élève à 7,75%, le taux d'actualisation avant impôt à 9,70%. Le taux d'actualisation est calculé selon la technique du Capital Asset Pricing Model (CAPM). Il se compose des coûts pondérés des capitaux propres et des emprunts. Le rendement d'obligations d'Etat allemandes à 10 ans avec un taux d'intérêt nul a été utilisé comme taux d'intérêt sans risque servant de base au taux d'actualisation. Un supplément de risque a été ajouté pour le risque de pays relatif à l'Italie.
Taux de croissance à long terme	La valeur finale des flux de trésorerie disponibles normalisés a été capitalisée sur la base d'un taux de croissance constant de 1,0%. Le taux de croissance utilisé correspond aux taux habituels des pays ou des marchés considérés sur la base de valeurs tirées de l'expérience et de prévisions et confirmés par des sources d'information externes. Le taux de croissance utilisé ne dépasse pas les taux de croissance à long terme moyens habituels des pays et des marchés pris en compte.

La dépréciation résulte pour l'essentiel de la détérioration de l'environnement macroéconomique, des perspectives de croissance amoindries ainsi que des intérêts en hausse, qui conduisent à un coût du capital plus élevé en Italie. Dans le secteur Clients privés, la saturation croissante du marché du haut débit ainsi que, depuis l'arrivée de nouveaux prestataires sur le marché, une concurrence très intensive sur les prix ont occasionné un recul du chiffre d'affaires moyen par client. Les dettes publiques élevées, la faible croissance économique ainsi que la forte intensité de la concurrence

dans le secteur Clients privés constituent autant de facteurs de risque qui entravent la croissance future et, partant, la valeur de l'entreprise de Fastweb. Une majoration de 0,5% du taux d'actualisation après impôt de 7,75% conduirait à une augmentation d'EUR 213 millions (CHF 260 millions) de la dépréciation.

25 Parts dans des sociétés associées

En millions CHF	2011	2010
Solde au 1^{er} janvier	231	228
Acquisitions	3	1
Dividendes	(29)	(15)
Quote-part au résultat net	30	28
Conversion de monnaies étrangères	(2)	(11)
Solde au 31 décembre	233	231

Les principales participations classées dans les sociétés associées sont LTV Pages Jaunes, 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 montait à CHF 44 millions (CHF 29 millions pour la réduction du capital-actions, CHF 15 millions pour le dividende). Les dividendes de CHF 29 millions (exercice précédent: CHF 15 millions) concernent essentiellement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

Le récapitulatif suivant présente certains chiffres clés des sociétés associées:

En millions CHF	2011	2010
Compte de profits et pertes		
Chiffre d'affaires net	2 258	2 520
Charges d'exploitation	(2 131)	(2 380)
Résultat d'exploitation	127	140
Bénéfice net	104	103
Etat de la situation financière au 31 décembre		
Actifs courants	970	891
Actifs non courants	318	343
Passifs courants	(806)	(760)
Passifs non courants	(22)	(24)
Capitaux propres	460	450

26 Passifs financiers

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Emprunts sur le marché monétaire	130	700
Prêts bancaires	158	16
Emprunts obligataires	326	76
Placements privés	151	1
Passifs résultant de contrats de location-financement	20	14
Autres passifs financiers portant intérêt	9	12
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	6	33
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	4	89
Total des passifs financiers courants	804	941
Prêts bancaires	1 019	1 444
Emprunts obligataires	4 873	5 119
Placements privés	1 248	1 408
Passifs résultant de contrats de location-financement	640	661
Autres passifs financiers portant intérêt	5	8
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	225	166
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	17	25
Total des passifs financiers non courants	8 027	8 831
Total des passifs financiers	8 831	9 772

Emprunts sur le marché monétaire

Au 31 décembre 2011, des emprunts sur le marché monétaire ont été comptabilisés pour une valeur comptable de CHF 130 millions (CHF 700 millions l'année précédente). Ces emprunts ont une échéance inférieure à 30 jours. Leur taux d'intérêt effectif s'élève à 0,16%. 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 nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2011	31.12.2010
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2012–2015	580	580	686
Prêts bancaires en EUR portant intérêt variable	2015	426	426	437
Prêts bancaires en USD portant intérêt fixe	2013–2028	123	171	337
Total		1 177	1 460	

En 2011, Swisscom a contracté des prêts bancaires à taux variable pour une valeur nominale de CHF 150 millions et une durée d'un an. En vertu d'un accord avec la contrepartie, des créances à hauteur d'USD 166 millions (CHF 146 millions) ont été compensées en 2011 avec des passifs financiers de même montant et décomptabilisées de l'état de la situation financière. Swisscom a en outre remboursé en 2011 des prêts bancaires pour un montant de CHF 255 millions (CHF 2 200 millions l'exercice précédent). Au cours de l'exercice précédent, des prêts bancaires ont été remboursés de manière anticipée, à la suite de quoi 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. Les dépréciations accumulées à hauteur de CHF 34 millions des autres réserves des capitaux propres ont été décomptabilisées, puis comptabilisées en résultat comme autres charges financières. L'intégralité du prêt bancaire en EUR a été échangée au moyen de swaps de devises contre des financements à taux variable en CHF. 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 2011. 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 0,67%. S'agissant des prêts bancaires en USD et en EUR, ce taux s'élève à 4,53% et 0,39% respectivement. Le remboursement des prêts bancaires peut être immédiatement exigible si la part de la Confédération dans le capital de Swisscom tombe en dessous de la valeur d'un tiers ou si un autre actionnaire prend le contrôle de la société.

Swisscom dispose d'une limite de crédit bancaire garantie de CHF 2 000 millions jusqu'en 2015. Au 31 décembre 2011, cette limite était restée inutilisée (CHF 250 millions un an plus tôt).

Emprunts obligataires

En millions de CHF	Durée	Valeur nominale	Coupon	Valeur comptable	
				31.12.2011	31.12.2010
Emprunts obligataires en CHF	2007–2013	550	3,50%	562	564
Emprunts obligataires en CHF	2007–2017	600	3,75%	611	611
Emprunts obligataires en CHF	2008–2015	500	4,00%	504	503
Emprunts obligataires en CHF	2009–2014	1 250	3,50%	1 279	1 277
Emprunts obligataires en CHF	2009–2018	1 500	3,25%	1 498	1 495
Emprunts obligataires en CHF	2010–2012	250	0,75%	250	250
Emprunts obligataires en CHF	2010–2022	500	2,63%	495	495
Total				5 199	5 195

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 nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2011	31.12.2010
Placements privés à l'étranger en CHF	2017–2019	600	560	560
Placements privés en Suisse en CHF	2012–2016	500	500	500
Placements privés à l'étranger en EUR	2013–2014	334	339	349
Total			1 399	1 409

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). En outre, le risque de taux d'un placement privé de CHF 200 millions contracté en 2009 a été couvert en 2011 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 ces deux couvertures est identique à celle des placements privés couverts. 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 2011, comme déjà lors de l'exercice précédent. Le taux d'intérêt effectif de ces placements privés en CHF s'élève à 1,35%. S'agissant des placements privés en EUR, le taux s'élève à 0,74%. 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 de communication fixe et mobile, contrats par le biais desquels elle a vendu ou cédé en leasing à long terme des éléments d'équipements, qu'elle a ensuite repris en leasing. Swisscom a payé d'avance (defeased) une part importante des dettes de leasing grâce à des placements auprès de débiteurs de premier ordre. Les actifs financiers ont été déposés de façon irrévocable auprès d'un trust. En conformité avec l'interprétation SIC-27 «Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location», ces placements et les passifs se compensent et ne sont pas comptabilisés dans l'état de la situation financière.

En 2010, le solde des passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease et comptabilisés dans l'état de la situation financière a été remboursé. Au 31 décembre 2011, les passifs et actifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease et non présentés dans l'état de la situation financière, en conformité avec l'interprétation SIC-27, s'élevaient au total, intérêts courus compris, respectivement à USD 42 millions et CHF 39 millions (USD 104 millions et CHF 98 millions un an auparavant).

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 a été différé. Au 31 décembre 2011, la valeur comptable du bénéfice différé s'élevait à CHF 191 millions (CHF 196 millions l'année précédente). Le bénéfice différé est enregistré pour la durée de location correspondante en tant qu'autre produit dans le compte de résultat. En 2011, la dissolution du bénéfice différé s'est élevée à CHF 5 millions (CHF 6 millions pour l'exercice précédent). Le taux d'intérêt effectif des passifs résultant de contrats de location-financement s'élevait à 6,57%. 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 2011, 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	31.12.2011	31.12.2010
Dans un délai d'1 an	61	56
Dans un délai de 1 à 2 ans	51	65
Dans un délai de 2 à 3 ans	46	48
Dans un délai de 3 à 4 ans	46	46
Dans un délai de 4 à 5 ans	46	46
Après 5 ans	1 659	1 704
Total des paiements minimaux au titre de la location	1 909	1 965
Moins futurs coûts de financement	(1 249)	(1 290)
Total des passifs résultant de contrats de location-financement	660	675
Dont passifs financiers courants résultant de location-financement	20	14
Dont passifs financiers non courants résultant de location-financement	640	661

Au 31 décembre 2010 et 2011, les futurs paiements au titre de la valeur actualisée des passifs découlant de location-financement se présentaient comme suit:

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Dans un délai d'1 an	20	14
Dans un délai de 1 à 2 ans	10	24
Dans un délai de 2 à 3 ans	6	7
Dans un délai de 3 à 4 ans	6	6
Dans un délai de 4 à 5 ans	6	6
Après 5 ans	612	618
Valeur actualisée totale des passifs résultant de contrats de location-financement	660	675

Autres passifs financiers

Au 31 décembre 2011, des dettes d'un montant de 5 millions (CHF 6 millions un an plus tôt) étaient englobées dans les autres passifs financiers, pour lesquelles des immeubles d'une valeur comptable nette de CHF 10 millions (CHF 11 millions l'exercice précédent) étaient gagés. Au 31 décembre 2010, un montant d'EUR 71 millions (CHF 89 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).

27 Fournisseurs et autres créditeurs

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Factures fournisseurs reçues	1 260	1 317
Factures fournisseurs à recevoir	379	369
Total des fournisseurs	1 639	1 686
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	268	180
Passifs résultant d'activités d'encaissement	27	23
Passifs résultant de contrats de construction	3	5
Autres passifs	253	321
Total des autres passifs	551	529
Total des fournisseurs et autres créditeurs	2 190	2 215

28 Provisions

En millions CHF	Réduction de postes	Frais de démantèlement et de remise en état	Procédures réglementaires	Autres	Total
Solde au 31 décembre 2009	35	439	251	152	877
Constitution de provisions	33	44	76	154	307
Ajustements de la 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
Constitution de provisions	9	62	27	69	167
Ajustements de la valeur actuelle	–	11	3	3	17
Reprise de provisions non utilisées	(11)	(8)	(9)	(23)	(51)
Utilisation	(13)	(3)	(49)	(25)	(90)
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	(2)	(2)
Solde au 31 décembre 2011	10	549	131	213	903
Dont provisions courantes	10	–	18	120	148
Dont provisions non courantes	–	549	113	93	755

Provisions pour réductions de postes

Les provisions pour réductions de postes englobent les charges liées aux programmes définis dans 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 Suisse et 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 actualisées au taux d'intérêt moyen de 1,88% (2,79% l'année précédente). Les effets induits par les ajustements de taux d'intérêt se sont élevés à CHF 56 millions (CHF 42 millions un an plus tôt). En 2011, des ajustements de CHF 59 millions (CHF 40 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits dans les immobilisations corporelles et CHF 4 millions (CHF 5 millions un an plus tôt) ont été comptabilisés en résultat. Le versement des provisions à long terme aura vraisemblablement lieu après 2020.

Provisions pour procédures réglementaires

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.

Au cours des années écoulées, différentes procédures fondées sur le droit des télécommunications ont été ouvertes contre Swisscom. Au 31 décembre 2011, 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 131 millions. Les paiements se sont élevés à CHF 49 millions en 2011. Les paiements des engagements résiduels dépendront de la date d'entrée en vigueur des décisions.

Procédure d'accès selon la LTC concernant les prix d'interconnexion pour les années 2000 à 2008

Depuis l'année 2000, 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. Suite à la décision du Tribunal fédéral du 21 avril 2006, il existait 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) et a refusé d'édicter des clauses à l'égard de tiers (conformément à la demande des parties). 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 par la suite 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 ont été conclus avec divers opérateurs. Au troisième trimestre 2011, un nouvel arrangement a été conclu avec un opérateur et le paiement a été effectué. Les provisions constituées coïncident avec les coûts résultant de l'arrangement.

Procédure d'accès selon la LTC concernant les prix d'interconnexion, d'accès totalement dégroupé au raccordement d'abonné et de colocalisation pour les années 2009 et 2010

En 2009, trois opérateurs présentant des demandes d'accès similaires ont déposé auprès de la ComCom une requête visant la réduction des prix facturés par Swisscom pour les années 2009 et 2010 concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé au raccordement d'abonné et la colocalisation. Dans ses décisions du 13 décembre 2010, la ComCom a fixé et abaissé les prix pour 2009 et 2010. Swisscom a interjeté recours contre ces décisions le 28 janvier 2011. Les procédures sont en suspens auprès du Tribunal administratif fédéral.

Procédure d'accès selon la LTC concernant les prix d'interconnexion, d'accès totalement dégroupé au raccordement d'abonné et de colocalisation pour l'année 2011

Le 28 février 2011, un opérateur a déposé auprès de la ComCom une requête visant la réduction des prix facturés par Swisscom pour l'année 2011 concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé au raccordement d'abonné et la colocalisation. Dans sa décision du 7 décembre 2011, la ComCom a fixé pour 2011 les prix pour l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé au raccordement d'abonné et la colocalisation et abaissé de 1 à 2% le prix de services d'interconnexion générateurs de chiffres d'affaires élevés, de 7% environ le prix du raccordement d'abonné et de 2% environ le prix de la colocalisation.

Lignes louées

A la demande de deux opérateurs, la ComCom a constaté, dans ses décisions du 10 mars 2010, que Swisscom occupait une position dominante 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 font exception les connexions entre les localités où l'on peut s'adresser au moins à deux autres prestataires en plus de Swisscom. En conséquence, la ComCom a fixé, pour les années 2007 à 2009, des prix alignés sur les coûts pour les lignes louées présentant des largeurs de bande de 2 Mbit/s à 10 Gbit/s et a abaissé de 15 à 30% les prix facturés par Swisscom pour ces lignes louées. Swisscom a interjeté recours contre ces décisions le 26 avril 2010. Les procédures sont en suspens auprès du Tribunal administratif fédéral.

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 2013 à 2015.

Risques fiscaux de Fastweb

Le 23 février 2010, les autorités d'instruction italiennes, se basant sur un rapport d'enquête pour fraude à la TVA et association de malfaiteurs, ont 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 basant sur une appréciation juridique, Swisscom n'exclut pas une sortie de trésorerie pour Fastweb, la partie lésée, et a par conséquent comptabilisé une provision d'EUR 70 millions (CHF 102 millions) au premier trimestre 2010. 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 2011, les provisions constituées dans le cadre de la procédure concernant la TVA s'élevaient à EUR 28 millions (CHF 34 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 des procédures contre différentes sociétés du groupe Swisscom. Ces procédures sont décrites ci-après. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. Calculée en fonction de la durée, de la gravité et du genre de l'infraction, l'amende peut aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires réalisé par la société sur les marchés concernés en Suisse au cours des trois derniers exercices.

Enquête sur les prix de terminaison dans le domaine de la téléphonie mobile

Le 15 octobre 2002, la Commission de la concurrence (Comco) avait ouvert une enquête à l'encontre des trois opérateurs de téléphonie mobile Swisscom, Sunrise et Orange concernant les prix de terminaison mobile. Lors de cette enquête, la Comco avait conclu que Swisscom occupait une position dominante sur le marché et qu'elle avait abusé de cette position en imposant aux autres opérateurs de télécommunication des tarifs excessifs durant la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mai 2005. La Comco avait alors infligé à Swisscom, le 5 février 2007, une amende de CHF 333 millions. Dans le même temps, la Comco avait poursuivi son enquête contre Swisscom, Sunrise et Orange concernant les prix de terminaison mobile appliqués après le 31 mai 2005.

Suite au recours de Swisscom, le Tribunal administratif fédéral avait confirmé, dans son jugement du 24 février 2010, la position dominante de Swisscom sur le marché de la terminaison mobile, mais avait rejeté l'accusation de comportement abusif portée par la Comco et annulé l'amende. Swisscom avait alors fait appel contre le constat de position dominante auprès du Tribunal fédéral, tandis que le Département fédéral de l'économie (DFE) contestait de son côté l'annulation de l'accusation de comportement abusif et de l'amende. Dans son jugement du 11 avril 2011, le Tribunal fédéral a rejeté le recours du DFE et admis celui de Swisscom contre la constatation de la position dominante. Dans la motivation de l'arrêt, le Tribunal fédéral constate que Swisscom ne s'est pas comportée de manière abusive dans la fixation des prix de terminaison mobile et qu'il n'existe

aucune base légale permettant de constater que Swisscom occupe une position dominante. Ce faisant, le Tribunal fédéral se rallie à l'argumentation de Swisscom et annule entièrement la décision de sanction prononcée par la Comco concernant les prix de terminaison mobile. Par conséquent, Swisscom ne doit pas payer l'amende de CHF 333 millions prononcée par la Comco. Swisscom n'a pas constitué de provision pour cette procédure de sanction.

Pour les événements qui se sont produits après le 31 mai 2005, la Comco a mis un terme, par décision du 12 décembre 2011, à son enquête contre Swisscom, Sunrise et Orange. Swisscom n'a pas non plus constitué de provisions pour cette procédure.

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 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 réfute l'accusation de position dominante et rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux. Elle est d'avis que les prix demandés pour les prestations préalables ADSL permettent à ses concurrents du secteur de l'ADSL de dégager une marge bénéficiaire normale. Dans sa décision du 5 novembre 2009, la Comco a infligé à Swisscom une amende de CHF 220 millions pour abus de position dominante sur le marché des services ADSL. Swisscom a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral le 7 décembre 2009. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance. Elle n'a donc pas enregistré de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés aux 31 décembre 2010 et 2011. 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 procédures 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 d'accès selon la loi révisée sur les télécommunications sont en suspens auprès de la ComCom et du Tribunal administratif fédéral.

30 Autres passifs non financiers

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010
Chiffre d'affaires différé	354	351
Dettes de TVA	144	104
Paiements reçus d'avance	21	60
Autres passifs non financiers courants	157	170
Total des autres passifs non financiers courants	676	685
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	191	196
Autres passifs non financiers non courants	105	124
Total des autres passifs non financiers non courants	296	320

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 2011, le nombre d'actions émises, soit 51 801 943 unités, est resté identique par rapport à l'exercice précédent. Toutes les actions ont une valeur nominale de CHF 1 et sont entièrement libérées. Chaque action donne droit à une voix. Des actions d'une valeur de marché totale de CHF 9 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 de CHF
Solde au 31 décembre 2009	3 832	331	1
Achat sur le marché	4 506	392	2
Distribution pour les paiements fondés sur des actions	(4 479)	392	(2)
Solde au 31 décembre 2010	3 859	332	1
Achat sur le marché	18 253	404	7
Distribution pour les paiements fondés sur des actions	(21 677)	391	(8)
Solde au 31 décembre 2011	435	404	–

Après la déduction de 435 actions propres (3 859 unités l'année précédente), le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2011 s'élevait à 51 801 508 actions (51 798 084 unités un an plus tôt).

Autres réserves

En millions CHF	Réserve de couverture	Réserve d'appreciation du marché	Ecarts de change	Autres réserves Total
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 trésorerie 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)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	(149)	(149)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	–	(3)	–	(3)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	–	3	–	3
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	(24)	–	–	(24)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	31	–	–	31
Impôts sur le résultat	(3)	–	111	108
Solde au 31 décembre 2011	(34)	2	(1 588)	(1 620)

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'appreciation du marché. Les réserves pour écarts de change englobent les différences découlant de la conversion des états financiers des filiales et des sociétés associées de la monnaie fonctionnelle en francs suisses. Au 31 décembre 2011, les pertes de conversion cumulées de Fastweb s'élevaient à CHF 1 951 millions (CHF 1 815 millions pour l'exercice précédent).

Autres éléments du résultat global

Les autres éléments du résultat global 2010 et 2011 se décomposent comme suit:

2011, en millions CHF	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecarts de change	Part des actionnaires de Swisscom	Part des actionnaires minoritaires	Total des autres éléments du résultat global
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	–	(149)	(149)	–	(149)
Gains/(pertes) actuariel(l)e)s des régimes à prestations définies	(781)	–	–	–	(781)	–	(781)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	–	–	(3)	–	(3)	–	(3)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	–	–	3	–	3	–	3
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	–	(24)	–	–	(24)	–	(24)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	–	31	–	–	31	–	31
Impôts sur les bénéfices	160	(3)	–	111	268	–	268
Autres éléments du résultat global	(621)	4	–	(38)	(655)	–	(655)

2010, en millions CHF	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecarts de change	Part des actionnaires de Swisscom	Part des actionnaires minoritaires	Total des autres éléments du résultat global retraité
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	–	–	–	(993)	(993)	(29)	(1 022)
Gains/(pertes) actuariel(l)e)s des régimes à prestations définies	(693)	–	–	–	(693)	–	(693)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	–	–	2	–	2	–	2
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	–	(9)	–	–	(9)	–	(9)
Part inefficace de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	–	39	–	–	39	–	39
Impôts sur les bénéfices	155	1	–	270	426	–	426
Autres éléments du résultat global	(538)	31	2	(723)	(1 228)	(29)	(1 257)

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 2011, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 4 472 millions. Le dividende est proposé par le Conseil d'administration et soumis à l'Assemblée générale pour approbation. Le dividende proposé pour l'exercice 2011 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 2010 et 2011, Swisscom a versé les dividendes suivants:

En millions CHF ou selon indication	2011	2010
Nombres d'actions nominatives donnant droit au versement d'un dividende (en millions d'unités)	51,802	51,798
Dividende ordinaire par action (en CHF)	21,00	20,00
Dividendes versés	1 088	1 036

En 2011, des dividendes ont été payés pour un montant de CHF 234 millions issu des réserves de capital et de CHF 854 millions provenant des bénéfices reportés. Lors de l'exercice précédent, le paiement du dividende provenait entièrement des bénéfices reportés (voir les explications correspondantes dans les comptes annuels de Swisscom SA). Pour l'exercice 2011, le Conseil d'administration proposera un dividende de CHF 22 par action lors de l'Assemblée générale du 4 avril 2012. Il en résultera une distribution de dividende de CHF 1 140 millions au total. Le versement du dividende est prévu pour le 13 avril 2012.

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. A l'exception de la gestion des risques de crédit liés à l'exploitation, la gestion du risque financier est du ressort de l'unité centrale Treasury. Celle-ci identifie les risques financiers, les évalue et les couvre en collaboration étroite avec les unités opérationnelles du groupe. Le processus de gestion du risque mis en œuvre prévoit aussi l'établissement régulier de rapports sur l'évolution des risques financiers.

Risques de prix du marché

Risques de change

Swisscom est exposée à des variations de cours de change qui exercent des effets sur le résultat financier et sur les capitaux propres du groupe. Les risques de change qui influent sur le cash-flow (risque de transaction) sont en partie couverts par des instruments financiers et désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). 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 2011, 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 2011, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

En millions CHF	EUR	USD	Autres
Au 31 décembre 2011			
Liquidités	4	5	1
Clients et autres débiteurs	9	7	21
Autres actifs financiers	–	177	–
Passifs financiers	(928)	(196)	–
Fournisseurs et autres créiteurs	(336)	(45)	(26)
Exposition brute aux valeurs comptables	(1 251)	(52)	(4)
Exposition brute aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(648)	(345)	–
Total exposition brute	(1 899)	(397)	(4)
Contrats à terme sur devises	286	162	–
Swaps de change	37	–	–
Swaps de devises	760	37	–
Opérations de couverture	1 083	199	–
Exposition nette	(816)	(198)	(4)

Au 31 décembre 2010, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

En millions CHF	EUR	USD	Autres
Au 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 créiteurs	(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)

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	31.12.2011	31.12.2010
Incidence sur le résultat pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 9,86% (exercice précédent 11,99%)	123	100
Volatilité USD 15,56% (exercice précédent 12,68%)	8	6
Opérations de couverture pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 9,86% (exercice précédent 11,99%)	(75)	(94)
Volatilité USD 15,56% (exercice précédent 12,68%)	(6)	(5)
Flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 9,86% (exercice précédent 11,99%)	64	82
Volatilité USD 15,56% (exercice précédent 12,68%)	54	43
Opérations de couverture pour les flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 9,86% (exercice précédent 11,99%)	(32)	(41)
Volatilité USD 15,56% (exercice précédent 12,68%)	(25)	(20)

La volatilité des postes de l'état de la situation financière et des flux de trésorerie prévus est partiellement compensée par la volatilité des opérations de couverture correspondantes.

Risque de taux d'intérêt

Les risques de taux résultent des variations de taux d'intérêt qui peuvent avoir un effet négatif sur la situation financière de Swisscom. Les fluctuations de taux entraînent des modifications des produits et des charges d'intérêts et peuvent en outre influencer la valeur de marché de certains actifs financiers, engagements et instruments de couverture. 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	31.12.2011	31.12.2010
Passifs financiers portant intérêt fixe	5 978	6 141
Passifs financiers portant intérêt variable	2 537	3 247
Total des passifs financiers portant intérêt	8 515	9 388
Actifs financiers portant intérêt fixe	(115)	(331)
Actifs financiers portant intérêt variable	(359)	(633)
Total des actifs financiers portant intérêt	(474)	(964)
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	8 041	8 424
Portant intérêt variable	2 178	2 614
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	(350)	(150)
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	58	59
Portant intérêt variable, net	1 886	2 523
Portant intérêt fixe	5 863	5 810
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	350	150
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	(58)	(59)
Portant intérêt fixe, net	6 155	5 901
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	8 041	8 424

Analyse de sensibilité

L'analyse de sensibilité ci-après montre les effets sur le compte de résultat et sur les capitaux propres d'une variation des taux en CHF de 100 points de base. Les intérêts négatifs ont été exclus du calcul de la sensibilité dans les capitaux propres.

En millions CHF	Compte de profits et pertes		Capitaux propres	
	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base	Augmentation 100 points de base	Diminution 100 points de base
Au 31 décembre 2011				
Financements variables	(22)	22	–	–
Swaps de taux d'intérêt	3	(3)	16	(8)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(19)	19	16	(8)
Au 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)

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	31.12.2011	31.12.2010
Liquidités	17	314	483
Clients et autres débiteurs	18	2 978	2 742
Prêts et créances	19	210	481
Instruments financiers dérivés	19	28	24
Valeur comptable totale des actifs financiers		3 530	3 730

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	31.12.2011	31.12.2010
AAA	1	9
AA	—	123
AA–	168	342
A+	87	133
A	9	57
A–	11	67
BBB+	1	—
BBB	2	—
Sans notation, avec garantie d'Etat	189	163
Sans notation	84	94
Total	552	988

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 inchangée de CHF 2 000 millions jusqu'en 2015. Au 31 décembre 2011, cette limite était restée inutilisée (CHF 250 millions un an plus tôt).

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
Au 31 décembre 2011						
Passifs financiers non dérivés						
Emprunts sur le marché monétaire	130	130	130	—	—	—
Prêts bancaires	1 177	1 268	166	17	891	194
Emprunts obligataires	5 199	6 025	420	718	2 087	2 800
Placements privés	1 399	1 473	163	144	566	600
Passifs résultant de contrats de location-financement	660	1 909	61	51	138	1 659
Autres passifs financiers portant intérêt	14	14	10	2	1	1
Autres passifs financiers ne portant pas d'intérêt	21	21	4	15	2	—
Fournisseurs et autres crébiteurs	2 190	2 190	2 190	—	—	—
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	231	309	4	85	129	91
Total	11 021	13 339	3 148	1 032	3 814	5 345

En millions de CHF	Valeur comptable	Paiements contrac- tuels	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance plus de 5 ans
Au 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 créiteurs	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

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 négoce ou de leur vente est fondée sur leur cotation à la date de clôture des comptes. Les swaps de taux d'intérêt et les swaps de change sont actualisés aux taux d'intérêt du marché. Les contrats à terme sur devises 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

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Valeur comptable		
			Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Juste valeur
Au 31 décembre 2011					
Liquidités	314	—	—	—	314
Clients et autres débiteurs	2 978	—	—	—	2 978
Autres actifs financiers					
Dépôts à terme avec échéance supérieure à 90 jours	5	—	—	—	5
Autres prêts et créances	205	—	—	—	222
Actifs financiers disponibles à la vente	—	31	—	—	31
Instruments financiers dérivés	—	—	28	—	28
Total des actifs financiers	3 502	31	28	—	3 578
Emprunts sur le marché monétaire	—	—	—	130	130
Prêts bancaires	—	—	—	1 177	1 216
Emprunts obligataires	—	—	—	5 199	5 657
Placements privés	—	—	—	1 399	1 458
Passifs résultant de contrats de location-financement	—	—	—	660	1 253
Autres passifs financiers portant intérêt	—	—	—	14	15
Autres passifs financiers non portant intérêt	—	—	—	21	21
Instruments financiers dérivés	—	—	231	—	231
Fournisseurs et autres créateurs	—	—	—	2 190	2 190
Total des passifs financiers	—	—	231	10 790	12 171

En millions de CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Valeur comptable		
			Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Juste valeur
Au 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 créateurs	—	—	—	2 215	2 215
Total des passifs financiers	—	—	199	11 788	12 891

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
Au 31 décembre 2011				
Actifs financiers				
Actifs financiers disponibles à la vente	2	–	16	18
Actifs financiers dérivés	–	28	–	28
Passifs financiers				
Passifs financiers dérivés	–	231	–	231
Au 31 décembre 2010				
Actifs financiers				
Actifs financiers disponibles à la vente	4	–	17	21
Actifs financiers dérivés	–	24	–	24
Passifs financiers				
Passifs financiers dérivés	–	199	–	199

Swisscom a en outre comptabilisé au 31 décembre 2011 des actifs financiers disponibles à la vente d'une valeur comptable de CHF 13 millions (CHF 11 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 2010 et 2011, il n'y a pas eu de transfert entre les différents niveaux.

Catégories d'évaluation et résultats d'instruments financiers

Les résultats par catégorie d'évaluation se décomposent de la façon suivante:

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Transactions de couverture
2011					
Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	25	–	(38)	(257)	(4)
Variation de la juste valeur	–	–	9	–	–
Conversion de monnaies étrangères	(2)	–	(17)	21	–
Profits et pertes reportés des capitaux propres	–	(3)	–	–	(27)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	23	(3)	(46)	(236)	(31)
Variation de la juste valeur	–	(3)	–	–	(24)
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	–	3	–	–	31
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	–	–	–	–	7
Résultat net total par catégorie d'évaluation	23	(3)	(46)	(236)	(24)

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Transactions de couverture
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)

Des correctifs de valeur sur clients et autres débiteurs d'un montant de CHF 111 millions (CHF 132 millions lors de l'exercice précédent) ont été comptabilisés en plus dans les autres charges d'exploitation en 2011.

Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés suivants ont été comptabilisés aux 31 décembre 2010 et 2011:

En millions de CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Couvertures de juste valeur	58	59	–	–	(17)	(15)
Couvertures de flux de trésorerie	835	561	5	–	(43)	(41)
Autres instruments financiers dérivés	1 489	2 058	23	24	(171)	(143)
Total instruments financiers dérivées	2 382	2 678	28	24	(231)	(199)
Dont des instruments financiers dérivés courants			28	–	(6)	(33)
Dont des instruments financiers dérivés non courants			–	24	(225)	(166)

Instruments de couverture de juste valeur

En millions de CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Cross-currency interest rate swaps en EUR	58	59	—	—	(17)	(15)
Total couvertures de juste valeur	58	59	—	—	(17)	(15)

En 2007, des swaps en EUR portant sur EUR 77 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR et ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couvertures de juste valeur (fair value hedges). Sur ce montant, des swaps de devises portant sur EUR 29 millions sont arrivés à échéance en 2010. Au 31 décembre 2011, les instruments désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) présentaient une juste valeur négative de CHF 17 millions (CHF 15 millions pour l'exercice précédent).

Couvertures de flux de trésorerie (cash flow hedges)

En millions de CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Cross-currency interest rate swaps en USD	37	37	—	—	(22)	(22)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	350	150	—	—	(17)	(1)
Contrats à terme sur devises en USD	162	155	5	—	—	(7)
Contrats à terme sur devises en EUR	286	219	—	—	(4)	(11)
Total couvertures de flux de trésorerie	835	561	5	—	(43)	(41)

Au 31 décembre 2011, les instruments dérivés comprenaient des swaps de devises destinés à couvrir les risques de change en relation avec des prêts bancaires en USD. Ces instruments de couverture ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) et présentaient à la date de clôture une juste valeur négative de CHF 22 millions (CHF 22 millions l'année précédente). Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, CHF 5 millions (CHF 6 millions un an plus tôt) étaient comptabilisés au 31 décembre 2011. La durée résiduelle maximale des couvertures s'élève encore à deux ans.

En 2011, Swisscom a conclu des swaps de taux d'intérêt d'une durée allant jusqu'en 2016, afin de couvrir le risque de taux d'intérêt résultant de placements privés à taux variables d'un montant de CHF 200 millions. L'année précédente, elle a en outre conclu des swaps de taux d'intérêt d'une durée allant jusqu'en 2016, afin de couvrir le risque de taux d'intérêt résultant de placements privés à taux variables d'un montant de CHF 150 millions. Les deux couvertures ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge). Au 31 décembre 2011, ces swaps de taux d'intérêt présentaient une juste valeur négative de CHF 17 millions (CHF 1 million un an plus tôt). Pour ces instruments de couverture, CHF 18 millions (CHF 2 millions l'année précédente) ont été comptabilisés dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés. En 2009, Swisscom a résilié des swaps de taux d'intérêt désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en vue de la couverture anticipée du risque de taux d'intérêt lié à des prises d'emprunt souhaitées pour un montant de CHF 500 millions. La part effective de CHF 24 millions a été laissée dans les autres réserves et sera comptabilisée dans les charges d'intérêts durant la période couverte des emprunts obligataires émis en 2009. Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, CHF 15 millions (CHF 19 millions un an plus tôt) étaient comptabilisés au 31 décembre 2011.

Au 31 décembre 2011, les instruments financiers dérivés comprenaient des contrats de change à terme à hauteur d'EUR 235 millions et d'USD 172 millions, qui serviront de couverture pour de futures acquisitions de marchandises et de services dans les monnaies correspondantes. Ces opérations de couverture ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Les opérations de couverture en EUR présentent une juste valeur négative de CHF 4 millions, celles en USD une juste valeur positive de CHF 5 millions. Pour ces instruments de couverture désignés, CHF 1 million (CHF 16 millions l'année précédente) a été comptabilisé dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés.

Autres instruments financiers dérivés

En millions de CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Cross-currency interest rate swaps en EUR	702	722	—	—	(145)	(126)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	700	1 100	—	10	(24)	(10)
Contrats à terme sur devises en EUR	—	87	—	—	—	(4)
Swaps de change en USD	—	24	—	—	—	—
Swaps de change en EUR	37	—	—	—	(2)	—
Options sur devises en EUR	—	75	—	—	—	(3)
Options résultant d'acquisitions d'entreprises	50	50	23	14	—	—
Total autres instruments financiers dérivés	1 489	2 058	23	24	(171)	(143)

En 2010, des swaps en EUR d'une durée de cinq ans portant sur EUR 350 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces couvertures n'ont pas été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). En 2007, des swaps de devises en EUR portant sur EUR 423 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces swaps n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Sur ce montant, des swaps de devises portant sur EUR 196 millions sont arrivés à échéance en 2010.

Au 31 décembre 2011, les instruments financiers dérivés comprenaient un swap de taux d'intérêt de base portant sur CHF 500 millions d'une durée allant jusqu'en 2012 et avec une valeur de marché de zéro (valeur de marché négative de CHF 1 million un an plus tôt) 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 négative de CHF 24 millions (valeur de marché positive de CHF 10 millions à l'exercice précédent). Ces swaps n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Lors de l'exercice précédent, d'autres swaps de taux d'intérêt portant sur CHF 400 millions, non désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting), ont été comptabilisés avec des valeurs de marché négatives de CHF 9 millions, qui sont arrivés à expiration en 2011.

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). Les instruments financiers dérivés incluent également des options issues d'acquisitions de sociétés avec une valeur de marché positive de CHF 23 millions (CHF 14 millions l'exercice précédent).

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 en faveur des investisseurs. Le capital géré fait l'objet d'une surveillance au travers de la quote-part des capitaux propres; cette quote-part sert à calculer le rapport entre les capitaux propres du groupe et le total des actifs. Le calcul de la quote-part des capitaux propres est indiqué ci-dessous:

En millions CHF	31.12.2011	31.12.2010 retraité	
		retraité	retraité
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 272	6 256	6 256
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	28	28
Total des capitaux	4 296	6 284	6 284
Total des actifs	19 450	21 075	21 075
Quote-part des capitaux propres en %	22,1%	29,8%	29,8%

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	31.12.2011	31.12.2010
Emprunts sur le marché monétaire	130	700
Emprunts obligataires	5 199	5 195
Prêts bancaires	1 177	1 460
Placements privés	1 399	1 409
Passifs résultant de contrats de location-financement	660	675
Autres passifs financiers	266	333
Total des passifs financiers	8 831	9 772
Liquidités	(314)	(483)
Placements à court terme	(73)	(122)
Actifs financiers non courants portant intérêt fixe	(135)	(319)
Dettes nettes	8 309	8 848
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 584	4 599
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	1,9

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	2011	2010
Clients et autres débiteurs	(256)	28
Stocks	6	(14)
Autres actifs non financiers	(24)	(12)
Fournisseurs et autres crébiteurs	(7)	62
Provisions	(37)	(56)
Autres passifs non financiers	(33)	26
Engagements de prévoyance professionnelle	(91)	(229)
Total des variations des actifs et passifs courants	(442)	(195)

Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement

En 2011, les autres sorties de trésorerie provenant des activités de financement se sont montées à CHF 4 millions (CHF 38 millions lors de l'exercice précédent), ce qui s'explique essentiellement par le paiement 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 5 millions (CHF 12 millions pour l'exercice précédent) (voir note 23). En 2011, en vertu d'un accord avec la contrepartie, des créances financières à hauteur d'USD 166 millions (CHF 146 millions) ont été compensées avec des passifs financiers de même montant et décomptabilisées de l'état de la situation financière. 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 (voir notes 15, 21 et 26).

35 Obligations futures

Obligations futures pour investissements

Au 31 décembre 2011, les obligations contractuelles pour investissements futurs en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles s'élevaient à CHF 658 millions (CHF 399 millions un an plus tôt).

Location simple

La location simple concerne principalement la location d'immeubles commerciaux (voir note 26). En 2011, les paiements consacrés à la location simple se montaient à CHF 312 millions (CHF 299 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	31.12.2011	31.12.2010
Dans un délai d'1 an	135	280
Dans un délai de 1 à 2 ans	115	110
Dans un délai de 2 à 3 ans	81	75
Dans un délai de 3 à 4 ans	65	59
Dans un délai de 4 à 5 ans	55	51
Après 5 ans	176	157
Total des paiements minimaux au titre de la location	627	732

36 Recherche et développement

Des charges de CHF 27 millions pour 2011 (CHF 28 millions un an auparavant) ont été comptabilisées pour la recherche et le développement.

37 Parties liées

Actionnaire majoritaire

Conformément à la loi fédérale sur l'organisation de l'entreprise fédérale de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Au 31 décembre 2011, la Confédération détenait en tant qu'actionnaire majoritaire 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 serait soumise au droit de référendum populaire facultatif sur le plan fédéral. En sa qualité d'actionnaire majoritaire, la Confédération exerce un contrôle sur les décisions de l'Assemblée générale qui requièrent la majorité absolue des voix exprimées. Il s'agit en particulier des décisions 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 fer 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 2010 et 2011:

En millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	329	171	234	531
Sociétés associées	85	170	15	19
Autres actionnaires minoritaires	11	–	1	–
Total 2011/Solde au 31 décembre 2011	425	341	250	550

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

Rémunérations des principaux dirigeants

En millions CHF	2011	2010
Rémunération en cours	1,7	1,4
Rémunération en actions	0,8	0,7
Cotisations de sécurité sociale	0,2	0,2
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	2,7	2,3
Rémunération en cours	7,3	8,3
Rémunération en actions	1,2	1,3
Rénumération aux anciens membres de la Direction du groupe	–	0,7
Cotisations de prévoyance	0,9	1,1
Cotisations de sécurité sociale	1,0	1,1
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	10,4	12,5
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	13,1	14,8

Les personnes occupant des postes clés au sein de Swisscom sont les membres de la Direction du groupe et les membres du Conseil d'administration de Swisscom SA. La rémunération des membres du Conseil d'administration se compose d'honoraires de base auxquels viennent s'ajouter des suppléments de fonction et des jetons de présence. Un tiers de la rémunération totale (hors jetons de présence) du Conseil d'administration est versé en actions. La rémunération des membres de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe en espèces, d'une part variable liée au résultat en espèces et en actions, ainsi que de prestations en nature, de prestations supplémentaires et de prestations de prévoyance. Les membres de la Direction de groupe, à l'exception d'une personne, perçoivent 25% de la part variable liée au résultat en actions. L'un des membres a perçu 36% (voir note 11). Les rémunérations et les participations au sens du droit des sociétés anonymes (art. 663bbis et 663c, al. 3, du Code suisse des obligations) sont publiées dans les notes des comptes annuels de Swisscom SA.

38 Informations sur les concessions de service

Le 21 juin 2007, s'appuyant sur la loi sur les télécommunications (LTC), la Commission fédérale de la communication (ComCom) a octroyé à Swisscom la concession relative au service universel pour les années 2008 à 2017. En sa qualité de concessionnaire, Swisscom s'engage à offrir le service universel à l'ensemble de la population suisse, pendant la durée de la concession (dix ans). La concession s'étend à tout le pays. Le service universel garantit l'accès à une offre minimale de prestations et de services de télécommunication, en particulier le droit à un raccordement permettant l'établissement de communications téléphoniques nationales et internationales en temps réel, l'envoi et la réception de fax et l'accès à Internet. Le service universel fixe également la mise à disposition d'un nombre prescrit de cabines téléphoniques publiques (Publiphone) par commune. Le Conseil fédéral détermine périodiquement les prix plafonds du service universel.

39 Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques

Swisscom dispose d'une gestion centralisée des risques qui différencie les risques stratégiques des risques opérationnels. Tous les risques identifiés sont quantifiés en fonction de leur probabilité de survenance et de leur influence potentielle et consignés dans un rapport sur les risques. Ce rapport est discuté périodiquement dans le cadre de l'Audit Committee de Swisscom. La Direction a pour objectif de surveiller en permanence les risques et de les maintenir sous contrôle. Il est procédé à une évaluation des risques afin d'identifier les risques découlant de l'application des règles 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 14 février 2012. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'a eu lieu.

Vente aux enchères des fréquences de téléphonie mobile

Les concessions GSM et UMTS arriveront à échéance respectivement fin 2013 et fin 2016. En novembre 2010, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a mandaté l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour procéder à l'attribution des fréquences de téléphonie mobile disponibles aujourd'hui ainsi que celles disponibles fin 2013 et 2016. Dans le cadre de ce mandat, toutes les fréquences de téléphonie mobile avec pour échéance uniforme 2018 seront réattribuées par le biais d'enchères. Swisscom Suisse a remis son dossier de candidature en 2011. Le résultat de la vente aux enchères est prévu pour le premier trimestre 2012.

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
Athon SA	Bioggio	100	CHF	0,4	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
CT Cinetrade AG	Zurich	49	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	CHF	3,0	Swisscom Suisse
LTV Pages Jaunes SA	Zurich	49	CHF	10,0	Swisscom Suisse
Medgate Holding SA	Zoug	40	CHF	6,2	Autres
Mona Lisa Capital SA	Ittigen	99,5	CHF	5,0	Group Headquarters
MyStrom SA	Berne	100	CHF	0,1	Autres
Sicap SA	Berne	81,5	CHF	2,0	Autres
Swisscom Broadcast SA	Berne	100	CHF	25,0	Autres
Swisscom Directories SA	Berne	51	CHF	1,5	Swisscom Suisse
Swisscom Event & Media Solutions SA	Ittigen	100	CHF	0,1	Autres
Swisscom Immeubles SA	Ittigen	100	CHF	100,0	Autres
Swisscom IT Services SA	Berne	100	CHF	150,0	Autres
Swisscom IT Services Enterprise Solutions SA	Frauenfeld	100	CHF	0,3	Autres
Swisscom IT Services Finance SA	Zurich	100	CHF	0,1	Autres
Swisscom IT Services Finance Custom Solutions SA	Olten	100	CHF	0,1	Autres
Swisscom IT Services Sourcing SA	Münchenstein	60	CHF	3,0	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	36,5	CHF	0,5	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
Chine					
Swisscom Hospitality Hong Kong Ltd	Hong Kong	100	HKD	–	Autres
Danemark					
Swisscom Hospitality Denmark A/S	Hellerup	100	DKK	0,6	Autres
Allemagne					
Hospitality Services Deutschland Plus GmbH	Munich	100	EUR	0,1	Autres
Swisscom Telco GmbH	Eschborn	100	EUR	–	Group Headquarters
Finlande					
Vilant Systems Oy	Espoo	20	EUR	–	Autres
France					
Sicap France SA	Lyon	81,5	EUR	0,5	Autres
Hospitality Services France SA	Paris	96	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	100	EUR	15,3	Fastweb
Fastweb S.p.A.	Milan	100	EUR	41,3	Fastweb
Fastweb Wholesale S.r.l.	Milan	100	EUR	5,0	Fastweb
Hospitality Services Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	0,1	Autres
Qualified eXchange Network S.c.p.A.	Rome	60	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	5,0	Group Headquarters
Luxembourg					
Swisscom IT Services Finance 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					
Swisscom Hospitality Russia LLC	Moscou	100	RUB	0,1	Autres
Suède					
Diino AB	Stockholm	46,7	SEK	12,0	Group Headquarters
Espagne					
Hospitality Networks and Services Espana SA	Madrid	100	EUR	0,1	Autres
Whisher S.L.	Barcelone	40	EUR	—	Group Headquarters
Singapour					
Sicap Asia Pacific Pte Ltd	Singapour	81,5	SGD	0,1	Autres
Swisscom IT Services Finance Pte Ltd	Singapour	100	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	USD	1,6	Autres

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés à l'Assemblée générale de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de Swisscom SA, présentés aux pages 161 à 237, 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 2011.

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 2011 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, ch. 3, CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes consolidés qui vous sont soumis.

KPMG SA

Rolf Hauenstein
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Daniel Haas
Expert-réviseur agréé

Gümligen-Berne, 14 février 2012

Comptes annuels de Swisscom SA

Compte de profits et pertes

En millions CHF

	Notes	2011	2010
Produits des ventes et des prestations de services		232	228
Autres produits		38	34
Total produits		270	262
Charges de personnel		(85)	(82)
Autres charges d'exploitation		(121)	(99)
Amortissements		(4)	(5)
Total des charges d'exploitation		(210)	(186)
Résultat d'exploitation		60	76
Charges financières		(249)	(283)
Produits financiers		255	291
Rendements des participations		150	2 131
Impôts sur le résultat		(28)	(14)
Produits exceptionnels	12	286	—
Bénéfice net		474	2 201

Etat de la situation financière

En millions CHF	Notes	31.12.2011	31.12.2010
Actifs			
Liquidités		210	231
Autres actifs financiers	10	25	97
Actions propres	6	—	1
Créances envers des sociétés du groupe		164	326
Comptabilisation différée de la distribution de bénéfices de filiales	9	110	2 100
Autres créances envers des tiers		5	3
Autres actifs		11	13
Total des actifs courants		525	2 771
Immobilisations corporelles	3	1	3
Participations	9	6 951	6 930
Prêts envers des tiers		113	120
Prêts envers des sociétés du groupe		7 502	7 425
Total des actifs non courants		14 567	14 478
Total des actifs		15 092	17 249
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers envers des tiers	5	690	732
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		1 996	2 593
Fournisseurs et autres crébiteurs envers des tiers		9	6
Autres passifs envers des tiers	4	164	157
Autres passifs envers des sociétés du groupe		13	14
Total des passifs courants		2 872	3 502
Passifs financiers envers des tiers	5	7 347	7 966
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		269	284
Provisions		67	344
Autres passifs		2	4
Total des passifs non courants		7 685	8 598
Total des passifs		10 557	12 100
Capital-actions		52	52
Réserves issues d'apports de capital		21	255
Réserve pour actions propres		—	1
Résultats accumulés non distribués		4 462	4 841
Total des capitaux propres	7	4 535	5 149
Total des passifs et des capitaux propres		15 092	17 249

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 2011, les garanties pour les sociétés du groupe au profit de tiers s'élevaient à CHF 305 millions (exercice précédent: CHF 186 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 2011, les passifs envers les institutions de prévoyance s'élevaient à CHF 1 million (CHF 6 millions l'exercice précédent).

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	31.12.2011		31.12.2010	
	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 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	250	0,75
Emprunts obligataires 2010 à 2022	500	2,63	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. 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	Réerves issues d'apports de capital	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 1^{er} janvier 2010	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
Bénéfice net	—	—	—	—	474	474
Dividendes versés	—	—	(234)	—	(854)	(1 088)
Vente des actions propres	—	—	—	(1)	1	—
Solde au 31 décembre 2011	51 801 943	52	21	—	4 462	4 535

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 2011, les réserves distribuables s'élevaient à CHF 4 472 millions. Tout versement d'un dividende doit être proposé par le Conseil d'administration et approuvé par l'Assemblée générale.

8 Actionnaires importants

Selon un communiqué du 19 janvier 2011, 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

Tous les actifs étaient disponibles au 31 décembre 2011. L'exercice précédent, CHF 93 millions d'avoirs à terme étaient indisponibles. Les actifs concernés servaient 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 en considération le type et l'étendue des activités ainsi que les risques spécifiques à Swisscom SA (voir note 39 jointe aux comptes consolidés).

12 Dissolution nette de réserves latentes

En 2011, des réserves latentes ont été dissoutes pour un montant net de CHF 194 millions.

13 Rémunération du management

Rémunération versée aux membres du Conseil d'administration

2011, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction			Total 2011
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions	Jetons de présence	
Hansueli Loosli ¹	206	61	40	307
Hugo Gerber ²	104	61	30	195
Michel Gobet	104	61	32	197
Torsten G. Kreindl	128	76	33	237
Catherine Mühlmann	104	61	32	197
Felix Rosenberg ³	47	18	12	77
Richard Roy	144	85	32	261
Anton Scherrer ⁴	182	194	65	441
Theophil Schlatter ⁵	69	48	32	149
Othmar Vock	150	89	32	271
Hans Werder ⁶	95	66	35	196
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 333	820	375	2 528

¹ La rémunération en espèces est versée pro rata temporis jusqu'au 31 août 2011 à Coop.

² Une honoraire supplémentaire (jetons de présence inclus) de CHF 9 500 a été versée pour le mandat du conseil d'administration de Worklink AG.

³ Fin de mandat le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 31 août 2011.

⁵ Élu le 20 avril 2011.

⁶ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

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 Mühlmann	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 Une honoraire supplémentaire (jetons de présence inclus) de CHF 9 000 a été versée pour le mandat du conseil d'administration de Worklink AG.

² La rémunération en espèces est versée 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 pour le président à CHF 385 000 nets, comme pour l'exercice précédent, et à CHF 120 000 nets (au lieu de CHF 110 000 jusqu'ici) pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Ainsi, chaque membre des comités Finances et Révision a droit à une rémunération supplémentaire de CHF 10 000 nets. Un supplément de fonction d'un montant équivalent sera désormais versé également aux membres du comité Compensation. Le vice-président et le président des comités Finances et Compensation ont chacun droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Le président du comité Révision recevra dorénavant CHF 50 000 nets (au lieu de CHF 20 000 antérieurement). Une rémunération supplémentaire de

CHF 40 000 nets est attribuée au représentant de la Confédération pour les attributions spéciales liées à sa fonction. En outre, des jetons de présence sont versés à hauteur de CHF 1 250 nets (CHF 750 jusqu'ici) par journée complète et de CHF 750 nets (CHF 500 jusqu'ici) par demi-journée. 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. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou cèdent une fonction au cours de l'exercice. 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 2011, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 895 actions (1 712 l'année précédente). A cette même date, la valeur fiscale de l'action s'élevait à CHF 346 (exercice précédent: CHF 328) et sa valeur de marché atteignait CHF 412 (CHF 392 l'année d'avant).

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 2011, 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 2011	Total de la Direction du groupe 2010	Dont Carsten Schloter 2011	Dont Carsten Schloter 2010
Salaire de base fixe en espèces	4 594	4 889	830	770
Part variable liée au résultat en espèces	2 641	3 333	442	707
Prestations en nature	87	76	17	17
Rémunération variable en actions	1 168	1 323	175	280
Rénumération aux anciens membres de la Direction du groupe	–	664	–	–
Prestations de prévoyance	922	1 054	106	125
Indemnité de départ	–	–	–	–
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	9 412	11 339	1 570	1 899

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 premier lieu, véhicule de fonction) et de prestations de prévoyance. 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. 75% de la part variable liée au résultat sont versés en espèces et 25% en actions Swisscom, excepté pour un membre de la Direction du groupe dont la part en espèces s'élève à 64% et la part en actions à 36%. Au cours de l'exercice sous revue, aucune prime n'a été attribuée pour prestations individuelles exceptionnelles. 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 2012; pour l'exercice 2010, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2011, un total de 3 128 actions (année précédente: 2 767 actions) d'une valeur fiscale de CHF 346 (année précédente: CHF 328) et d'une valeur de marché de CHF 412 chacune (année précédente: CHF 392). 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, de garantie et de risque versées par l'employeur à l'institution de prévoyance.

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 2011, les cotisations sociales en faveur des membres de la Direction du groupe se sont chiffrées à CHF 1,0 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 150, contient de plus amples informations au sujet de la rémunération du management.

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

Le tableau ci-après indique les actions détenues par les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe au 31 décembre 2010 et 2011.

Nombre	31.12.2011	31.12.2010
Hansueli Loosli ¹	412	271
Hugo Gerber	730	589
Michel Gobet	1 097	956
Torsten G. Kreindl	705	674
Catherine Mühlmann	720	579
Felix Rosenberg	—	2 223
Richard Roy	869	674
Anton Scherrer ²	—	2 169
Theophil Schlatter ³	360	—
Othmar Vock	1 058	852
Hans Werder ⁴	288	—
Total des actions des membres du Conseil d'administration	6 239	8 987
Carsten Schloter (CEO)	4 852	4 172
Ueli Dietiker	3 132	2 720
Daniel Ritz	1 007	778
Kathrin Amacker-Amann ⁵	68	40
Hans C. Werner ⁶	—	—
Christian Petit	1 346	955
Roger Wüthrich-Hasenböhler ⁷	351	—
Urs Schaeppi	1 081	1 005
Heinz Herren	750	515
Eros Fregonas	1 936	1 259
Total des actions des membres de la Direction du groupe	14 523	11 444

¹ Élu membre le 21 avril 2009 et élu président le 1^{er} septembre 2011.

² Fin de mandat le 31 août 2011.

³ Élu le 20 avril 2011.

⁴ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

⁵ Entré en fonction le 1^{er} octobre 2011

⁶ Entré en fonction le 1^{er} septembre 2011

⁷ Membre de la Direction du groupe depuis le 1^{er} janvier 2011.

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 4 avril 2012, d'affecter les résultats accumulés non distribués de l'exercice clôturé au 31 décembre 2011, soit CHF 4 462 millions, comme suit:

En millions CHF	31.12.2011
Affectation du bénéfice	
Report de solde	3 987
Vente des actions propres	1
Bénéfice net de l'exercice	474
Total des résultats accumulés non distribués	4 462
Dividende ordinaire de CHF 22.00 par action au total de 51 801 508 actions ¹	(1 140)
Report sur nouveau compte	3 322

¹ Sans actions propres

Si l'Assemblée générale accepte cette proposition, un dividende par action sera versé aux actionnaires le 13 avril 2012 comme suit:

Par action nominative	CHF
Dividende ordinaire brut	22,00
Moins 35% d'impôt anticipé	(7,70)
Dividendes distribués, net	14,30

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels à l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Swisscom SA, présentés aux 240 à 249, comprenant le compte de profits et pertes, l'état de la situation financière et les notes, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2011.

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 2011 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, ch. 3, CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

KPMG SA

Rolf Hauenstein
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

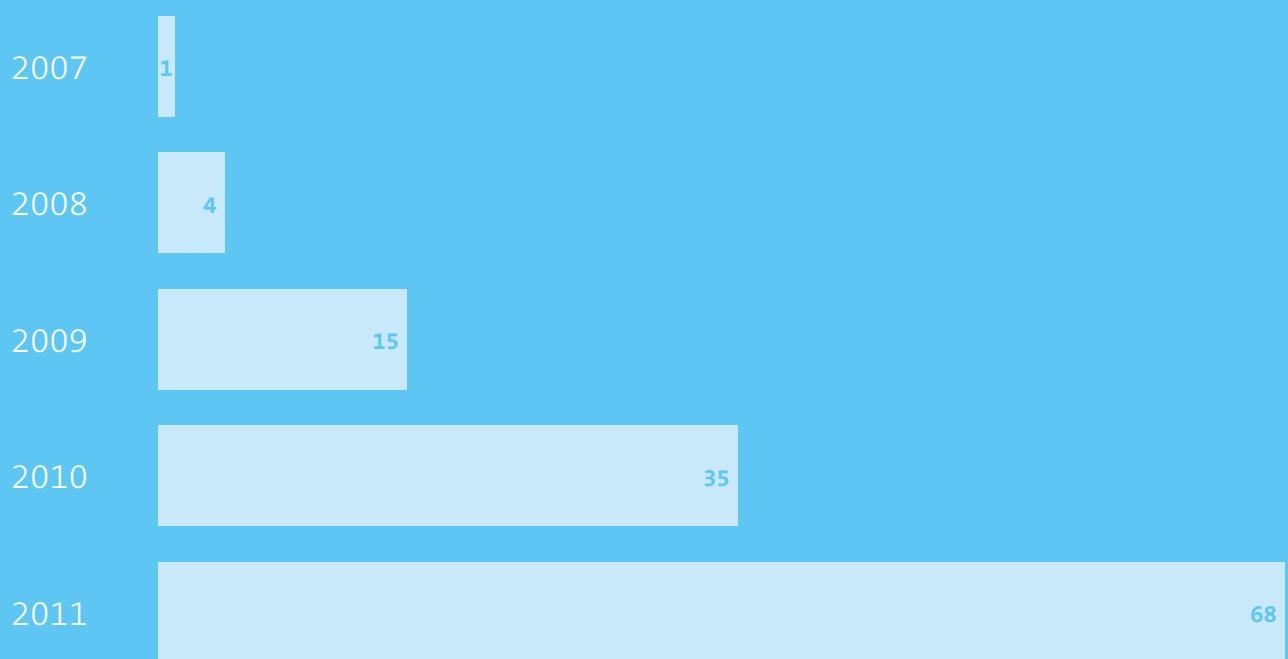
Daniel Haas
Expert-réviseur agréé

Gümligen-Berne, le 14 février 2012

Informations complémentaires

Découvrir, mettre en pratique, optimiser – autant de sources de motivation essentielles au sein de Swisscom.

En quatre ans seulement, le trafic des données mobiles a été multiplié par 68



Glossaire

Termes techniques

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): technologie de transmission de données à haut débit qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre existantes pour assurer l'accès au réseau de données. L'installation d'un filtre aux deux extrémités de la ligne (chez le client et dans le réseau) prévient toute interférence entre la téléphonie analogique traditionnelle et la transmission des données, qui peuvent dès lors être utilisées en parallèle. Selon la classe de performance choisie et d'autres facteurs d'influence, la vitesse de transmission oscille entre 150/50 kbit/s et 6 000/600 kbit/s.

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: utilisé comme terme générique pour les services IP ou le raccordement à Internet, ce terme désigne la possibilité d'échanger des données avec le partenaire de son choix sur le réseau.

DSL (Digital Subscriber Line): l'abréviation générique DSL englobe toutes les technologies de transmission qui reposent sur les lignes de raccordement en cuivre. Parmi les technologies DSL, on trouve notamment l'ADSL, l'ADSL2+ ou VDSL2.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution): la technologie EDGE est une méthode de modulation destinée à accroître le débit des réseaux mobiles GSM et TDMA (Time Division Multiple Access, accès multiple à répartition dans le temps). Un codage amélioré fait ainsi passer le débit maximal du réseau GSM de 14 400 bit/s à 48 000 bit/s par canal. 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: la fibre optique est un support permettant la transmission optique de données.

FTTH (Fibre to the Home)/FTTO (Fibre to the Office): ces sigles désignent le raccordement d'habitations et de bureaux au moyen de la fibre optique en lieu et place des traditionnelles lignes de cuivre.

GPRS (General Packet Radio Service): la norme GPRS accroît sensiblement le débit des réseaux mobiles GSM. Le GPRS, qui permet actuellement d'atteindre 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): évolution de la norme de téléphonie mobile UMTS, le HSPA garantit des débits plus élevés pour la transmission de gros volumes de données. Du coup, un nombre nettement plus important d'utilisateurs peuvent solliciter simultanément la même cellule de radiocommunication sans que le débit de transmission ne diminue. Aux endroits où les clients utilisent l'Internet mobile de manière intensive et régulière, le HSPA cède déjà la place au HSPA+, qui porte les débits de transmission à 42 Mbit/s au maximum.

IP (Internet Protocol): l'IP offre la possibilité d'intégrer divers types de services sur un réseau unique. Parmi les applications usuelles, citons les réseaux privés virtuels d'entreprise (VPN), la téléphonie (Voice over IP) et la télécopie (Fax over IP).

IPTV (Internet Protocol Television): l'abréviation IPTV, ou TV IP en français, se réfère à la transmission numérique d'applications à haut débit (par exemple programmes de télévision ou films) sur le réseau IP.

ISDN (Integrated Services Digital Network): un réseau ISDN est un réseau de communication numérique intégrant les services voix, données, textes et images sur le même raccordement téléphonique. Grâce à l'utilisation de deux canaux ou plus, 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): un ISP fournit des services en rapport avec Internet. On utilise aussi fréquemment les termes de fournisseur de services Internet ou de fournisseur d'accès à Internet (FAI) / provider. Ses prestations comprennent notamment l'accès à Internet (par exemple avec DSL), l'hébergement (enregistrement et exploitation d'adresses Internet, sites ou serveurs web) et la mise à disposition de contenus.

LAN (Local Area Network): un LAN est une interconnexion locale d'ordinateurs reposant aujourd'hui le plus souvent sur Ethernet.

LTE (Long Term Evolution): technologie faisant suite au HSPA, la norme LTE offre des débits de transmission mobile atteignant 300 Mbit/s.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator): cette abréviation, qui se réfère à un modèle commercial utilisé dans la communication mobile, désigne une société (le MVNO) qui ne dispose pas de sa propre infrastructure réseau – ou seulement d'une infrastructure limitée – et recourt par conséquent à celle d'autres entreprises de communication mobile.

OTT (Over the Top): désigne des fournisseurs (et des services) qui utilisent une infrastructure de réseau existante sans l'exploiter eux-mêmes. Les entreprises OTT proposent leurs propres services sur la base d'infrastructures d'autres entreprises, afin d'atteindre un nombre élevé d'utilisateurs rapidement et à moindre coût.

Outbound Roaming: cette expression désigne les communications établies par des utilisateurs se trouvant sur un réseau étranger.

PSTN (Public Switched Telephone Network): le RTPC, pour réseau téléphonique public commuté, se réfère à l'ensemble des réseaux téléphoniques filaires publics (réseau fixe).

PWLAN (Public Wireless Local Area Network): cette abréviation désigne le réseau public disponible dans une zone géographique restreinte, qui fait intervenir plusieurs techniques de transmission sans fil pour assurer 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. Pour ce faire, il leur 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.

Quadruple Play: offre qui regroupe quatre types de services, à savoir la téléphonie fixe, la communication mobile, l'Internet à haut débit et la télévision.

Réseau GSM (Global System for Mobile Communications): norme numérique globale de communication mobile, le GSM permet non seulement de transmettre voix et données, mais aussi d'exploiter des services tels que le SMS et d'établir des communications de et vers l'étranger (itinérance internationale).

Roaming (itinérance): à l'origine, le terme itinérance est issu de l'environnement GSM. L'itinérance GSM traditionnelle se définit comme la possibilité, pour 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 (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 l'Amérique du Sud, exploitent une autre plage de fréquences. Actuellement, la plupart des téléphones mobiles sont des appareils tribandes ou quadribandes, capables de communiquer tant sur les réseaux à 900 et 1 800 MHz (usuels en Europe) que sur les réseaux à 850 et 1 900 MHz.

Routeur: appareil qui couple ou sépare différents réseaux d'ordinateurs, le routeur analyse les paquets de données entrants selon leur adresse de destination, les bloque ou les transmet (les paquets sont acheminés ou «routés»).

TDM (Time Division Multiplex): le multiplexage consiste à faire passer de manière simultanée plusieurs types d'informations à travers un seul support de transmission (ligne, câble ou liaison radio), pour la téléphonie traditionnelle par exemple (avec raccordement ISDN ou analogique). Souvent les modes de multiplexage sont combinés pour atteindre une utilisation plus élevée. Le regroupement intervient une fois que les données d'utilisation ont été modulées (codées) sur un signal. A l'arrivée, chez le destinataire, ces données sont ensuite décodées après dégroupage (démultiplexage).

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 ainsi que 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: le tout IP, qui repose sur le protocole Internet (Internet Protocol, IP), ouvre la voie à l'exploitation d'un réseau unique. Cette expression signifie que tous les services – télévision, Internet ou téléphonie – passent par un seul et même réseau informatique basé sur le protocole IP. Les conversations téléphoniques sont dès lors transmises non pas au moyen de signaux analogiques mais sous la forme de paquets de données, comme pour les services Internet. L'utilisation d'une technologie unique favorisera l'échange et la communication de données entre appareils et services. A moyen et à long termes, Swisscom entend migrer sur IP tous les réseaux de communication existants, afin de proposer l'ensemble des services de télécommunication (téléphonie, transmission de données, télévision, communication mobile, etc.) par le biais de ce protocole.

Triple Play: offre qui regroupe trois services, à savoir la téléphonie, l'Internet à haut débit et la télévision sur le raccordement téléphonique.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System): norme internationale de téléphonie de troisième génération, l'UMTS réunit les services multimédias et télématiques dans la gamme de fréquences de 2 GHz. Résultant de l'évolution du GSM, elle complète ce dernier pour la desserte des grandes agglomérations suisses, parallèlement au Public Wireless LAN. 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.

Unified Communications: ce terme évoque la tentative de regroupement de la totalité des techniques de communication modernes. Unified Communications coordonne les différents services de communication comme l'e-mail, la messagerie unifiée, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, les assistants numériques personnels, la messagerie instantanée et les fonctions de présence afin d'améliorer la joignabilité des partenaires de communication dans le cadre du travail distribué et accélère les processus commerciaux.

VDSL (Very High-Speed Digital Subscriber Line): la technologie à large bande VDSL est la technologie DSL la plus rapide, puisqu'elle assure des débits de transmission de plus de 50 Mbit/s.

Video on Demand: la VOD est un service qui permet à tout moment aux utilisateurs de choisir un film (vidéo) dans une sélection donnée et de le visionner. Le film est envoyé à l'utilisateur soit via le réseau câblé à haut débit, soit via DSL et le réseau téléphonique.

VoIP (Voice over Internet Protocol): la technologie VoIP assure l'établissement des communications téléphoniques via Internet.

VPN (Virtual Private Network): on parle généralement d'un VPN lorsque des sous-réseaux logiques 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): type de réseau de communication sans câble, qui relie entre eux plusieurs ordinateurs et les raccorde à un système d'information centralisé, à une imprimante ou à un scanner.

Réseaux

Next Generation Network: afin d'exploiter à l'avenir de nouveaux services comme le VoIP et des solutions convergentes à un coût avantageux, Swisscom investit dans une infrastructure de réseau reposant entièrement sur la norme IP. Ce réseau permettra de proposer toutes sortes de services, indépendamment de la technologie d'accès choisie (cuivre, radio ou fibre). L'entreprise a déjà recueilli des expériences avec les offres tout IP à l'occasion de la migration sur IP du réseau de transport, de la mise en service d'une plateforme 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 Internet ont été lancés dans le courant 2009, puis complétés, en 2010, par un grand nombre de nouveaux services et d'offres combinées.

Réseau de communication mobile: Swisscom exploite un réseau de communication mobile couvrant l'ensemble du territoire suisse. Les services de communication mobile reposent sur les standards GSM et UMTS, deux normes numériques largement répandues en Europe et dans le monde. Le réseau GSM de Swisscom, qui utilise les bandes de fréquence 900 MHz et 1 800 MHz, dessert 99% de la population. Le réseau UMTS, pour sa part, occupe la bande de fréquence 2 100 MHz. En 2008, la Commission fédérale de la communication (ComCom) 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. 2012 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 équipé toutes les antennes GSM actives de 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, la norme UMTS a fait l'objet d'adaptations régulières, à partir de 2006, notamment avec l'extension HSPA/HSPA+. Cette dernière assure des débits de téléchargement atteignant 21 Mbit/s, voire 42 Mbit/s dans certaines régions. Fin 2011, 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 2011, Swisscom a franchi une nouvelle étape importante en équipant, en première suisse, ses stations de base de la nouvelle technologie LTE, qui offre des débits allant jusqu'à 100 Mbit/s.

Réseaux de données: Swisscom dispose de plusieurs réseaux de circuits loués. Ceux-ci sont complétés par une plateforme SDH (Synchronous 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 et 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'excellente qualité aux services multimédias. L'installation redondante d'éléments de réseaux et centres de calcul assure une disponibilité élevée de cette technologie. De plus, 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 pouvoir proposer de nouveaux services à haut débit, comme la TV IP et la visiophonie, et satisfaire ainsi 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 en qualité haute définition (TV HD), parallèlement à l'utilisation d'un accès Internet haut débit. Aujourd'hui déjà, une grande partie des foyers helvétiques bénéficient de différents services TV (TV live, VOD, 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 2011, la satisfaction de la clientèle a d'ailleurs encore 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.

Réseau PSTN (RTPC): ce réseau relie pratiquement tous les clients privés et une grande partie des clients commerciaux. Une quadruple redondance dans le réseau fédérateur et une double redondance dans la couche de commutation garantissent non seulement la meilleure qualité de communication, mais aussi une sécurité et une disponibilité élevées.

Autres termes

Accès haut débit (Bitstream Access, BSA): l'accès haut débit (Bitstream Access) réglementé consiste en une connexion ultrarapide, sur le dernier kilomètre, entre le central de raccordement et le raccordement domestique, sur une paire torsadée métallique. Elle est établie par Swisscom et cédée sous la forme d'une prestation préalable à un autre fournisseur de services de télécommunication (FST). Le prix de cette prestation est fixé par l'autorité de régulation. Le FST peut ainsi proposer à sa clientèle des services à haut débit tels que l'accès rapide à Internet.

Colocalisation: la colocalisation est régie par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST). Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché offre de manière non discriminatoire aux autres fournisseurs la possibilité d'accéder aux emplacements nécessaires afin de les utiliser, d'y mettre en place des installations et d'exploiter ces dernières.

Comco (Commission de la concurrence): la COMCO veille à l'application de la loi sur les cartels (LCart). La LCart vise à prévenir les conséquences nuisibles, d'ordre économique ou social, imputables aux cartels et aux autres restrictions à la concurrence et, partant, à promouvoir la concurrence. La COMCO lutte contre les cartels et les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Chargée de contrôler les fusions, elle prend en outre position sur les dispositions édictées par les autorités qui influent sur la concurrence.

ComCom (Commission fédérale de la communication): autorité de décision dans le domaine des télécommunications, la ComCom est notamment chargée de l'attribution des concessions d'utilisation des fréquences de radiocommunication et de la concession de service universel. Elle fixe également les conditions d'accès (dégroupage, interconnexion, lignes louées, etc.), approuve les plans nationaux de numérotation, spécifie les modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

COSO/COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): organisation américaine à but non lucratif, le COSO propose un référentiel visant à améliorer la qualité des rapports financiers, en cherchant à promouvoir un comportement éthique, des contrôles internes efficaces et une bonne gestion d'entreprise. Le référentiel Enterprise Risk Management (ERM) complète le référentiel Internal Control de COSO.

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. A cet effet, il faut qu'il y ait un opérateur ayant une position dominante 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.

ERM (Enterprise Risk Management): système de gestion qui prévoit l'analyse et le traitement des principaux risques ainsi que l'établissement d'un rapport les concernant, tant à l'échelon du groupe qu'à celui des ses sociétés.

Ex-ante: ce terme qualifie notamment une approche réglementaire, dans le cadre de laquelle une autorité gouvernementale doit approuver (obligation d'autorisation) les particularités de l'offre réglementée (conditions commerciales, techniques et d'exploitation). Lors de l'utilisation d'une prestation réglementée, les parties connaissent ainsi les conditions approuvées par l'autorité (par exemple le prix). Les opérateurs concernés disposent de voies de droit pour faire vérifier la conformité du prix avalisé par l'autorité.

Ex-post: dans un régime ex-post, les parties doivent se mettre d'accord sur le contenu du contrat (primat de la négociation) dans tous les domaines possibles. En cas de plainte, les autorités ne rendent de décision que sur les points qui font divergence entre les parties (principe de la plainte).

Frais de terminaison: on appelle frais de terminaison le prix payé par un opérateur pour la déviation et le transfert des appels sur un réseau tiers (par exemple appel acheminé d'Orange vers Swisscom ou de Sunrise vers Orange).

Full Access: il s'agit de la 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.

Interconnexion: l'interconnexion est la liaison physique et logique des installations et services de deux opérateurs de télécommunication, qui assure leur intégration fonctionnelle et en ouvre l'accès à des tiers. Elle permet par exemple aux clients d'un fournisseur de communiquer avec les abonnés d'un autre fournisseur. La loi sur les télécommunications prévoit que les fournisseurs de services de télécommunication ayant une position dominante sur le marché sont tenus de garantir l'interconnexion à leurs concurrents contre le paiement d'une taxe alignée sur les coûts (LRIC).

ISO (9001, 14001-14064, 15504, 27001, 31000): l'Organisation internationale de normalisation (ISO, en anglais) élabore des normes internationales dans tous les domaines, à l'exception de l'électricité et de l'électronique, qui sont régis par la Commission électrotechnique internationale (CEI ou IEC en anglais), et des télécommunications, pour lesquelles l'Union internationale des télécommunications (UIT) est compétente. Ensemble, ces trois organismes constituent la WSC (World Standards Cooperation). Les normes ISO concernées sont: ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences; ISO 14001 à 14064 Système de management environnemental; ISO 15504 Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE); ISO 27001 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences; ISO 31000 Management du risque – Principes et lignes directrices. Ces normes définissent les principes relatifs aux processus de gestion des risques et les exigences qui y sont liées.

Loi sur les télécommunications (LTC): la LTC a pour but d'assurer aux particuliers et aux entreprises des services de télécommunication variés, avantageux, de qualité et concurrentiels au plan national et international. Elle garantit en particulier la fourniture d'un service universel sûr et d'un prix abordable à toutes les catégories de la population et dans tout le pays, veille à l'existence d'un trafic de télécommunications exempt de perturbations et respectant les droits de la personnalité et les droits immatériels, favorise 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, elle vise à garantir l'investissement par des incitations économiquement efficaces.

OFCOM (Office fédéral de la communication): l'OFCOM est chargé des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion (radio et télévision). Dans ces domaines, il s'occupe de toutes les tâches de régulation et d'autorité nationale. 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	33–35
Capitaux propres	66–67, 165
Collaborateurs	38–42, 111–117
Conseil d'administration	134–141
Dette nette et financement	67, 230
Dépréciation goodwill	47, 172, 205–208
Direction du groupe	142–145
Environnement légal et réglementaire	18–20
Environnement macroéconomique	16–17
Extension du réseau à fibre optique	15
Gestion des risques	71–72, 140, 219–224
Goodwill	205–208
Institutions de prévoyance	42, 189–193
Investissements	68–69
Impôts sur le résultat	196–199
Marché des affaires des secteurs opérationnels	50–63
Parts des marchés	21–25
Politique de distribution et dividende	34
Prévisions	70
Procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence	213–216
Provisions	213–215
Rémunérations du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	151–156
Réseau de téléphonie fixe et mobile	15, 258–259
Responsabilité d'entreprise	75–126
Risques	71–74
Stratégie	28–29
Structure du groupe et organisation	25–26

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

		2007	2008	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires et résultats						
Chiffre d'affaires net		11 089	12 198	12 001	11 988	11 467
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 536	4 806	4 702	4 599	4 584
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	40,9	39,4	39,2	38,4	40,0
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill		2 544	2 651	2 707	2 627	2 681
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 544	2 651	2 707	2 627	1 126
Bénéfice net		2 084	1 749	1 938	1 788	694
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		2 081	1 754	1 941	1 813	683
Bénéfice par action	CHF	40,17	33,87	37,47	35,00	13,19
Etat de la situation financière et flux de trésorerie						
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		5 570	4 926	6 212	5 350	4 296
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	23,3	21,3	28,0	25,4	22,1
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		3 604	4 126	4 395	4 024	3 951
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		2 025	2 050	1 987	1 903	2 095
Dettes nettes		10 550	10 071	9 141	8 848	8 309
Collaborateurs						
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	FTE	19 844	19 943	19 479	19 547	20 061
Effectif moyen en équivalents plein-temps	FTE	18 755	19 801	19 813	19 464	19 832
Données opérationnelles						
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN en Suisse	En milliers	3 686	3 556	3 391	3 233	3 120
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 602	1 334	1 478	1 584	1 842
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers	5 007	5 359	5 602	5 828	6 049
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	59	118	232	421	608
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	—	31	153	255	306
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 263	1 483	1 644	1 724	1 595¹
Action Swisscom						
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	millions d'unités	56,719	53,441	51,802	51,802	51,802
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	442,00	339,50	395,60	411,10	355,90
Cours de l'action haut	CHF	486,00	442,75	400,90	420,80	433,50
Cours de l'action bas	CHF	402,50	292,00	293,50	358,00	323,10
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		22 896	17 587	20 491	21 296	18 436
Dividende ordinaire par action	CHF	18,00	19,00	20,00	21,00	22,00²
Dividende extraordinaire par action	CHF	2,00	—	—	—	—
Ratio distribution/bénéfice par action	%	49,79	56,10	53,38	60,06	166,85

¹ Suite d'un règlement de litiges la base clientèle de Fastweb a été réduite de 197 000.

² Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

Impressum

Agenda

- > **15 février 2012**
Conférence de presse
de l'exercice 2011, Zurich
- > **04 avril 2012**
Assemblée générale au Hallenstadion, Zurich
- > **10 avril 2012**
Date ex-dividende
- > **13 avril 2012**
Versement du dividende
- > **02 mai 2012**
Rapport intermédiaire, 1^{er} trimestre 2012
- > **08 août 2012**
Rapport semestriel 2012
- > **08 novembre 2012**
Rapport intermédiaire, 3^e trimestre 2012
- > **Février 2013**
Conférence de presse
de l'exercice 2012, Zurich

Edition et réalisation

Swisscom SA, Berne

Traduction

CLS Communication AG, Bâle

Photos

Jürg Isler, Bâle
Stephan Schacher, New York
Marc Wetli, Zurich

Production

MDD Management Digital Data AG, Luxembourg

Concept, design et contenu

PETRANIX
Corporate and Financial Communications SA
Adliswil-Zurich

Prepress et impression

Multicolor Print AG, Baar

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/rapport2011
allemand: www.swisscom.ch/bericht2011
anglais: www.swisscom.ch/report2011



No. 01-12-369931 – www.myclimate.org
© myclimate – The Climate Protection Partnership

