

2012

Rapport annuel



swisscom

A propos de ce rapport

Structure du rapport

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

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

Thèmes

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

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

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

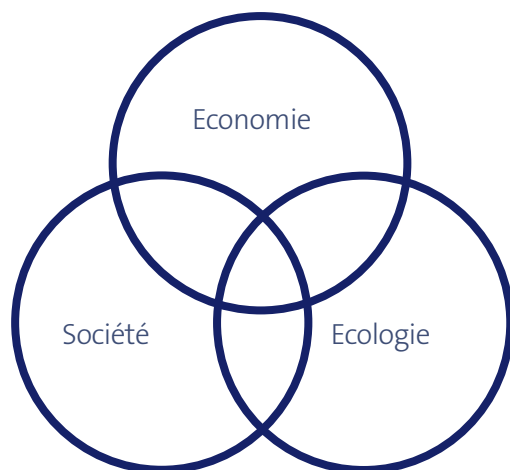
- > Global Reporting Initiative sous www.globalreporting.org
- > Index GRI et annexe GRI relatifs au rapport annuel 2012 sous www.swisscom.ch/GRI-2012

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 audités des sociétés du groupe Swisscom.

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

- > Rapport de l'organe de révision pages 221 et 233
- > Validation de la certification GRI par la SGS page 114



Les trois piliers

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

Table des matières

Introduction	2–12
Rapport financier	13–72
Responsabilité d'entreprise	73–114
Gouvernement d'entreprise et rapport de rémunération	115–146
Comptes annuels	147–234
Informations complémentaires	235–244

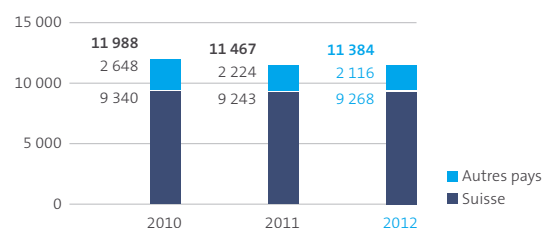
Faits et chiffres

Economie

11 384_{mio.}

de CHF de chiffre d'affaires net réalisé en 2012.
Cela correspond à un recul de 0,7%.

Chiffre d'affaires net en millions CHF

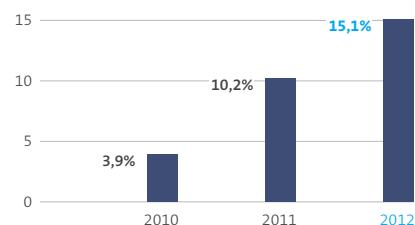


Ecologie

15%

Swisscom améliore son rendement énergétique en Suisse de 15% comparé au 1^{er} janvier 2010.

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

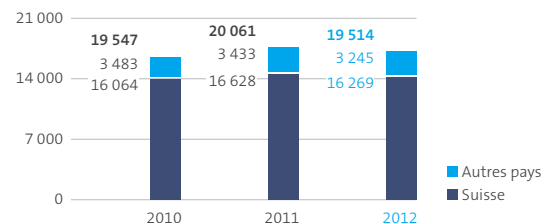


Questions sociales

19 514_{FTE}

sont employés par Swisscom fin 2012. Parmi ses collaborateurs, 88 nationalités sont représentées.

Collaborateurs en équivalents plein-temps (FTE)



Chiffres clés du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

		2012	2011	Variation
Performance économique				
Chiffre d'affaires et résultats				
Chiffre d'affaires net		11 384	11 467	-0,7%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 381	4 584	-4,4%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	38,5	40,0	
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill		2 431	2 681	-9,3%
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 431	1 126	115,9%
Bénéfice net		1 762	694	153,9%
Bénéfice par action	CHF	33,88	13,19	157,0%
Etat de la situation financière et flux de trésorerie				
Capitaux propres à la clôture de l'exercice		4 156	4 296	-3,3%
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	20,7	22,1	
Operating free cash flow		1 882	2 068	-9,0%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		2 529	2 095	20,7%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice		8 071	8 309	-2,9%
Informations opérationnels à la clôture de l'exercice				
Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	3 013	3 120	-3,4%
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 727	1 661	4,0%
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	791	608	30,1%
Raccordements réseau mobile en Suisse	En milliers	6 217	6 049	2,8%
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	300	306	-2,0%
Raccordements à haut débit Wholesale en Suisse	En milliers	186	181	2,8%
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 767	1 595	10,8%
Action Swisscom				
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	393,80	355,90	10,7%
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		20 400	18 436	10,7%
Dividende par action	CHF	22,00 ¹	22,00	-

Performance écologique

Indicateurs environnementaux en Suisse				
Consommation d'énergie	GWh	532	507	4,9%
Dioxyde de carbone CO ₂	Tonnes	24 662	23 242	6,1%
Emissions de CO ₂ en moyen du parc de véhicules	Grammes par kilomètre	131,0	140,0	-6,4%
Taux de retour recyclage de portables	%	11,4	8,9	

Performance sociale

Collaborateurs				
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre	19 514	20 061	-2,7%
Effectif en Suisse à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	Nombre	16 269	16 628	-2,2%
Taux de fluctuation de l'effectif en Suisse	%	10,1	11,9	
Journées d'absences de l'effectif en Suisse	Nombre	117 876	116 210	1,4%

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

Faits marquants 2012

Marché



- > Swisscom entend faire avancer le déploiement de la fibre optique hors agglomérations en la tirant jusqu'à proximité immédiate des immeubles.
- > Fin des enchères pour les fréquences de téléphonie mobile: Swisscom se crée de bonnes conditions pour l'extension de son réseau mobile.
- > Swisscom est la première entreprise de télécommunication suisse à introduire dans douze villes du pays la norme de téléphonie mobile rapide 4G/LTE.
- > Swisscom remporte pour la quatrième fois consécutive les tests de réseaux réalisés par le magazine connect, prouvant une fois encore qu'elle est leader en Suisse sur le marché de la communication mobile.

Produits et services



- > Nouveaux abonnements de communication mobile (infinity): téléphoner vers tous les réseaux, envoyer des SMS et surfer sur Internet en illimité avec son portable à un prix fixe.
- > Swisscom construit un centre de calcul ultramoderne et écologique à Berne-Wankdorf.
- > Nouveautés Swisscom TV: Swisscom TV s'enrichit de nouveautés telles que la télévision en différé, la commande TV par iPad et les enregistrements personnels qui peuvent être visionnés même en déplacement.
- > Plus de 552 000 habitations et commerces sont déjà raccordés au réseau à fibre optique.
- > Fastweb investit en Italie dans l'extension du réseau à fibre optique.
- > Dans les communes de Grandfontaine (JU), Charrat (VS) et Flerden (GR) Swisscom teste la technologie Fiber to the Street, afin de déployer la fibre optique encore plus rapidement.
- > Avec Quing Home, Swisscom propose le premier système domotique interactif du marché.
- > Depuis décembre, les clients DSL de Swisscom profitent de la télévision numérique gratuitement. Swisscom TV light leur donne accès à plus de 60 chaînes, dont 22 chaînes en qualité HD.
- > Avec son nouveau concept de Shops, Swisscom offre des conseils encore plus personnalisés et la possibilité d'y découvrir les produits en direct. Le nouveau design sera introduit dans tous les Shops d'ici 2014.
- > Qualité de communication limpide sur téléphone mobile: Swisscom lance HD Voice.



Développement de l'entreprise

- > Andreas König est [nommé CEO de Swisscom IT Services](#).
- > Jürgen Galler est le [nouveau responsable de la stratégie](#) de Swisscom.
- > Nommé [responsable de Swisscom Suisse](#) par le Conseil d'administration, Urs Schaeppi dirige les activités suisses au 1^{er} janvier 2013.
- > [Barbara Frei](#), Country Manager d'ABB S.p.A., à Sesto San Giovanni, et Region Manager Mediterranean, a été nommée [membre du Conseil d'administration](#).
- > Swisscom et ses partenaires sociaux ont conclu une [nouvelle convention collective de travail](#).
- > Swisscom rachète [Datasport AG](#), prestataire international leader de manifestations sportives de masse et amateurs.



Durabilité

- > Selon le Dow Jones Sustainability Europe Index, Swisscom compte parmi les cinq [opérateurs de télécommunication les plus durables en Europe](#).
- > Swisscom devient partenaire d'[Umwelt Arena](#), récemment ouvert à Spreitenbach.
- > Swisscom étoffe encore sa [formation professionnelle](#) et propose plus de 900 postes de formation dans six domaines différents.
- > Swisscom Mobile Aid: [Swisscom récolte près de 170 000 téléphones mobiles usagés](#). Le produit de leur vente est versé à une école gérée par SOS Villages d'enfants en Ethiopie.

Tour d'horizon des activités

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

Swisscom Suisse

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

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	8 555	8 449	8 461
Résultat sectoriel avant amortissements	3 806	3 778	3 612
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,5	44,7	42,7
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 204	1 400	1 852 ¹
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	11 716	12 096	11 827

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

Clients privés

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

Petites et moyennes entreprises

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

Grandes Entreprises

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

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

Wholesale

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

Réseau & Informatique

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

Fastweb

Fastweb est l'une des principales entreprises de télécommunication spécialisées dans le haut débit en Italie.

En millions EUR ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	1 880	1 746	1 700
Résultat sectoriel avant amortissements	430	506	500
Marge en % du chiffre d'affaires net	22,9	29,0	29,4
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	427	448	441
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	3 123	3 081	2 893

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

Autres secteurs opérationnels

Les Autres secteurs opérationnels englobent Swisscom Participations et Swisscom IT Services, l'un des leaders suisses des services informatiques.

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires net	1 708	1 708	1 728
Résultat sectoriel avant amortissements	337	334	277
Marge en % du chiffre d'affaires net	19,7	19,6	16,0
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	130	169	167
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	4 368	4 515	4 454

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

Group Headquarters

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

Lettre aux actionnaires



Hansueli Loosli
(Président du Conseil
d'administration de Swisscom SA,
à gauche) et
Carsten Schloter
(CEO de Swisscom SA, à droite)

Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires,

L'exercice 2012 aura été un bon cru pour Swisscom. Comme les années précédentes, les activités liées aux accès Internet et à la télévision ont fortement contribué à la croissance. L'engagement de nos collaborateurs en faveur d'une amélioration continue de l'expérience client constitue l'un des fondements de notre succès sur le marché. En Suisse, l'année 2012 aura également été marquée par les investissements massifs réalisés dans les réseaux TIC de dernière génération, par l'adjudication satisfaisante des fréquences de communication mobile et par l'introduction réussie de nouveaux plans tarifaires. La filiale italienne Fastweb est sur la bonne voie: sur une base comparable et après correction des effets exceptionnels, le chiffre d'affaires a légèrement progressé et l'EBITDA s'est nettement amélioré.

Léger recul du résultat opérationnel

En 2012, le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'établit à CHF 11 384 millions, a fléchi de CHF 83 millions ou 0,7%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a reculé de CHF 203 millions ou 4,4% à CHF 4 381 millions. La hausse du bénéfice net de CHF 1 068 millions à CHF 1 762 millions est notamment due à la correction de valeur de Fastweb l'an passé. Sur une base comparable et à taux de change constant, le chiffre d'affaires progresse de 0,3% tandis que l'EBITDA se replie de 0,6%. Les investissements ont augmenté de CHF 434 millions, soit 20,7%, pour atteindre CHF 2 529 millions. Sur le marché suisse, Swisscom a réalisé un chiffre d'affaires net de CHF 9 268 millions (+0,3%) et un EBITDA de CHF 3 768 millions (-4,5%). Corrigé des dépenses uniques, l'EBITDA des activités suisses se tasse de 2,1%, sur une base comparable, par rapport à 2011. La croissance de la clientèle et du volume a permis

de compenser l'érosion des prix de quelque CHF 400 millions. Les investissements en Suisse se sont accrus de CHF 457 millions ou 29,7% pour s'établir à CHF 1 994 millions, en raison du déploiement des réseaux à haut débit et du montant de CHF 360 millions déboursé pour l'acquisition de fréquences de communication mobile mises aux enchères au premier trimestre 2012. Pour l'exercice 2013, Swisscom table sur un chiffre d'affaires net de CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA au minimum de CHF 4,25 milliards et sur des investissements de CHF 2,4 milliards.

Evolution de l'action Swisscom en 2012

L'action Swisscom a généré, au cours de l'année, un rendement global de 16,8%, dividende inclus. Sur cette même période, le rendement global des vingt plus grandes entreprises suisses cotées (SMI) s'est élevé à 17,6%, tandis que le rendement global de l'indice européen des valeurs télécoms Stoxx Europe Telco 600 a cédé 4,8% en francs suisses. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale le versement d'un dividende ordinaire de CHF 22 par action (comme pour l'exercice précédent), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 140 millions. Swisscom continue donc d'appliquer le principe de la continuité pour la distribution.

Secteur des TIC: des développements qui reposent sur une vision forte

Envisager l'avenir avec lucidité fait partie de toute stratégie à long terme sur le marché extrêmement dynamique de l'informatique et des télécommunications. Cette stratégie repose sur une ambition: satisfaire les attentes des clients, qui souhaitent accéder aux données numériques pour s'informer, travailler, communiquer et se divertir, en utilisant différents terminaux au fil de la journée. Dans un avenir proche, chacun de ces appareils nous permettra d'avoir accès en temps réel à l'ensemble de nos données et applications, privées et professionnelles. Nous n'aurons plus à nous soucier de la synchronisation ni à réfléchir pour savoir où ces données sont stockées et si le terminal prend en charge l'application souhaitée. Données et applications seront toujours disponibles immédiatement sur n'importe lequel de ces terminaux, grâce à des réseaux ultraperformants et aux services Cloud les plus modernes. Aussi simple et attrayante puisse-t-elle paraître, cette vision pose des exigences élevées envers l'infrastructure. Mais il nous incombe de rendre cette vision possible, en réalisant les investissements nécessaires: Swisscom investit par habitant environ trois fois plus dans l'infrastructure que des entreprises comparables en Europe.

Le modèle commercial évolue – en raison de la concurrence internationale

Le marché des services téléphoniques autrefois national s'est mué en un marché international: les prestataires de services en ligne, tels que Google, Apple et Microsoft, proposent l'ensemble de leurs services sur nos réseaux grâce au protocole Internet. Ces fournisseurs, qui utilisent nos réseaux mais ne sont pas tenus d'y investir, proposent gratuitement bon nombre de leurs services. Ce qui oblige Swisscom à repenser son modèle commercial et à développer de nouvelles activités. Ainsi, nous proposons un accès au réseau avec diverses fonctionnalités et donnons la possibilité à nos clients d'utiliser tous les services de manière illimitée avec ce même accès. C'est aussi le cas dans le domaine de la communication mobile avec les nouveaux abonnements infinity: les clients se contentent de choisir entre plusieurs débits pour le transfert de données. Les nouveaux plans tarifaires remportent un franc succès: en six mois, près de 889 000 clients ont opté pour l'une de ces offres. La mutation de notre modèle commercial est déjà bien engagée et nous envisageons l'avenir avec confiance. Le projet de proposer un accès au réseau offrant des possibilités illimitées présente un fort potentiel de croissance, car la population augmente tout comme le nombre de terminaux et d'accès au réseau par habitant. Les exigences de nos clients en matière de sécurité et de performance vont continuer de croître ces prochaines années. Dans le même temps, nos activités sont soumises à une concurrence locale et nationale.

Croissance de la clientèle dans le domaine de la téléphonie mobile – la tendance est aux offres combinées

Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients de téléphonie mobile en Suisse a progressé de 168 000 ou 2,8% pour atteindre 6,2 millions. Swisscom a vendu 1,55 million de terminaux mobiles (+6,7%), dont 68% de type smartphones. D'une manière générale, la tendance est aux offres combi-

nées. Les clients apprécient de pouvoir obtenir le raccordement au réseau fixe, la connexion Internet et la télévision d'un seul tenant. Fin 2012, 788 000 clients avaient recours aux offres combinées, soit 28% de plus qu'il y a un an. En un an, le nombre des raccordements à haut débit des clients finaux a augmenté de 66 000 ou 4,0% à 1,73 million. Le nombre de raccordements de Swisscom utilisés par des opérateurs tiers accuse un léger recul, passant à 486 000 en 2012.

Leader de la télévision numérique

Depuis 2011, Swisscom est leader du marché suisse de la télévision numérique. L'accent est mis sur l'élargissement de l'activité principale d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur. Le nombre de clients Swisscom TV s'est accru de 30,1% à 791 000 en l'espace d'un an. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a étoffé les fonctions et l'offre de programmes. L'intégration de programmes régionaux et d'événements sportifs nationaux permet notamment de se démarquer durablement des prestataires internationaux. Sur le plan national, Swisscom creuse l'écart par rapport à ses concurrents – les câblo-opérateurs – en proposant des fonctions telles que Replay TV, Pay per View et diverses applications qui présentent une interactivité inégalée dans l'offre télévisuelle.

Des nouveaux domaines d'activité grâce aux compétences informatiques

La filiale Swisscom IT Services, qui a connu une forte croissance ces dernières années, commercialise un large éventail de prestations dans le domaine de l'informatique. Dans les activités d'externalisation, Swisscom IT Services figure parmi les principaux acteurs du marché suisse. Elle est par ailleurs numéro un du marché des solutions bancaires. A ce jour, plus de 190 prestataires financiers suisses lui ont confié l'ensemble de leur informatique, que Swisscom exploite dans des centres de calcul ultramodernes. Swisscom considère l'«Internet des objets» (machine à machine) comme un secteur de croissance: à l'avenir, de plus en plus de machines communiqueront entre elles via Internet. Concrètement, l'entreprise estime que d'ici quelques années, en Suisse, plus de 100 millions d'appareils seront connectés entre eux via l'Internet. Enfin, Swisscom explore de nouveaux domaines d'activités sur les marchés de la santé et de l'énergie.

Fastweb de nouveau sur la bonne voie

Pour Fastweb, 2012 s'est révélée un très bon millésime: ainsi, sur une base comparable et après correction des effets exceptionnels, le chiffre d'affaires a progressé légèrement de 0,5% à EUR 1 613 millions et l'EBITDA a bondi de 11,1% à EUR 500 millions. Fastweb est le seul fournisseur en Italie qui a réussi à accroître le nombre de ses clients au cours de l'exercice. En 2012, l'entreprise a en outre poursuivi l'extension de ses canaux de distribution, intensifié son partenariat avec Sky, le prestataire de télévision à péage, et étoffé son offre de téléphonie mobile. En dépit d'une conjoncture difficile, Fastweb est parvenue à gagner des parts de marché et à conquérir de nouveaux clients. La mise en œuvre de diverses initiatives visant à réduire les coûts a contribué à optimiser l'efficacité de l'entreprise. Les mesures destinées à réduire le taux de défaillance des créances ont été encore améliorées par rapport à 2011. Très efficaces, elles contribuent à la nette hausse du résultat opérationnel. Fastweb poursuit ses investissements dans l'extension de la fibre optique pour creuser l'écart sur ses concurrents. A l'instar de Swisscom, Fastweb mise sur le déploiement de la fibre optique jusqu'au point de distribution (FTTS), renforçant ainsi son réseau FTTH existant.

Investissements stratégiques dans l'infrastructure en Suisse

Evoluant rapidement, les exigences en matière de sécurité et de performance des infrastructures recèlent également un fort potentiel de croissance et permettent de se démarquer face à la concurrence. Un potentiel dont l'exploitation passe par des investissements à long terme dans l'infrastructure. Un investissement total de CHF 1,63 milliard a été consenti pour améliorer la performance et la sécurité de l'infrastructure suisse, notamment dans le développement du réseau à fibre optique. Ce qui représente environ CHF 100 millions de plus qu'en 2011. La Suisse fait plutôt bonne figure en comparaison internationale: d'après une étude de l'OCDE, notre pays affiche le taux de pénétration le plus élevé en matière de haut débit (OECD Broadband Portal, juillet 2012). Fin 2012, Swisscom avait raccordé au réseau à fibre optique quelque 552 000 logements et entreprises. L'entreprise prévoit d'accélérer la commercialisation des offres basées sur la fibre optique en 2013, de sorte que d'ici fin 2015, le nombre de logements et d'entreprises ainsi raccordés devrait avoisiner le million, soit un

tiers des ménages suisses. Ces raccordements sont en partie réalisés en coopération avec les entreprises d'électricité ou les câblo-opérateurs. Afin que l'ensemble de la Suisse profite des performances nettement plus élevées sur le réseau fixe (Internet), Swisscom a par ailleurs recours au Fiber to the Street (FTTS), une technologie à fibre optique innovante qui permet de généraliser le très haut débit plus rapidement et à moindre coût. Des réseaux pilotes sont actuellement déployés à Grandfontaine (JU), Flerden (GR) et Charrat (VS). Avec le Fiber to the Street, la pose des fibres optiques se fera à proximité des habitations et des locaux commerciaux, ce qui permettra des débits allant jusqu'à 100 Mbit/s, et même jusqu'à 400 Mbit/s dans les années à venir. Dans le domaine de la communication mobile, la revue spécialisée connect a considéré, pour la quatrième fois consécutive, que Swisscom possédait le meilleur réseau mobile de Suisse. Les besoins en bande passante continuent de croître rapidement: en 2012, le trafic de données a bondi de 85%; au quatrième trimestre 2012, la croissance a même atteint 120% par rapport à la même période de l'année précédente. Swisscom investit en permanence dans les nouvelles technologies de communication mobile. Fin 2012, elle devenait le premier opérateur de Suisse à exploiter le réseau 4G/LTE. Les clients équipés d'un smartphone ou d'un notebook compatible avec cette technologie et titulaires d'un abonnement surf peuvent ainsi surfer plus vite sur Internet. Pour le moment, le réseau est disponible dans 26 localités, mais Swisscom va travailler d'arrache-pied cette année pour étendre la technologie 4G/LTE, de sorte qu'à fin 2013 ce réseau devrait desservir 70% de la population. Les investissements consentis dans l'infrastructure suisse devraient d'ailleurs connaître une nouvelle hausse en 2013 puisqu'ils devraient atteindre le niveau record de CHF 1,75 milliard. En réalisant ces investissements, Swisscom contribue fortement à doter la société de l'information et du savoir en Suisse de l'une des meilleures infrastructures de télécommunication du monde à l'avenir également.

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

Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. Cette dernière assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Swisscom fait partie des cinq entreprises de télécommunications les plus durables en Europe. Et elle entend améliorer encore de 20% son efficacité énergétique, contribuant ainsi à la stratégie énergétique 2050 de la Confédération. Swisscom cherche en outre à promouvoir les compétences médias de la population par des initiatives comme «Internet à l'école» ou des cours spécialisés, par exemple, afin de donner à tous les moyens d'évoluer en toute sécurité et de manière responsable dans le monde numérique. Le développement durable est également une préoccupation importante des clients de Swisscom, comme le prouve l'intérêt porté à la responsabilité d'entreprise, moteur essentiel de la satisfaction clientèle. Afin de parvenir à atteindre les objectifs de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui s'articulent autour des quatre grands thèmes «Mode de vie et mode de travail durables», «Utilisation durable des ressources et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement», «Communication pour tous» et «Employeur responsable», Swisscom a défini, en 2012, des chiffres clés contraignants pour toutes les divisions de Suisse. Comme précédemment, le rapport de durabilité selon l'index GRI répond, cette année également, aux exigences du niveau A+. Des informations détaillées sur la réalisation des objectifs figurent au chapitre «Responsabilité d'entreprise» du présent rapport de gestion.

Adaptation de la structure d'entreprise – changement au sein de la direction

Swisscom a adapté sa structure de direction au 1^{er} janvier 2013, l'objectif étant de consolider la conduite de l'activité suisse et d'accroître l'efficacité du groupe. Depuis le 1^{er} janvier 2013, Urs Schaeppi assume la direction de Swisscom Suisse et, à ce titre, est subordonné directement au CEO Carsten Schlöter. Il conserve en parallèle sa fonction actuelle de responsable Grandes Entreprises à titre intérimaire. Carsten Schlöter continuera pour sa part d'encadrer étroitement les thèmes stratégiques importants de Swisscom Suisse en qualité de président du Conseil d'administration de cette entité. Au-delà des thèmes stratégiques de l'activité suisse, la Direction du groupe se concentrera à l'avenir davantage sur le développement de Swisscom IT Services, de Fastweb et des innovations. Les divisions Group Communications & Responsibility et Group Related Businesses, dont relèvent des activités de croissance dans les secteurs de la santé, de l'énergie et de la réseautique domestique, seront directement subordonnées au CEO, qui exercera également la présidence des conseils d'administration de Swisscom IT Services et de Fastweb. Le Conseil d'administration a

nommé Mario Rossi, qui jusqu'ici dirigeait la division Business Steering de Swisscom Suisse, au poste de responsable financier (CFO). Il remplace Ueli Dietiker, qui souhaite renoncer à cette fonction. Ueli Dietiker dirige maintenant Group Related Businesses et assumera d'autres mandats de conseil d'administration au sein de Swisscom. L'organe a nommé Andreas König au poste de CEO de Swisscom IT Services pour succéder à Eros Fregonas, qui a quitté Swisscom fin avril 2012. Le Conseil d'administration a par ailleurs nommé Jürgen Galler responsable de Group Strategy & Innovations et membre de la Direction du groupe Swisscom. Il succède à Daniel Ritz qui a quitté l'entreprise en janvier 2012.

Changement au Conseil d'administration

Barbara Frei, Country Manager ABB S.p.A., Sesto San Giovanni et Region Manager Mediterranean, a été nommée membre du Conseil d'administration lors de l'assemblée générale 2012. Elle succède à Othmar Vock, qui a siégé pendant sept ans au Conseil d'administration. Nous remercions très chaleureusement Othmar Vock pour le travail conséquent qu'il a effectué au Conseil d'administration, ainsi que pour ses activités au sein de divers comités et en tant que président du comité Révision.

Perspectives financières pour 2013

Pour 2013, Swisscom table sur un chiffre d'affaires stable de CHF 9,34 milliards (hors Fastweb). Elle prévoit également un recul de l'EBITDA qui, hors Fastweb, devrait s'établir à CHF 3,64 milliards. L'application d'une nouvelle norme à la présentation comptable de la prévoyance professionnelle entraînera une hausse de CHF 110 millions des coûts sans incidence sur les liquidités. Par ailleurs, l'augmentation continue du nombre des clients et des quantités se traduira par une élévation des coûts directs, relatifs notamment à l'acquisition de nouveaux clients et à l'achat de terminaux. Quant aux charges indirectes, elles augmenteront provisoirement en raison de l'entretien et de l'extension de l'infrastructure de réseau.

Un relèvement de CHF 1,75 milliard des investissements est attendu pour Swisscom (hors Fastweb) en 2013. De l'ordre de CHF 1,65 milliard en 2012, les investissements ont été inférieurs de CHF 50 millions aux estimations initiales pour cet exercice. L'entreprise s'attend donc à une légère accélération des investissements en 2013 afin de combler le retard.

Fastweb prévoit pour 2013 une évolution stable de son chiffre d'affaires en monnaie locale avant hubbing (EUR 1,6 milliard). L'EBITDA de Fastweb devrait être équivalent à celui de l'exercice précédent (EUR 500 millions). En raison du déploiement des réseaux à fibre optique en Italie, le montant des investissements devrait progresser pour s'établir à EUR 550 millions.

Pour l'ensemble du groupe, Swisscom table, au taux de change actuel de 1,23 CHF/EUR, sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA d'au moins CHF 4,25 milliards et sur des investissements de quelque CHF 2,4 milliards.

Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer, lors de l'assemblée générale, le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2013.

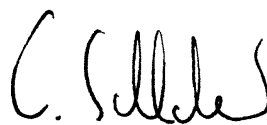
Remerciements

Exigeant, l'exercice 2012 a néanmoins été jalonné de beaux succès. Ce que nous avons accompli en 2012, 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
Swisscom SA



Carsten Schloter
CEO de Swisscom SA

Rapport financier

Swisscom ouvre
de nouveaux horizons.

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

Structure du rapport

Groupe Swisscom

| Pages 46–51

Swisscom Suisse

| Pages 53–55

Fastweb

| Pages 56–57

Autres

| Page 58

Environnement, stratégie et organisation

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

Activité

Profil d'entreprise

Swisscom occupe une position de leader dans le secteur des télécommunications en Suisse. Comptant parmi les principaux groupes du pays, elle figure au nombre des 20 principaux titres du marché des actions suisse. A l'étranger, Swisscom est essentiellement présente en Italie. Avec une part de 56,8% des actions émises, la Confédération suisse (Confédération) est l'actionnaire majoritaire de Swisscom et doit détenir, conformément à la loi en vigueur, la majorité du capital et des voix. La stratégie d'entreprise de Swisscom embrasse une vision à long terme et prend en compte les facteurs économiques, écologiques et sociaux. Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. Plus de 19 000 collaborateurs contribuent au succès de Swisscom grâce à leurs performances et à leur engagement. Par ailleurs, ils conçoivent en permanence de nouvelles solutions pour les clients et la société de l'information. Désireuse de satisfaire pleinement les besoins de la clientèle à l'avenir également, Swisscom investit massivement dans le développement de son infrastructure de réseau.

Swisscom concentre son activité principalement en Suisse, où elle a réalisé environ 80% de son chiffre d'affaires net en 2012. Elle propose à ses clients une gamme complète de produits et de services de télécommunication dans les domaines de la téléphonie fixe et mobile, du haut débit et de la télévision numérique. Swisscom est en outre active dans les domaines de l'externalisation informatique et de la gestion d'infrastructures de communication. Titulaire de la concession de service universel, Swisscom est aussi présente dans les régions du pays à faible densité de population pour garantir la desserte de services de base sur tout le territoire. Swisscom se mue de plus en plus en une entreprise multimédia au travers d'une grande diversité de produits. Les clients achètent leurs produits et services par le biais de nombreux canaux de distribution différents. Le public peut les tester dans les Swisscom Shops ou auprès de nombreux partenaires, et bénéficier d'un service de conseil complet. Sur le site Internet de Swisscom, il est possible d'obtenir des informations et de commander les produits et les services 24 heures sur 24.

 Voir sous
www.swisscom.ch

Volume de chiffre d'affaires net

Swisscom réalise en Suisse

80 % de son chiffre d'affaires

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

La marque Swisscom

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

Swisscom SA



Swisscom Suisse



Fastweb



Swisscom IT Services



Swisscom Participations



Autres



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

D'ailleurs, selon les enquêtes menées auprès des clients, Swisscom compte parmi les marques suisses les plus crédibles en Suisse. L'entreprise est perçue comme une marque alliant authenticité, grande qualité et fiabilité. La marque Swisscom est en outre fortement ancrée dans l'esprit des consommateurs et distance largement ses concurrents dans l'étude «Top of Mind», qui la place

en haut du classement. Au cours de l'exercice sous revue, la marque a, une fois de plus, affirmé sa force au plan national par rapport aux autres marques vedettes. Selon l'étude Interbrand (Best Swiss Brands 2012), la valeur de la marque atteint CHF 4,8 milliards. Swisscom pointe ainsi au sixième rang des marques suisses les plus cotées.

La qualité, la confiance et le service constituent les piliers traditionnels de la marque Swisscom. La nouvelle relation qui se noue tous les jours avec les clients ainsi que l'engagement en matière de développement durable, que Swisscom honore grâce à de nombreuses initiatives et activités, constituent autant de thèmes qui se sont glissés dans la communication et sont venus enrichir l'image de marque.

Infrastructure de réseau de Swisscom

Infrastructure de réseau en Suisse

La Suisse possède l'une des meilleures infrastructures d'information et de télécommunication au monde. D'après une étude de l'OCDE, la Suisse affiche le taux de pénétration le plus élevé en matière de haut débit (OECD Broadband Portal, juillet 2012). Dans le domaine de la télécommunication mobile, la quasi-totalité de la population bénéficie aujourd'hui de la technologie à large bande. Swisscom y est de loin le principal opérateur, tant dans le réseau fixe que mobile.

Le réseau fixe englobe deux niveaux: un réseau de raccordement et un réseau de liaison. Le réseau de raccordement regroupe plus de 1 500 centraux de raccordement et 3,4 millions de lignes de raccordement d'abonné jusqu'aux utilisateurs finaux. Il y a plusieurs années déjà, Swisscom a entrepris de développer son réseau fixe au moyen de lignes à fibre optique. Dans un premier temps, les centraux de raccordement ont été reliés entre eux, puis les câbles à fibre optique ont été tirés jusque dans les quartiers d'habitation. Les lignes de raccordement d'abonné consistent, pour l'essentiel, en une ligne de cuivre. Cette technologie permet à 91% des ménages et commerces de recevoir Swisscom TV, 84% d'entre eux bénéficiant même de la haute définition. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles commerciaux sont raccordés à la fibre optique depuis plusieurs années déjà. En automne 2008, Swisscom a commencé à connecter également les particuliers ainsi que les petites et moyennes entreprises au réseau à fibre optique (fibre to the home, FTTH). Fin 2012, quelque 552 000 logements et entreprises étaient raccordés au réseau FTTH. D'ici fin 2015, environ un million de logements et d'entreprises, soit un tiers des ménages suisses, devraient pouvoir disposer d'un raccordement à fibre optique. Par ailleurs, Swisscom prévoit de poursuivre l'extension du réseau à haut débit dans toute la Suisse, en tirant la fibre optique jusqu'au point de distribution (fibre to the street, FTTS). La plupart du temps, Swisscom réalise les travaux de raccordement FTTH en coopération avec un partenaire local. Il s'agit en règle générale d'une entreprise de distribution d'électricité.

Dans le domaine de la télécommunication mobile, Swisscom dispose d'une gamme de fréquences couvrant toutes les plages de fréquence les plus courantes, situées entre 800 et 2 600 MHz. Elle est ainsi en mesure d'utiliser les technologies GSM, UMTS et LTE à long terme, en fonction des besoins. Toutes les fréquences de téléphonie mobile ont fait l'objet d'une mise aux enchères en février 2012, ce qui a permis de les attribuer pour la première fois ou de les réattribuer jusqu'en 2028. Swisscom est parvenue à s'adjuger 42% de l'ensemble du spectre des fréquences de radio-communication mobile. Elle a équipé tous ses sites d'antennes de téléphonie mobile des technologies de deuxième ou troisième génération, telles que EDGE, UMTS ou HSPA/HSPA+. En 2012, Swisscom a par ailleurs été le premier opérateur mobile de Suisse à mettre en service sur le plan commercial le LTE, la technologie de quatrième génération. Le LTE permettra notamment de remplacer le réseau fixe dans les régions mal desservies. Le trafic de données sur le réseau mobile a progressé de 85% en 2012.

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

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

Par rapport à 2011, le volume des données a augmenté de

5 100 tb

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

Pour ce faire, elle a investi

1,63 milliard CHF

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

Infrastructure de réseau en Italie

L'infrastructure de réseau de Fastweb se compose d'un réseau à fibre optique tout IP d'une longueur de 33 000 kilomètres environ. Elle lui permet d'atteindre ainsi plus de la moitié de la population italienne, dont 10% (deux millions de foyers) dans les centres urbains par le biais de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH).

Fastweb entend maximiser l'avantage concurrentiel que représente sa propre infrastructure, augmenter sensiblement sa couverture réseau et accroître sa rentabilité. D'ici fin 2016, l'entreprise investira quelque EUR 400 millions dans l'extension du réseau à fibre optique, dans le cadre d'une coopération avec Telecom Italia. Fastweb mise sur le développement de la fibre optique jusqu'au point de distribution (fibre to the street, FTTS) pour proposer, d'ici là, un raccordement Internet à très haut débit à environ 20% des ménages italiens. A la faveur d'un accord MVNO conclu avec un autre opérateur mobile, elle propose également des offres de téléphonie mobile.

Conditions-cadres

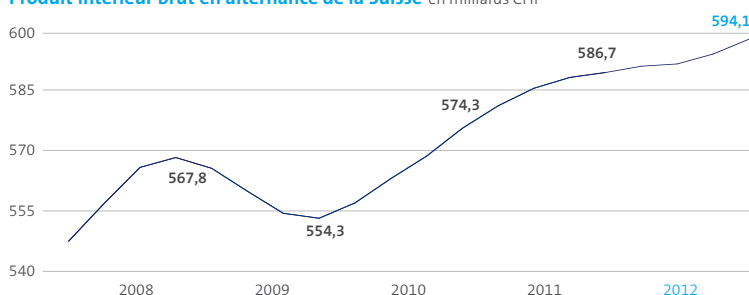
Environnement macroéconomique

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

Conjoncture

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

Produit intérieur brut en alternance de la Suisse en milliards CHF

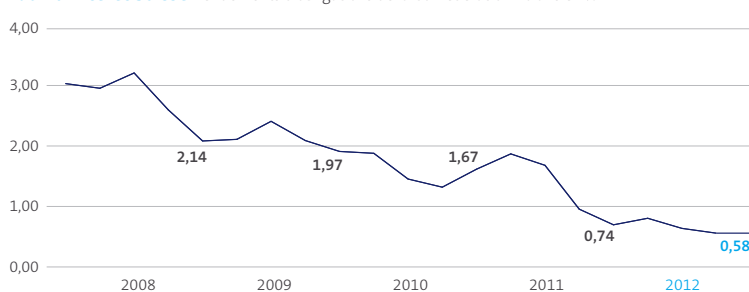


En Suisse, le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de quelque 1% en 2012. Etant donné que l'économie suisse, petite et ouverte, ne peut pas être dissociée de l'évolution économique mondiale, les prévisions ont été revues à la baisse. Les chiffres d'affaires de Swisscom relatifs aux raccordements fixes,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

Taux d'intérêt

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

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



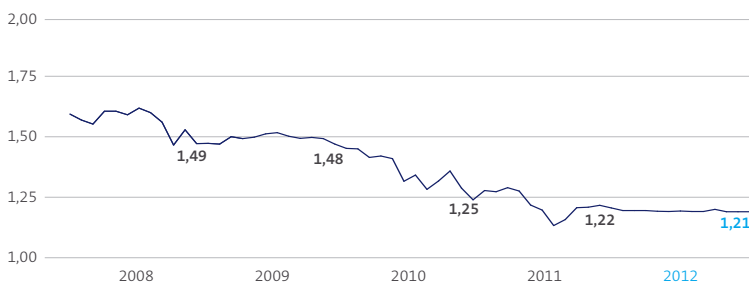
Swisscom profite de ces faibles taux d'intérêt pour le financement de ses emprunts. Les taux d'intérêt moyens sur les engagements financiers s'élèvent à environ 2,5% et la durée résiduelle moyenne est de quatre années environ.

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

Changes

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

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



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

Les passifs financiers dus sont libellés presque exclusivement en francs suisses. La conversion de devises de sociétés du groupe étrangères, notamment de Fastweb en Italie, influe sur la représentation du patrimoine et de la performance dans les comptes consolidés. Comptabilisées dans les capitaux propres du groupe, les différences cumulées découlant de la conversion de monnaies étrangères en provenance de filiales étrangères sont restées stables en 2012, s'élevant à environ CHF 2,0 milliards (avant déduction des effets fiscaux).

Marché des capitaux

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

Environnement légal et réglementaire

Cadre juridique pour Swisscom

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

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

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

 Voir sous
[www.admin.ch/
dokumentation](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. Les services d'accès spécifiés dans la loi doivent être proposés à des conditions réglementées et en particulier à des prix déterminés par les coûts. Outre l'accès au réseau, la loi sur les télécommunications vise à garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays. Le Conseil fédéral détermine périodiquement l'étendue des prestations ainsi que les directives en matière de qualité et de prix. La concession de service universel attribuée en 2007 par la Commission fédérale de la communication (ComCom) court jusqu'en 2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication.

 Voir sous
[www.admin.ch/
dokumentation](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 proscriit 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 également négociés à la SIX Swiss Exchange. En conséquence, elle est soumise à la législation et à la réglementation suisses sur les Bourses. L'entreprise doit notamment se conformer aux prescriptions en matière d'information financière et d'établissement des rapports financiers ainsi qu'aux prescriptions en matière de publicité ad hoc. Elle est par ailleurs tenue de publier les transactions de titres Swisscom réalisées par les membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe. Toute participation dans Swisscom doit également être mentionnée si celle-ci dépasse certaines limites, descend en dessous de ces limites ou les atteint.

Evolution réglementaire en Suisse en 2012

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

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

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

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

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

Evaluation du marché des télécommunications

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

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

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

Itinérance

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

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

Différences réglementaires par rapport à l'Union européenne

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

Environnement légal et réglementaire en Italie

Conditions-cadres juridiques pour Fastweb

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

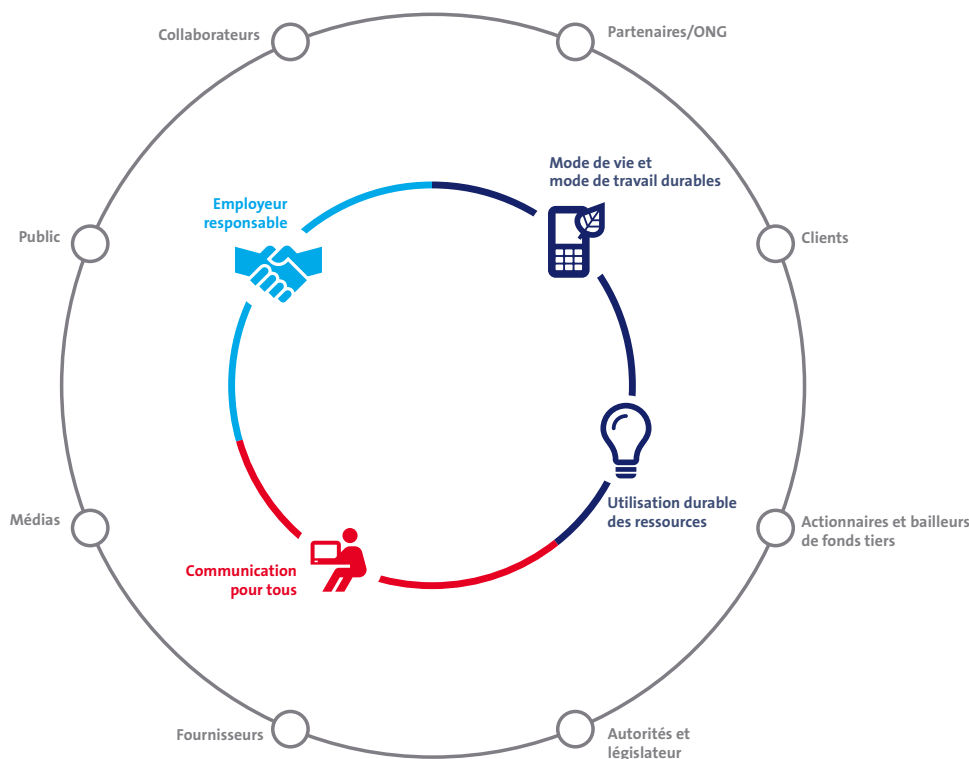
Evolution réglementaire en Italie en 2012

Les tarifs relatifs aux raccordements d'abonné dégroupés et les prix de terminaison dans le domaine de la communication mobile, qui avaient été décidés en 2010 et 2011 par l'AGCOM, sont entrés en vigueur en 2012. Par conséquent, le prix mensuel pour le raccordement d'abonné dégroupé a augmenté, passant à EUR 9,28 tandis que le prix de terminaison dans le domaine de la téléphonie mobile a baissé le 1^{er} juillet 2012 pour s'établir à EUR/cent 2,50 la minute. D'ici juillet 2013, le prix de terminaison tombera progressivement à EUR/cent 0,98 la minute.

En 2012, l'AGCOM a publié un modèle de calcul des prix de terminaison sur le réseau fixe reposant sur la technologie IP. Ce modèle concerne tous les exploitants de réseaux fixes et prévoit une réduction continue des prix qui, d'EUR/cent 0,22 la minute aujourd'hui, passeront à EUR/cent 0,04 la minute en l'espace de trois ans.

Environnement durable

Dialogue avec les parties prenantes et thèmes stratégiques



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

Clients

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

Actionnaires et bailleurs de fonds tiers

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

Autorités

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

Législateur

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

Fournisseurs

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

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

Médias

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

Collaborateurs

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

Partenaires et ONG

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

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

Caractère significatif / matrice d'importance

La matrice d'importance regroupe les thèmes essentiels pour Swisscom et les parties prenantes de l'entreprise. Ceux-ci sont traités dans le cadre des quatre points-clés stratégiques liés à la responsabilité d'entreprise de Swisscom. La matrice englobe en outre d'autres thèmes importants ayant une influence sur la stratégie d'entreprise de Swisscom.

Swisscom suit avec une grande attention les points présentés dans la matrice d'importance et leur accorde des priorités différentes. Les thèmes situés dans la partie supérieure droite ont la priorité absolue; ils sont de la plus haute importance tant pour Swisscom que pour ses parties prenantes. D'autres thèmes comme le bruit, la protection des eaux, la protection des espèces, la violence et l'accroissement de la population sont certes importants sur les plans social et écologique, mais ne sont pas au cœur des activités de Swisscom.

Les thèmes peuvent également être classés en fonction de leur importance pour la stratégie d'entreprise de Swisscom ou des requêtes des parties prenantes. Selon leur importance ou leur étendue, ils sont contrôlés et suivis en interne par les services spécialisés ou les services qui font office d'interlocuteurs pour les parties prenantes. De plus, divers organes comme les directions de divisions, la Direction de Swisscom Suisse ou la Direction du groupe discutent des thèmes en question. Lorsque cela s'impose, ils peuvent adopter des mesures adéquates.

Les thèmes sont classés par ordre alphabétique dans chaque quadrant.

Matrice d'importance Swisscom 2012

Caractère significatif pour les parties prenantes	très important	<ul style="list-style-type: none"> Protection de la jeunesse dans les médias Santé et sécurité au travail Service universel Sponsoring/partenariats 	<ul style="list-style-type: none"> Consommation d'énergie et émissions de CO₂ (efficacité de l'infrastructure) Environnement légal et réglementaire Gouvernement d'entreprise/conformité Investitions et infrastructure réseau Marche des affaires (chiffre d'affaires et EBITDA) Patrimoine et situation financière Politique de distribution et évolution du cours de l'action Protection des données Relations avec les représentants du personnel et syndicats Satisfaction des clients Technologies de communication à faible rayonnement
	important	<ul style="list-style-type: none"> Corporate volunteering Diversity et age management Promotion de start-ups/social entrepreneurship Thèmes écologiques dans l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation professionnelle et continue Innovation et développement Offres respectueuses de l'environnement (produits et services) Promotion de la compétence en matière de médias Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement
		important	très important

Caractère significatif pour Swisscom

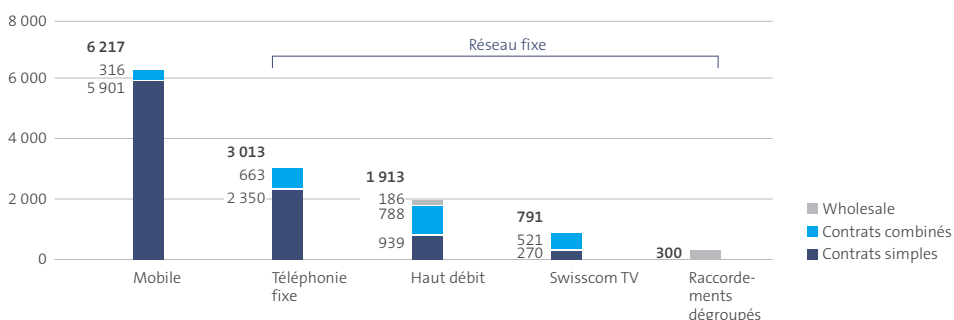
- Rapport financier
- Gouvernement d'entreprise
- Responsabilité d'entreprise/annexe

Développement du marché des services de télécommunication et des services informatiques

Marché suisse des télécommunications

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

Raccordements de Swisscom Suisse en milliers



Marché du réseau fixe

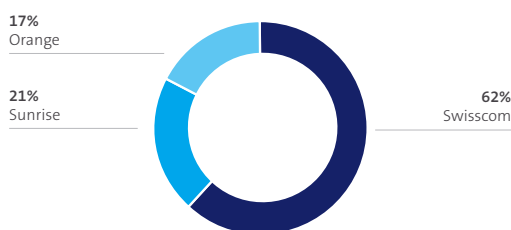
La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux de télévision par câble. Les parts de marché ont peu évolué ces dernières années. Swisscom domine le marché avec 67% des parts; de son côté, Sunrise en détient près de 13%. L'expansion de la téléphonie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

Marché de la téléphonie mobile

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

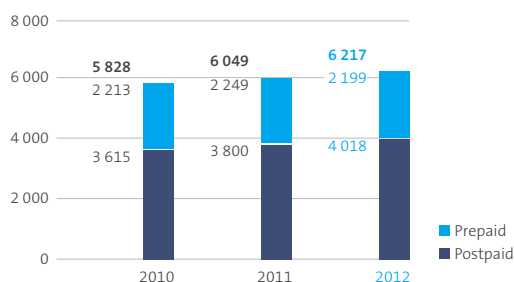
des smartphones, les possibilités techniques ne cessent de se multiplier. Aujourd'hui, toujours plus de clients accèdent à Internet, à leur boîte de messagerie et à leurs données lorsqu'ils sont en déplacement. Avec l'introduction des tarifs infinity, Swisscom opère un changement de paradigme qui tient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

Parts de marché téléphonie mobile en Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom raccords mobiles en milliers

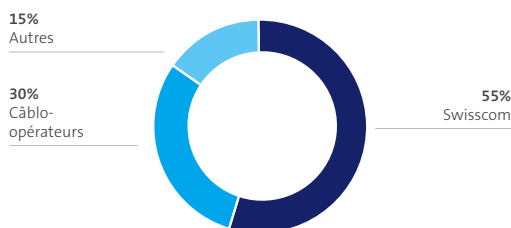


En 2012, Swisscom a maintenu sa part de marché à 62%. La part de clients Postpaid en Suisse atteint quelque 65%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des services de téléphonie mobile ont continué de baisser en 2012, à l'instar des années précédentes. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre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

Marché du haut débit

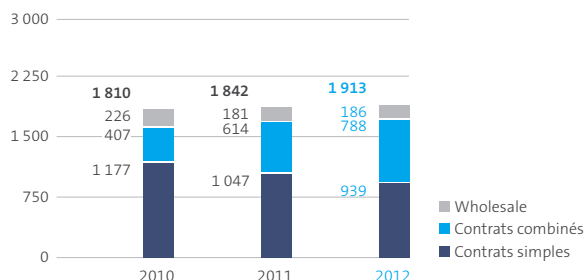
Les technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL sur le réseau téléphonique et les réseaux de télévision par câble. Fin 2012, le nombre de raccords à haut débit du segment Retail s'élevait à 3,1 millions en Suisse, ce qui correspond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

Parts de marché raccords à haut débit* en %



* Estimation Swisscom

Swisscom raccords à haut débit en milliers



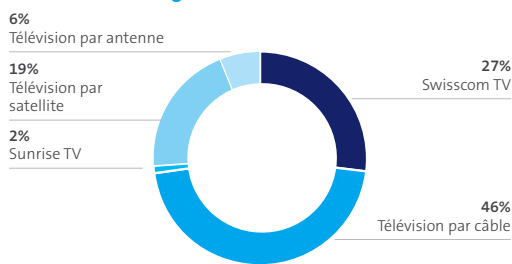
La croissance du marché des raccords à haut débit ralentit d'année en année. En 2012, le nombre des raccords à haut débit a augmenté de 5,0% alors que, l'année précédente, la croissance s'élevait encore à 5,8%. Au cours des exercices précédents, le nombre de raccords à haut débit DSL basés sur le réseau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

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

Marché de la télévision numérique

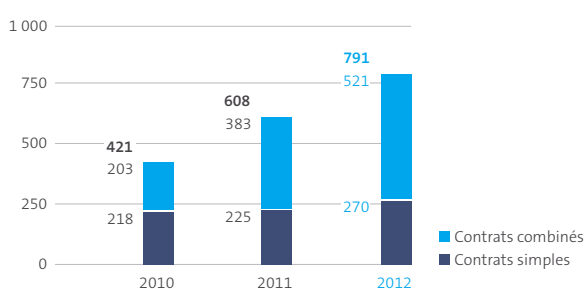
La télévision numérique est en pleine expansion et sa pénétration du marché ne cesse d'augmenter. Le potentiel est élevé: 1,5 million de clients disposant de la télévision analogique sont susceptibles, à l'avenir, d'opter pour la télévision numérique. En Suisse, les principaux modes de diffusion de la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

Parts de marché Digital TV Suisse* en %



* Estimation Swisscom

Clients Swisscom TV en milliers

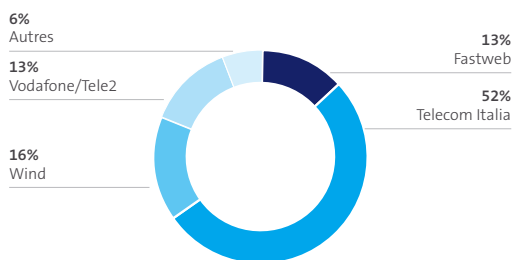


Ces dernières années, Swisscom n'a cessé d'étendre sa part de marché grâce à sa propre offre de télévision numérique Swisscom TV, détenant fin 2012 une part de marché de 27% (exercice précédent: 26%). Avec 183 000 nouveaux clients, sa clientèle a connu une progression très élevée en 2012, à l'image des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

Marché italien du haut débit

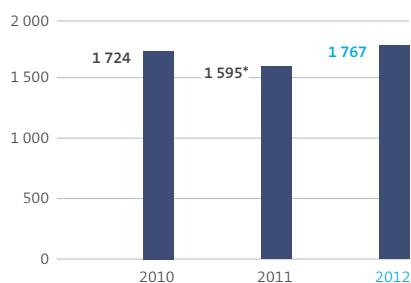
Avec un volume de chiffre d'affaires de l'ordre d'EUR 14 milliards, le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Contrairement à la plupart des autres pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence entre les opérateurs DSL et les câblo-opérateurs. Le taux de pénétration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

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



* Estimation Swisscom

Fastweb raccords à haut débit en milliers



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

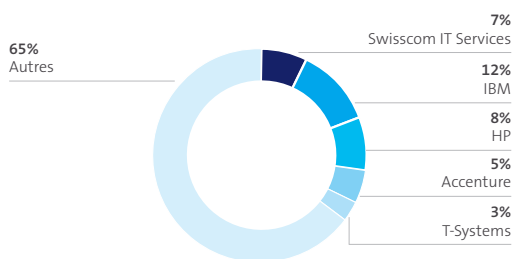
Avec une part de marché de 52% (exercice précédent: 51%) pour les raccords à haut débit, Telecom Italia occupe la première place. Fastweb détient 13% (exercice précédent: 13%) du marché. Trois acteurs intégrés dominent le marché: Telecom Italia, Vodafone et Wind. Leur situation économique leur permet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

Marché suisse des services informatiques

En 2012, le marché des services informatiques a permis de dégager un chiffre d'affaires de quelque CHF 6,6 milliards. Swisscom estime que le volume total du marché avoisinera les CHF 7,3 milliards à l'horizon 2015. Les perspectives de croissance ont été légèrement revues à la baisse. La croissance s'accélère dans le domaine des services Cloud ou se fait sous forme d'offshoring et de nearshoring, dans le cadre de prestations hors de Suisse.

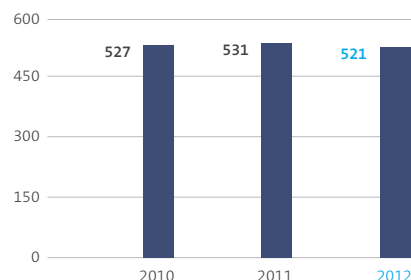
Les prestataires internationaux proposant des prestations à la demande (Cloud Computing) et un service depuis des pays à bas salaires (Offshoring) rendent la concurrence plus intense et renforcent la pression sur les prix pour les fournisseurs suisses de services informatiques. Dans le domaine SAP, les services mobiles, Business Intelligence et les solutions SAP destinées aux petits clients présentent des possibilités de croissance. S'agissant des activités d'externalisation, Swisscom IT Services s'attend à ce que les prestations liées aux serveurs et aux solutions de stockage (Storage) soient de plus en plus souvent fournies par le biais d'un service Cloud standardisé. Dans le secteur Workplace Management, le recours à des appareils utilisés par la clientèle privée (les tablettes, par exemple) et le transfert des fonctionnalités vers des centres de calcul centralisés (services Cloud) apportent leur lot de changements.

Parts de marché des services IT en Suisse* en %



* Estimation Swisscom

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



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

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

Structure du groupe et organisation

Structure de direction en 2012

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

Structure du groupe

Avec ses filiales et ses quatre divisions Finances & Controlling du groupe (Group Business Steering à compter de 2013), Stratégie & Business Development du groupe (Group Strategy & Innovation à compter de 2013), Communication d'entreprise (Group Communication & Responsibility à compter de 2013) et Ressources humaines du groupe, Swisscom SA forme le groupe Swisscom. Les actions de Swisscom SA sont cotées à la SIX Swiss Exchange à Zurich. Elles sont également négociées hors Bourse (marché de gré à gré) sous forme d'American Depositary Receipts (ADR) de niveau 1. Au 31 décembre 2012, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,8% des actions émises.

Dans les comptes consolidés de Swisscom arrêtés au 31 décembre 2012, 22 filiales suisses (exercice précédent: 27) et 32 filiales étrangères (exercice précédent: 31) sont consolidées intégralement. Par ailleurs, neuf entreprises associées (exercice précédent: dix) sont comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a racheté Datasport SA et Treufida GmbH, et repris une participation minoritaire dans Metroweb S.p.A. en Italie. Athon SA a été vendue en 2012. Webcall GmbH et Asept SA ont fusionné, tout comme Hospitality Services Plus SA, Curabill SA et Evita SA avec Swisscom (Suisse) SA et Swisscom IT Services Enterprise Solutions SA, Swisscom IT Services Finance SA et Swisscom IT Services Workplace SA avec Swisscom IT Services SA.

Swisscom SA détient des participations directes dans Swisscom (Suisse) SA, Swisscom IT Services SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA. Fastweb S.p.A. (Fastweb) est détenue de manière indirecte par Swisscom (Suisse) SA et par des filiales mères en Belgique et en Italie. Bien qu'elle ne constitue pas une entité juridique, Swisscom Participations (Group Related Business à compter de 2013) est responsable de la gestion d'un portefeuille de différentes petites et moyennes entreprises. Swisscom et PubliGroupe détiennent des participations croisées à hauteur de 49% chacune dans LTV Pages Jaunes SA et Swisscom Directories SA.

Modification de la structure de direction au 1^{er} janvier 2013

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

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 Suisse ¹	Fastweb	Swisscom IT Services (SIS)	Swisscom Participations	Autres secteurs opérationnels	Group Headquarters
	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom (Suisse) SA > Swisscom Directories SA > local.ch SA > Wingo SA > Axept SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Fastweb S.p.A. > Fastweb Wholesale S.r.l. > e.BisMedia S.p.A. 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom IT Services SA² > SIS Finance Custom Solutions SA > SIS Sourcing SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Alphapay SA > Billag SA > cablex SA > Sicap SA³ > Swisscom Broadcast SA > Swisscom Energy Solutions SA > Swisscom Event & Media Solutions SA > Swisscom Immeubles SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Hospitality Services⁴ > Venturing Participations⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> > Swisscom SA > Worklink AG > Swisscom Belgium N.V. > Swisscom Re SA > Swisscom Italia S.r.l.
Sociétés associées						
	<ul style="list-style-type: none"> > CT Cinetrade SA > LTV Pages Jaunes SA > Belgacom International Carrier SA 	<ul style="list-style-type: none"> > Metroweb S.p.A. 		<ul style="list-style-type: none"> > Medgate Holding AG 	<ul style="list-style-type: none"> > Venturing Participations 	

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

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

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

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

⁵ Venturing Participations englobe Mona Lisa Capital SA.

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

Valeurs fondamentales

Swisscom – nous ouvrons de nouvelles perspectives

Notre promesse

En tant que compagnon de confiance dans l'univers numérique, nous permettons à nos clients

- > de s'y sentir bien et en sécurité,
- > de s'y retrouver rapidement et simplement,
- > d'y vivre d'y accomplir des choses extraordinaires.

Nos rôles stratégiques

Infrastructure TIC la plus stable et la plus fiable

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

Leader dans la gestion des identités, des données et de la sécurité

Nous sommes réputés pour la sécurité avec laquelle nous traitons les données numériques et les identités virtuelles.

Chez nous, les clients sont bien protégés.

Interaction personnalisée, proactive et créatrice de valeur avec les clients

Nous proposons à nos clients des produits et des services taillés sur mesure, qui leur simplifient et enrichissent la vie. Nous sommes là où nos clients ont besoin de nous.

Leader en matière de responsabilité d'entreprise

Nous travaillons toujours et partout avec un sens aigu des responsabilités et prenons tout particulièrement soin de notre environnement, de notre société et de la Suisse.

Nos objectifs

Gagner les cœurs

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

Simplifier les choses

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

Construire l'avenir

Nous cherchons à promouvoir les innovations synonymes de valeur ajoutée pour nos clients et de contribution de valeur pour Swisscom.

Nous réunissons les meilleures idées et faisons avancer les projets porteurs.

Nos principes

Résolument engagé en faveur de la clientèle

Nous surprenons nos clients et suscitons enthousiasme et satisfaction en offrant le meilleur service.

Passionné par ce que je fais

Nous façonnons avec énergie et engagement un environnement de travail à même de susciter l'inspiration.

Dialogue et collaboration

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

Concentration sur l'essentiel

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

Stratégie d'entreprise

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

Swisscom applique à cet effet une stratégie reposant sur trois piliers: «maximiser», «élargir» et «développer».

Maximiser

Renforcer la position concurrentielle dans l'activité principale en Suisse

Élargir

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

Développer

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

1. Maximiser l'activité principale actuelle

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

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

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

2. Elargir l'activité principale actuelle

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

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

3. Se développer en dehors de l'activité principale

S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de son activité principale actuelle en Suisse. Afin de croître dans les nouveaux domaines d'activité, Swisscom s'attache à développer de nouveaux services d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur, qui s'allonge. Le développement et le renforcement de Fastweb constituent la priorité absolue pour les activités existantes.

Avec la reprise de Fastweb en 2007, Swisscom a fait son entrée sur le marché italien du haut débit. Propriétaire unique de Fastweb depuis mars 2011, Swisscom a gagné en flexibilité stratégique et opérationnelle grâce à cette acquisition à 100%. Fin 2011, le plan d'affaires a dû être ajusté en raison de la situation économique difficile et des perspectives de croissance moroses en Italie. Fastweb entend croître et être rentable en s'appuyant sur sa propre infrastructure à fibre optique moderne, un positionnement solide dans le segment de la clientèle commerciale, une offre de services novatrice, des compétences de premier ordre en termes de gestion de projet et d'intégration et, enfin, grâce à une satisfaction élevée de ses clients. Afin de renforcer sa compétitivité, Fastweb continuera d'investir ces prochaines années dans l'extension du réseau à fibre optique. Par ailleurs, une gestion stricte des coûts doit lui permettre d'améliorer son cash flow.

Pour des raisons stratégiques, les prises de participation de grande ampleur sont limitées aux deux marchés clés de la Suisse et de l'Italie. En parallèle, Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de participations existantes telles que Swisscom Hospitality Services, une entreprise qui fournit des services d'accès et de télévision à différentes chaînes hôtelières ainsi qu'à leurs hôtes. De nouvelles prestations, à l'image des Managed Network Services, doivent lui per-

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

Pilotage de l'entreprise axé sur la valeur

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

Valeur globale de l'entreprise

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

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

Compte de création de valeur

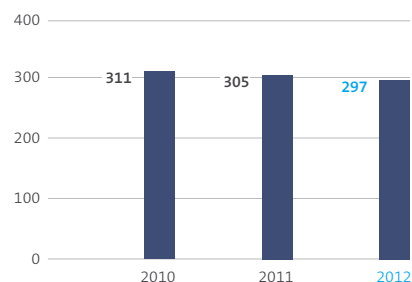
La création de valeur réalisée correspond au chiffre d'affaires diminué des prestations préalables telles que les achats de biens et de services, les autres charges d'exploitation et les amortissements. Les charges de personnel ne sont pas présentées comme des prestations préalables mais comme une utilisation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

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

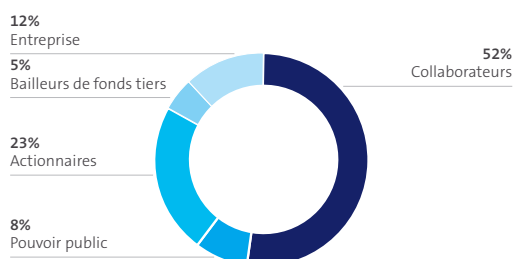
La création de valeur opérationnelle a atteint environ CHF 5,0 milliards en 2012, ce qui représente une baisse de 3,5% par rapport à l'exercice précédent. En Suisse, la création de valeur a diminué de 2,7% à CHF 4 877 millions. Elle a reculé de CHF 49 millions à CHF 135 millions pour les activités à l'étranger. La création de valeur opérationnelle en Suisse atteint 52,6% par rapport au chiffre d'affaires net (exercice précédent: 54,2%).

Les quelque 16 300 collaborateurs de Swisscom sont à l'origine d'une part importante des activités de création de valeur dans le pays. Par rapport à 2011, la création de valeur opérationnelle a fléchi de 2,6% à CHF 297 000 par équivalent plein temps (exercice précédent: CHF 305 000). Le rapport entre les frais de personnel et la création de valeur en Suisse est passé de 44,2% à 47,4%.

Swisscom création de valeur par collaborateur en Suisse en milliers CHF



Répartition de la création de valeur en %



Marché des capitaux

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

Action Swisscom

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

Structure de l'actionariat

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

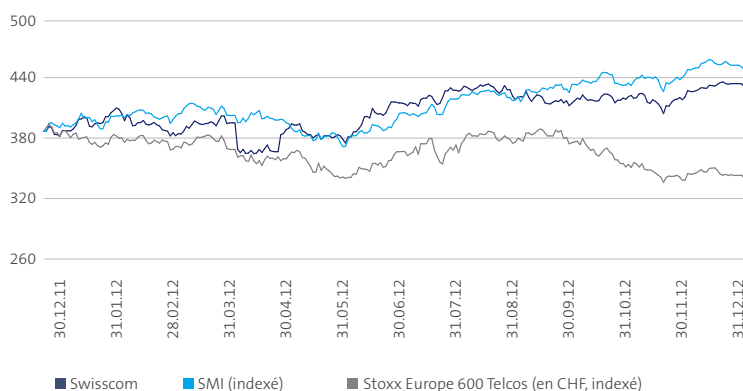
Au 31 décembre 2012, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (Confédération), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,8% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix. Au 31 décembre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

Lieux de négoce

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

Evolution du cours de l'action en 2012

Evolution du cours de l'action 2012 en CHF



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

Rendement de l'action en 2012

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

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

Indicateurs de l'action Swisscom

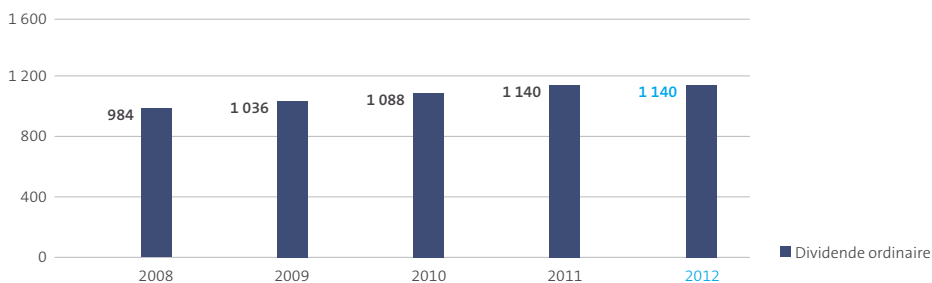
		2008	2009	2010	2011	2012
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre d'actions émises à la clôture de l'exercice	en milliers	53 441	51 802	51 802	51 802	51 802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions CHF	17 587	20 491	21 296	18 436	20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

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

Distribution aux actionnaires

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

Remboursements en millions CHF



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

Recommandations des analystes

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

Emprunts

Notation de crédit et financement

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

En 2012 également, sa solide assise financière lui a valu un accès illimité au marché monétaire et au marché des capitaux. En l'espace d'un an, la dette nette a été réduite de CHF 0,2 milliard à CHF 8,1 milliards, ce qui correspond à un ratio dette nette/EBITDA de 1,8. Environ 90% des passifs financiers ont une durée résiduelle supérieure à un an. Au 31 décembre 2012, les passifs financiers arrivant à échéance dans un délai d'un an se chiffraient à CHF 0,9 milliard.

Dialogue continu avec le marché des capitaux

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

Calendrier financier

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

Collaborateurs

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

Effectif

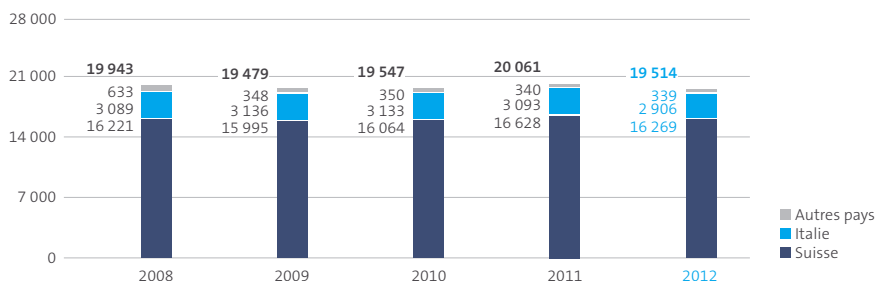
Fin 2012, Swisscom employait 19 514 collaborateurs à plein temps, dont 16 269 en Suisse, ce qui correspond à 83,4% de l'effectif total (exercice précédent: 82,9%). Par ailleurs, l'entreprise forme 907 apprentis. Le nombre de collaborateurs à plein temps se répartit entre les différents secteurs de la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

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

Le nombre de collaborateurs a diminué de 547 ou 2,7% à 19 514 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent. Le recul de l'effectif est dû à des gains d'efficacité et à l'externalisation du personnel de Fastweb. Il a été en partie compensé par l'intégration de collaborateurs externes, des acquisitions d'entreprises et les besoins accrus en ressources, qui ont été affectées à l'infrastructure de télécommunication.

Quelque 0,4% des collaborateurs en Suisse (exercice précédent: 0,3%) étaient liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part de collaborateurs à temps partiel s'élevait à 13,7% (exercice précédent: 13,4%), ce qui représente 16 postes à plein temps en plus par rapport à 2011. En Suisse, les départs volontaires ont atteint 6,3% de l'effectif (exercice précédent: 6,0%).

Evolution de l'effectif en équivalants plein-temps



Charges de personnel

En millions CHF

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

Voir rapport
page 49

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

Principes relatifs au droit du travail

Introduction

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

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

Représentants du personnel et syndicats

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

Convention collective de travail

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

Modèles de temps de travail

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

Plan social

Le plan social de Swisscom règle les prestations accordées aux collaborateurs soumis à la CCT et concernés par une suppression de poste. La responsabilité de la mise en œuvre du plan social a été confiée à Worklink AG. Filiale à 100% de Swisscom, Worklink ouvre de nouvelles perspectives aux collaborateurs touchés par des suppressions de postes. Elle les conseille et les assiste dans leur recherche d'un emploi hors du groupe ou leur procure des engagements temporaires au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Le taux de réussite est élevé: en 2012, 48,5% des collaborateurs concernés par ces mesures ont retrouvé un emploi avant la mise en œuvre du plan social.

Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose en outre des programmes d'occupation spécifiques (par exemple retraite partielle progressive ou engagements temporaires dans des domaines d'activité similaires) aux collaborateurs plus âgés qui sont touchés par des modifications du profil d'exigences professionnelles ou par des suppressions de postes. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), le concept de prévoyance assure un soutien financier par le biais d'une rente AVS transitoire. Le nouveau plan social, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2013, continue de proposer de très bonnes prestations en cas de suppressions de postes. Par ailleurs, il souligne davantage l'importance des mesures de formation continue pour améliorer la compétitivité des collaborateurs sur le marché du travail.

Rémunération des collaborateurs

Système salarial

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

 Voir rapport
page 138

Salaire minimal

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

Revue des salaires

En novembre 2011, Swisscom et les partenaires sociaux ont conclu un nouvel accord portant sur la revue des salaires 2012 et 2013. En 2012, la masse salariale de Swisscom (sans Swisscom IT Services) a ainsi progressé de 1,2% en Suisse. Les collaborateurs soumis à la CCT ont bénéficié d'une augmentation générale de 0,8% de leur salaire. Les 0,4% restants ont servi à des adaptations individuelles tenant compte de la prestation et du niveau de salaire. La rémunération des cadres a été adaptée à raison de 1,1% au total. En 2013, Swisscom (sans Swisscom IT Services) augmentera à nouveau de 1,2% la masse salariale des collaborateurs soumis à la CCT. Sur ce pourcentage, 0,8% sera dédié aux augmentations générales et 0,4% aux augmentations individuelles.

Une convention séparée a été conclue pour Swisscom IT Services. Cette dernière tient compte du marché et de la situation concurrentielle propres au secteur de l'informatique. Aussi, Swisscom IT Services n'a pas accordé d'augmentation de salaire en 2012. En 2013, les collaborateurs soumis à la CCT bénéficieront d'une hausse générale des salaires de 0,8%.

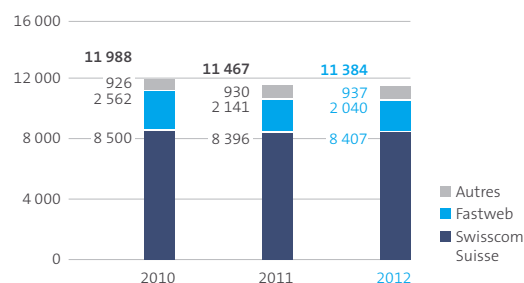
Marche des affaires du groupe

Principaux indicateurs financiers

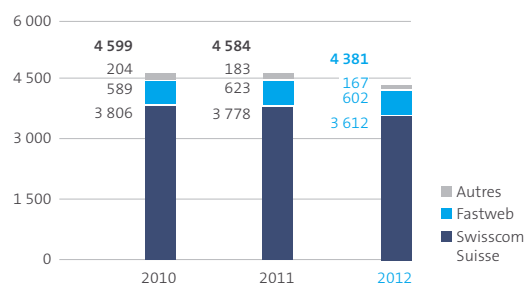
En millions CHF ou selon indication

	2012	2011	Variation
Chiffre d'affaires net	11 384	11 467	-0,7%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 381	4 584	-4,4%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	38,5	40,0	
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	2 431	2 681	-9,3%
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 431	1 126	115,9%
Bénéfice net	1 762	694	153,9%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 755	683	157,0%
Bénéfice par action (en CHF)	33,88	13,19	157,0%
Operating free cash flow	1 882	2 068	-9,0%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	2 529	2 095	20,7%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 071	8 309	-2,9%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	19 514	20 061	-2,7%

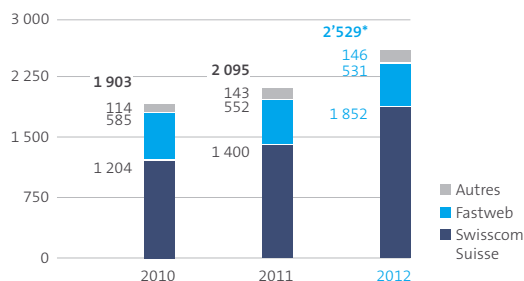
Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution de l'EBITDA en millions CHF

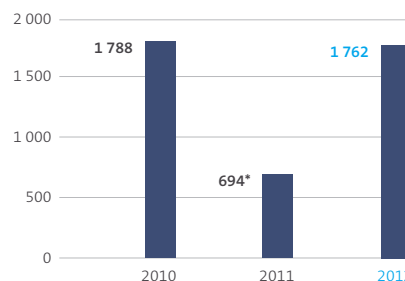


Evolution des investissements en millions CHF



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

Evolution du bénéfice net en millions CHF



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

Résumé

Le chiffre d'affaires net de Swisscom, qui s'établit à CHF 11 384 millions, a fléchi de CHF 83 millions ou 0,7%. Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a reculé de CHF 203 millions ou 4,4% à CHF 4 381 millions. Sur une base comparable et à taux de change constant, le chiffre d'affaires a progressé de 0,3% tandis que l'EBITDA s'est contracté de 0,6% par rapport à l'exercice précédent. La hausse du bénéfice net de CHF 1 068 millions à CHF 1 762 millions est notamment due à la correction exceptionnelle de la valeur comptable de Fastweb l'exercice précédent. Cette correction de valeur a, pour ce même exercice, amputé le bénéfice net d'environ CHF 1,2 milliard. Le Conseil d'administration proposera à la prochaine Assemblée générale le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action, ce qui correspond à une somme globale de CHF 1 140 millions et, sur la base du cours en vigueur à la fin de l'exercice 2012, à un rendement du dividende de 5,6%.

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

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

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

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

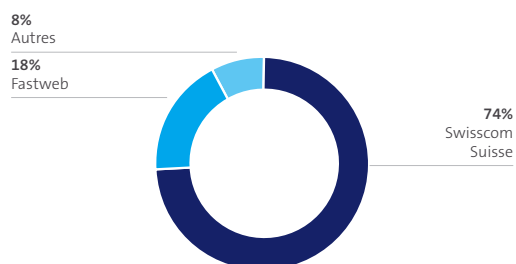
Performance

Compte de profits et pertes

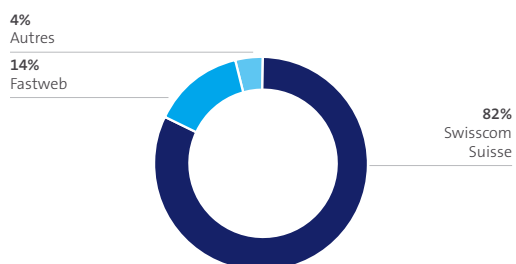
En millions CHF ou selon indication

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

Parts des secteurs opérationnels du chiffre d'affaires en %



Parts des secteurs opérationnels dans l'EBITDA en %



Chiffre d'affaires net

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

Achats de biens et services

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

Charges de personnel

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

Autres charges d'exploitation

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

Propres prestations activées et autres produits

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

Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

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

Amortissements

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

Dépréciation du goodwill

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

Résultat financier net

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

Sociétés associées

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

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

En 2012, le chiffre d'affaires atteint

11,4 milliards CHF

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

4,4 milliards CHF

Charge d'impôt sur le résultat

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

Bénéfice net et bénéfice par action

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

Influence des variations des taux de change

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

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

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

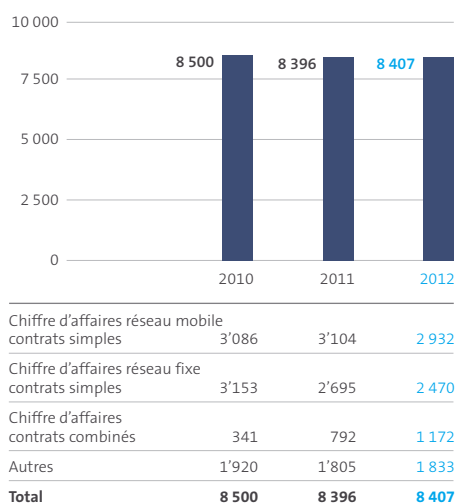
Evolution en %	Change en CHF	Variation au cours de change constants
Chiffre d'affaires net	-0,7%	-0,3%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	-4,4%	-4,0%
Operating free cash flow	-9,0%	-9,0%

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

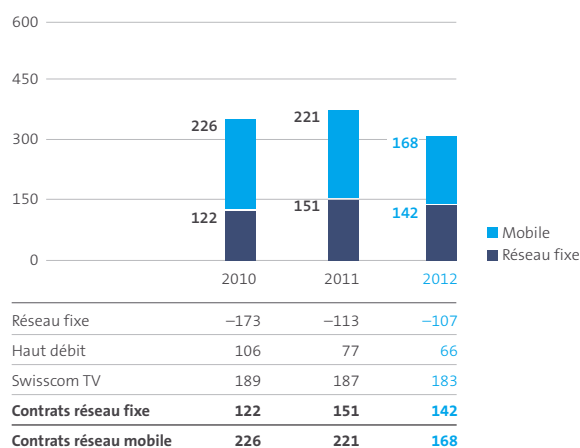
Marche des affaires des secteurs opérationnels

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

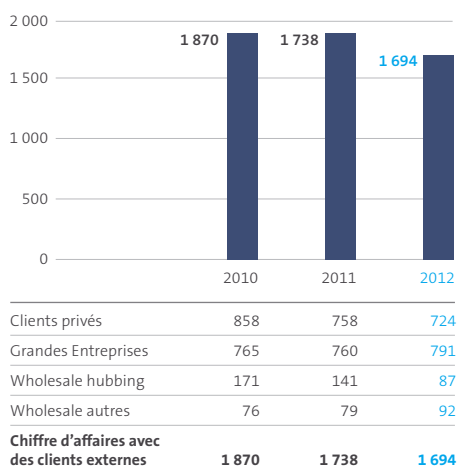
Evolution du chiffre d'affaires avec des clients externes de Swisscom Suisse en millions CHF



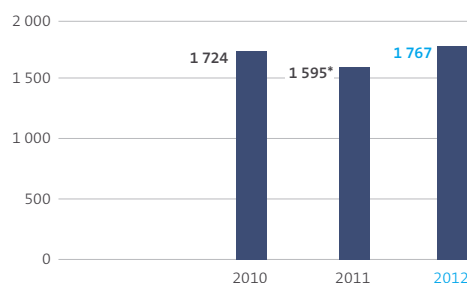
Variation des contrats clients Retail de Swisscom Suisse en milliers



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

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

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

Swisscom Suisse/chiffre d'affaires net

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

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

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

Swisscom Suisse/charges d'exploitation et résultat sectoriel

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

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

Fin 2012, les nouveaux abonnements
forfaitaires avaient déjà conquis

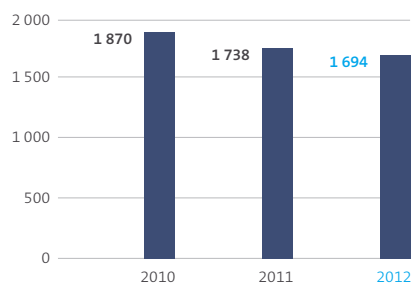
889 000 clients

Fastweb

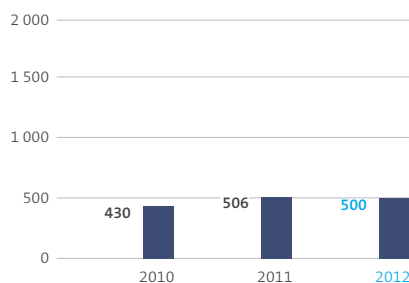
En millions EUR ou selon indication

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

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions EUR



Evolution d'EBITDA en millions EUR



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

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

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

Au troisième trimestre 2012, Fastweb et les autorités italiennes sont parvenus à un accord dans le cadre de la procédure concernant la TVA et des contrôles fiscaux. Fastweb a mis fin à toutes les prétentions en versant un montant d'EUR 74 millions. Les provisions et passifs constitués pour les impôts sur le résultat coïncident avec les coûts résultant de l'arrangement. La fin de la procédure a permis de débloquer le remboursement à Fastweb des actifs de TVA et d'impôts sur le résultat à hauteur d'EUR 117 millions, jusqu'alors immobilisés par les autorités italiennes. Fin 2012, Fastweb avait perçu EUR 57 millions au titre de remboursements d'avoirs fiscaux.

Dans les états financiers consolidés de Swisscom, la faiblesse de l'euro a eu un effet négatif sur le chiffre d'affaires et sur le résultat sectoriel avant amortissements. Le taux de change moyen CHF/EUR appliqué a diminué de 2,2% par rapport à la même période de l'année précédente. Le chiffre d'affaires net a reculé de 4,7% en francs suisses, et de 2,6% en monnaie locale. Quant au résultat sectoriel avant amortissements, il s'est contracté de 3,4% en francs suisses et de 1,2% en monnaie locale.

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

1,6 milliard d'EUR

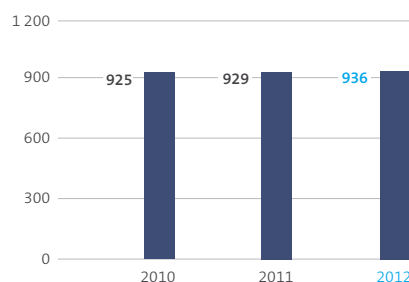
**Le nombre de clients a augmenté
de 10,8% à 1,77 million en l'espace d'un an.**
En 2012, le nombre de clients a augmenté de

172 milles

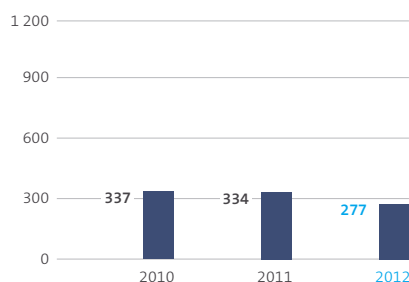
Autres secteurs opérationnels

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

Chiffre d'affaires avec clients externes en millions CHF



Evolution d'EBITDA en millions CHF



Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 7 millions ou 0,8% à CHF 936 millions. Cette progression est due notamment à la hausse des chiffres d'affaires réalisés au titre des prestations de construction fournies par cablex ainsi qu'à des acquisitions d'entreprises. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a fléchi de CHF 10 millions ou 1,9% à CHF 521 millions. Ce recul est principalement dû à la baisse des chiffres d'affaires réalisés dans le cadre des activités de projet, elle-même induite par un environnement de marché difficile. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a augmenté de CHF 13 millions ou 1,7% à CHF 792 millions par rapport à l'exercice précédent, essentiellement en raison de la hausse des achats de prestations d'autres secteurs auprès de Swisscom IT Services.

De l'ordre de CHF 1 451 millions, les charges sectorielles ont augmenté de CHF 77 millions ou 5,6% par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de coûts plus élevés engendrés par la restructuration et en raison de la prévoyance professionnelle. Les charges sectorielles se sont en outre accrues sous l'effet de la hausse des coûts de Swisscom Immeubles, de l'augmentation des coûts de cablex consécutive à la croissance du chiffre d'affaires, et de différentes acquisitions d'entreprises. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 57 millions ou 17,1% à CHF 277 millions. Corrigé des coûts uniques, le recul est de 5,7%. Avec 4 454 équivalents plein temps fin 2012, l'effectif était inférieur de 61 équivalents plein temps ou 1,4% à celui de l'exercice précédent. Due principalement à la réduction du nombre de collaborateurs chez Swisscom IT Services suite à la prise de mesures destinées à réaliser des gains d'efficacité, la diminution de l'effectif a été partiellement compensée par les besoins accrus en ressources de cablex ainsi que par des acquisitions d'entreprises. Les investissements ont reculé de CHF 2 millions ou 1,2% à CHF 167 millions par rapport à l'exercice précédent. La baisse des investissements de Swisscom IT Services dans l'infrastructure informatique a pratiquement été contrebalancée par la recrudescence des activités d'investissement de Swisscom Immeubles due à des projets de construction en cours.

Group Headquarters

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

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

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

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

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

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

Aperçu trimestriel 2011 et 2012

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

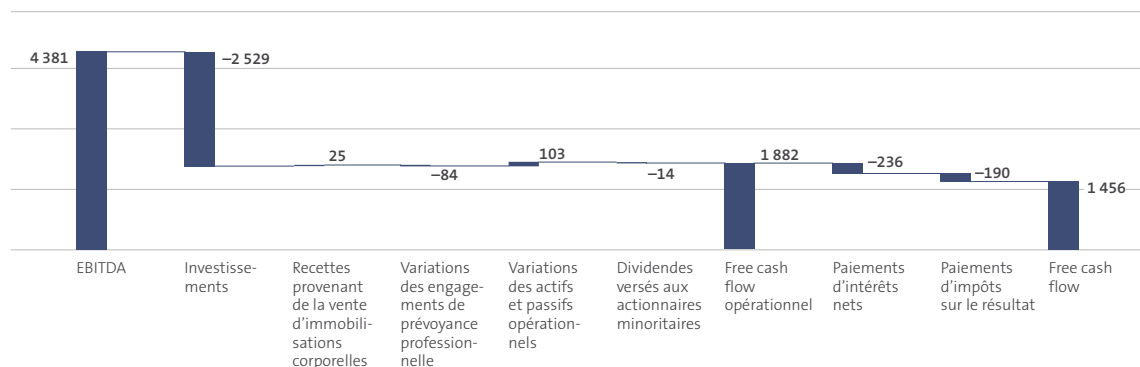
Situation financière et patrimoine du groupe

Situation financière

Flux de trésorerie

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

Free cash flow en millions CHF



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

Patrimoine

Etat de la situation financière

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

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

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

Goodwill

La valeur comptable nette du poste Goodwill s'élève à CHF 4 662 millions, somme dont la majeure partie concerne Swisscom Suisse (CHF 3 930 millions). Ce goodwill résulte principalement du rachat, en 2007, de la participation de 25% dans Swisscom Mobile SA qui avait été cédée à Vodafone en 2001. Après le rachat, les activités liées au réseau mobile, au réseau fixe et aux solutions ont été regroupées sur le plan organisationnel pour donner naissance à la nouvelle société Swisscom (Suisse) SA. Le risque d'évaluation de ce goodwill est très faible. La valeur comptable nette du goodwill de Fastweb se monte encore, après la correction effectuée lors de l'exercice précédent, à EUR 492 millions (CHF 594 millions). Les Autres secteurs opérationnels présentent un goodwill de CHF 138 millions.

Prévoyance professionnelle

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

Capitaux propres

Les capitaux propres ont diminué de CHF 140 millions ou 3,3% à CHF 4 156 millions. Le bénéfice net de CHF 1 762 millions n'a pas entièrement compensé les versements de dividendes à hauteur de CHF 1 154 millions (intérêts minoritaires inclus) et les pertes nettes de CHF 741 millions directement comptabilisées dans les capitaux propres. Les pertes nettes directement comptabilisées dans les capitaux propres englobent des pertes actuarielles sans incidence sur les liquidités liées à des plans de prévoyance, à hauteur de CHF 908 millions, et des pertes latentes de CHF 26 millions découlant des conversions de devises des filiales étrangères. Le cours de change CHF/EUR étant passé de 1,216 fin 2011 à 1,207 au 31 décembre 2012, les pertes cumulées induites par la conversion des monnaies étrangères comptabilisées dans les capitaux propres atteignaient à cette date CHF 1 608 millions (après impôts).

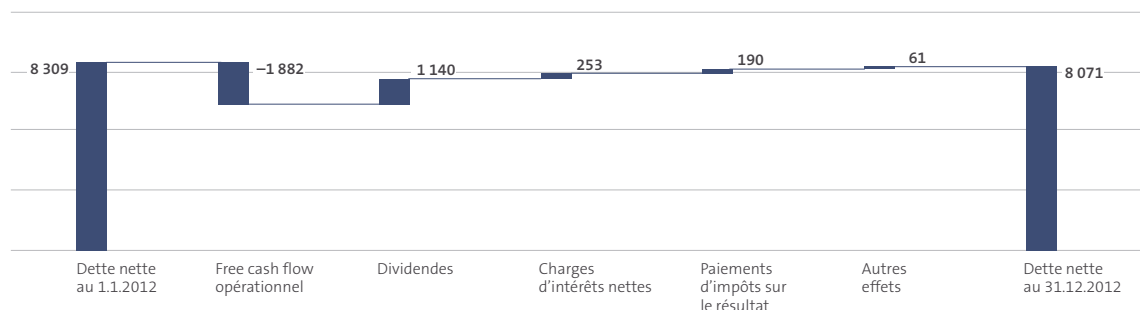
Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Fin 2012, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 144 millions. L'écart par rapport aux capitaux propres figurant dans l'état consolidé de la situation financière s'explique principalement par les bénéfices retenus par les filiales et par des méthodes de comptabilisation et d'évaluation divergentes. En vertu des principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est possible de distribuer ni le capital-actions ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Au 31 décembre 2012, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 082 millions.

Dettes nettes

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

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

Evolution de la dette nette en millions CHF



Le rapport dette nette/EBITDA, de 1,8, n'a pas évolué par rapport à 2011. Les années précédentes, tirant profit des conditions avantageuses du marché des capitaux, Swisscom a poursuivi l'optimisation de la structure des taux d'intérêt et des échéances relatives aux passifs financiers. La part des passifs financiers à taux variable se monte désormais à environ 20%.

Profil des échéances des passifs financiers

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

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

Investissements

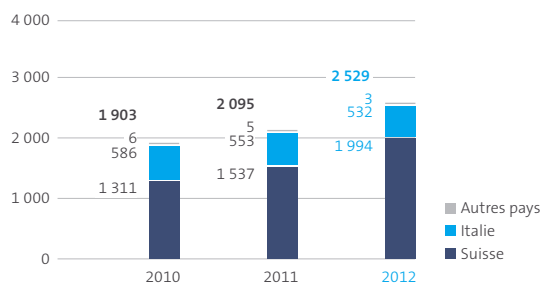
Introduction

Swisscom s'attache à garantir, à l'avenir également, la qualité élevée de son infrastructure de réseau en Suisse par le biais d'investissements ciblés. A cet égard, l'extension des réseaux à fibre optique ainsi que la transition vers une infrastructure tout IP jouent un rôle de premier ordre.

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

En Italie, Fastweb, qui exploite le deuxième réseau du pays, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son réseau se compose d'un réseau de base à fibre optique propre à l'entreprise assurant des connexions à haut débit et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique.

Evolution des investissements en millions CHF



Investissements réalisés en 2012

En millions CHF ou selon indication	2010	2011	2012	Variation
Réseau fixe	378	409	425	3,9%
Réseau de téléphonie mobile	163	151	226	49,7%
Extension du réseau de fibre optique	173	301	317	5,3%
A la demande des clients	146	172	162	-5,8%
Projets, autre ¹	344	367	362	-1,4%
Fréquences mobiles	—	—	360	—
Swisscom Suisse	1 204	1 400	1 852	32,3%
Fastweb	585	552	531	-3,8%
Autres secteurs opérationnels	130	169	167	-1,2%
Group Headquarters et élimination	(16)	(26)	(21)	-19,2%
Total des investissements	1 903	2 095	2 529²	20,7%
Investissements en % du chiffre d'affaires net	15,9	18,3	22,2	

¹ Migration All-IP inclus.

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

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

Swisscom Suisse

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

Fastweb

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

Autres secteurs opérationnels

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

Rajout et prévisions

Evénements postérieurs à la date de clôture

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

Prévisions

Perspectives financières

Pour 2013, Swisscom table sur un chiffre d'affaires stable de CHF 9,34 milliards (hors Fastweb). Elle prévoit également un recul de l'EBITDA qui, hors Fastweb, devrait s'établir à CHF 3,64 milliards. L'application d'une nouvelle norme à la présentation comptable de la prévoyance professionnelle entraînera une hausse de CHF 110 millions des coûts sans incidence sur les liquidités. Par ailleurs, l'augmentation continue du nombre des clients et des quantités se traduira par une élévation des coûts directs, relatifs notamment à l'acquisition de nouveaux clients et à l'achat de terminaux. Quant aux charges indirectes, elles augmenteront provisoirement en raison de l'entretien et de l'extension de l'infrastructure de réseau.

Un relèvement de CHF 1,75 milliard des investissements est attendu pour Swisscom (hors Fastweb) en 2013. De l'ordre de CHF 1,65 milliard en 2012, les investissements ont été inférieurs de CHF 50 millions aux estimations initiales pour cet exercice. L'entreprise s'attend donc à une légère accélération des investissements en 2013 afin de combler le retard.

Fastweb prévoit pour 2013 une évolution stable de son chiffre d'affaires en monnaie locale avant hubbing (EUR 1,6 milliard). L'EBITDA de Fastweb devrait être équivalent à celui de l'exercice précédent (EUR 500 millions). En raison du déploiement des réseaux à fibre optique en Italie, le montant des investissements devrait progresser pour s'établir à EUR 550 millions.

Pour l'ensemble du groupe, Swisscom table, au taux de change actuel de 1,23 CHF/EUR, sur un chiffre d'affaires d'environ CHF 11,3 milliards, sur un EBITDA d'au moins CHF 4,25 milliards et sur des investissements de quelque CHF 2,4 milliards.

Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de nouveau de proposer, lors de l'assemblée générale, le versement d'un dividende de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2013.

Risques

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

Systeme de gestion des risques

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

Objectifs

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

Organisation

Le Conseil d'administration délègue l'application du système ERM au CEO du groupe. La gestion des risques est directement subordonnée au CFO. Elle coordonne toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques et les gère d'un point de vue méthodique, pour autant que cela s'avère nécessaire pour l'établissement des rapports. Swisscom garantit ainsi un ERM global à l'échelle du groupe et assure l'établissement de rapports correspondants. Dans le cadre de leur fonction, les collaborateurs chargés de tâches relevant de la gestion des risques jouissent d'un droit illimité d'information, d'accès et de consultation.

Swisscom utilise des instruments spécifiques dans certains domaines à risque. En matière de gestion du risque financier, on évalue et on gère les risques de taux d'intérêt et les risques de change au moyen d'outils quantitatifs (analyses de sensibilité). Pour sa part, la communication du groupe surveille et gère les risques de réputation et les risques de marque. Les unités d'organisation centrales et spécialisées surveillent les risques relevant de la gestion de la conformité et ceux relevant de l'établissement des rapports financiers (SCI). Elles font leur rapport à l'unité d'organisation chargée de la gestion des risques.

Processus

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

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

Généralités sur la situation en matière de risques

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

Facteurs de risque

Marché des télécommunications

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

Politique et réglementation

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

le cadre des services d'accès réglementés pourraient également avoir des incidences négatives pour Swisscom.

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

Extension du réseau d'accès

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

Capital humain et transformation

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

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

Le marché italien pourrait faire l'objet d'une consolidation susceptible de se répercuter fortement sur la filiale italienne Fastweb. Par ailleurs, le développement économique ainsi que la dynamique concurrentielle présentent des risques qui pourraient nuire à la stratégie de Fastweb et mettre en péril les prévisions de croissance de son chiffre d'affaires. Le test de dépréciation réalisé en 2012 s'est soldé par un maintien de la valeur de Fastweb. Le maintien de la valeur des actifs nets de Fastweb comptabilisés dans les comptes consolidés dépend en particulier de la réalisation des objectifs financiers intégrés dans le plan d'affaires (croissance du chiffre d'affaires, amélioration de la marge EBITDA et réduction du taux d'investissement). Si la croissance future devait être moins importante que prévu, Swisscom pourrait courir le risque de devoir procéder à une nouvelle dépréciation. La plus grande incertitude règne en outre concernant l'évolution des taux d'intérêt, une hausse risquant d'entraîner une nouvelle correction de valeur. L'activité de Fastweb est également influencée par le droit européen et italien en matière de télécommunication. Les risques liés à la réglementation peuvent nuire à la bonne réalisation des objectifs et diminuer la valeur de l'entreprise.

Interruption des activités

L'utilisation des services de Swisscom dépend dans une large mesure des infrastructures techniques, telles que les réseaux de communication ou les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente à la fois un risque financier et un risque pour la réputation considérables. Des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles, des actes criminels imputables à des tiers (par exemple virus informatiques ou piratage), la complexité et l'interdépendance de plus en plus forte des technologies modernes pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. Pour réduire ces

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

Technologies de l'information

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

Environnement et santé

Par le passé, les éventuelles nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique (par exemple celui des antennes ou des appareils de communication mobile) ont fait l'objet de nombreuses discussions. Grâce à l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI), la Suisse applique un principe de précaution. Contrairement à l'Union européenne, le pays a fixé, pour les installations des stations de base, des valeurs limites qui prévoient une protection dix fois plus élevée. Swisscom est confrontée à des conditions difficiles pour construire son réseau en raison des réticences de la population concernant notamment l'implantation d'antennes de téléphonie mobile. À l'avenir, il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques et les directives juridiques concernant la construction d'installations de téléphonie mobile deviennent plus sévères. Swisscom devrait alors supporter des coûts supplémentaires pour étendre son réseau et l'exploiter. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions légales existantes, les inquiétudes de l'opinion publique sur les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourraient entraver la construction de réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts. Les interrogations relatives aux effets possibles du rayonnement constituent également un risque, car elles pourraient entraîner une réduction de l'intensité d'utilisation des terminaux mobiles.

Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où l'intensité accrue des précipitations ainsi que la hausse des températures moyennes et extrêmes pourraient directement menacer en particulier les stations de base et certains centraux de télécommunication et empêcher le bon fonctionnement de l'infrastructure de télécommunication de Swisscom. L'analyse des risques et des opportunités qui découlent des changements climatiques s'appuie principalement sur le rapport officiel de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) sur les changements climatiques (octobre 2007 et 2011).

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

Instabilité économique

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

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

| Page 83–87



Utilisation
durable des ressources

| Page 88–96



Communication
pour tous

| Pags 97–102



Employeur
responsable

| Page 103–110

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

- 75 Contexte et principes
- 76 Thèmes stratégiques
- 81 Gouvernance de Corporate Responsibility et mise en œuvre

Mode de vie et mode de travail durables

- 83 Environnement et objectifs
- 84 Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés
- 85 Green ICT pour clients commerciaux
- 87 Technologies de communication à faible rayonnement

Utilisation durable des ressources

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

Communication pour tous

- 97 Environnement et objectifs
- 97 Service universel
- 98 Protection des données
- 98 Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence médias
- 100 Initiative «Internet à l'école»
- 102 Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Employeur responsable

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

Innovation et développement

- 111 Processus d'innovation
- 112 Succès
- 113 Investissements à long terme de Swisscom

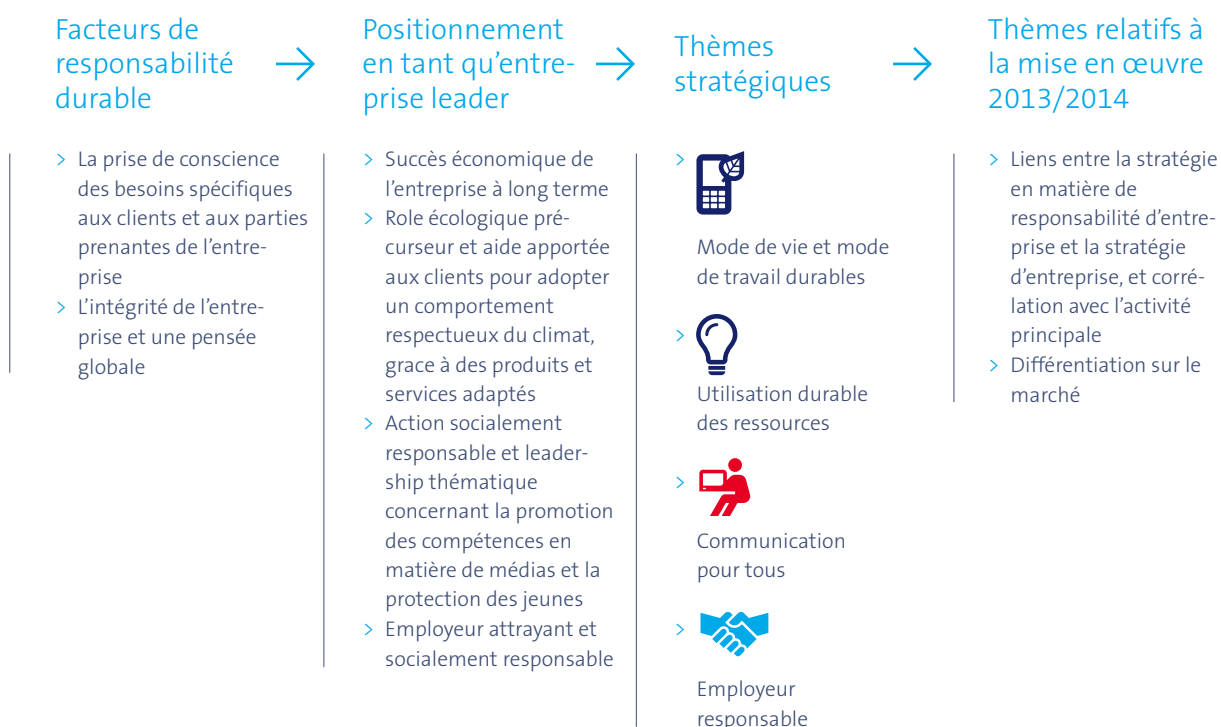
Vérification externe

- 114 Certification de SGS

Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise

Swisscom assume sa responsabilité aujourd'hui et l'assumera également demain. A cet effet, elle se réfère à sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, qui regroupe quatre grands thèmes. En 2012, Swisscom s'est employée à intensifier les liens entre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et stratégie d'entreprise.

Contexte et principes



Economie durable et responsabilité à long terme sont des valeurs essentielles en faveur desquelles Swisscom s'engage. Elles sont définies dans la stratégie d'entreprise et mises en œuvre dans la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a continué d'ancrer non seulement les aspects économiques, mais aussi les aspects écologiques et sociaux dans ses activités principales. Ainsi, Swisscom se positionne toujours comme une entreprise leader en matière de développement durable.

Thèmes stratégiques

 Voir rapport
page 26

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

Mode de vie et mode de travail durables



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

Swisscom soutient ses clients dans leurs efforts visant à préserver les ressources. Grâce aux TIC vertes (Green ICT), les entreprises peuvent réduire sensiblement leurs besoins en énergie et, partant, 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. Grâce à des solutions TIC, les bâtiments et les réseaux peuvent être gérés efficacement sur le plan énergétique. Swisscom propose aux entreprises un Green ICT-Check afin qu'elles puissent identifier en toute simplicité leur potentiel d'économies. Les clients privés disposent de nombreuses possibilités pour limiter leur empreinte écologique, parmi lesquelles la facture en ligne ou le recyclage de leurs téléphones portables.

Objectif principal:

Swisscom veut accroître de 10% par an le chiffre d'affaires généré par les services Green ICT.

Utilisation durable des ressources



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

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

Objectif principal:

Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 20% par rapport à 2010, année de référence.

Communication pour tous



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

Swisscom propose un accès aux médias numériques à tous les habitants de Suisse et aide ces derniers à les utiliser de manière responsable. Jusqu'à présent, Swisscom a raccordé gratuitement environ 6 800 écoles à Internet et a fait découvrir le monde numérique à plus de 100 000 néophytes par le biais des cours qu'elle propose. Swisscom contribue également à la protection de la jeunesse dans les médias par des produits techniques et des offres qui favorisent la compétence médias.

Objectif principal:

Swisscom organisera en 2013 quelque 800 cours (15 000 élèves) destinés à améliorer la compétence des jeunes et des adultes en matière de médias.

Employeur responsable



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

Objectif principal:

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

Autres engagements

Outre les grands thèmes présentés, Swisscom défend plusieurs initiatives socioculturelles. De plus amples informations sur ce rapport ainsi que d'autres détails sur l'engagement de Swisscom sont disponibles dans une annexe, qui peut être consultée en ligne. Ses nombreux engagements dans le domaine de la recherche et du développement reflètent également sa responsabilité à long terme. La dernière partie du chapitre décrit le processus d'innovation et les projets sélectionnés par Swisscom dans ce domaine.

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public

Engagements et participation

En sa qualité de «Corporate Citizen» consciente de ses responsabilités, Swisscom a pris une part active en 2012, aux débats publics portant sur:

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

Au cours de l'exercice tout comme en 2011, Swisscom a pris position dans le cadre de consultations au niveau fédéral portant sur la proposition de révision du droit des cartels ainsi que sur la révision de la loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). Ces prises de position peuvent être consultées sur le site Internet des autorités compétentes.

Les prises de position reposent sur le postulat suivant: Swisscom promeut le principe d'autorégulation et la concurrence sur un marché libre. Nombreuses, les nouvelles offres attrayantes commercialisées ainsi que les investissements importants réalisés au cours de l'exercice sous revue viennent appuyer ce principe.

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

Associations aux intérêts convergents

Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, SwissHoldings, ICT-Switzerland, les réseaux à fibre optique de Suisse et l'asut. Elle est représentée au comité directeur d'economiesuisse, des réseaux à fibre optique de Suisse et de l'asut. Ce faisant, Swisscom exige des conditions-cadres réglementaires et juridiques stables sur lesquelles le déploiement onéreux de l'infrastructure pourra s'appuyer à l'avenir également. En 2012, Swisscom a investi environ CHF 1,6 milliard dans l'infrastructure suisse.

Affiliations et partenariats

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

- > **Mode de vie et mode de travail durables:** fondation myclimate; Fondation de recherche sur la communication mobile
- > **Utilisation durable des ressources:** Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC), WWF Suisse, Global e-Sustainability Initiative
- > **Communication pour tous:** Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant; Office fédéral des assurances sociales (OFAS); Programme national de promotion des compétences en matière de médias
- > **Employeur responsable:** Swiss Women Network; Union patronale suisse

D'autres partenariats sont mentionnés dans l'annexe.

 Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Objectifs de Swisscom

Le tableau suivant présente les objectifs poursuivis dans le cadre des différentes thématiques et de la gouvernance qu'elle applique en matière de Corporate Responsibility ainsi que leur degré de réalisation. Les indicateurs GRI mentionnés ci-après se réfèrent au périmètre du rapport tel qu'il est décrit au paragraphe concernant la structure du groupe et organisation.

 Voir rapport
pages 31–32

Principaux Indicateurs

Points clés de la stratégie CR	Objectifs	Statut/mesures
Management/governance		
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: accroissement du taux de couverture des systèmes de gestion et des chiffres clés au sein du périmètre du rapport	2012: Consolidation de la collecte d'informations 2013: Intégration dans les processus	Objectif 2012 atteint Actualisation permanente de la liste détaillée des entreprises du groupe Intégration des nouvelles entreprises dans le système de collecte d'informations Mesure 2013: > Intégration accrue dans le processus acquisition et mutation
Anti-corruption (GRI-SO2) Indicateur de performance: conduite de formation à la directive anti-corruption	2012: Formation des domaines à risques 2013: Intégration de la formation dans le processus de compliance	Objectif 2012 atteint Note: l'indicateur de performance 2012 a été adapté (limitation aux domaines à risque) Mesure 2013: > Développement et mise en place de formations
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 défin	2012: +10% par rapport à l'exercice précédent 2013: +10% par rapport à l'exercice précédent	Objectif 2012 pas atteint (8,8%) Mesures 2013: > Promotion accrue des offres respectueuses de l'environnement > Remise de nouveaux certificats Green ICT > Parrainage de projets avec les ONG
Elargissement du portefeuille des offres respectueuses de l'environnement (GRI-EN26) Indicateur de performance: nombre d'offres certifiées de myclimate (ONG)	2012: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 17 2013: Clients privés: 3 Clients commerciaux: 19	Objectif 2012 Clients privés pas atteint (1) Objectif 2012 Clients commerciaux dépassé (18) Mesures 2013: > Evaluation 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 > Portefeuille existant sous www.swisscom.ch/myclimate
Reprise des téléphones portables (GRI-EN26) Augmentation du taux de retour Indicateur de performance: taux de retour (pourcentage des appareils ramenés par rapport au nombre d'appareils vendus)	2012: 12% 2013: 14%	Objectif 2012 atteint (11,4%) Mesures 2013: > Sensibilisation des collaborateurs des Shops > Campagne de communication
Réduction de la consommation de papier (GRI-EN26) Indicateur de performance: pourcentage de clients utilisant la facture électronique	2015: 30%	Pourcentage atteint en 2012: 15% (865 000 clients) Note: l'indicateur de performance 2012 a été adapté Mesures 2013: > Promotion accrue de la facturation électronique > Mailing pour des segments clientèle spécifiques > Action commune avec le WWF (Suisse)
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 2012: pourcentage des collaborateurs des points de contact formés à cet effet Indicateur de performance 2013: cours sur la Responsabilité d'entreprise	2012: 30% 2013: Cours établi et présenté	Atteinte de l'objectif 2012 non mesurée, toutefois CR mieux intégrée dans la formation de base Mesure 2013: > Développement et mise en place d'une formation spécifique
Utilisation durable des ressources		
Système de gestion de l'environnement (SGE) Validité des prescriptions individuelles du SGE étendue aux sociétés du groupe en Suisse Indicateur de performance: nombre d'interlocuteurs établis et formés auprès des sociétés du groupe en Suisse	2012: 17 2013: Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2012 atteint (17) > 14 interlocuteurs sans SGE > 3 interlocuteurs avec SGE
Source d'énergie renouvelable (GRI-EN4) Indicateur de performance: taux de couverture des besoins en électricité par une source d'énergie renouvelable	2012: 100% 2013: 100%	Objectif 2012 atteint (100%) Mesures 2013: > Achat d'énergies renouvelables (courant) > Compensation par des certificats > Vérification par le WWF (Suisse)
Efficacité énergétique (GRI-EN6) Accroissement permanent de l'efficacité énergétique Indicateur de performance: accroissement de l'efficacité énergétique (EE) Basé 1.1.2010 > Consommation d'énergie totale (CET) > Economies d'énergie cumulées (EEC) $EE = \frac{CET + \sum EEC}{CET}$ Source: adaptée d'après la directive de l'OFEV	2015: +20% par rapport au 1^{er} janvier 2010	Accroissement d'efficacité 2010–2012: +15% Mesures 2013: 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 > Virtualisation des serveurs
Réduction des émissions directes de CO₂ (GRI-EN18) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) 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	Réduction obtenue 2010–2012: –6% Mesures 2013: > Mise en oeuvre de nouvelles mesures d'efficacité > Mise en oeuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)

Points clés de la stratégie CR	Objectifs	Statut/mesures L'objectif est réputé atteint dans une tolérance de 5%, non atteint ou dépassé hors de cette tolérance
Optimisation des émissions de CO₂ de la flotte de véhicules (GRI-EN29) Concentration sur les émissions directes issues d'énergies fossiles (Scope 1) 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	2012: 138 g CO₂/km 2013: 128 g CO₂/km 2015: 110 g CO₂/km	Objectif 2012 dépassé (131 g CO₂/km) Mesure 2013: > Mise en oeuvre ultérieure de la feuille de route pour les acquisitions (véhicules)
Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement		
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)	2012: 100% 2013: Terminé. Pas d'autre objectif	Objectif 2012 atteint (100%)
Evaluation des risques des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (800 fournisseurs) (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% (200) 2013: 35% (280)	Objectif 2012 dépassé (27,8%/223) Mesures 2013: > 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 oeuvre et consignées
Evaluation des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un profil de risque moyen (GRI-HR2) Indicateurs de performance: a) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque élevé, ayant été soumis à un audit (Audits) b) Nombre de fournisseurs présentant un profil de risque moyen qui ont rempli le questionnaire électronique	2012: a) 6 b) 80 2013: a) 4 b) 30	Objectif 2012 a) atteint (6) b) pas atteint (28), suite à une adaptation de la solution technique (E-TASC) Mesures 2013: a) Réalisation d'audits auprès de fournisseurs présentant un profil de risque élevé dans le cadre de la Joint Audit Cooperation (JAC) b) Questionnaire électronique à faire remplir par les fournisseurs (critères de sélection: volume de commandes le plus élevé/risques)
Mise en oeuvre des prescriptions en matière de responsabilité d'entreprise (GRI-HR2) Indicateur de performance: pourcentage de volume de commandes généré avec les fournisseurs ayant signé les prescriptions de Swisscom en matière de responsabilité d'entreprise	2012: 90% 2013: 95%	Objectif 2012 atteint (93%) Mesure 2013: > 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	2012: 5 000 2013: 5 000	Objectif 2012 dépassé (5 240) Mesures 2013: > Extension de l'offre sur la plateforme en ligne > Déploiement accru de l'offre
Promotion des compétences en matière de médias: cours médias destinés aux élèves du secondaire (GRI-PR6) Indicateur de performance 2012: nombre de formations Indicateur de performance 2013: nombre d'élèves	2012: 600 (10 800 élèves) 2013: 15 000 (env. 800 cours)	Objectif 2012 dépassé (640/11 957 élèves) Mesures 2013: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
Promotion des compétences en matière de médias: cours pour seniors (GRI-PR6) Indicateur de performance: nombre de participants	2012: 16 000 2013: 16 000	Objectif 2012 pas atteint (12 831) Mesures 2013: > Extension de l'offre de cours > Intensification de la communication
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	2012: Niveau AA pour le site Internet 2013: Niveau AA pour le site Internet	Objectif 2012 pas atteint Mesure 2013: > Mise en œuvre dans les projets online des recommandations pour l'accessibilité
Employeur responsable		
Diversity (GRI-LA1) Augmentation de la proportion de femmes au sein du management Indicateur de performance: proportion de femmes au sein du management	A moyen terme (3 à 5 ans): 20%	Valeur de départ en 2010: 9,9% Valeur 2012: 11,0% Note: L'indicateur de performance a été étendu à tout le management en 2012 Mesures 2013: > Programmes de mentorat spéciaux > Recrutement transparent et ciblé > Réseau de femmes > Talent Management
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) x 100. Les jours théoriques sont calculés en fonction du temps de travail standard.	2015: 2,1%	Valeur de départ en 2010: 3,0% Valeur 2012: 2,9% Mesures 2013: > Professionnalisation continue de la gestion des cas > Professionnalisation continue dans l'application de la méthode ProPräsenz > Ancrage de la prévention individuelle – supérieurs et collaborateurs
Corporate Volunteering (GRI-LA) Indicateur de performance: nombre de jours d'intervention	2012: 600 jours 2013: 1 000 jours	Objectif 2012 dépassé (748 jours) Mesure 2013: > Extension de l'utilisation du Corporate Volunteering, notamment comme instrument de développement pour le personnel

Gouvernance de Corporate Responsibility 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 en plénum ou dans ses divers comités des questions pertinentes d'ordre économique, écologique et social. Pour ce faire, il a délégué la mise en œuvre de la stratégie au CEO de Swisscom SA. Le CEO, qui peut confier des tâches et des compétences à des postes subordonnés, est épaulé par les membres de la Direction du groupe.

Il incombe à la division Communication et responsabilité du groupe de mettre en œuvre la stratégie en matière de responsabilité 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. Il a pris connaissance de la présente gouvernance ainsi que des objectifs 2013 et validé les thèmes stratégiques. Le Conseil d'administration est informé de l'avancement de la mise en œuvre de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et de la réalisation des objectifs dans le cadre d'un rapport trimestriel.

Responsabilité de la Direction du groupe

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

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

- > Un rapport hebdomadaire de la division Communication et responsabilité du groupe, 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 ou les membres de la Direction de Swisscom Suisse ont été nommés sponsors internes des grands thèmes en relation avec la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Pour chacun de leurs thèmes, 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:

- > **Gestion globale:** direction de Communication et responsabilité du groupe
- > **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 & IT et CFO de Swisscom Suisse
- > **Communication pour tous:** responsable Clients privés
- > **Employeur responsable:** responsable Ressources humaines du groupe

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

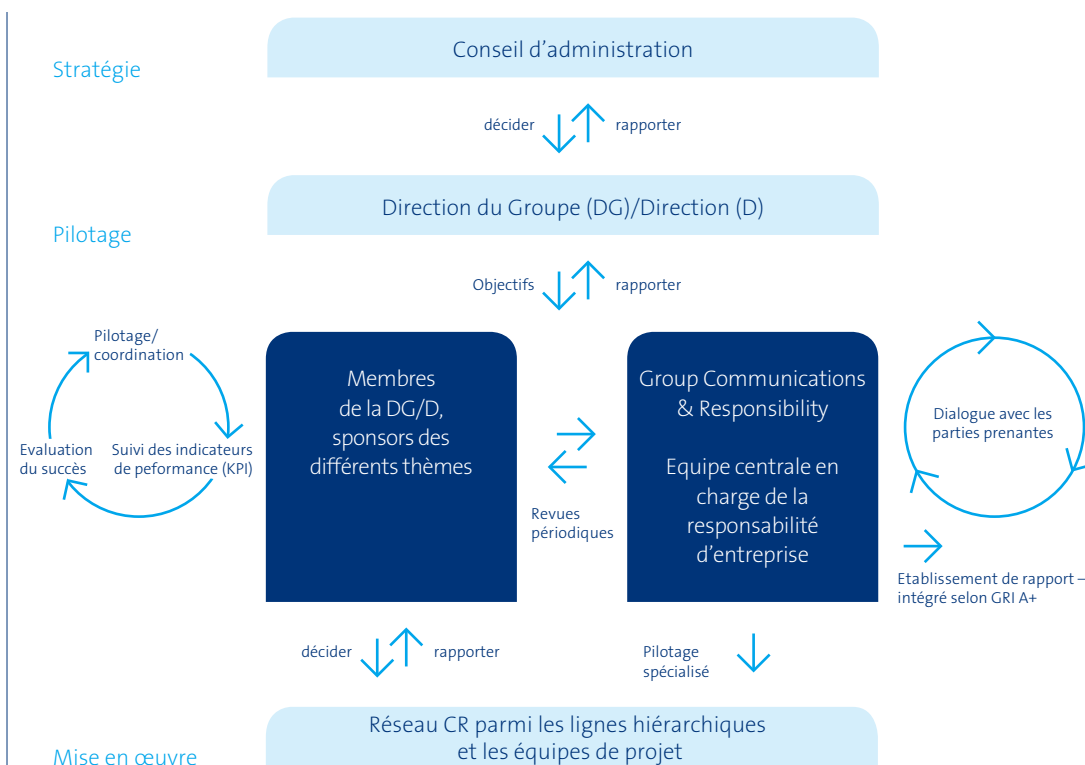
- > Elaboration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise (définition des objectifs/ points principaux) en collaboration avec les unités hiérarchiques et les unités d'assistance
- > Soutien des sponsors de la Direction du groupe
- > Coordination de la mise en œuvre de la stratégie et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

Unités hiérarchiques et réseau en matière de responsabilité d'entreprise

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, mettent en œuvre et implémentent les mesures au niveau opérationnel, en étroite collaboration avec l'équipe CR.

Membres responsables au sein de la Direction du groupe

Suivi et conseil prodigués aux unités hiérarchiques par les membres de la Direction du groupe/Direction



Mode de vie et mode de travail durables



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

Environnement et objectifs

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 passe par exemple par la substitution des déplacements par les visioconférences ou le biais de solutions de communication pour les Home Offices. L'optimisation des flottes de véhicules, les services peu énergivores des centres de calculs et la gestion intelligente des habitations, appareils ou réseaux électriques contribuent, grâce aux technologies TIC, à réduire les émissions de CO₂ et à faire des économies d'énergie. Swisscom est consciente de la responsabilité qui incombe au secteur des TIC. Elle lance de nombreuses initiatives pour proposer des offres moins énergivores et plus respectueuses des ressources. Elle propose en outre des produits et prestations qui aident les clients à réduire leurs émissions de CO₂ et à réaliser des économies d'énergie.

Voir sous
www.swisscom.ch/greenict

Voir sous
www.swisscom.ch/rayonnement

Conception de produits écologiquement et socialement acceptables

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

Mesures visant à accroître le chiffre d'affaires généré par les produits Green ICT:

- › Elargissement du portefeuille de produits respectueux de l'environnement
- › Emissions de certificats Green ICT pour les clients
- › Parrainage de projets
- › Communication et marketing sur les portefeuilles Green ICT

Recyclage des téléphones mobiles

Swisscom Mobile Aid:

Appareils récupérés en 2012

170 milles

Produits et services respectueux de l'environnement pour clients privés

Offre pour clients privés

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

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

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

Succès mesurables du programme pour l'exercice sous revue:

- > **Décodeur 1W:** au printemps 2012, Swisscom a commercialisé de nouveaux modèles de décodeurs proposant un mode «économie d'énergie» (Low power mode) de seulement 0,4 watt. Swisscom a perfectionné le mode «économie d'énergie» jusqu'en novembre 2012, si bien que le décodeur permet maintenant de programmer des enregistrements. La condition pour pouvoir proposer tous les nouveaux décodeurs en mode économie d'énergie par défaut est désormais remplie. Ce décodeur ne présente aucun inconvénient pour le client, si ce n'est un temps de démarrage légèrement plus long.
- > **Ecomode plus:** grâce à Ecomode plus, les téléphones sans fil n'émettent plus qu'un très faible rayonnement. Pratiquement tous les téléphones sans fil vendus par Swisscom sont des modèles Ecomode plus.

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

- > **Décodeurs:** utilisation du mode «économie d'énergie», si le client possède l'un des nouveaux décodeurs sur lesquels le mode en question n'est pas encore configuré par défaut; lorsque le client possède plusieurs décodeurs, possibilité d'éteindre le décodeur durant les périodes où il n'est pas utilisé.
- > **Points environnement:** les appareils mobiles des différents fabricants se distinguent non seulement par leur design et leurs performances, mais également par leur éco-compatibilité. Or, les informations concernant leur consommation énergétique ou les matières premières utilisées pour leur fabrication étaient jusqu'ici difficilement accessibles au client. Swisscom fut le premier opérateur de Suisse à instaurer, en 2011, les points environnement afin d'assurer plus de transparence. Tous les appareils proposés à la vente sont notés sur la base de trois critères dont les coefficients de pondération sont identiques: faible consommation électrique, faible énergie nécessaire à la fabrication et choix responsable des matières premières. Les points environnement se limitent aux aspects écologiques. Plus un appareil obtient de points, plus il est respectueux de l'environnement. Ces points permettront aux clients de tenir compte à l'avenir de cet aspect environnemental avant de prendre leur décision d'achat. En 2012, Swisscom a perfectionné ce système d'évaluation par points environnement et l'a étendu aux téléphones fixes. Début 2013, les clients de Swisscom bénéficieront de l'évaluation indépendante de myclimate, lorsqu'ils achèteront des téléphones fixes.
- > **Recyclage:** Swisscom offre une garantie de deux ans et des services de réparation pour tous les terminaux tels que téléphones fixes, modems, téléphones portables ou modems USB Mobile Unlimited. De plus, Swisscom reprend tous les appareils électroniques issus de son assortiment et réutilise les routeurs, dans la mesure du possible. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Il est financé par une taxe de recyclage anticipée. Une statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO.
- > **Swisscom Mobile Aid (anciennement Solidarcomm):** en 2012, environ 170 000 téléphones mobiles ont été récupérés avant d'être, pour la plupart, revendus par une entreprise tierce dans des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé à l'entreprise d'insertion réalise et aux organisations caritatives terre des hommes suisse et SOS


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


Voir sous
www.swico.ch

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

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

Villages d'Enfants Suisse. Les appareils qui ne peuvent pas être revendus sont recyclés dans les règles de l'art. Le taux de retour des appareils mobiles utilisés a considérablement augmenté par rapport aux années précédentes. L'action de collecte nationale lancée en novembre 2012 dans toute la Suisse, en collaboration avec Valora, SOS Village d'Enfants et le partenaire média Ringier, y a largement contribué. La population suisse se montre disposée dans une large mesure à faire don de ses vieux appareils de téléphonie mobile. En 2012, le taux de retour s'est monté à 11,4% (exercice précédent: 8,9%), l'objectif de 12% au sein de la marge de tolérance de 5% étant de ce fait atteint.

- > **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 723 000 en 2011 à 865 000. Fin 2012, l'augmentation est donc de 64% par rapport à 2011. Pour renforcer l'attrait de la facture en ligne, Swisscom a pris diverses mesures, visant principalement à démontrer au client que ce type de facture non seulement est bénéfique pour l'environnement, mais permet aussi de gagner du temps et de réaliser des économies du fait du traitement simplifié.

Green ICT pour clients commerciaux

Programme Green ICT

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

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

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

Les produits et prestations correspondants sont assortis d'une recommandation climatique de la fondation myclimate. La recommandation climatique met clairement en lumière les économies d'énergie et les réductions de CO₂ susceptibles d'être réalisées.

En 2012, Swisscom a de nouveau mis en œuvre de nombreuses mesures pour favoriser l'utilisation des services Green ICT et ainsi réduire plus encore les émissions de CO₂.

Pour ce faire, Swisscom a étendu son offre de services Green ICT certifiées par myclimate. Sont venus s'y ajouter la plateforme de commerce électronique Conextrade, qui propose d'effectuer des transactions et des décomptes sans papier, ainsi que des Printing Solutions permettant d'économiser du papier, des cartouches et de l'énergie.

La nouvelle augmentation du chiffre d'affaires au cours de l'exercice souligne l'attractivité des services Green ICT.

En 2012, Swisscom a distingué de nouveaux clients de Suisse romande et de Suisse alémanique en leur attribuant des certificats Green ICT, qui prouvent la quantité d'émissions évitée grâce à l'utilisation de produits Green ICT. Quelque 43 clients ont reçu de tels certificats Green ICT: ils réalisent une économie annuelle de plus de 10 000 tonnes de CO₂ et d'environ 6 400 MWh.

Réduction des émissions de CO₂ grâce aux services Green ICT:

En 2012, les entreprises distinguées par un certificat Green ICT ont économisé du CO₂ à hauteur de

10 000 tonnes

Economies d'électricité grâce aux services Green ICT:

En 2012, ces entreprises ont également réalisé des économies d'électricité à hauteur de

6,4 GWh

En collaboration avec la Haute école de St-Gall, Swisscom a réalisé une étude portant sur la manière dont les sociétés suisses abordent le thème des Green ICT. 758 entreprises ont pris part à cette étude, dont les résultats sont disponibles depuis octobre 2012 et figurent sur la page Green ICT du site Swisscom.

Il ressort de cette enquête que les grandes entreprises utilisent déjà largement en premier lieu les produits Green ICT, mais qu'il reste un gros potentiel à exploiter dans les petites entreprises. Ce sont surtout les services relatifs au travail mobile qui sont largement utilisés, mais d'autres applications favorisant l'optimisation de la logistique ou l'assainissement des bâtiments ont encore peu trouvé leur place.

Autres activités mises en place par Swisscom dans le domaine Green ICT:

- > **Home Office Day national:** Swisscom soutient cette opération, à titre de partenaire, depuis son lancement en 2010. Elle y a participé pour la troisième fois en 2012, afin d'y promouvoir les avantages de cette forme de travail pour les entreprises et les collaborateurs.
- > **Nouvelles formes de travail:** en novembre 2012, une manifestation sur le thème des Green ICT a montré à des clients de Swisscom et des membres de l'Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE) comment les TIC pouvaient les aider à réaliser des économies – tant de coûts que de ressources – et à accroître la motivation et les performances des collaborateurs.
- > **Allègement du trafic grâce aux nouvelles formes de travail:** vers la fin 2012, Swisscom et les CFF ont lancé une étude visant à analyser dans quelle mesure les nouvelles formes de travail délestent les voies de transport. Jusqu'au printemps 2013, plusieurs centaines de collaborateurs des CFF et de Swisscom vont recourir à ces nouvelles formes de travail pour permettre d'évaluer leur impact sur le taux de remplissage des trains et le trafic routier, très dense aux heures de pointes. Le résultat sera publié à l'été 2013.

Green ICT chez Swisscom

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

- > Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature, est désormais installée sur 18 sites.
- > Les collaborateurs sont presque tous en mesure d'exploiter, en quelques clics de souris, les solutions de partage de vidéos et de bureau avec d'autres collaborateurs et d'effectuer par exemple une partie de leur travail à leur domicile. En participant au Home Office Day, Swisscom a intensifié l'ancrage du sujet des nouvelles formes de travail au sein du groupe, allant même jusqu'à édicter pour la première fois une directive sur l'utilisation des Home Offices au sein de l'entreprise.
- > En 2012, Swisscom a formé ses collaborateurs des segments «Grandes Entreprises» et «PME» aux thématiques Green ICT et Durabilité au travers d'une campagne de communication intitulée «Dialogue Allô l'avenir». Différentes équipes ont d'ailleurs apporté leur contribution en faveur de la durabilité et les meilleures contributions se sont vu attribuer une distinction lors d'une manifestation commune et en présence des directions des divisions.
- > Fin 2012, tous les collaborateurs Swisscom ont reçu le Virtual Meeting Reminder. Ce petit instrument informatique rappelle aux collaborateurs basés sur différents sites, lorsqu'ils planifient une date de réunion, d'organiser les rencontres sous forme électronique. L'instrument calcule alors automatiquement les économies de CO₂ et de temps potentielles.

Technologies de communication à faible rayonnement

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

Des collaborateurs spécialement formés conseillent les personnes qui interviennent dans le cadre de la construction et de l'exploitation de réseaux mobiles ainsi que les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 600 entretiens avec les principales parties prenantes sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Les projets locaux d'extension du réseau mobile ont donné lieu à l'essentiel des discussions.

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 qui garantit que les antennes de téléphonie mobile en service respectent durablement les valeurs limites prévues par la loi. En 2005, Swisscom a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. En novembre 2012, un audit du système d'assurance qualité a été réalisé par un auditeur externe mandaté par la SGS. Swisscom a réussi le test, en obtenant un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, le degré d'aptitude 4 signifiant que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables».

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

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

Swisscom indique la puissance de rayonnement des téléphones mobiles. Conformément à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP), elle affiche en outre clairement le prix de vente des appareils proposés et exposés. Elle complète les informations par des données techniques sur les produits. Les clients et les personnes intéressées 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. Ce dernier point ne satisfait pas une obligation légale. En fournissant ces informations, Swisscom répond toutefois au besoin des clients pour lesquels les valeurs de rayonnement des téléphones mobiles sont déterminantes quant au choix de l'appareil. Bien entendu, tous les appareils mobiles commercialisés respectent la valeur limite de 2 W/kg; la moitié (48,7%) d'entre eux émet même moins de 0,8 W/kg. Ce chiffre passe en dessous de 0,6 W/kg pour 28,2% d'entre eux (état du portefeuille en décembre 2012).

Utilisation durable des ressources



Swisscom vise les normes les plus élevées dès qu'il est question de l'utilisation des ressources. L'exploitation d'infrastructures efficaces du point de vue énergétique, ainsi que l'utilisation et la production d'énergies renouvelables sont capitales pour Swisscom, notamment dans la perspective de la transition énergétique prônée par la politique énergétique de la Suisse. Swisscom a en outre pris part à diverses initiatives internationales qui se préoccupent de la responsabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Environnement et objectifs

Pour Swisscom comme pour ses parties prenantes, transition énergétique, changement climatique et responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement constituent des thèmes essentiels. La politique énergétique suisse se prépare à la sortie du nucléaire et à un passage aux énergies pauvres en CO₂, et renouvelables. Swisscom est donc d'autant plus soucieuse d'améliorer sa propre efficacité énergétique.

La politique environnementale et la politique d'achat sont pour Swisscom la base d'une utilisation durable des ressources. Les normes de gestion, les standards et les directives internes permettent une mise en œuvre systématique des mesures d'économie et d'efficacité prévues. Swisscom a fait certifier selon la norme ISO 14001 ses filiales dont les activités ont un impact significatif sur l'environnement. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom IT Services SA et cablex SA, qui ont par ailleurs toutes obtenu la certification ISO 9001. La participation italienne Fastweb S.p.A. est également certifiée ISO 14001. En termes d'effectifs, les systèmes et processus de gestion certifiés ISO 14001 regroupent plus de 95% du groupe (y compris Fastweb). D'ici fin 2015, Swisscom s'est fixé des objectifs ambitieux: les mesures prises dans le domaine de l'infrastructure réseau doivent dégager un gain d'efficacité énergétique supplémentaire de 20% par rapport au 1^{er} janvier 2010. Sur la même période, Swisscom entend réduire de 12% ses émissions directes de CO₂. Cette réduction se fera en premier lieu par des mesures prises dans le domaine de la mobilité des collaborateurs et de l'infrastructure. Au final, d'ici à fin 2015, Swisscom souhaite abaisser de 60% ses émissions directes de CO₂ par rapport à 1990, l'année de référence. Actuellement, Swisscom élabore des scénarios et calcule les besoins en énergie d'ici à 2020. Elle va en outre prolonger jusqu'en 2020 la convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie, dont l'objectif est de réduire les émissions de CO₂ et d'améliorer l'efficacité énergétique.

Infrastructure efficace d'un point de vue énergétique

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

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

Gestion de l'énergie chez Swisscom

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

- > Le calcul des besoins en énergie sur une période donnée
- > La détermination du mix de courant
- > La production de courant propre
- > L'utilisation rationnelle et l'augmentation de l'efficacité énergétique
- > La valorisation des rejets de chaleur

Les besoins énergétiques de Swisscom ont été évalués jusqu'en 2015. Le catalogue de mesures qui en découle prévoit de freiner les besoins supplémentaires d'énergie à hauteur de 85 gigawatt-heure (GWh) d'ici 2015 et d'améliorer l'efficacité de 20%. D'autres mesures sont étudiées en permanence. Swisscom détermine également le mix de courant et en accroît la durabilité, en privilégiant le courant issu d'énergies renouvelables. Depuis 2005, Swisscom mise sur sa propre production de courant, y voyant une contribution importante à sa politique énergétique durable. Ainsi, Swisscom construit des installations solaires là où elles sont rentables et valorise, dans la mesure du possible, les rejets de chaleur qu'elle produit.

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

En 2012, la consommation d'électricité de Swisscom a atteint 430 gigawatt/heures (GWh) contre 411 GWh l'année précédente. Cette 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. S'agissant du mix de courant, de l'infrastructure de réseau et des bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité provenant de centrales nucléaires, issue des énergies fossiles ou dont l'origine n'est pas connue fait l'objet d'une compensation depuis 2010. En 2012, comme précédemment, Swisscom a donc consommé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables, ce qui a été certifié par le WWF.

Elle a notamment utilisé 1,7 GWh de courant écologique «naturemade star» à partir d'énergie solaire (0,7 GWh) et d'énergie éolienne (1 GWh), ce qui fait d'elle l'une des plus grandes consommatrices de courant issu d'énergies renouvelables en Suisse.

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

Swisscom mesure tous les mois la consommation de mazout, de gaz naturel et de chaleur à distance de ses 61 plus grands bâtiments, qui représentent plus de la moitié des surfaces. Elle extrapole la consommation annuelle pour l'ensemble des surfaces, utilisant pour ce faire une méthode introduite en 2011. Swisscom disposera des informations sur sa consommation effective de combustibles au 2^e trimestre 2013, dans le cadre du décompte des frais de chauffage et d'exploitation. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a consommé 201 térajoules (55,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments (49,3 GWh en 2011). Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (74%), le gaz naturel (11%) et le chauffage à distance (15%).

Swisscom a l'intention de continuer de réduire la quantité de chaleur nécessaire au chauffage. A cet effet, elle a poursuivi de manière systématique les initiatives qui visent une réduction de l'énergie et du CO₂ dans les bâtiments. Une surveillance énergétique attentive a permis d'améliorer la base de données nécessaire à une analyse énergétique approfondie. Onze bâtiments ont fait l'objet d'une analyse énergétique précise en 2012. Cinq bâtiments ont déjà fait l'objet d'optimisations d'exploitation et dix analyses énergétiques supplémentaires sont prévues pour 2013. Le projet Pioneer, mis en place avec le concours de Johnson Controls, garantit que les états de fonctionnement déjà optimisés maintiendront durablement une consommation d'énergie basse. Swisscom a en outre procédé à d'autres assainissements de bâtiments, un formulaire écologique interne témoignant des réductions de CO₂ réalisées par un projet de construction. Enfin, en 2012, Swisscom a

défini 25 projets de construction pertinents sur le plan écologique, dans le cadre desquels 17 mesures de construction ont été mises en œuvre.

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

Un service à la clientèle de premier ordre et l'extension de l'infrastructure réseau supposent une mobilité complète des collaborateurs. En 2012, un total de 69,9 millions de kilomètres a été parcourus au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation d'énergie de 168,3 téra-joules (46,7 GWh). Par rapport à l'exercice précédent, la consommation de carburant s'inscrit en recul de 1,4%.

Une stratégie de substitution novatrice doit permettre de ramener les émissions moyennes de CO₂ par véhicule de 150 grammes de CO₂/km (2010) à 110 grammes de CO₂ par kilomètre parcouru d'ici 2015. Fin 2012, l'émission moyenne des véhicules de la flotte Swisscom était de 131 g de CO₂ par km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 91% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 230 (+43%) véhicules hybrides et de 45 (+22%) véhicules roulant au gaz naturel, dix véhicules électriques (+150%) et 45 (+5%) vélos électriques. Lorsqu'ils se trouvent dans les bâtiments et garages de Swisscom, les véhicules électriques sont tous rechargés avec du courant issu de sources d'énergie renouvelables.

En 2012, les collaborateurs de Swisscom ont utilisé 101 403 (-5,9%) billets de train pour leurs déplacements professionnels et acquis 12 858 (-5,8%) abonnements demi-tarif et 2 793 (+0,6%) abonnements généraux. Depuis 2007, Swisscom prélève une taxe CO₂ séparée de 1,5 centime par mille aérien pour les vols internationaux. Cette taxe est utilisée au profit de projets environnementaux durables internes ayant trait à la mobilité (vélos et véhicules électriques, etc.).

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

En 2012, Swisscom a poursuivi le projet d'économies d'énergie Mistral. Mistral se réfère à une méthode de refroidissement utilisant exclusivement l'air extérieur tout au long de l'année. Ce procédé remplace les anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, Mistral permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement. Fin 2012, 604 installations de télécommunication étaient refroidies grâce à ce procédé, ce qui correspond à une augmentation de 11% par rapport à l'an passé. En 2012, Swisscom Suisse a installé Mistral dans de nouvelles stations de base de communication mobile tandis que Swisscom Broadcast en a équipé des stations émettrices.

L'air frais constitue également une solution intéressante pour le refroidissement des centres de calcul et peut 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 mené sur un an, entre novembre 2011 et octobre 2012, a bel et bien prouvé qu'il était possible de refroidir les centres de calcul sous certaines conditions.

Projet Mistral: Refroidissement des centraux téléphoniques par l'air extérieur

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

45 GWh/an

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

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

100 %

Les installations qui ont été aménagées dans le 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), qui correspond au rapport entre la consommation électrique globale d'un centre de calcul et la consommation électrique des installations IT, s'élève à 1,3 en moyenne annuelle. Avec cette valeur PUE, la consommation électrique à Zollikofen est inférieure de 33% à celle des centres de calcul de conception traditionnelle.

Production de courant

En 2012, Swisscom Broadcast a prévu d'aménager deux installations solaires (2 x 60 kWp) sur les stations émettrices de Niederhorn et Valzeina. Swisscom Suisse a installé et mis en service une installation solaire sur le bâtiment de Zurich-Herdern, qui génère une puissance de 113 kWp. Au total, la puissance cumulée de toutes les installations solaires s'élève à 340 kWp. Au cours des prochaines années, Swisscom entend augmenter considérablement le nombre de ses installations destinées à produire du courant.

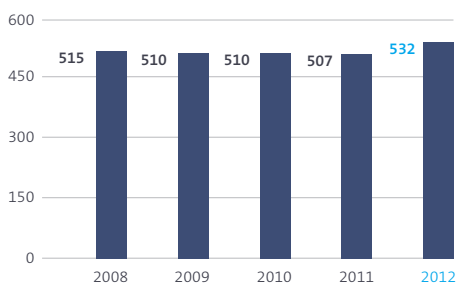
Utilisation des rejets de chaleur

Swisscom a signé deux conventions à Zurich qui concernent la livraison des rejets de chaleur provenant de ses propres bâtiments commerciaux. Ces accords concernent un volume de 20 GWh d'énergie thermique. Swisscom travaille actuellement sur un autre projet concernant les rejets de chaleur dans la région de Berne.

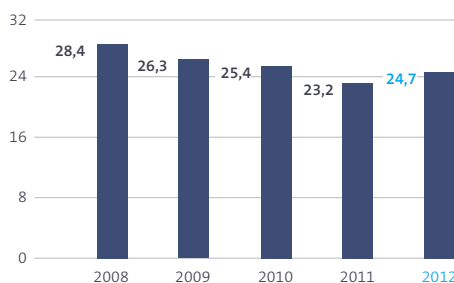
Climat

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

Swisscom: consommation d'énergie en GWh



Swisscom: émissions de CO₂ directes en milliers de tonnes



Swisscom respecte la définition du protocole de gaz à effet de serre (GES) reconnue au plan international. Elle catégorise ses émissions de CO₂ selon les champs d'application 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles pour le chauffage et la mobilité), 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 19,1% de la consommation d'énergie directe totale de Swisscom. Les émissions de CO₂ de champ d'application 1 générées par Swisscom ont diminué de 6% depuis le 1^{er} janvier 2010 et s'élèvent à 24 662 tonnes de CO₂ en 2012 sans correction climatique. Les carburants représentent 50,1% de la consommation et les combustibles 49,9%. Swisscom atteint et dépasse même l'objectif CO₂ de 28 000 tonnes convenu en 2004 avec l'AEnEC, qui couvre les émissions provenant de 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 pas de CO₂. Par conséquent, aucune émission de CO₂ n'entre dans le champ d'application 2. Mais Swisscom calcule les émissions de CO₂ indirectes provenant de la mise à disposition de courant qui entrent dans le champ d'application 3. Elle applique alors le facteur de conversion de

14,7 g de CO₂ par KWh. Les émissions de champ d'application 3 ne font pas l'objet de la convention actuellement en vigueur avec l'AEnEC.

En 2012, Swisscom a relevé diverses émissions de champ d'application 3. L'entreprise assume ainsi sa responsabilité écologique, qui va au-delà de sa propre consommation de carburant, de combustibles et de courant. Une première partie des émissions de champ d'application 3 a déjà été relevée en 2011. Il s'agissait des voyages d'affaires, du trafic pendulaire des collaborateurs et de la mise à disposition de l'énergie.

En 2012, les émissions induites par la fabrication des produits et des services utilisés par Swisscom pour fournir ses prestations ont été mesurées selon la méthode dite d'Escher. Précisons qu'il s'agit du secteur qui génère le plus d'émissions actuellement du champ d'application 3. Swisscom publiera les résultats dans un rapport supplémentaire au printemps 2013. Par ailleurs, Swisscom participe chaque année au Carbon Disclosure Project (CDP).

Swisscom a également relevé les émissions liées aux produits, qui figureront aussi dans le rapport supplémentaire.

Par ailleurs, Swisscom a calculé pour la première fois la quantité d'émissions de CO₂ que les entreprises et les clients privés peuvent éviter grâce en utilisant des services TIC respectueux de l'environnement, certifiés par la fondation myclimate. Les prestations ci-après permettent de réduire les émissions de CO₂:

- > Conférences virtuelles
- > Home Offices
- > Optimisation de la logistique grâce à la communication entre machines (Machine-to-Machine)
- > Services peu énergivores des centres de calculs (cloud, hosting, housing, Thin Clients)
- > Prestations visant à remplacer le papier
- > Réutilisation des téléphones mobiles

Autres émissions atmosphériques

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

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

D'autres informations relatives aux aspects en matière d'environnement dans l'entreprise, tels que la consommation de papier, l'élimination des déchets et la consommation d'eau sont disponibles dans une annexe.

Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012
Voir rapport
page 93

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

- > Assainissement de bâtiments
- > Véhicules à faible consommation
- > Gestion de la mobilité

60 %

Indicateurs environnementaux en Suisse

	Unité	2010	2011	2012
Sol/bâtiments				
Surface nette	Millions m ²	0,95	0,91	0,91
Papier pour copieurs et imprimantes				
Format A4 100% recyclé (autres formats convertis)	Millions feuilles	41,0	37,0	34,0
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau ¹	m ³	452 698	468 577	466 581
Energie, électricité				
Consommation d'électricité ^{2, 3}	Térajoules	1 454	1 479	1 548
	GWh	404	411	430
Energie, chauffage				
Mazout	Térajoules	149,4	130,9	149,3
Gaz naturel	Térajoules	31,5	18,9	22,4
Chauffage à distance	Térajoules	27,3	27,2	29,3
Chauffage, total	Térajoules	208,2	177,6	201,0
Energie, carburants				
Essence	Térajoules	77,8	53,7	38,5
Diesel	Térajoules	93,0	114,8	127,1
Gaz naturel	Térajoules	1,5	2,2	2,7
Carburants, total	Térajoules	172,3	170,7	168,3
Véhicules	Nombre	3 102	3 332	3 372
Kilomètres parcourus	Millions km	66,1	67,7	69,9
Emissions de CO ₂ en moyenne	grammes par kilomètre	150,0	140,0	131,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	Térajoules	1 835	1 827	1 917
	GWh	510	507	532
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO ₂	tonnes	25 422	23 242	24 662
Oxyde d'azote NO _x	tonnes	22,5	23,2	24,9
Dioxyde de soufre SO ₂	tonnes	5,0	4,4	5,0
Déchets				
Ordures	tonnes	175	170	155
Recyclage	tonnes	761	834	1 660
Déchets spéciaux	tonnes	10	11	20
Déchets, total ⁴	tonnes	946	1 015	1 834

¹ La consommation d'eaux est basée sur des estimations.

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

³ La consommation d'énergie est basée sur des estimations, dès 2011 sur une mesure mensuelle de 62 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


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

Swisscom assume sa responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement. Elle s'engage en faveur de l'amélioration des conditions de travail des employés travaillant pour ses fournisseurs, mais aussi en faveur du respect des standards écologiques dans la chaîne d'approvisionnement. Swisscom attend donc de ses fournisseurs directs et de leurs sous-traitants qu'ils s'engagent en faveur d'une action durable.

Ces principes, définis par un comité supérieur, le Purchasing Board de Swisscom, sont consignés dans la politique d'achat de Swisscom. La politique d'achat de Swisscom sert de base aux démarches entreprises par les services d'achat. En 2012, les services d'achat de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services et Swisscom Broadcast ont adapté leur ligne de conduite à la politique d'achat de Swisscom. L'ensemble de leur volume de commandes représente plus de 80% du volume total des achats. La politique d'achat est élargie en permanence à d'autres services d'achats du groupe Swisscom. Elle fixe des exigences, que les fournisseurs acceptent en signant la Corporate Responsibility (CR) en annexe au contrat. Swisscom vérifie que ses fournisseurs satisfont à ces exigences à l'aide d'un système de gestion du risque structuré.


Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Gestion des risques des fournisseurs

Système de gestion des risques

En 2012, Swisscom a continué à viser la réduction des risques dans le domaine de l'environnement et des affaires sociales et à mettre en œuvre son système de gestion des risques dans le domaine des achats au second semestre. Le schéma ci-dessous présente la mise en œuvre et les résultats atteints.

Début 2012, les responsables de Swisscom ont vérifié que l'évaluation des risques des groupes de marchandises réalisée en 2011 était correcte et actuelle. Ils n'ont constaté aucun manquement et la réalité s'est confirmée. Aucun changement ne s'imposait.

En 2012, Swisscom a commencé à évaluer les fournisseurs des groupes de marchandises présentant des risques moyens, ce qui concerne 800 fournisseurs. Swisscom prévoit d'évaluer tous les fournisseurs dans les années à venir. En 2012, Swisscom a évalué 223 fournisseurs, réalisant ainsi son objectif d'étape. L'évaluation des risques révèle que le profil de risque est élevé pour sept fournisseurs et moyen pour 32. Après chaque évaluation, les responsables et acheteurs concernés chez Swisscom ont pris – le cas échéant – des mesures (voir le schéma des prescriptions ci-dessous) et surveillé leur mise en œuvre.

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

Groupes de marchandises à ...			
	... risque faible	... risque moyen	... risque élevé
Fournisseurs actuels avec ...	Tant que le groupe de marchandises a un profil de risque faible, le risque du fournisseur n'est pas évalué. En revanche, le groupe de marchandises est réévalué annuellement pour ses risques	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent être audités dans les six mois > Autres mesures si nécessaire
		... profil de risque moyen > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire	... profil de risque élevé > Les fournisseurs doivent remplir une autodéclaration dans les trois mois et/ou être audités dans l'année > Autres mesures si nécessaire
		... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers	... profil de risque faible > Les risques des fournisseurs sont réévalués à intervalles réguliers
Fournisseurs potentiels	> Pas d'évaluation des risques	> Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection	> Evaluation des risques > Résultats et mesures inclus dans le processus de sélection

D'ici fin 2013, Swisscom souhaite que 35% des fournisseurs des groupes de marchandises présentant un risque moyen fassent l'objet d'une évaluation, ce qui correspond à 280 fournisseurs à évaluer sur 800.

Le processus élaboré en 2011 a fait ses preuves pour les fournisseurs potentiels. Tous les acheteurs de Swisscom Suisse, Swisscom IT Services et Swisscom Broadcast ont reçu une première formation adaptée en 2012. Le processus a été mis en œuvre pour les appels d'offres et des mesures adéquates ont été définies et mises en œuvre lorsque c'était nécessaire.

Une organisation de gestion des crises dans la chaîne d'approvisionnement est en phase de développement. Elle sera intégrée aux structures existantes du groupe Swisscom en 2013.

Corporate Responsibility en annexe au contrat

En 2012, 93% du volume de commandes total provenait de fournisseurs qui ont accepté l'annexe Corporate Responsibility. Ainsi, l'objectif que Swisscom s'était fixé pour 2012 a été atteint. A compter de 2013, Swisscom disposera d'un nouvel instrument de mesure, un système de gestion des contrats, qui facilitera l'identification des fournisseurs n'ayant pas encore signé l'annexe CR.

Audit et auto-déclarations

En 2011, l'évaluation des risques s'était intéressée aux fournisseurs de groupes de marchandises présentant un risque élevé. Sept fournisseurs s'étaient vu attribuer un profil de risque élevé et ont été audités conformément aux prescriptions de Swisscom (voir schéma ci-dessus). Les résultats de l'audit ayant été insuffisants, quatre fournisseurs ont fait l'objet d'un nouvel audit en 2012. Pour les trois autres fournisseurs, les résultats ont été très bons, de sorte que leur évaluation a pu être ramenée au profil de risque moyen.

Environ 30 fournisseurs présentant le volume de commandes le plus élevé et dont les produits destinés à Swisscom sont fabriqués dans des pays jugés critiques se sont inscrits à l'outil d'auto-déclaration E-TASC et ont rempli le questionnaire en ligne. En 2013, d'autres fournisseurs clés et stratégiques ainsi que des fournisseurs présentant un risque élevé devront être enregistrés dans l'outil d'auto-déclaration. Selon les prescriptions de Swisscom, six fournisseurs des groupes de

marchandises présentant un risque moyen ont été audités en 2012 et 28 ont rempli une auto-déclaration. Les objectifs fixés par Swisscom pour 2012, à savoir six audits et 80 auto-déclarations, ont ainsi été remplis à 100% pour les audits et à 35% pour les auto-déclarations. Le degré de réalisation modeste des auto-déclarations est à mettre sur le compte de problèmes techniques avec E-TASC.

Swisscom entend intensifier sa collaboration avec la Joint Audit Cooperation (JAC) et prévoit quatre audits pour 2013.

Matières premières

Les matières premières contenues dans les produits de Swisscom proviennent des horizons les plus divers. Des questions relatives à la provenance des matières premières utilisées et des risques qui en découlent, tant sur le plan écologique que social, sont de plus en plus souvent posées. Swisscom a commencé une réflexion approfondie sur cette question début 2011. Depuis, les mesures ci-après ont été adoptées:

- > **Mars – juin 2011:** contacts établis avec les ONG «Pain pour le prochain» et «Benchmark Foundation of Southern Africa for Corporate Social Responsibility», l'EMPA (Laboratoire fédéral d'essai des matériaux et de recherche) et tous les fournisseurs de téléphones mobiles. Dans le cadre de ces contacts, Swisscom a pu se faire une idée de la responsabilité que ces institutions et entreprises assument en matière d'approvisionnement en matières premières. Il s'est avéré que la prise de conscience des fournisseurs concernant les questions des matières premières et leur approvisionnement était très différente d'un fournisseur à l'autre. Swisscom ne peut pas obtenir seule des améliorations rapides concernant l'approvisionnement en matières premières.
- > **Depuis mai 2011:** adhésion à l'initiative Global e-Sustainability et collaboration au programme GeSI «fonderies sans conflits» qui consiste à identifier et à valider des fonderies sans conflits pour les acheteurs de matières premières.
- > **Depuis août 2011:** en collaboration avec myclimate, Swisscom introduit des points environnement sur tous les téléphones mobiles proposés dans son assortiment. Les critères d'attribution de ces points environnement sont: le choix responsable des matières premières, une faible consommation d'énergie et la faible énergie nécessaire à la fabrication.
- > **Janvier 2012:** via son affiliation à GeSI, Swisscom devient membre de la «World Resources Forum Association».
- > **Mars 2012:** assemblée de fondation de la World Resources Forum Association. Swisscom représente GeSI aux assemblées de la WRFA.

En 2013, Swisscom se propose en outre de compléter sa politique d'achat et l'annexe CR par un paragraphe adéquat consacré aux matières premières.

Swisscom Supplier Award 2012

Le dialogue permanent avec les fournisseurs, l'aménagement commun de l'avenir et la responsabilité du présent et du futur jouent un rôle prépondérant chez Swisscom. L'approvisionnement interne est également fondé sur ces principes. Au printemps 2012, Swisscom a récompensé les meilleures histoires à succès des plus de 6 500 fournisseurs par le Supplier Award, dans les trois catégories suivantes: innovation, coopération et durabilité.

Communication pour tous



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

Environnement et objectifs

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

Swisscom défendra également ses projets en 2013, son objectif étant de se mettre à l'unisson de la stratégie de la Confédération pour créer une société de l'information saine et génératrice de valeur. Elle est convaincue que la place économique suisse, le paysage suisse de la formation et toute la population seront à même, à l'avenir, de profiter d'un environnement TIC progressiste.

Service universel

	Unité	2010	2011	2012
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	Millions min.	6 741	6 200	5 328
Nombre de cabines téléphoniques publiques ¹	Nombre	7 663	6 700	5 800
Quantité d'appels d'urgence	En milliers	3 092	3 050	3 053
Quantité d'appels aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants	En milliers	556	553	540

¹ Dont service universel 3 514 (2012), 4 058 (2011), 4 437 (2010).

Swisscom est concessionnaire du service universel en matière de télécommunications pour la Suisse, mandat qu'elle assumera jusqu'en 2017. Elle renonce à exiger un fonds destiné au service universel. 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, les services de télécopie, le transfert de données et les connexions Internet à haut débit. En 2012, Swisscom a augmenté le taux de transfert minimal pour les accès Internet à haut débit de 600/100 kbit/s à 1000/100 kbit/s et, dans le même temps, abaissé le prix plafond de ce service de CHF 69 à CHF 55 par mois (hors TVA).

L'entretien et l'exploitation des 5 800 cabines téléphoniques publiques (publip hones), l'accès aux services d'appel d'urgence de la police, des pompiers, des services sanitaires et la mise à disposition de services spéciaux pour les personnes handicapées relèvent également du service universel que Swisscom assure depuis toujours.

Protection des données

De par son activité, Swisscom est en possession de données clients protégées par la loi sur la protection des données et la loi sur les télécommunications. Protection de la sphère privée, respect de la protection des données et garantie du secret des télécommunications sont des thèmes chers à Swisscom. La déclaration sur la protection des données clarifie la manière dont Swisscom gère les données personnelles dans le cadre de son site Internet et de son service de messagerie. Elle autorise en outre la transmission de ces données au sein du groupe. En revanche, Swisscom n'est pas responsable des informations ni du traitement des données liées aux offres de tiers proposées en lien. En tant que compagnon de confiance de ses clients, Swisscom s'est fixé pour objectif d'inculquer le respect d'une conformité légale sans faille à tous les collaborateurs qui, de par leur activité professionnelle, ont accès à des données clients. De plus, elle sensibilise les employés et les autorise à identifier les exigences et les besoins en matière de protection des données et à agir avec professionnalisme à cet égard. Pour ce faire, les collaborateurs de Swisscom Suisse doivent entre autres effectuer régulièrement des formations consacrées à la protection des données.

Les responsables de la sécurité de l'entreprise ont en outre lancé un projet complet visant à renforcer encore la protection des données. Dans le cadre de ce projet, Swisscom vérifie tous les droits d'accès aux données clients sensibles, et les redéfinit. Elle a par ailleurs mis en place un système qui détecte si les accès à ces données critiques ont un rapport avec les requêtes des clients concernés et donc s'ils sont légitimes.

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

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

L'utilisation des nouveaux médias offre des opportunités et élargit le champ des possibles. Toutefois, même si les avantages sont prépondérants, les nouveaux médias comportent également des risques pour les enfants et les jeunes. D'où la volonté de Swisscom d'aider les responsables éducatifs à lutter contre les risques liés aux nouvelles technologies en proposant aux parents et aux enseignants des informations, des produits et du matériel didactique sous les formes les plus diverses. Lorsque les enfants et les adolescents publient des informations personnelles, voire intimes, sur les 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.

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

Pendant l'exercice 2012, Swisscom a pleinement respecté les obligations légales qui lui incombent dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Rappelons que le code pénal suisse interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique aux personnes de moins de 16 ans. Swisscom applique 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. Depuis 2009, elle ne propose plus de contenus érotiques sur son portail d'informations. En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. Citons notamment la mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, l'ouverture au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias.

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

- > Elévation volontaire à 18 ans de la limite d'âge requise pour accéder à certains services;
- > Absence de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV et sur le portail d'informations
- > Blocage supplémentaire des chaînes au moyen d'un code NIP pour les clients Swisscom TV
- > Garantie de la protection de la jeunesse dans les médias également pour la nouvelle fonction supplémentaire «Start Over»
- > Recommandation d'une limite d'âge selon l'organisme Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK) pour toute l'offre Video on Demand
- > Directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

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.

Promotion des compétences médias

En 2012, Swisscom a adopté les mesures suivantes afin de sensibiliser parents et enseignants aux dangers et risques potentiels des nouveaux médias:

- > **Cours sur les médias organisé dans le cadre du programme de formation Academy (anciennement Swisscom Help Point):** il a été dispensé sous la forme de cours du soir proposés aux parents ou 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 aux élèves du secondaire). En 2012, Swisscom a organisé près de 700 manifestations dans toute la Suisse sur le thème de la compétence médias.
- > **Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse:** analyse la manière dont les jeunes Suisses âgés de 12 à 19 ans utilisent les médias. Après l'avoir menée une première fois en 2010, Swisscom l'a reconduite en 2012, en coopération avec la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW). Les résultats permettent aux scientifiques et aux politiques de tirer des conclusions et de prendre des mesures sur une base solide et fiable. Réalisée régulièrement à partir de 2014, elle permettra de détecter les tendances et les évolutions dans l'utilisation des médias par les jeunes. Swisscom comble ainsi une lacune de longue date dans le domaine de la recherche, d'autant qu'avant 2010, le sujet ne faisait pas l'objet d'études suivies.

Programme national de promotion des compétences médias

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

Promotion des compétences médias:

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

29 500 participants

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

Depuis l'automne 2011, Swisscom a élargi son offre de cours destinés à promouvoir les compétences médias, proposant des modules de formation aux élèves du degré secondaire (7^e–9^e), en plus des réunions d'information destinées aux parents et aux enseignants. Les enseignants peuvent choisir différents modules consacrés à l'utilisation des médias en général, au droit sur Internet, aux réseaux sociaux, à la navigation sur Internet en toute sécurité et, maintenant, au cybermobbing. Un collaborateur de Swisscom anime le cours dans les classes intéressées. La demande s'est révélée importante en 2012, et les objectifs de l'année ont été dépassés. Les expériences et retours sur ces formations ont été largement positifs. Une évaluation portant sur l'efficacité de ces cours sera réalisée en 2013.

Swisscom Academy (anciennement Swisscom Help Point)

Swisscom Academy forme les utilisateurs à l'emploi du téléphone portable et à la navigation sur Internet depuis 2005 déjà. 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 70 villes et villages. En 2012, pas moins de 12 831 personnes se sont ainsi perfectionnées dans l'utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement des Help Points, près de 220 000 personnes ont bénéficié d'une formation. Les cours s'adressent à toute la population, clients de Swisscom ou non. Swisscom contribue ainsi largement à combler le fossé numérique entre les générations.

Initiative «Internet à l'école»

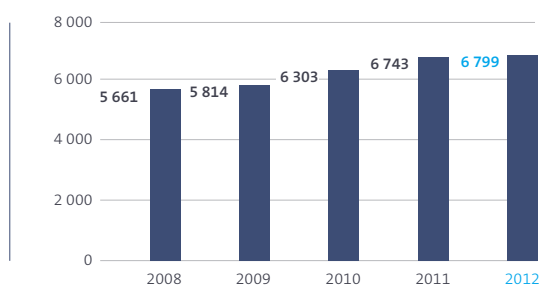
En 2012, Swisscom a célébré la dixième année d'existence de l'initiative «Internet à l'école». Dans le cadre de cette initiative, presque toutes les écoles de Suisse profitent de l'offre de base gratuite ou d'une offre étendue à des prix fortement réduits. Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. Elle s'efforce de proposer une offre répondant en permanence aux nouveaux besoins quotidiens des écoles en termes d'infrastructure. En 2009, l'entreprise 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, le nombre des raccordements va quasiment tripler dans les prochaines années. Fin 2012, plus de 1 700 écoles enfantines disposaient déjà d'un accès à Internet.

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

Les écoles posent des exigences de plus en plus élevées concernant les solutions TIC. Swisscom reconnaît ces besoins et essaie depuis 2012 de trouver des solutions TIC utiles et abordables pour les institutions de formation, en collaboration avec d'autres partenaires.


Voir sous
www.swisscom.ch/sai

Internet à l'école Nombre d'écoles



Cours de formation aux média Nombre de participants



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

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

Internet à l'école:

Nombre d'utilisateurs quotidiens de nos réseaux de formation

1 million

d'élèves

Offres destinées aux personnes souffrant d'un handicap

Swisscom entend proposer à l'ensemble des individus vivant en Suisse la possibilité d'utiliser les nouveaux moyens de communication sans difficulté. Dans ce contexte, l'entreprise contribue de manière non négligeable à intégrer les personnes défavorisées à la société de l'information en Suisse.

Offres de Swisscom destinées aux handicapés moteurs, aux malvoyants et aux malentendants

- > Les Swisscom Shops répondent à des exigences strictes pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Les collaborateurs des Shops doivent également reconnaître les besoins découlant d'un handicap spécifique. Enfin, Swisscom et la Fondation terz (terzstiftung) ont élaboré des possibilités d'optimisation des Shops pour les malvoyants et malentendants. Les mesures correspondantes ont été appliquées en 2012.
- > Swisscom propose un portefeuille de terminaux offrant un véritable choix, tant aux malentendants qu'aux malvoyants. L'entreprise renouvelle et actualise en permanence ce portefeuille de services et d'appareils. Elle entend ainsi proposer une offre adaptée aux personnes ayant des exigences et des besoins particuliers. Le téléphone portable Emporia, un smartphone équipé de la solution de lecture d'écran destinée aux personnes aveugles ou malvoyantes ou encore les différentes modalités de 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 l'établissement de conversations téléphoniques entre sourds, malentendants et entendants. Ce service, qui fait également partie du service universel, est fourni à titre gracieux.
- > Comme par le passé, Swisscom s'emploie à garantir un accès sans barrières à ses sites Internet. Dans le cadre du relookage technique de son site, Swisscom a déjà mis en œuvre des directives importantes visant l'élaboration de contenus web sans barrières (Web Content Accessibility Guidelines WCAG). Dans les étapes suivantes du relookage du site, Swisscom appliquera d'autres directives, de manière à obtenir une certification «AA Access for all» d'ici fin 2013.

Offres destinées aux personnes aux ressources financières limitées

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

Employeur responsable



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

Swisscom opère dans un environnement de marché complexe, caractérisé par une évolution rapide et se trouve confrontée en permanence aux nouveautés technologiques. Qui plus est, l'évolution démographique et celle de la société ont une influence grandissante sur les ressources personnelles. Les changements dynamiques nécessitent une politique de gestion du personnel progressive, 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 vers les résultats.

Environnement et objectifs

Au sein de 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 la diversité. Elle recrute les cadres dirigeants et, en collaboration avec les unités opérationnelles, gère le l'évolution des cadres 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 économique 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 planifie les besoins en termes de ressources, et ce tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Elle définit également les thèmes stratégiques pour le développement professionnel des collaborateurs et établit une culture de conduite empreinte de confiance, d'estime d'autrui, et orientée sur les performances.

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. Swisscom est favorable aux formations de perfectionnement individuelles et y apporte son soutien financier. En Suisse, les collaborateurs de Swisscom ont consacré 54 441 jours à la formation et au perfectionnement en 2012.

Les premiers pas ont été réalisés au cours de l'exercice, sur la base de l'enquête réalisée en 2010 auprès des collaborateurs, consacrée au «développement professionnel». Ainsi, la boussole de guidage, qui fait notamment du développement des collaborateurs une tâche de conduite, est désormais obligatoire pour l'ensemble du groupe. Par ailleurs, Swisscom a encouragé le dialogue de développement entre les cadres et les collaborateurs dans le cadre de l'initiative «You & your Boss» menée à l'échelle suisse. Le dialogue doit faciliter la conclusion d'accords portant sur les mesures de développement à moyen terme. Enfin, Swisscom IT Services SA a introduit un modèle de compétence intégré, coordonné avec la hiérarchie, ainsi qu'un outil de développement adapté, afin de mieux pallier le manque de main-d'œuvre spécialisée en TIC prévu.

Swisscom continue de développer le Performance Management System en fonction des besoins, afin d'évaluer les prestations des collaborateurs et de les récompenser. 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». Conformément à son positionnement stratégique de «compagnon de confiance dans l'univers numérique», Swisscom a formulé des exigences concrètes à l'égard de tous les collaborateurs. Pendant la période sous revue, les supérieurs ont mené à bien le Performance Dialog avec 98,8% des collaborateurs de Swisscom en Suisse.

Les processus de gestion et de révision ont maintenant été étendus aux unités d'organisation rattachées aux divisions du groupe. Ils contribuent aussi bien à la planification de la relève pour les fonctions clés qu'au placement des meilleurs talents allant bien au-delà des frontières de chaque service. Tandis qu'un programme de mentorat favorise les échanges professionnels et personnels entre les meilleurs talents et les membres de la Direction du groupe, le Leadership Forum constitue une importante plateforme traitant de thèmes clés relatifs au management.

Formations généralistes et formations ciblées sur la responsabilité d'entreprise

Swisscom forme ses collaborateurs en permanence. En 2012, les collaborateurs soumis à la CCT ont bénéficié en moyenne de 3,2 jours (25 heures) de formation ou de perfectionnement. Swisscom forme aussi régulièrement ses collaborateurs à différents thèmes relatifs à la responsabilité d'entreprise. Les collaborateurs ont ainsi été sensibilisés aux questions d'ordre écologique et social à l'occasion des Welcome Days, tandis que le thème «Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement» était abordé avec le service des achats dans le cadre des Leadbuyer Circles. En 2012, Swisscom a par ailleurs formé 40 responsables de projet et 90 groupes spécialisés à la question des exigences environnementales dans le cadre de nouveaux projets.

Corporate Volunteering

Le Corporate Volunteering désigne l'engagement de collaborateurs qui, sur la base du volontariat, s'impliquent dans des projets d'intérêt commun. Swisscom encourage cette démarche en libérant du temps de travail pour ses collaborateurs, auxquels elle propose divers projets liés à l'environnement (Nature Days), au social (Social Days) et à la formation (Economy Days). En 2012, l'entreprise a étendu et développé le programme Corporate Volunteering. Désormais, les collaborateurs de Swisscom peuvent consacrer chaque année entre une demi-journée et deux jours de leur temps de travail à des engagements bénévoles. En 2012, les collaborateurs ont dédié 748 journées à ces interventions.

Recrutement de personnel

Recrutement de nouveaux collaborateurs

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

83,7% des collaborateurs de Swisscom ont la nationalité suisse. Les 16,3% restants sont issus de 88 pays différents, dont 5,1% d'Allemagne, 3,8% d'Italie, 1,6% de France et 1% d'Espagne.

Stagiaires des hautes écoles et trainees

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

Formation professionnelle

En août 2012, 285 jeunes ont commencé leur apprentissage chez Swisscom, dont 118 dans les professions liées aux TIC, formant aux métiers de médiamaticien et d'informaticien. Swisscom assume ainsi sa responsabilité de premier formateur de spécialistes TIC en Suisse. En 2012, Swisscom a formé au total 823 apprentis à des professions techniques ou commerciales. Par ailleurs, 84 apprentis effectuent leur formation au sein de la filiale cablex. Introduite en 2011 en Suisse alémanique, la formation à la profession de «Agent relation client» dans les centres de contact clientèle, sera également proposée en Suisse romande et au Tessin à partir de la rentrée 2013.

Pour que les écoliers puissent poser leur candidature plus facilement et plus rapidement chez Swisscom, l'entreprise a introduit la candidature en ligne à la rentrée 2012.

Le modèle de formation de Swisscom est axé sur l'autonomie et la responsabilité individuelle, l'idée étant de promouvoir la personnalité de l'apprenti. Du coup, les apprentis participent activement à leur plan de formation, en fonction de leurs priorités. Ils se portent candidats, au sein de l'entreprise, à différents stages pratiques et peuvent ainsi apprendre au contact des collaborateurs expérimentés.

Santé et sécurité au travail

Santé des collaborateurs

Voir rapport
page 110

Pour Swisscom, il est important que ses collaborateurs soient toujours 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 par leur soutien à la réussite de la GSE. Ainsi, depuis 2009, le taux d'absentéisme a pu être ramené de 3,26% à 2,86% aujourd'hui. Il doit encore baisser à 2,1% d'ici 2015. Le tableau «L'effectif du personnel en chiffres» fournit de plus amples détails et des chiffres clés.

En raison de cette évolution positive, les taux de primes pour les accidents professionnels, les accidents non professionnels et l'assurance indemnités journalières ont baissé au 1^{er} janvier 2012.

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

Par rapport aux années précédentes, le nombre de cas d'invalidité a reculé de 23% en 2012. Par ailleurs, 16 nouvelles places de formation et d'apprentissage ont été attribuées à des collaborateurs atteints dans leur santé, en étroite collaboration avec les partenaires d'intégration. La GSE et, le cas échéant, les assurances sociales comme l'assurance invalidité (AI) accompagnent ces embauches dans le cadre de ces places de formation et de stage.

En matière de gestion de la santé en entreprise, Swisscom entend accorder également une attention particulière à la prévention (Health Promoting Leadership) afin de préserver et de promouvoir la santé des collaborateurs.

Sécurité au travail

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

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

Les Swisscom Games sont une manifestation organisée tous les deux ans. Les collaborateurs ont la possibilité de s'inscrire dans une équipe ou à une activité individuelle dans le domaine sportif,

culturel ou social. Les Swisscom Games 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. Les prochains Swisscom Games auront lieu en 2013.

Diversity

Vivre la diversité @ Swisscom

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

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

Swisscom propose des opportunités à tous ses collaborateurs et aborde d'une manière globale les aspects de la diversité.

Swisscom considère qu'une proportion équilibrée d'employés des deux sexes est essentielle pour la marque et le succès de l'entreprise. Ainsi, l'entreprise s'est fixé pour objectif de faire passer à moyen terme la proportion de femmes de 11% à 20%, et ce à tous les niveaux d'encadrement. C'est pourquoi Swisscom soutient, par le biais de programmes ciblés, le développement professionnel des collaboratrices talentueuses et en sélectionne de nouvelles, au sein de l'entreprise comme à l'extérieur.

Enfin, Swisscom cherche de plus en plus à promouvoir des solutions qui permettent de concilier vie professionnelle et vie de famille et de trouver un juste équilibre entre ces deux pôles. L'entreprise accorde une importance primordiale à la diversité culturelle dans le cadre de Diversity. De par la grande diversité de leurs opinions, de leurs idées et de leurs compétences, les collaborateurs contribuent à la créativité et au caractère innovant de l'entreprise. Swisscom emploie des collaborateurs de 88 nations différentes.

L'âge moyen de la population, et donc des collaborateurs de Swisscom, ne cesse de s'élever. Cette évolution comporte à la fois des chances et des risques, auxquels Swisscom tente de répondre par le «Age Management» (voir ci-dessous).

Pour Swisscom, l'orientation sexuelle est une dimension importante de la diversité. Sa culture d'entreprise est empreinte d'ouverture et de tolérance.

En ce qui concerne les chances et le potentiel de chaque collaborateur, Swisscom ne fait aucune distinction entre les collaborateurs souffrant d'un handicap psychique ou physique et les autres. Swisscom mise en premier lieu sur les forces et les compétences de chaque collaborateur. Aucun cas de discrimination n'a été recensé en 2012.

Voir annexe sous
www.swisscom.ch/GRI-2012

Diversity@Swisscom:

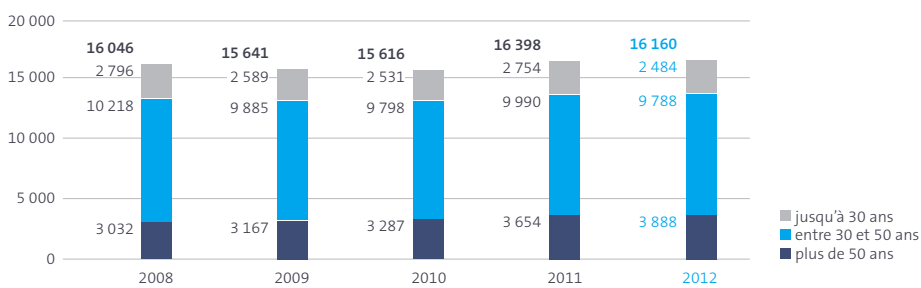
Swisscom emploie des collaborateurs de

88 nationalités

Age Management/Gestion de l'âge

Avec le programme Age Management, Swisscom anticipe l'évolution démographique et explore de nouvelles voies pour employer des collaborateurs plus âgés au sein de l'entreprise. L'âge moyen de notre société, et donc des collaborateurs 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. Les mesures et outils mis en œuvre dans les Call Centers et les Shops vont dans ce sens: elles permettent aux collaborateurs plus âgés de suivre et de conseiller les clients plus âgés. D'autres initiatives portent d'une part sur le conseil en interne (Inhouse Consulting), qui permet aux cadres supérieurs plus âgés de conseiller et de coacher les supérieurs hiérarchiques tout en mettant à profit leur expérience au sein de projets, et d'autre part sur l'embauche de collaborateurs plus âgés comme spécialistes en assurance-qualité dans la construction de réseau. Depuis 2011, Swisscom est membre du Demographie Forum Suisse, une plateforme constituée de sept instituts financiers et entreprises de services. L'objectif de ce forum est de réunir ou de définir les principes d'une gestion de la démographie durable. En 2012, les membres du forum ont élaboré diverses solutions pratiques et pouvant être utilisées par les entreprises participantes.

Structure d'âge du personnel en équivalents plein-temps



Egalité des salaires

Swisscom accorde une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Son système salarial vise à accorder des salaires identiques aux personnes dont les tâches et les performances sont similaires. A cet effet, chaque fonction est intégrée à un échelon de fonction déterminé selon les exigences posées par le poste en question. Une fourchette salariale, définie pour chaque échelon, indique la rémunération plancher et la rémunération plafond accordées pour des tâches équivalentes. Le salaire est déterminé au sein de cette 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, si nécessaire, les corrige ponctuellement.

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

En 2011, Swisscom a adhéré au Dialogue sur l'égalité des salaires, une initiative des associations faitières d'employeurs et d'employés et de la Confédération visant à contrôler l'égalité des salaires. 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

En mai 2012, la satisfaction des collaborateurs de Swisscom a fait l'objet d'une vaste enquête. Près de 80% d'entre eux y ont pris part. Les résultats font apparaître un degré de satisfaction élevé et un très fort attachement à Swisscom. L'évaluation de l'ensemble des thèmes par Swisscom s'est révélée nettement plus positive que lors de l'enquête réalisée en 2010. En comparaison sectorielle, les résultats sont très largement au-dessus de la moyenne.

Les principaux résultats peuvent être résumés comme suit:

- > L'attachement – donc l'identification – à Swisscom a progressé par rapport au sondage réalisé en 2010 (87 sur 100 points comparé aux 86 sur 100 points obtenus en 2010). Selon l'indicateur de référence d'autres entreprises, le résultat est très nettement supérieur à la moyenne.
- > La satisfaction au travail a également progressé. Elle gagne deux points par rapport à la valeur de 2010 (73 points sur 100).
- > Les collaborateurs éprouvent du plaisir à exercer leur travail, comptent sur leurs équipes et considèrent Swisscom comme une entreprise novatrice et un employeur attrayant.
- > Les collaborateurs se montrent en revanche plus critiques par rapport à la gestion des coûts et aux possibilités de développement professionnel.

La Direction du groupe a pris connaissance des résultats de l'enquête et adopté la procédure suivante:

- > La Direction du groupe renonce à mettre en place une task force transversale en raison des résultats encourageants et de l'évolution nettement positive en matière de satisfaction des collaborateurs par rapport à l'enquête de 2010.
- > La Direction du groupe a décidé de poursuivre les activités déjà entreprises.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2010	2010 en %	2011	2011 en %	2012	2012 en %
Structure du personnel en Suisse							
Collaborateurs en équivalents plein-temps	FTE/%	16 057	100,0%	16 628	100,0%	16 269	100,0%
Dont collaborateurs inclus dans les chiffres clés suivants	FTE/%	15 616	97,3%	16 398	98,6%	16 160	99,3%
Collaborateurs équivalents plein-temps	FTE/%	13 500	86,4%	14 208	86,6%	13 954	86,3%
Collaborateurs à temps partiel	FTE/%	2 116	13,6%	2 190	13,4%	2 206	13,7%
Collaborateurs à engagement de durée déterminée	FTE/%	15 478	99,1%	16 342	99,7%	16 100	99,6%
Collaborateurs à engagement de durée indéterminée	FTE/%	138	0,9%	56	0,3%	60	0,4%
Taux de femmes	FTE/%	4 357	27,9%	4 546	27,7%	4 330	26,8%
Taux d'hommes	FTE/%	11 259	72,1%	11 852	72,3%	11 830	73,2%
Collaborateurs (jusqu'à 30 ans)	FTE/%	2 531	16,2%	2 754	16,8%	2 484	15,4%
Collaborateurs (entre 30 et 50 ans)	FTE/%	9 798	62,8%	9 990	60,9%	9 788	60,6%
Collaborateurs (plus de 50 ans)	FTE/%	3 287	21,0%	3 654	22,3%	3 888	24,1%
Age moyen	Années	41,2	n.a.	41,3	n.a.	41,9	n.a.
Taux de femmes dans le management supérieur	FTE/%	15	12,0%	15	11,8%	11	9,1%
Taux d'hommes dans le management supérieur	FTE/%	110	88,0%	112	88,2%	110	90,9%
Taux de femmes dans le management intermédiaire	FTE/%	212	9,7%	242	10,4%	269	11,1%
Taux d'hommes dans le management intermédiaire	FTE/%	1 968	90,3%	2 078	89,6%	2 150	88,9%
Collaborateurs temporaires	FTE	1 415	9,1%	1 520	9,3%	1 636	10,1%
Postes d'apprentissage	Nombre de postes	805	5,2%	800	4,9%	907	5,6%

Développement du personnel en Suisse

Part de Performance Dialog effectuée	Nombre	17 462	97,9%	18 779	98,8%	18 779	98,8%
--------------------------------------	--------	--------	-------	--------	-------	--------	-------

Fluctuation en Suisse

Départs/taux de fluctuation des femmes	FTE/%	551	12,6%	534	11,7%	510	11,8%
Départs/taux de fluctuation des hommes	FTE/%	1 179	10,5%	1 421	12,0%	1 125	9,5%
Taux de fluctuation total	FTE/%	1 730	11,1%	1 955	11,9%	1 635	10,1%
Départs des collaborateurs jusqu'à l'âge de 30 ans	FTE/%	419	24,2%	464	23,7%	387	23,7%
Départs des collaborateurs plus âgés que 50 ans	FTE/%	905	52,3%	1 120	57,3%	932	57,0%
Départs des collaborateurs entre 30 et 50 ans	FTE/%	406	23,5%	371	19,0%	316	19,3%

Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse

Absences dues aux maladies professionnelles	Nombre de jours	377	0,010%	5	—	2	—
Journées d'absences dues aux maladies	Nombre de jours	97 856	2,46%	98 916	2,39%	99 942	2,42%
Absences dues aux accidents professionnels/taux d'accidents professionnels	Nombre de jours	2 752	0,07%	2 252	0,05%	2 846	0,07%
Journées d'absences dues aux accidents non professionnels/taux d'accidents non professionnels	Nombre de jours	17 199	0,42%	15 037	0,36%	15 086	0,37%
Absences totales	Nombre de jours	118 184	2,92%	116 210	2,80%	117 876	2,86%
Absences par FTE	Nombre de jours/FTE	7,6	n.a.	7,1	n.a.	7,3	n.a.

Innovation et développement

Dans un environnement dynamique, où la situation du marché et les conditions-cadres changent constamment, l'innovation est un élément décisif pour pérenniser le succès d'une entreprise. Swisscom travaille sur des thèmes d'avenir qui renforcent durablement son rôle.

Dans le domaine de l'innovation, Swisscom effectue des travaux de recherche et de développement et gère des projets qui doivent amener de nouveaux produits à la maturité commerciale. Elle élabore des scénarios d'avenir et analyse les futurs besoins des clients à partir des grandes tendances mais également d'«inconnues».

Processus d'innovation

Recherche

Swisscom répartit ses activités de recherche entre les thèmes ci-après, axés sur le long terme:

- > **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, ont fait leur apparition sur le marché. Swisscom suit les tendances en matière de technologie et élabore de nouvelles solutions pour maintenir la compétitivité de son offre télévisuelle et de divertissement. Outre les offres TV proprement dites, Swisscom développe de plus en plus des innovations pour les services apparentés, tels que les visioconférences ou les jeux vidéo.
- > **Evolution future de l'infrastructure Swisscom:** la demande constante en bande passante, la forte sollicitation de l'infrastructure mobile et le désir des clients d'être en ligne, partout et à tout moment, posent de nouveaux défis à Swisscom. L'entreprise investit donc dans le développement de nouvelles technologies afin d'offrir une expérience encore meilleure à ses clients. La promotion des services Green ICT doit aider Swisscom à réduire les coûts et à se démarquer de ses concurrents. L'entreprise a ainsi lancé un projet-pilote qui assure le refroidissement des centres de données par l'air extérieur et non plus par les systèmes de climatisation conventionnels.
- > **Futurs modèles commerciaux du secteur des télécommunications:** forte de ses compétences avérées en tant qu'entreprise de télécommunication, Swisscom souhaite proposer de nouvelles prestations complémentaires et devenir un maillon essentiel 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. Elle investit dans le développement de nouvelles compétences dans le domaine de l'analyse en temps réel et l'analyse de données. Ces investissements doivent contribuer à une personnalisation accrue des services de Swisscom et à une identification précoce des dérangements possibles sur le réseau.

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.

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.

 Voir sous
www.swisscom.ch/innovation

Projet Green Touch

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

Durant sa troisième 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.

 Voir sous
www.greentouch.org

Exploitation de nouveaux secteurs de croissance

Le changement d'attitude des consommateurs et les évolutions technologiques offrent la possibilité d'exploiter de nouveaux domaines d'activité. Swisscom investit dans des solutions novatrices dans le domaine de la santé, dans le pilotage dynamique de la consommation d'énergie ainsi que dans la mise en réseau et la gestion intelligente d'appareils domestiques. Ces solutions optimisent par exemple la consommation d'énergie et offrent aux résidents davantage de confort, de sécurité et d'efficacité.

Succès

Exemples de produits développés par Swisscom jusqu'à leur maturité commerciale:

- > **Solar Impulse** – le tour du monde à bord de l'avion solaire. Le département Innovation de Swisscom a mis au point toute l'infrastructure de communication de Solar Impulse, qui a permis au pilote de bénéficier d'une connexion très fiable avec l'équipe au sol. Son développement a constitué un réel défi, au vu des exigences bien particulières à remplir: légèreté, efficacité énergétique et grande résistance aux variations de température.
- > **Mobile Payment** – à l'avenir, il sera possible d'effectuer des paiements avec un smartphone plutôt qu'avec une carte, tout en collectant des points de fidélité. En collaboration avec plusieurs partenaires du secteur financier et du commerce de détail, Swisscom a réalisé avec succès un test pour le Mobile Payment (paiement depuis un terminal mobile). Ce test repose sur la technologie Near Field Communication (NFC), qui consiste à virtualiser des cartes courantes dans un téléphone mobile.
- > **Fibre to the Street** – des bandes passantes ultrarapides pour tout un chacun. Alternative au FTTH (Fibre to the Home), où la fibre optique est tirée jusque dans les habitations, le FTTS (Fibre to the Street) prévoit le déploiement de la fibre optique jusqu'à environ 200m de l'immeuble. De là, les logements sont raccordés au réseau en cuivre existant. Un test FTTS réalisé à Riggisberg a permis de mettre à disposition des clients des bandes passantes très rapides (jusqu'à 400 Mbit/s). La prochaine étape consistera à améliorer cette technique et à la préparer pour une utilisation à une plus large échelle.

Investissements à long terme de Swisscom

Des scénarios d'avenir très instructifs

Future of Entertainment

Le divertissement a toujours fait partie de la vie humaine et le restera à l'avenir. Les scénarios expliquent comment le divertissement pourrait influencer la vie humaine et les secteurs d'activité en 2022.

Future of Retail

Le commerce de détail et les modes de consommation pourraient subir de grands changements au cours des prochaines années. La forte augmentation des technologies pour le shopping en ligne et mobile semble annonciatrice d'une nouvelle ère de la consommation.

Future of Transportation

L'idée que nous avons aujourd'hui de la mobilité va et doit changer. Une nouvelle ère de la mobilité semble être en marche, ce qui ouvre des perspectives pour le programme Green ICT de Swisscom.

Partenariat avec l'EPF de Zurich dans le domaine de la sécurité de l'information

Swisscom rend possible la création d'une chaire d'enseignement de la sécurité de l'information à l'EPF de Zurich. L'objectif est de renforcer la présence de la Suisse dans le domaine de la recherche en matière de sécurité de l'information, de lui donner une assise mondiale et de créer une plateforme pour l'échange spécialisé entre science et économie.



CERTIFICATION

CERTIFICATION SGS du rapport GRI 2012 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 2012. Notre champ d'études comprenait les devoirs de publication et les chiffres-clés GRI selon l'index GRI publié sur www.swisscom.com/GRI-2012. La vérification (Assurance) est basée sur la méthodologie «SGS Sustainability Report Assurance» et comprenait tous les textes et les données pour 2012 figurant dans le rapport annuel 2012 imprimé, les tableaux joints, ainsi que sur les informations disponibles sur le site Internet de Swisscom auxquelles l'index GRI fait référence. Lors de la vérification, il n'a pas été tenu compte des données des années précédentes.

CONTENU

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

INDEPENDANCE ET COMPETENCES DE L'ORGANE DE CERTIFICATION

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

METHODOLOGIE

Sur la base des directives actuelles de Best-Practice, faisant partie des «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines», version 3.1 (2011), le groupe SGS a développé une série de protocoles servant à la vérification (Assurance) des rapports sur le développement durable. De plus, la SGS a certifié selon la norme ISO 14001 :2004 les systèmes de gestion de l'environnement de Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA et de cablex SA, de même que SGS 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 2012 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 2012. 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 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 répond aux exigences du niveau «A+», version 3.1 (2011)

SIGNÉ AU NOM DE LA SGS

Jakob Koster, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zurich, le 25 Janvier 2013

www.SGS.COM

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

	Swisscom Suisse	Fastweb	Swisscom IT Services	Swisscom Partici- pations	Autres secteurs opé- rationnels	Group Head- quarters
Filiales						
Sociétés associées						

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 se conforme aux recommandations du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise édicté par economiesuisse.

Principes

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

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

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 personnes, pour la société et pour l'environnement, qu'ils suivent les règles en vigueur, qu'ils soient intègres et qu'ils signalent tout manquement au code de conduite. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom, où ils sont publiés dans leur version actuelle. Figurent également, à la rubrique «Download Archive», des documents révisés entre-temps ou devenus caducs.


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


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 (Group Business Steering à compter de 2013), Stratégie & Business Development du groupe (Group Strategy & Innovation à compter de 2013), Communication d'entreprise (Group Communication & Responsibility à compter de 2013) et Ressources humaines du groupe. 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). Siègent au Conseil d'administration de la société «stratégique» Fastweb S.p.A. le CEO de Swisscom SA en qualité de président, le CFO (Chief Financial Officer), le CSO (Chief Strategy Officer) et d'autres représentants de Swisscom. Siègent au Conseil d'administration de la société «stratégique» Swisscom IT Services SA le CFO de Swisscom SA en qualité de président, le CSO et d'autres représentants de Swisscom; à compter de 2013, le CEO de Swisscom SA y siègera en qualité de président, aux côtés des personnes susmentionnées et d'autres représentants de Swisscom. Des membres externes complètent en outre le Conseil d'administration de ces deux sociétés. Quant à l'entreprise «stratégique» Swisscom (Suisse) SA, son Conseil d'administration est identique à celui de Swisscom SA jusqu'à fin 2012. A compter de 2013, Swisscom y sera représentée par le CEO en qualité de président et les autres membres de la Direction du groupe, à l'exception toutefois du directeur de Swisscom (Suisse) SA. Au sein des sociétés «importantes», la fonction de président du Conseil d'administration est exercée par le CEO d'une société «stratégique» du groupe, le responsable d'une division du groupe ou une autre personne désignée par le CEO. Enfin, d'autres représentants de Swisscom sont membres du Conseil d'administration.

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 Swisscom Hospitality Services. «Group Headquarters», qui réunit entre autres les divisions du groupe Swisscom, la société d'occupation Worklink AG et Swisscom Re AG, est présenté séparément.

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 négoce s'effectue de gré à gré (over the counter, OTC), comme programme de niveau 1 (symbole SCMWY; code ISIN CH0008742519; numéro CUSIP des ADR 871013108). Le 31 décembre 2012, la capitalisation boursière de Swisscom SA s'élevait à CHF 20 400 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 italienne 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, 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.

 Voir rapport
page 122

 Voir rapport
page 219

 Voir rapport
page 226

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 2012, le capital-actions de Swisscom SA s'élevait à CHF 51 801 943. Le capital-actions est divisé en actions nominatives d'une valeur nominale de CHF 1, entièrement libérées.

2.2 Capital autorisé et capital conditionnel en particulier

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

2.3 Modifications de capital

Les capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de droit commercial de Swisscom SA ont évolué comme suit entre les exercices 2010 et 2012:

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 2010	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
Bénéfice net	–	–	–	1 749	1 749
Dividendes versés	–	–	–	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2012	52	21	–	5 071	5 144

L'Assemblée générale du 27 avril 2010 a décidé le versement d'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 fixé 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. L'Assemblée générale du 4 avril 2012 a décidé le versement d'un dividende de CHF 22 par action.

2.4 Actions, bons de participation

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

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

Swisscom SA n'a émis aucun bon de participation.

2.5 Bons de jouissance

Swisscom SA n'a émis aucun bon de jouissance.

2.6 Restrictions de transmissibilité et inscriptions des «nominees»

Les actions de Swisscom peuvent être transmises librement et 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 pour l'inscription de fiduciaires et de «nominees» au registre des actions. Afin de faciliter le négoce des actions en Bourse, le Conseil d'administration peut, en vertu des statuts, autoriser par un règlement ou par des accords particuliers l'inscription d'actions nominatives avec droit de vote dans une proportion dépassant la limite de 5%. Pour ce faire, les fiduciaires et «nominees» doivent se déclarer comme tels et se soumettre à 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'ils représentent. Cette disposition des statuts peut être modifiée à la majorité absolue des voix valables exprimées attribuées aux actions. En vertu de cette disposition, le Conseil d'administration a édicté un règlement relatif à l'inscription des fiduciaires et des «nominees» au registre des actions de Swisscom SA. L'inscription de fiduciaires et de «nominees» en tant qu'actionnaires avec droit de vote suppose une demande en ce sens et la conclusion d'un accord spécifiant les restrictions d'inscription et les 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 2012, 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

Swisscom a émis des emprunts obligataires pour la première fois en 2007. Le tableau ci-après fournit un aperçu des emprunts obligataires émis par Swisscom (montants, taux d'intérêt, échéances, durées).

En millions CHF ou selon indication	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal	Libération	Echéance
Emprunts obligataires en CHF	550	3,50%	19 juillet 2007	19 juillet 2013
Emprunts obligataires en CHF	350	3,75%	19 juillet 2007	19 juillet 2017
Emprunts obligataires en CHF	350	3,25%	22 octobre 2007	22 octobre 2010
Emprunts obligataires en CHF	250 ¹	3,75%	22 octobre 2007	19 juillet 2017
Emprunts obligataires en CHF	500	4,00%	17 septembre 2008	17 septembre 2015
Emprunts obligataires en CHF	1 250	3,50%	8 avril 2009	8 avril 2014
Emprunts obligataires en CHF	1 500	3,25%	14 septembre 2009	14 septembre 2018
Emprunts obligataires en CHF	500	2,625%	31 août 2010	31 août 2022
Emprunts obligataires en CHF	250	0,75%	31 août 2010	31 août 2012
Emprunts obligataires en CHF	500	1,75%	10 juillet 2012	10 juillet 2024

¹ Augmentation

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 puis en 2012, deux emprunts obligataires d'un montant de CHF 350 millions et de CHF 250 millions ont été remboursés à l'échéance.

Le programme de participation de Swisscom SA est décrit dans la note 11 jointe aux comptes consolidés.

 Voir rapport
page 179

3 Conseil d'administration

3.1 Membres du Conseil d'administration

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

Lors de l'Assemblée générale du 4 avril 2012, Barbara Frei a été élue au Conseil d'administration de Swisscom, en remplacement d'Othmar Vock.

Le tableau ci-après informe sur la composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2012, 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	1ère année de mandat	Fin de mandat
Hansueli Loosli ^{1, 2, 3, 4, 5}	1955	Président	2009	2013
Barbara Frei ¹	1970	Membre	2012	2014
Hugo Gerber ²	1955	Membre, représentant du personnel	2006	2014
Michel Gobet ¹	1954	Membre, représentant du personnel	2003	2013
Torsten G. Kreindl ^{3, 6}	1963	Membre	2003	2013
Catherine Mühlemann ¹	1966	Membre	2006	2014
Richard Roy ^{2, 7}	1955	Vice-président	2003	2013
Theophil Schlatter ^{3, 8}	1951	Membre	2011	2013
Hans Werder ^{1, 3, 9}	1946	Membre, représentant de la Confédération	2011	2013

¹ Membre du comité Finances.

² Membre du comité Révision.

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

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

⁵ Président du comité Nomination.

⁶ Président du comité Finances.

⁷ Président du comité Compensation.

⁸ Président du comité Révision.

⁹ 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

Michel Gobet, Représentant du personnel
Richard Roy, Vice-président
Barbara Frei, Conseil d'administration
Hugo Gerber, Représentant du personnel
Hansueli Loosli, Président
Torsten G. Kreindl, Conseil d'administration
Catherine Mühlemann, Conseil d'administration
Hans Werder, Représentant de la Confédération
Theophil Schlatter, 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; président du conseil d'administration de Coop Société Coopérative, Bâle; président du conseil d'administration de Transgourmet Holding SA, Bâle; président du conseil d'administration de Bell SA, Bâle; président du conseil d'administration de Coop Mineraloel SA, Allschwil

Barbara Frei

Nationalité suisse

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

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

Autres mandats: vice-présidente d'ABB SA Grèce; présidente du conseil d'administration d'ABB SA France; présidente du conseil d'administration d'ABB Holding SA Turquie; membre du conseil d'administration d'ASEA Brown Boveri S.A. Espagne

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; 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 Worklink AG; membre du conseil d'administration de la Société Coopérative CPT Assurances

Michel Gobet

Nationalité suisse

Formation: licence en histoire

Parcours professionnel: secrétaire central et secrétaire général suppléant de l'Union PTT; depuis 1999 secrétaire central du Syndicat de la Communication

Autres mandats: membre du groupement de syndicats Union Network International; membre du Steering Group UNI Europa ICTS; membre du conseil d'administration de La Poste Suisse

Torsten G. Kreindl

Nationalité autrichienne

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

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

Autres mandats: consultant de Pictet Funds, Genève; membre du conseil d'administration de XConnect Networks, Londres (Grande-Bretagne); membre du conseil d'administration de Starboard Storage Systems Inc., Boulder, Colorado (Etats-Unis) depuis mai 2012

Catherine Mühlemann

Nationalité suisse

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

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

Autres mandats: membre du conseil de surveillance de Messe Berlin; membre du conseil de surveillance de Kabel Deutschland; membre du comité de Suisse Tourisme; membre du conseil de Luxodo

Richard Roy

Nationalité allemande

Formation: diplôme d'ingénieur (HES)

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

Autres mandats: membre du conseil de surveillance d'Update Software AG, Vienne; membre du conseil d'administration de Qnamic AG, Hãgendorf, jusqu'à octobre 2012

Theophil Schlatter

Nationalité suisse

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

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

Autres mandats: membre du conseil d'administration d'Implen SA; président du conseil d'administration de PEKAM AG; membre du conseil d'administration de Schweizerische Cement-Industrie-Aktiengesellschaft

Hans Werder

Nationalité suisse

Formation: doctorat en sciences sociales; licence en droit

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

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

3.4 Composition, élection et durée de mandat

Le Conseil d'administration de Swisscom SA compte actuellement neuf membres élus par l'Assemblée générale, à l'exception du représentant de la Confédération. Conformément aux statuts, le Conseil peut compter entre sept et neuf membres, ce nombre pouvant être augmenté provisoirement. Les membres du Conseil d'administration sont nommés en général 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 ordinaire suivante.

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

3.5 Organisation interne

Le Conseil d'administration se réunit aussi souvent que la marche des affaires le requiert. En 2012, le Conseil d'administration a siégé à dix reprises, soit pratiquement tous les mois, chaque séance durant en moyenne sept heures. Par ailleurs, une conférence téléphonique a été organisée. Début 2012, 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. Une fois par année, en général, le Conseil d'administration de même que le comité Révision se soumettent à une auto-évaluation.

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. Les membres reçoivent, avant la tenue des séances, les documents leur permettant de préparer les points à l'ordre du jour. Pour veiller à la présentation de rapports appropriés à ses membres, le Conseil d'administration peut inviter à ses séances, en fonction des thèmes traités, des membres de la Direction du groupe, des cadres de Swisscom 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, 99% 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 composés de quatre ou 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. Tous 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. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom, où ils sont publiés dans leur version actuelle. Figurent également, à la rubrique «Download Archive», des documents révisés entretemps ou devenus caducs.


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 2012 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

Torsten G. Kreindl est président de ce comité, dont les autres membres sont Barbara Frei, Michel Gobet, Hansueli Loosli, Catherine Mühlemann et Hans Werder. Le CEO, le CFO et le CSO participent généralement aussi à ses séances. Selon l'ordre du jour, d'autres membres de la Direction du groupe ou responsables de projets sont également présents. Au cours de l'exercice 2012, le comité a siégé à cinq reprises. En moyenne, les séances ont duré quatre heures et 97% des membres y ont pris part. 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 la révocation d'alliances stratégiques. Il se penche aussi sur les investissements et désinvestissements importants à réaliser. Le comité Finances détient la compétence décisionnelle finale en matière d'établissement des règlements et des directives dans le domaine des fusions et acquisitions et du corporate venturing.

Comité Révision

Theophil Schlatter est président de ce comité, dont les autres membres sont Hugo Gerber, Hansueli Loosli et Richard Roy. 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 2012, le comité a siégé à cinq reprises. 95% membres étaient présents aux réunions, qui ont

durée en moyenne six heures. Aucune conférence téléphonique n'a été organisée au cours de l'exercice. Tous les membres 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. Theophil Schlatter est considéré comme un expert 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. Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom, où ils sont publiés dans leur version actuelle. Figurent également, à la rubrique «Download Archive», des documents révisés entretemps ou devenus caducs.

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

 Voir rapport
page 138

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 qui seront soumises à l'Assemblée générale en vue de l'élection des membres du Conseil d'administration. Au cours de l'exercice 2012, le comité a siégé une fois. Tous les membres étaient présents à la réunion, qui a duré 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. Il nomme et révoque les membres de la Direction du groupe Swisscom SA. Le Conseil d'administration définit en outre les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. Pour ce faire, il tient compte des objectifs que la Confédération se propose d'atteindre en sa qualité d'actionnaire majoritaire de l'entreprise et que le Conseil fédéral lui assigne tous les quatre ans, conformément à la LET.

Se fondant sur 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). Les documents correspondants peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom, où ils sont publiés dans leur version actuelle. Figurent également, à la rubrique «Download Archive», des documents révisés entretemps ou devenus caducs.

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

 Voir sous
[www.swisscom.ch/
principes](http://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'administra-

tion 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 également tous les risques essentiels en termes de conformité et de SCI. Il approuve le plan de révision stratégique intégré et analyse quatre fois par année au minimum les rapports 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 applique une gestion des risques qui respecte les normes établies de gestion des risques – en premier lieu le référentiel COSO II et la norme ISO 31000. La gestion des risques appliquée à l'échelle de l'entreprise (Enterprise Risk Management, ERM) 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. La gestion des risques rapporte directement au CFO. Elle coordonne toutes les unités d'organisation chargées de tâches relevant de la gestion des risques et les gère méthodiquement, pour autant que cela soit nécessaire pour l'établissement de rapports.

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 précoces des risques – ce qui suppose leur prise en compte dans la planification stratégique –, l'unité d'organisation chargée de la gestion des risques travaille en étroite collaboration avec 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 en ligne de compte dans l'établissement du rapport. Le profil de risques ainsi établi fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à jour trimestriels. Le comité Révision et la Direction du groupe sont informés chaque trimestre des risques importants, de leurs incidences possibles et de l'état des mesures; le Conseil d'administration reçoit ces informations une fois par année. Les facteurs 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 II reconnu au plan interna-

tional, 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 central de gestion de la conformité légale, qui vise à garantir, à l'échelle du groupe, le respect des prescriptions légales et d'autres prescriptions externes ayant des incidences légales comparables. 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 assurée par 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. Il vérifie et évalue avec objectivité le caractère approprié, l'efficacité 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, sur le plan organisationnel, il 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 à ses rapports et documents d'audit. La planification des audits a lieu en concertation étroite 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, des responsables des divisions opérationnelles de Swisscom (Suisse) SA et du CEO de Swisscom IT Services SA.

Daniel Ritz, CSO (Chief Strategy Officer), a quitté l'entreprise en janvier 2012. Sa succession a été réglée avec l'entrée en fonction de Jürgen Galler en septembre 2012. Fin avril 2012, Eros Fregonas, CEO de Swisscom IT Services SA, a lui aussi donné sa démission. Sa succession est assurée, depuis octobre 2012, par Andreas König. Au 1^{er} janvier 2013, Swisscom a simplifié sa structure de direction et affiné la Direction du groupe. Depuis 2013, la Direction du groupe inclut Carsten Schlöter, CEO, Mario Rossi, CFO, Jürgen Galler, CSO, Hans C. Werner, CPO (Chief Personnel Officer), Urs Schaeppi (responsable de Swisscom [Suisse] SA) et Andreas König (CEO Swisscom IT Services).

Le tableau ci-dessous informe sur la composition de la Direction du groupe au 31 décembre 2012, l'année de la nomination de chaque membre ainsi que la fonction assumée au sein du groupe.

Voir rapport
page 31

Nom	Année de naissance	Fonction	Entrée en fonction
Carsten Schlöter ¹	1963	CEO de Swisscom SA	Janvier 2006
Ueli Dietiker ²	1953	CFO et suppléant du CEO de Swisscom SA	Avril 2002
Jürgen Galler	1966	CSO de Swisscom SA	Septembre 2012
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
Andreas König	1965	CEO de Swisscom IT Services SA	Octobre 2012

¹ Déjà membre de la Direction du groupe Swisscom avant la position actuelle: Carsten Schlöter 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

Urs Schaeppi, Responsable de la division opérationnelle Grandes Entreprises de Swisscom (Suisse) SA
Hans C. Werner, CPOde Swisscom SA
Ueli Dietiker, CFO de Swisscom SA
Jürgen Galler, CSO de Swisscom SA
Carsten Schlöter, CEO Swisscom SA
Christian Petit, Responsable de la division opérationnelle Clients privés de Swisscom (Suisse) SA
Heinz Herren, Responsable de la division opérationnelle Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA
Andreas König, CEO Swisscom IT Services SA
Kathrin Amacker, CCO de Swisscom SA
Roger Wüthrich-Hasenböhler, Responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA

Carsten Schlöter

Nationalité allemande

Formation: diplôme en économie d'entreprise

Parcours professionnel: 1985–1992 différentes fonctions au sein de Mercedes-Benz France SA; 1992–1994 membre de la direction de debitel France SA; 1995–1999 différentes 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; avril 2010–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; membre du comité exécutif d'ITU Telecom, Genève

Ueli Dietiker

Nationalité suisse

Formation: diplôme d'expert-comptable

Parcours professionnel: 1972–1988 ATAG Ernst & Young; 1988–1994 différentes 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 intérim; mai 2012–septembre 2012 CEO de Swisscom IT Services SA par intérim

Avril 2002–décembre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil d'administration de Zuckermühle Ruppenswil 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 Wincare; membre du conseil d'administration de BKW SA; membre du conseil d'administration de jobs.ch SA jusqu'en décembre 2012; membre du conseil d'administration de Belgacom International Carrier Services S.A., Bruxelles; vice-président du conseil d'administration de CT Cinetrade AG; président du conseil de fondation de comPlan

Jürgen Galler

Nationalité italienne

Formation: Dr. rer. soc. oec., Université du Saarland, Sarrebruck; Mag. rer. soc. oec., Université Johannes Kepler, Linz, Autriche

Parcours professionnel: septembre 1992–novembre 1996 collaborateur scientifique à l'Institut für Wirtschaftsinformatik de l'Université du Saarland; décembre 1996–février 2000 diverses fonctions au sein d'IDS Scheer en Corée et au Japon, dernière fonction exercée: CEO; mars 2000–septembre 2005 diverses fonctions au sein de Lycos-Bertelsmann GmbH, dernière fonction exercée: vice-président de Lycos Communication & Community Products et Managing Director de Lycos, Madrid, Espagne resp. Gütersloh, Allemagne; octobre 2005–juin 2007 CTO et Head Product Management de Spotigo GmbH, Madrid, Espagne; juillet 2007–juin 2009 Director Product Management for Europe, Middle East & Africa chez Google Inc.; juillet 2009–août 2012 Director Product Management and Engineering for Europe, Middle East & Africa au sein de YouTube, Google Inc., Zurich, Suisse; depuis septembre 2012 Chief Strategy Officer (CSO) de Swisscom SA

Depuis septembre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

Kathrin Amacker-Amann

Nationalité 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

Octobre 2010–décembre 2012 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, jusqu'en mars 2012; membre du conseil de fondation du World Demographic and Ageing Forum, Saint-Gall; membre du conseil de fondation de l'ETH Zurich Foundation; membre du conseil de fondation de la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant

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

Août 2007–décembre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autre mandat: membre du conseil d'administration de CT Cinetrade SA

Roger Wüthrich-Hasenböhler

Nationalité suisse

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

Parcours professionnel: 2000–2005 responsable de la vente aux clients commerciaux Swisscom Mobile SA; 2006–2007 responsable Marketing et vente 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

Janvier 2011–décembre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autres mandats: membre du conseil d'administration de Raiffeisenbank am Ricken Genossenschaft; membre du conseil d'administration de la coopérative basecamp4hightech (bc4ht), depuis juin 2012; membre du conseil de fondation de la fondation BlueLion, depuis janvier 2012

Urs Schaeppli

Nationalité suisse

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

Parcours professionnel: 1987–1991 Iveco Motorenforschung AG; 1991–1994 Head of Marketing, Electronics-Production Ascom AG; 1994–1998 responsable d'exploitation de la fabrique de papier de Biberist; 1998–2006 responsable Commercial Business et membre de la direction de Swisscom Mobile SA; 2006–2007 CEO de Swisscom Solutions SA; depuis août 2007 responsable de la division opérationnelle Grandes Entreprises de Swisscom (Suisse) SA

Depuis mars 2006 membre de la Direction du groupe Swisscom

Autre mandat: 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; 2007–2010 responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA; depuis janvier 2011 responsable Réseau & Informatique de Swisscom (Suisse) SA

Août 2007–décembre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

Andreas König

Nationalité autrichienne

Formation: diplôme d'ingénieur machines EPF

Parcours professionnel: 1989–1990 MacNeal-Schwendler; 1990–1996 Silicon Graphics, 1996–octobre 2012 diverses fonctions au sein de NetApp, dont celle de vice-président Europe centrale et orientale entre 2001 et 2004; 2004–2007 vice-président Vente EMEA; 2007–septembre 2012 Senior Vice President and General Manager EMEA; depuis octobre 2012 CEO de Swisscom IT Services SA

Depuis octobre 2012 membre de la Direction du groupe Swisscom

5 Rémunération, participations et prêts

 Voir rapport
page 138

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'usufruit les grevant en son propre nom et pour son propre compte. S'il omet de faire cette déclaration, l'acquéreur des actions est inscrit comme actionnaire sans droit de vote.

Par ailleurs, le Conseil d'administration peut, après audition de la personne concernée, radier du registre des actions l'inscription comme actionnaire avec droit de vote s'il s'avère que celle-ci 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 2011, le registre des actions – à l'instar des exercices précédents – n'a pas été fermé avant l'Assemblée générale du 4 avril 2012. Ont alors eu le droit de vote toutes les personnes inscrites au registre des actions avec droit de vote le 30 mars 2012 à 16 heures.

7 Prise de contrôle et mesures de défense

7.1 Obligation de présenter une offre

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

7.2 Clauses de prise de contrôle

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

8 Organe de révision

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

L'organe de révision est élu chaque année par l'Assemblée générale. 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. Le réviseur de KPMG SA responsable du mandat de révision est Rolf Hauenstein. 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 pouvant induire 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'actuaire;
- > 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 2012 ont atteint CHF 3,26 millions (exercice précédent: CHF 4,15 millions). Les honoraires versés pour des services supplémentaires connexes en matière d'audit (Audit-related Services) se sont montés à CHF 0,09 million (exercice précédent: CHF 0,29 million). En sa qualité d'auditeur de Fastweb, PricewaterhouseCoopers S.p.A. a reçu des honoraires à hauteur de CHF 0,79 million (exercice précédent: CHF 0,79 million) pour ses activités de révision (audit) en 2012.

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 0,89 million (exercice précédent: CHF 0,44 million).

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 l'audit des états financiers. Il remet en outre un rapport écrit au Conseil d'administration et au comité Révision portant sur la réalisation et le résultat de l'audit des états financiers, ainsi que sur les constatations ayant trait à l'information financière et au système de contrôle interne. Enfin, le président du comité veille à un échange étroit d'informations avec le réviseur responsable de l'organe de révision 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 par des communiqués de presse ou des lettres aux actionnaires.

9.1 Les résultats pour l'exercice 2013 sont publiés selon le calendrier suivant:

- > Rapport intermédiaire: 2 mai 2013
- > Rapport intermédiaire: 7 août 2013
- > Rapport intermédiaire: 7 novembre 2013
- > Rapport annuel: en février 2014

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

- > 4 avril 2013

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.

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

Un enregistrement de l'Assemblée générale du 4 avril 2012 peut être consulté, sous la forme de webcast, sur ce même site.


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


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


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

Rapport de rémunération

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

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 2013 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, édité 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 228

Principes de rémunération

Les principes de rémunération applicables aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe sont définis de manière systématique, transparente et durable. Quatre facteurs sont déterminants pour la fixation du salaire de tous les collaborateurs, à savoir la fonction, la prestation individuelle, le résultat de l'entreprise et le marché du travail. Cette approche satisfait tant les intérêts des collaborateurs que ceux 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 les cadres à contribuer au succès durable de l'entreprise. Le programme de participation «Management Incentive Plan», obligatoire pour l'ensemble des membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe, garantit en outre 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 179

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 des différents 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, de manière définitive, dans les affaires pour lesquelles il dispose lui-même de la compétence nécessaire. Alors que les membres du Conseil d'administration ne sont pas tenus de se récuser lors de la fixation de leur rémunération, le CEO et les autres membres de la Direction du groupe n'ont pas le droit de participer aux séances durant 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. Des documents révisés entretemps ou devenus caducs y sont également disponibles, à la rubrique «Download Archive».

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

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

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
Objectifs pour la part variable liée au résultat de la Direction du groupe	P	A
Programmes de participation au résultat du groupe	P	A
Concept de rémunération du Conseil d'administration	P	A
Rémunération du Conseil d'administration	P	A
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 du Conseil d'administration Richard Roy, le comité Compensation comprend également les présidents des comités Finances (Torsten G. Kreindl) et Révision (Theophil Schlatter) et le 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 2012, le comité a siégé à quatre 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, où ils disposent d'une voix consultative. Les points à l'ordre du jour qui regardent exclusivement le Conseil d'administration ou qui touchent le CEO et le CPO sont traités en l'absence de ces derniers. 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. Sa pertinence est vérifiée chaque année en décembre pour l'année suivante. En décembre 2011, le Conseil d'administration a décidé de ne pas modifier la rémunération versée au Conseil d'administration pour l'exercice 2012. Pour ce faire, il s'est fondé sur les benchmarks suivants: l'Etude relative aux rémunérations versées en 2010 par les 30 entreprises cotées au Swiss Leader Index (SLI), réalisée par la société de conseil en matière de rémunération des cadres dirigeants Towers Watson d'une part, et l'Etude publiée par la Fondation ethos, qui analyse les rémunérations versées en 2010 aux cadres des 48 plus grandes entreprises suisses cotées en Bourse (SMI et SMIM) d'autre part.

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 pour le président et à CHF 120 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Ainsi, chaque membre des comités Finances et Révision a droit à un dédommagement de CHF 10 000 nets. Ce même montant est attribué aux membres du comité Compensation au titre de supplément de fonction. Le vice-président et le président des comités Finances et Compensation ont chacun droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Le président du comité Révision perçoit une rémunération de CHF 50 000 nets, tandis que le représentant de la Confédération reçoit CHF 40 000 nets pour les attributions spéciales liées à sa fonction. Des jetons de présence à hauteur de CHF 1 250 nets par journée complète et de CHF 750 nets par demi-journée sont en outre versés. Les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Aucune prestation en nature notable n'est accordée.

Les membres du Conseil d'administration sont tenus d'accepter le versement en actions de 25% des honoraires de base et du supplément de fonction, Swisscom relevant de 50% le montant à investir en actions. La rémunération (hors jetons de présence) est donc versée pour deux tiers en espèces et pour un tiers en actions. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou remettent leur fonction au cours de l'exercice. 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 membres du Conseil d'administration seront en outre tenus de détenir un nombre minimum d'actions équivalant aux honoraires d'une année (honoraires de base plus supplément de fonction). Cette obligation doit être satisfaite dans les quatre ans suivant l'élection au sein du Conseil d'administration. Les actions, remises 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 2012, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 927 actions (exercice précédent: 1 895), présentant une valeur fiscale de CHF 310 (exercice précédent: CHF 346) l'unité et une valeur de marché de CHF 361 (exercice précédent: CHF 412) chacune.

Les tableaux suivants présentent l'ensemble des rémunérations versées à chaque membre du Conseil d'administration pour les exercices 2012 et 2011, 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. La rémunération globale a diminué par rapport à l'exercice précédent, ce qui s'explique principalement par le fait qu'en 2011 le Conseil d'administration avait compté plus de membres pendant quatre mois.

2012, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction		Jetons de présence	Total 2012
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions		
Hansueli Loosli	330	195	38	563
Barbara Frei ¹	69	59	23	151
Hugo Gerber ²	104	61	24	189
Michel Gobet	104	61	26	191
Torsten G. Kreindl	128	75	32	235
Catherine Mühlemann	104	61	25	190
Richard Roy	144	85	26	255
Theophil Schlatter	136	61	31	228
Othmar Vock ³	50	4	7	61
Hans Werder	142	84	32	258
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 311	746	264	2 321

¹ Elue le 4 avril 2012.

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

³ Fin de mandat le 4 avril 2012.

2011, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction		Jetons de présence	Total 2011
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions		
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 Mühlemann	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 a été versée pro rata temporis jusqu'au 31 août 2011 à Coop.

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

³ Fin de mandat le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 31 août 2011.

⁵ Elu le 20 avril 2011.

⁶ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

Rémunérations versées à la Direction du groupe

Principes

Conformément à la politique de rémunération de Swisscom, la rémunération accordée 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. Un membre de la Direction du groupe perçoit en outre une part de sa rémunération fixe en actions. A l'instar de la part variable liée au résultat, celles-ci lui sont versées au mois d'avril de l'année suivant l'exercice considéré. Elles 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.

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 non seulement de la prestation individuelle, mais aussi de la valeur de marché du poste concerné et de la fonction examinée, ce dernier critère pesant le plus lourdement dans la balance. A cet effet, Swisscom s'appuie sur plusieurs benchmarks. L'entreprise se réfère ainsi à trois études comparatives des sociétés de conseil réputées Towers Watson et Aon Hewitt, qui reposent toutes sur des données disponibles en 2011. L'étude «Top Executive Compensation Survey» de Towers Watson recense 23 entreprises domiciliées en Suisse, issues de différents secteurs de l'économie; plus de la moitié d'entre elles sont cotées au SMI, affichent un chiffre d'affaires moyen de CHF 8 milliards et emploient un effectif moyen de 14 000 équivalents plein temps. L'étude «Swiss Headquarters Executive Total Compensations Measurement Study» menée par Aon Hewitt analyse 98 entreprises suisses et groupes internationaux tous secteurs confondus, qui possèdent un siège mondial ou régional en Suisse, réalisent un chiffre d'affaires moyen de CHF 3,3 milliards et emploient en moyenne 8 900 collaborateurs. Quant à l'étude internationale «European Executive Survey», également publiée par Aon Hewitt, elle englobe 33 groupes européens, notamment des entreprises de télécommunication, générant un chiffre d'affaires moyen de CHF 34 milliards et employant en moyenne 78 000 collaborateurs à plein temps. Eu égard au nombre élevé de références, ces trois études constituent le fondement d'une comparaison représentative. Lors de l'évaluation de ces études, Swisscom a tenu compte de la branche, du chiffre d'affaires, du nombre de collaborateurs et du site d'implantation. Au cours de l'exercice sous revue, la rémunération d'un membre de la Direction du groupe a été adaptée en fonction de ce benchmark 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 reposent sur les valeurs de planification 2012 du groupe.

Trois niveaux d'objectifs ont été définis, à savoir «groupe sans Fastweb», «clients» et «secteurs». Chaque membre de la Direction du groupe est évalué sur la base des objectifs du groupe sans Fastweb et des objectifs 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 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 de chaque membre de la Direction du groupe, se répartissent en 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	0–25%
		Objectifs spécifiques par domaine	0–40%
Total	100%	Total	100%

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

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 définis par le comité Compensation. Lors de la définition des objectifs, on calcule à chaque fois les degrés minimal et maximal de réalisation des objectifs pour obtenir ensuite la valeur cible. Des facteurs particuliers comme l'acquisition ou la cession non planifiées 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 calculée l'année suivante, lorsque les comptes annuels consolidés sont disponibles, sur la base des objectifs fixés pour l'exercice, puis versée en avril de cette même année. 75% de la part variable liée au résultat sont payés 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 accordée pour prestations individuelles exceptionnelles. 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 versée pour l'exercice 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 aura lieu en avril 2013. Pour l'exercice 2011, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2012, un total de 3 170 actions d'une valeur fiscale de CHF 310 et d'une valeur de marché de CHF 361 chacune. Pour l'exercice 2010, un total de 3 128 actions d'une valeur fiscale de CHF 346 et d'une valeur de marché de CHF 412 chacune avait été distribuées en avril 2011.

Réalisation des objectifs

Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs du groupe sans Fastweb ont été atteints et même parfois légèrement dépassés. Les différents segments ont réalisé, voire parfois dépassé, les objectifs clientèle. Les objectifs de Fastweb ont été largement atteints. Les autres objectifs des secteurs ont également atteints dans une large mesure, voire parfois dépassés.

Rémunération globale

Concernant la publication des prestations en nature et des frais, le présent rapport s'aligne sur la pratique fiscale. Ainsi, dans les prestations en nature indiquées, seule figure une contribution au véhicule de fonction. Les prestations de prévoyance citées (charges qui justifient ou étendent les droits aux prestations de prévoyance) englobent toutes les contributions d'épargne, 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 2012 et 2011, répartie selon les différentes composantes, et précise le montant le plus élevé revenant à un membre. Les « prestations accordées 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. Deux membres de la Direction du groupe ont quitté cette dernière au cours de l'exercice. Après son départ, l'un d'eux a perçu, au cours de l'exercice sous revue, une rétribution pour des prestations de conseil fournies dans le cadre de la solution intérimaire. Pour le reste, aucune prestation n'a été versée, c'est pourquoi aucune « prestation accordée après le départ de la Direction du groupe », ni aucune « indemnité de départ » ne sont mentionnées. Un membre de la Direction du groupe s'est vu attribuer un dédommagement visant à compenser la « perte » d'un droit portant sur des plans en actions et en options, échu en raison du passage à Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, le rapport entre le salaire de base (CHF 4,353 millions au total) et la part variable liée au résultat (CHF 4,318 millions au total) est de 50,2% à 49,8%. La rémunération totale du CEO a augmenté de 16,6%. La hausse des rémunérations accordées au CEO et aux autres membres de la Direction du groupe est essentiellement due au degré élevé de réalisation des objectifs.

En milliers CHF	Total de la Direction du groupe 2012	Total de la Direction du groupe 2011	Dont Carsten Schloter 2012	Dont Carsten Schloter 2011
Salaire de base fixe en espèces	4 353	4 594	830	830
Part variable liée au résultat en espèces	3 092	2 641	635	442
Prestations en nature	108	87	8	17
Rémunération fixe en actions ¹	35	—	—	—
Rémunération variable en actions ²	1 191	1 168	252	175
Prestations accordées après le départ de la Direction du groupe	—	—	—	—
Prestations de prévoyance ³	1 064	922	106	106
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe ⁴	80	—	—	—
Indemnité de départ	—	—	—	—
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	9 923	9 412	1 831	1 570

¹ Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans. Si le collaborateur met fin à son contrat de travail avant 2017, les actions encore bloquées reviennent à Swisscom.

² Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans.

³ Au cours de l'exercice sous revue, CHF 170 000 ont été versés au titre de la prévoyance vieillesse à un membre de la Direction du groupe afin de compenser la « perte » d'un droit portant sur des plans en actions et en options, échu en raison du passage à Swisscom. CHF 500 000 bruts, répartis sur les exercices 2012 à 2014, lui ont été attribués au total.

⁴ En 2012, une rétribution de CHF 80 000 a été versée à un membre de la Direction du groupe ayant quitté l'entreprise pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire.

Ajustements du système de rémunération prévus pour 2013

Au cours de l'exercice sous revue, le système de rémunération a été remanié pour la Direction du groupe. Afin de renforcer encore l'orientation de Swisscom vers l'évolution de la valeur à long terme, les membres de la Direction du groupe seront à l'avenir tenus de détenir un nombre minimal d'actions Swisscom. La détention minimale d'actions équivaut à deux salaires annuels de base pour le CEO et à un salaire annuel de base pour les autres membres de la Direction du groupe. Le portefeuille d'actions doit être constitué dans un délai de 4 ans. De plus, les membres de la Direction du groupe ont la possibilité d'opter pour une part supérieure en actions s'agissant de la part variable liée au résultat. Le versement de la part variable liée au résultat est désormais plafonné à 130% (contre 200% jusqu'à présent).

Clauses de prise de contrôle

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

Rémunérations pour activités supplémentaires

Les membres de la Direction du groupe n'ont en principe droit à aucune rémunération supplémentaire pour l'exercice de mandats de conseil d'administration, à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe Swisscom. A l'exception d'Hugo Gerber pour son mandat de membre du Conseil d'administration de la filiale Worklink AG, aucun membre du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe n'a perçu d'autre rémunération pour 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

A l'exception de la rémunération versée à un membre de la Direction ayant quitté le groupe pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire, aucune rémunération n'a été attribuée à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe. Aucune rémunération n'a été accordée 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.

 Voir rapport
page 228

Octroi de prêts et de crédits

En 2012, 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 2012 et 2011, 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	31.12.2012	31.12.2011
Hansueli Loosli ¹	915	412
Barbara Frei ²	151	–
Hugo Gerber	888	730
Michel Gobet	1 255	1 097
Torsten G. Kreindl	899	705
Catherine Mühlemann	878	720
Richard Roy	1 087	869
Theophil Schlatter ³	518	360
Othmar Vock ⁴	–	1 058
Hans Werder ⁵	506	288
Total des actions des membres du Conseil d'administration	7 097	6 239
Carsten Schloter (CEO)	5 328	4 852
Ueli Dietiker	3 447	3 132
Jürgen Galler ⁶	–	–
Daniel Ritz ⁷	–	1 007
Kathrin Amacker-Amann	178	68
Hans C. Werner ⁸	49	–
Christian Petit	1 734	1 346
Roger Wüthrich-Hasenböhler ⁹	481	351
Urs Schaeppi	1 441	1 081
Heinz Herren	1 097	750
Andreas König ¹⁰	–	–
Eros Fregonas ¹¹	–	1 936
Total des actions des membres de la Direction du groupe	13 755	14 523

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

² Elue le 4 avril 2012.

³ Elu le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 4 avril 2012.

⁵ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

⁶ Entré en fonction le 17 septembre 2012.

⁷ Fin de mandat le 31 janvier 2012.

⁸ Entré en fonction le 1^{er} septembre 2011.

⁹ Membre de la Direction du groupe depuis le 1^{er} janvier 2011.

¹⁰ Entré en fonction le 1^{er} octobre 2012.

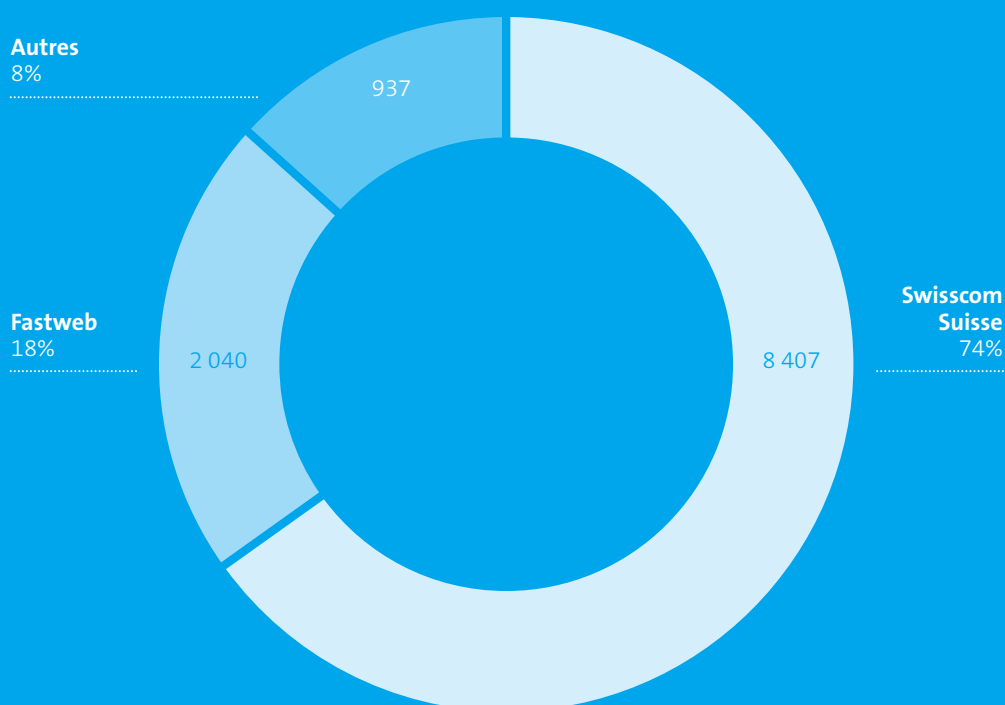
¹¹ Fin de mandat le 30 avril 2012.

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

Swisscom concentre
son activité principale-
ment en Suisse.

A l'étranger Swisscom
est essentiellement
présente en Italie.

Chiffre d'affaires net en millions CHF



Comptes consolidés

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

Comptes annuels de Swisscom SA

Compte de profits et pertes consolidé

En millions CHF, excepté indications par action

	Notes	2012	2011
Chiffre d'affaires net	6, 7	11 384	11 467
Achats de biens et services	8	(2 399)	(2 402)
Charges de personnel	9, 10, 11	(2 581)	(2 513)
Autres charges d'exploitation	12	(2 396)	(2 388)
Propres prestations activées et autres produits	13	373	420
Résultat d'exploitation avant amortissements et dépréciations (EBITDA)		4 381	4 584
Amortissements et dépréciations sur immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	23, 24	(1 950)	(1 903)
Dépréciation du goodwill	24	—	(1 555)
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 431	1 126
Produits financiers	14	29	54
Charges financières	14	(325)	(365)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	32	30
Résultat avant impôts sur le résultat		2 167	845
Charge d'impôt sur le résultat	15	(405)	(151)
Bénéfice net		1 762	694
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 755	683
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires		7	11
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	16	33,88	13,19

Compte de résultat global consolidé

En millions CHF	Notes	2012	2011
Bénéfice net		1 762	694
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	31	(26)	(149)
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	10, 31	(908)	(781)
Variation de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente	31	—	(3)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	31	5	3
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	31	(5)	(24)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	31	8	31
Impôts sur le résultat	15, 31	185	268
Autres éléments du résultat global		(741)	(655)
Résultat global		1 021	39
Résultat global attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 017	28
Résultat global attribuable aux actionnaires minoritaires		4	11

Etat consolidé de la situation financière

En millions CHF	Notes	31.12.2012	31.12.2011
Actifs			
Liquidités	17	538	314
Clients et autres débiteurs	18	2 824	2 978
Autres actifs financiers	19	40	73
Stocks	20	160	144
Actifs d'impôt exigible	15	55	45
Autres actifs non financiers	21	220	334
Actifs non courants détenus en vue de la vente	22	1	1
Total des actifs courants		3 838	3 889
Immobilisations corporelles	23	8 549	8 222
Goodwill	24	4 662	4 664
Autres immobilisations incorporelles	24	2 121	1 879
Parts dans des sociétés associées	25	268	233
Autres actifs financiers	19	197	196
Actifs d'impôt différé	15	417	311
Autres actifs non financiers	21	42	56
Total des actifs non courants		16 256	15 561
Total des actifs		20 094	19 450
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	26	1 053	804
Fournisseurs et autres créditeurs	27	2 159	2 190
Passifs d'impôt exigible	15	189	37
Provisions	28	154	148
Autres passifs non financiers	30	643	676
Total des passifs courants		4 198	3 855
Passifs financiers	26	7 730	8 027
Engagements de prévoyance professionnelle	10	2 801	1 977
Provisions	28	686	755
Passifs d'impôt différé	15	236	244
Autres passifs non financiers	30	287	296
Total des passifs non courants		11 740	11 299
Total des passifs		15 938	15 154
Capital-actions	31	52	52
Réserves légales		136	136
Bénéfices reportés		5 577	5 704
Autres réserves	31	(1 633)	(1 620)
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres		4 132	4 272
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres		24	24
Total des capitaux propres		4 156	4 296
Total des passifs et des capitaux propres		20 094	19 450

Tableau des flux de trésorerie consolidé

En millions CHF	Notes	2012	2011
Bénéfice net		1 762	694
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	25	(32)	(30)
Charge d'impôt sur le résultat	15	405	151
Amortissements et dépréciations	23, 24	1 950	3 458
Charges pour paiements fondés sur des actions	11	6	9
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	13	(16)	(23)
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	12	7	5
Produits financiers	14	(29)	(54)
Charges financières	14	325	365
Variation des actifs et passifs courants	34	57	(442)
Paielements d'impôts sur le résultat	15	(190)	(182)
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		4 245	3 951
Dépenses pour immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	23, 24, 34	(2 561)	(2 095)
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		13	22
Recettes provenant de la vente des actifs non courants détenus en vue de la vente	22	12	15
Acquisition de filiales moins liquidités acquises	5	(17)	(21)
Dépenses pour des sociétés associées	25	(48)	(2)
Dépenses pour autres actifs financiers		(12)	(21)
Recettes provenant d'autres actifs financiers		37	123
Paielements d'intérêts perçus		14	16
Paielements de dividendes perçus	25	38	34
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement		(2 524)	(1 929)
Constitution de passifs financiers	26	651	660
Remboursement de passifs financiers	26	(726)	(1 383)
Paielements d'intérêts		(250)	(267)
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	32	(1 140)	(1 088)
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		(14)	(7)
Acquisition d'intérêts minoritaires Fastweb	34	—	(92)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions	11, 31	(6)	(7)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	34	(12)	(4)
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement		(1 497)	(2 188)
Entrées/(sorties) nettes de trésorerie		224	(166)
Liquidités au 1 ^{er} janvier		314	483
Conversion de monnaies étrangères sur trésorerie		—	(3)
Liquidités au 31 décembre		538	314

Etat consolidé de la variation des capitaux propres

En millions CHF	Capital- actions	Réserves légales	Bénéfices reportés	Actions propres	Autres réserves	Part des action- naires de Swisscom	Part des action- naires minoriti- naires	Total des capitaux propres
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
Bénéfice net	–	–	1 755	–	–	1 755	7	1 762
Autres éléments du résultat global	–	–	(725)	–	(13)	(738)	(3)	(741)
Résultat global	–	–	1 030	–	(13)	1 017	4	1 021
Dividendes versés ³²	–	–	(1 140)	–	–	(1 140)	(14)	(1 154)
Transactions avec des actionnaires minoritaires	–	–	(10)	–	–	(10)	10	–
Quote-part aux transactions de fonds propres des sociétés associées ²⁵	–	–	(7)	–	–	(7)	–	(7)
Acquisition d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ³¹	–	–	–	(6)	–	(6)	–	(6)
Cession d'actions propres pour paiements fondés sur des actions ^{11,31}	–	–	–	6	–	6	–	6
Solde au 31 décembre 2012	52	136	5 577	–	(1 633)	4 132	24	4 156

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

Notes aux comptes consolidés du groupe

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

1 Informations générales

Le groupe Swisscom (ci-après «Swisscom»), qui offre des services de télécommunication, exerce ses activités principalement en Suisse et en Italie. Ses activités sont décrites de manière plus détaillée dans les notes 3.16 et 6. Les comptes consolidés au 31 décembre 2012 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 Tiefenastrasse 6, 3048 Worblaufen. Swisscom est cotée à la SIX Swiss Exchange. Au 31 décembre 2012, 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 56,8% 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 6 février 2013. Ils devront être approuvés par l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA le 4 avril 2013.

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 comptes consolidés sont libellés en francs suisses (CHF) et, sauf indication contraire, tous les montants sont exprimés en millions de francs suisses. L'état de la situation financière est structuré par ordre de liquidité. Les actifs et les passifs sont considérés comme courants lorsqu'ils arrivent à échéance dans un délai d'un an maximum. Le compte de profits et pertes est présenté selon la méthode des charges par nature. La base d'évaluation est le coût historique, à moins qu'une norme ou une interprétation ne prescrive une autre base d'évaluation pour un élément des états financiers.

3 Résumé des principales règles comptables

3.1 Consolidation

Filiales

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

Sociétés associées

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

3.2 Conversion de monnaies étrangères

Les transactions effectuées dans une monnaie autre que la monnaie fonctionnelle sont converties dans la monnaie fonctionnelle au cours en vigueur au moment de la transaction. A la date de clôture, les positions monétaires sont converties dans la monnaie fonctionnelle au cours de clôture; les positions non monétaires sont quant à elles converties au cours de la transaction et les différences de change comptabilisées en résultat. Les comptes consolidés sont présentés en francs suisses (CHF). Les actifs et les passifs des filiales et des sociétés associées exprimés dans une autre monnaie fonctionnelle sont convertis aux cours de clôture, le compte de profits et pertes et le tableau des flux de trésorerie au cours moyen. Les différences de change 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	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	2012	2011
1 EUR	1,207	1,216	1,250	1,204	1,232
1 USD	0,915	0,939	0,936	0,932	0,881

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 lors de l'acquisition, mais comptabilisés directement dans le compte de profits et pertes. Les actifs financiers sont décomptabilisés intégralement ou en partie dès lors que les droits de Swisscom sur les flux de trésorerie issus de ces actifs sont arrivés à échéance ou ont été transférés, et dès lors que Swisscom n'est ni exposée aux risques inhérents à ces actifs ni titulaire d'un droit à une rémunération quelconque résultant de ces derniers.

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

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

Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance

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

Prêts et créances

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

Actifs financiers disponibles à la vente

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

3.6 Stocks

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

3.7 Immobilisations corporelles

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

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

¹ Installations techniques.

Lorsque des éléments majeurs d'une immobilisation corporelle présentent des durées d'utilité économique différentes, ils sont comptabilisés et amortis en tant que composants distincts. Les durées d'utilité et les valeurs résiduelles sont vérifiées au moins une fois par an à la date de clôture et, le cas échéant, adaptées. Les aménagements locatifs et les installations dans des locaux loués sont amortis de façon linéaire sur la durée d'utilité économique estimée ou, si elle est inférieure, sur la durée de location minimale contractuelle. Lors de la cession d'une immobilisation corporelle ou lorsqu'aucun avantage économique supplémentaire ne peut être retiré d'une immobilisation

corporelle, la valeur comptable de cette dernière est décomptabilisée. Les gains et les pertes résultant de la sortie d'une immobilisation corporelle sont définis comme la différence entre le produit de cession et la valeur comptable de l'immobilisation corporelle et sont comptabilisés en résultat comme autres produits ou autres charges d'exploitation.

3.8 Regroupements d'entreprises et goodwill

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

3.9 Autres immobilisations incorporelles

Frais de recherche et de développement

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

Autres immobilisations incorporelles

Les licences de téléphonie mobile, les logiciels développés par Swisscom et les autres immobilisations incorporelles sont comptabilisés à leur coût diminué du cumul des amortissements. Les immobilisations incorporelles résultant de regroupements d'entreprises telles que les marques ou les relations avec la clientèle sont comptabilisées 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 conduisent à une adaptation de la durée d'utilité.

Durées d'utilité d'autres immobilisations incorporelles

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

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

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

3.10 Actifs non courants détenus en vue de la vente

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

3.11 Dépréciations

Dépréciations d'actifs financiers

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

Dépréciation du goodwill

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

Dépréciations d'immobilisations corporelles et d'autres immobilisations incorporelles

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

3.12 Leasing

Contrats de location-financement

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

Location simple

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

3.13 Passifs financiers

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

3.14 Fournisseurs et autres créiteurs

Les fournisseurs et autres créiteurs sont comptabilisés au coût amorti.

3.15 Provisions

Provisions pour réductions de postes

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

Provisions pour frais de démantèlement et de remise en état

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.

Autres provisions

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

3.16 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, le chiffre d'affaires de chaque composante identifiable doit être enregistré séparément. Le prix relatif à la globalité du contrat à composantes multiples est ventilé sur les différentes composantes sur la base de la part proportionnelle des justes valeurs.

Services par secteur

Clients privés

Le secteur «Clients privés» englobe pour l'essentiel les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux de la clientèle privée. Le secteur comprend en outre les services à valeur ajoutée, l'offre TV, la vente de terminaux et les activités liées aux annuaires.

Petites et moyennes entreprises

Le secteur «Petites et moyennes entreprises» comprend principalement les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux des petites et moyennes entreprises.

Grandes Entreprises

Le secteur «Grandes Entreprises» se charge de la fourniture de solutions de communication globales aux grandes entreprises. L'offre couvre l'intégralité de l'infrastructure TIC, du produit individuel à la solution globale.

Wholesale

Les activités de «Wholesale» concernent pour l'essentiel l'utilisation des réseaux de téléphonie fixe et mobile de Swisscom par d'autres opérateurs de télécommunication ainsi que l'utilisation de réseaux de tiers par Swisscom. «Wholesale» englobe également l'itinérance avec les opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau de téléphonie mobile de Swisscom ainsi que les services à haut débit et les produits réglementés dans le cadre de l'ouverture du dernier kilomètre aux autres opérateurs de télécommunication.

Réseau & Informatique

Le secteur «Réseau & Informatique» porte principalement sur la planification, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure de réseau de Swisscom, ainsi que sur les systèmes informatiques s'y rapportant pour la téléphonie fixe et mobile. «Réseau & Informatique» englobe également les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse.

Fastweb

«Fastweb» est l'un des plus importants prestataires de services à haut débit en Italie. Son portefeuille de produits englobe les services voix, données, Internet et IPTV ainsi que la Video on Demand pour les clients privés et commerciaux. De plus, Fastweb propose des services de téléphonie mobile sur la base d'un contrat MVNO (en tant qu'exploitant de réseaux virtuels). Cette gamme est complétée par des services réseaux complets et des solutions spécifiques aux clients.

Autres secteurs opérationnels

Les «Autres secteurs opérationnels» concernent principalement Swisscom IT Services, 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 gère un portefeuille de petites et moyennes entreprises opérant dans des secteurs qui renforcent en grande partie les activités de base de Swisscom ou en sont proches et propose également des solutions dans les domaines eHealth et Smart Living. Swisscom Participations se compose pour l'essentiel des filiales Alphapay SA, Billag SA, cablex SA, Datasport SA, Sicap SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA. Alphapay SA est un prestataire de services d'encaissement spécialisé dans la gestion des créances pour le compte de tiers. Billag SA assure l'encaissement des redevances de réception radio et télévision sur mandat de la Confédération. La société cablex SA opère dans le domaine de la construction et de l'entretien de réseaux filaires et non filaires en Suisse. La plus grande partie de son activité est dévolue aux télécommunications. Datasport SA est un prestataire de services dans le domaine des manifestations sportives populaires et de masse. Sicap SA développe et exploite des applications pour les opérateurs de téléphonie mobile. Swisscom Broadcast SA est le principal fournisseur de services de radiodiffusion et de plateformes en Suisse pour les clients du secteur des médias et de la radiocommunication sécurisée. Swisscom Hospitality Services propose des services basés sur Internet aux clients du domaine hôtelier et aux participants à des conférences, en Europe et en Amérique du Nord.

Chiffre d'affaires provenant de la fourniture de services

Réseau fixe

Les services liés au réseau fixe englobent principalement les taxes de raccordement et les communications téléphoniques nationales et internationales pour les clients privés et commerciaux, les lignes louées, l'utilisation du réseau fixe de Swisscom par d'autres opérateurs téléphoniques, la fourniture de Payphone Services et d'Operator Services ainsi que les activités portant sur les cartes téléphoniques et la vente de terminaux. Les frais d'installation et de mise en service sont différés et enregistrés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service. Les chiffres d'affaires issus de communications téléphoniques sont comptabilisés à la date à laquelle les communications ont lieu. Les chiffres d'affaires provenant de la vente de cartes téléphoniques sont différés et réalisés sur la base des minutes d'utilisation consommées ou à l'échéance des cartes. Les redevances résultant des lignes louées sont comptabilisées comme produit sur toute la durée du contrat de location selon une méthode linéaire. Le chiffre d'affaires découlant de la vente de terminaux est réalisé à la date de la livraison.

Réseau mobile

Les services liés au réseau mobile englobent principalement les redevances de base, les communications téléphoniques mobiles nationales et internationales des clients Swisscom en Suisse, les conversations de clients Swisscom à l'étranger ainsi que l'itinérance avec des opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau Swisscom. Les services de télécommunication mobile comprennent également les services à valeur ajoutée, le trafic de données et la vente de terminaux de téléphonie mobile. Des abonnements sont en partie proposés sur la base d'une redevance mensuelle fixe (prix forfaitaire), dont le produit est comptabilisé sur toute la durée du contrat selon une méthode linéaire. Les frais de mise en service sont différés et comptabilisés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le produit est réalisé à la date de la mise en service. Les produits issus des communications téléphoniques mobiles sont réalisés sur la base des minutes d'utilisation consommées. Les prestations d'itinérance sont comptabilisées comme produit au moment de la fourniture de la prestation sur la base des minutes de conversation ou de tarifs fixés contractuellement. Les prestations d'itinérance avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication sont présentées en chiffres bruts. Les services à valeur ajoutée ainsi que les messages texte et multimédia et la vente de terminaux de téléphonie mobile sont comptabilisés comme produit à la date à laquelle la prestation a été fournie.

Internet

Les services Internet englobent l'offre de raccordements à haut débit pour les clients privés et commerciaux ainsi que l'offre de raccordements à haut débit pour les grossistes (Wholesale). Les chiffres d'affaires résultant de la fourniture de services sont différés et enregistrés de façon linéaire comme produit pendant la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service.

Télévision numérique

Dans le domaine de la télévision, les chiffres d'affaires sont réalisés par l'offre de services de télévision numérique et de Video on Demand destinés aux clients privés et commerciaux. Les chiffres d'affaires issus des services TV comprennent les frais uniques d'installation et de mise en service ainsi que les frais d'abonnement périodiques. Les frais d'installation et de mise en service relatifs à l'installation sont différés et comptabilisés de façon linéaire comme produit pendant la durée minimale contractuelle. En l'absence de durée contractuelle minimale, le chiffre d'affaires est réalisé à la date de l'installation ou de la mise en service.

Solutions de communication et solutions informatiques

Les prestations liées aux solutions de communication et aux solutions informatiques englobent principalement le conseil et la réalisation ainsi que la maintenance et l'exploitation d'infrastructures de communication. Viennent s'y ajouter les applications et les services correspondants, de même que l'intégration, l'exploitation et la maintenance de réseaux de données ainsi que les services d'externalisation. Les chiffres d'affaires résultant de contrats de construction spécifiques aux clients sont enregistrés conformément au degré d'avancement des travaux de construction, qui dépend du rapport entre les coûts occasionnés et le coût global prévu. Les chiffres d'affaires générés par les contrats d'externalisation à long terme sont comptabilisés comme produit en fonction du volume des prestations fournies pour le client. Les coûts initiaux de reprise et d'intégration liés aux transactions d'externalisation sont inscrits à l'actif comme autre actif financier et comptabilisés de façon linéaire en résultat pendant la durée du contrat. Les chiffres d'affaires provenant de la maintenance sont enregistrés régulièrement pendant la durée des contrats de maintenance.

3.17 Coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle

Swisscom verse des commissions aux revendeurs pour l'acquisition de clients et leur fidélisation à Swisscom. Les commissions dépendent du type d'abonnement. Les coûts d'acquisition et de fidélisation de la clientèle sont comptabilisés immédiatement comme charge, du fait que les critères d'activation ne sont pas satisfaits.

3.18 Prévoyance professionnelle

Les charges et les engagements découlant de plans de prévoyance à prestations définies sont déterminés selon la méthode d'évaluation actuarielle des unités de crédit projetées (projected unit credit). Cette détermination tient notamment compte des années de service du collaborateur à la date d'évaluation et d'hypothèses relatives à l'évolution future du salaire. La dernière évaluation actuarielle a été faite sur la base des données au 31 octobre 2012 et suivie d'une mise à jour des actifs du régime au 31 décembre 2012. Les droits aux prestations de retraite en cours sont comptabilisés pendant la période durant laquelle ces droits sont nés. Les écarts actuariels sont comptabilisés en totalité dans les autres éléments du résultat global pendant la période au cours de laquelle ils sont encourus. 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.

3.19 Rémunération en actions

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

3.20 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.

3.21 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.

3.22 Impôts sur le résultat

Les impôts sur le résultat englobent tous les impôts exigibles et différés dépendant du résultat. Les impôts ne dépendant pas du résultat, tels que l'impôt immobilier et l'impôt sur le capital, sont enregistrés comme autres charges d'exploitation. Les impôts différés sont calculés selon la méthode du report variable; des impôts différés sont en principe comptabilisés sur toutes les différences temporelles. Les différences temporelles résultent des écarts entre la valeur comptable d'un élément des états financiers consolidés et la valeur fiscale correspondante qui se 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 comptabilisés avec des bénéfices imposables à venir. Les passifs d'impôt sur le résultat qui sont prélevés sur la distribution de bénéfices non distribués de sociétés du groupe ne sont comptabilisés que lorsque la distribution des bénéfices est prévue dans un futur proche. Les actifs et les passifs d'impôt sur le résultat exigibles et différés sont portés en compte lorsqu'ils sont prélevés par la même autorité fiscale et portent sur la même entité imposable.

3.23 Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur, puis portés au bilan à leur juste valeur. La méthode de comptabilisation de l'ajustement de la juste valeur dépend de l'élément couvert et de l'intention d'acheter ou d'émettre ce dernier. Lors de la conclusion d'un instrument financier dérivé, la Direction détermine l'utilité de l'opération de couverture: couverture de la juste valeur d'un actif ou d'un passif (fair value hedge) ou couverture d'un flux de trésorerie à venir provenant de transactions futures anticipées (cash flow hedge). Les ajustements de

la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui sont désignés en tant qu'instruments de couverture de juste valeur (fair value hedge) sont comptabilisés en résultat. Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui sont désignés en tant qu'instruments de couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge) sont comptabilisés dans les réserves de couverture dans les capitaux propres. Si les transactions futures anticipées ont pour conséquence la comptabilisation d'un actif non financier ou d'un passif non financier, les écarts d'évaluation cumulés des capitaux propres sont transférés dans les coûts d'acquisition de l'actif ou du passif. Si la couverture d'une transaction future anticipée se traduit plus tard par la comptabilisation d'un actif financier ou d'un passif financier, le montant enregistré dans les capitaux propres sera porté dans le compte de profits et pertes dans la période au cours de laquelle l'actif ou le passif financiers influent sur le résultat. Sinon, les montants comptabilisés dans les capitaux propres sont comptabilisés pour la période concernée comme produit ou charge dans le compte de profits et pertes de façon analogue aux flux de liquidités liés à la transaction future anticipée envisagée ou convenue. Les ajustements de la juste valeur d'instruments financiers dérivés qui ne sont pas désignés en tant qu'instruments de couverture sont directement comptabilisés en résultat.

3.24 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.

3.25 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 2012, Swisscom applique les modifications suivantes des normes comptables IFRS et interprétations, qui n'ont cependant aucune influence sur les états financiers de Swisscom:

Norme	Nom
Amendements apportés à IAS 12	Impôts sur le résultat: impôts différés sur le recouvrement des actifs sous-jacents
Amendements apportés à IFRS 7	Instruments financiers: informations à fournir: transfert d'actifs financiers

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 2012, doivent être appliquées au plus tôt à compter de l'exercice 2013:

Norme	Nom	Entrée en vigueur
IFRS 9	Instruments financiers: classification et évaluation	Au 1 ^{er} janvier 2015
IFRS 10	Etats financiers consolidés	Au 1 ^{er} janvier 2013
IFRS 11	Partenariats	Au 1 ^{er} janvier 2013
IFRS 12	Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités	Au 1 ^{er} janvier 2013
IFRS 13	Evaluation de la juste valeur	Au 1 ^{er} janvier 2013
IFRIC 20	Frais de découverte engagés pendant la phase d'exploitation d'une mine à ciel ouvert	Au 1 ^{er} janvier 2013
Amendements apportés à IAS 1	Présentation des états financiers	Au 1 ^{er} juillet 2012
Amendements apportés à IAS 19	Avantages du personnel	Au 1 ^{er} janvier 2013
Amendements apportés à IAS 27	Etats financiers individuels	Au 1 ^{er} janvier 2013
Amendements apportés à IAS 28	Participations dans des entreprises associées et des coentreprises	Au 1 ^{er} janvier 2013
Amendements apportés à IAS 32	Instruments financiers: présentation à fournir: transfert d'actifs financiers	Au 1 ^{er} janvier 2014
Amendements apportés à IFRS 7	Instruments financiers: présentation à fournir: compensation des actifs financiers et des passifs financiers	Au 1 ^{er} janvier 2013
Amendements apportés à IFRS 10, Amendements pour la transition IFRS 11 et IFRS 12		Au 1 ^{er} janvier 2013
Divers	Amendements des IFRS 2009–2011	Au 1 ^{er} janvier 2013

Swisscom va vérifier ses rapports financiers dans l'optique des normes nouvelles ou modifiées qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2013 ou ultérieurement et qui ne seront pas appliquées de manière anticipée par Swisscom. Pour l'heure, Swisscom ne s'attend à aucune influence importante sur les comptes consolidés, hormis en ce qui concerne les modifications présentées ci-après:

- IFRS 10 «Etats financiers consolidés»: 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». La nouvelle norme n'a aucune incidence sur les états financiers de Swisscom.
- Amendements apportés à IAS 19 «Avantages du personnel»: 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 2012, les charges pour régimes à prestations définies dans le compte de profits et pertes se seraient élevées, sur la base d'une estimation, à CHF 251 millions si aucune modification n'est apportée au régime. Les modifications apportées au régime décidées en 2012 auraient eu pour effet une diminution des charges de CHF 140 millions, qui se seraient établies à CHF 111 millions en tenant compte des modifications apportées au régime.

4 Décisions d'appréciation et incertitudes relatives aux estimations importantes dans le cadre de l'application de règles comptables

L'établissement des états financiers consolidés repose sur des hypothèses et des estimations pour lesquelles les règles comptables accordent un certain degré d'appréciation à la Direction. Lors de l'établissement des états financiers consolidés, il est indispensable, dans le cadre de l'application des méthodes de comptabilisation et d'évaluation, d'établir des estimations et hypothèses définies portant sur l'avenir, qui peuvent avoir une incidence significative sur le montant et la présentation des actifs et passifs, des produits et des charges et des précisions données dans les notes. Les estimations sur lesquelles reposent la comptabilisation et l'évaluation se fondent sur des valeurs basées sur l'expérience et d'autres facteurs considérés comme appropriés selon les conditions rencontrées. Les hypothèses et estimations présentées ci-dessous relatives aux règles comptables ont une incidence significative sur les états financiers consolidés.

Goodwill

Le 31 décembre 2012, la valeur comptable nette du goodwill résultant de regroupements d'entreprises s'élevait à CHF 4 662 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 notablement influencée par les flux de trésorerie projetés, le taux d'actualisation (coût moyen pondéré du capital [CMPC] ou weighted average cost of capital [WACC]) et le taux de croissance à long terme. Les hypothèses clés sont indiquées dans la note 24. La modification des hypothèses peut se traduire, dans l'exercice suivant, par la comptabilisation d'une dépréciation.

Engagements de prévoyance professionnelle

Les engagements de prévoyance professionnelle sont calculés sur la base de différentes hypothèses financières et démographiques. Les hypothèses clés pour l'évaluation des engagements sont le taux d'actualisation, les futures augmentations de salaires et de rentes ainsi que le rendement attendu de la fortune de prévoyance. Le 31 décembre 2012, le déficit de couverture s'élevait à CHF 2 801 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 920 millions. Une hausse des augmentations de salaire moyenne de 0,5% se traduirait par une augmentation des engagements de prévoyance de CHF 98 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 2012, la valeur comptable de ces provisions s'élevait à CHF 512 millions. Le montant de ces provisions dépend notablement de l'estimation des frais de démantèlement et de remise en état à venir ainsi que de la date du démantèlement. Une hausse des frais estimés de 10% se traduirait par une augmentation des provisions de CHF 46 millions. Le report de la date de démantèlement de dix années supplémentaires entraînerait une réduction des provisions de CHF 75 millions (voir note 28).

Provisions pour procédures réglementaires

Différentes procédures relatives à la détermination des prix des services d'accès régularisés sont en cours. Swisscom a constitué des provisions sur la base de ses propres estimations pour en couvrir les éventuelles conséquences financières. Au 31 décembre 2012, les provisions pour procédures réglementaires s'élevaient à CHF 104 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 2012. 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 2012, la valeur comptable des correctifs de valeur sur les créances clients et autres débiteurs s'élevait à CHF 224 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 2012, les actifs d'impôt différé comptabilisés dans l'état de la situation financière s'élevaient à CHF 904 millions (voir note 15).

Durées d'utilité des immobilisations corporelles

Le 31 décembre 2012, la valeur comptable des immobilisations corporelles s'élevait à CHF 8 517 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).

5 Regroupements d'entreprises

Regroupements d'entreprises en 2012

En 2012, des paiements d'un montant total de CHF 17 millions ont été effectués au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 5 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 12 millions des sociétés acquises en 2012. Les sociétés acquises en 2012 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée.

Le 1^{er} mars 2012, Swisscom Broadcast SA a repris l'ensemble des parts de Datasport SA, un prestataire de services dans le domaine des manifestations sportives populaires et de masse. Le 26 juin 2012, Swisscom SA a acquis la totalité des parts de Treufida Treuhand- & Beratungs GmbH, qui fournit des services de fiduciaire, de comptabilité et de conseil pour les fournisseurs de pres-

tations dans le domaine de la santé. Suite à son rachat, Treufida a été rebaptisée Curabill Treuhand GmbH. Le 21 juin 2012, Swisscom Directories SA a repris l'ensemble des parts de Localina AG, qui exploite un registre de réservation de restaurants basé sur iPad. Après la reprise, Localina AG a fusionné avec local.ch SA.

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

En millions CHF	2012
Liquidités	3
Immobilisations corporelles	6
Autres immobilisations incorporelles	12
Passifs d'impôt différé	(2)
Autres passifs courants et non courants	(2)
Actifs et passifs identifiés	17
Goodwill	3
Coûts d'acquisition	20
Liquidités acquises	(3)
Païement différé du prix de l'acquisition	(5)
Dépenses des regroupements d'entreprises de l'année courante	12
Dépenses des regroupements d'entreprises des exercices précédents	5
Total dépenses des regroupements d'entreprises	17

Les raisons essentielles du goodwill résident dans les parts de marché supplémentaires attendues ainsi que dans le portefeuille de collaborateurs qualifiés. Dans les états financiers consolidés 2012, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 8 millions et un bénéfice de CHF 3 millions. Si les sociétés acquises en 2012 avaient été incluses dans les états financiers consolidés à partir du 1^{er} janvier 2012, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net pro forma consolidé de CHF 11 385 millions et un bénéfice net pro forma consolidé de CHF 1 762 millions.

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 élargissement 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:

En millions CHF	2011
Liquidités	5
Clients et autres débiteurs	6
Autres immobilisations incorporelles	11
Autres actifs courants et non courants	2
Passifs financiers	(3)
Fournisseurs et autres créditeurs	(4)
Engagements de prévoyance professionnelle	(3)
Passifs d'impôt différé	(2)
Autres passifs courants et non courants	(3)
Actifs et passifs identifiés	9
Goodwill	15
Coûts d'acquisition	24
Liquidités acquises	(5)
Paielement 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.

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). 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. Comptant parmi les plus importants opérateurs de téléphonie fixe et étant le premier prestataire de services IP en Italie, Fastweb apparaît en tant que secteur séparé dans les états financiers consolidés. Les «Autres secteurs opérationnels» englobent principalement les secteurs opérationnels Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Swisscom Hospitality Services. Swisscom Participations comprend pour l'essentiel Alphapay SA, Billag SA, cablex SA, Datasport SA, Sicap SA, Swisscom Broadcast SA et Swisscom Immeubles SA, ainsi que les domaines eHealth et Smart Living. Group Headquarters, qui contient des coûts non attribués, regroupe principalement les divisions du groupe Swisscom, Swisscom Re AG ainsi que la société d'occupation Worklink AG.

Les prestations proposées par les différents secteurs opérationnels sont décrites dans la note 3.16. Le résultat des secteurs «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels» correspond au résultat d'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 2012 de Swisscom se présentent comme suit:

2012, en millions CHF	Swisscom Suisse	Fastweb	Autres secteurs opérationnels	Group Head-quarters	Elimination	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 407	2 040	936	1	—	11 384
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	54	8	792	1	(855)	—
Chiffre d'affaires net	8 461	2 048	1 728	2	(855)	11 384
Résultat sectoriel	2 559	(113)	100	(97)	(18)	2 431
Produits financiers et charges financières, nets						(296)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées						32
Résultat avant impôts sur le résultat						2 167
Charge d'impôt sur le résultat						(405)
Bénéfice net						1 762
Sociétés associées	207	50	11	—	—	268
Actifs non courants détenus en vue de la vente	—	—	1	—	—	1
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 852	531	199	1	(22)	2 561
Amortissements	1 053	715	177	12	(7)	1 950
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	(2)	—	11	—	—	9
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	33	—	—	(1)	—	32

Les informations sectorielles 2012 de Swisscom Suisse se présentent comme suit:

2012, en millions CHF	Clients privés	Petites et moyennes entreprises	Grandes Entreprises	Wholesale	Réseau & IT	Elimination	Total Swisscom Suisse
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	4 939	1 135	1 739	594	—	—	8 407
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	174	26	96	372	—	(614)	54
Chiffre d'affaires net	5 113	1 161	1 835	966	—	(614)	8 461
Résultat sectoriel	2 772	862	881	368	(2 324)	—	2 559
Sociétés associées	141	—	—	66	—	—	207
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	162	17	88	—	1 585	—	1 852
Amortissements	92	5	70	—	885	1	1 053
Bénéfice (perte) résultant de la cession d'immobilisations, net	—	—	—	—	(2)	—	(2)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	15	—	—	18	—	—	33

Les informations sectorielles 2011 de Swisscom se présentent comme suit:

2011, en millions CHF	Swisscom Suisse	Fastweb	Autres secteurs opérationnels	Group Head- quarters	Elimination	Total
Chiffre d'affaires net avec les clients externes	8 396	2 141	929	1	—	11 467
Chiffre d'affaires net inter-secteurs	53	10	779	6	(848)	—
Chiffre d'affaires net	8 449	2 151	1 708	7	(848)	11 467
Résultat sectoriel	2 790	(1 660)	157	(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	176	27	95	388	—	(633)	53
Chiffre d'affaires net	5 082	1 154	1 849	997	—	(633)	8 449
Résultat sectoriel	2 796	875	914	391	(2 187)	1	2 790
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

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	2012		2011	
	Chiffre d'affaires net	Actifs non courants	Chiffre d'affaires net	Actifs non courants
Suisse	9 268	12 053	9 243	11 239
Italie	2 049	3 391	2 150	3 556
Autres pays d'Europe	58	189	66	252
Autres pays hors Europe	8	9	8	9
Non attribué	1	614	—	505
Total	11 384	16 256	11 467	15 561

Informations sur les produits et services

En millions CHF	2012	2011
Réseau mobile contrats simples	3 027	3 194
Réseau fixe contrats simples	4 337	4 700
Contrats combinés	1 172	792
Autres	2 847	2 780
Non attribué	1	1
Chiffre d'affaires net total	11 384	11 467

Les produits et services proposés par les différents secteurs opérationnels sont décrits dans la note 3.16.

Clients importants

Swisscom compte de très nombreux clients. En 2011 comme en 2012, aucun client n'a généré plus de 10% du chiffre d'affaires sectoriel.

7 Chiffre d'affaires net

En millions CHF	2012	2011
Chiffre d'affaires net provenant de la fourniture de services	10 493	10 603
Chiffre d'affaires net résultant de la vente de marchandises	888	860
Chiffre d'affaires net provenant de la mise à disposition d'immobilisations incorporelles à des fins d'usage	3	4
Chiffre d'affaires net total	11 384	11 467

De plus amples informations relatives aux activités de Swisscom sont présentées dans les notes 3.16 et 6.

8 Achats de biens et services

En millions CHF	2012	2011
Marchandises et matières consommées	25	30
Services acquis	451	415
Terminaux de clients et marchandises	1 036	961
Frais de communications nationales	171	172
Frais de communications internationales	279	278
Frais de communications des filiales étrangères	437	546
Total des achats de biens et services	2 399	2 402

9 Charges de personnel

En millions CHF	2012	2011
Charges salariales	2 058	2 053
Charges sociales	222	227
Charges pour régimes à prestations définies. Voir note 10.	146	130
Charges pour régimes à cotisations définies. Voir note 10.	12	11
Charges pour paiements fondés sur des actions. Voir note 11.	6	9
Charges salariales concernant les participants à la société d'occupation Worklink	4	6
Charges de réduction de postes	68	–
Autres charges de personnel	65	77
Total des charges de personnel	2 581	2 513

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.

Le 31 octobre 2012, Swisscom a annoncé la suppression d'environ 400 postes afin d'assurer sa compétitivité à long terme. Cette réduction d'effectifs occasionne des coûts de CHF 50 millions comptabilisés au quatrième trimestre 2012. Aucune charge de réduction de postes n'a été comptabilisée durant l'exercice précédent. Des coûts d'un montant de CHF 18 millions ont été comptabilisés en 2012 pour d'autres mesures de réduction de postes.

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 2012, les charges liées aux régimes à prestations définies se sont élevées à CHF 146 millions (CHF 130 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 important. Les collaborateurs ont en outre 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.

Le Conseil de fondation de comPlan a procédé à diverses adaptations du plan de prévoyance en 2012 afin de garantir à long terme la stabilité financière de l'institution compte tenu du bas niveau des taux d'intérêt et de l'augmentation de l'espérance de vie. Les modifications entreront en vigueur en 2014 et portent sur des mesures concernant les prestations de prévoyance. Celles-ci consistent en premier lieu en une réduction du taux de conversion et, par là même, du montant des rentes de vieillesse pour les nouveaux bénéficiaires de rentes. Ces adaptations se traduisent par une réduction des engagements de prévoyance de CHF 162 millions. Sur ce montant, CHF 22 millions ont été comptabilisés en tant que bénéfice de la réduction des régimes et CHF 16 millions en tant qu'amortissement de modifications apportées au régime avec effet rétroactif dans les prestations de retraite et CHF 124 millions comme coûts non encore amortis de modifications des régimes avec effet rétroactif.

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 2 726 millions (CHF 2 672 millions pour l'exercice précédent), dont CHF 37 millions (CHF 35 millions pour l'exercice précédent) sont 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

En millions CHF	Régimes financés	Régimes non financés	2012	Régimes financés	Régimes non financés	2011
Coût des services rendus au cours de l'exercice	207	–	207	178	–	178
Coûts financiers des engagements de prévoyance	208	1	209	224	1	225
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	(216)	–	(216)	(250)	–	(250)
Bénéfice de la réduction des régimes	(22)	–	(22)	–	–	–
Amortissement de modifications apportées au régime avec effet rétroactif	(33)	–	(33)	(25)	–	(25)
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	1	–	1	2	–	2
Total des charges pour régimes à prestations définies	145	1	146	129	1	130

En 2012, les charges liées aux régimes à cotisations définies se sont élevées à CHF 12 millions (CHF 11 millions pour l'exercice précédent).

Statut de l'institution de prévoyance

En millions CHF	Régimes financés	Régimes non financés	2012	Régimes financés	Régimes non financés	2011
Engagement de prévoyance professionnelle						
Solde au 1^{er} janvier	9 039	53	9 092	8 358	56	8 414
Coût des services rendus au cours de l'exercice	207	–	207	178	–	178
Coûts financiers des engagements de prévoyance	208	1	209	224	1	225
Cotisations versées par les employés	145	–	145	140	–	140
Prestations de prévoyance payées	(344)	(2)	(346)	(334)	(4)	(338)
Pertes actuarielles des régimes à prestations définies	1 289	7	1 296	467	–	467
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	–	–	–	3	–	3
Changements des régimes	(162)	–	(162)	1	–	1
Prestations au motif de la fin des rapports de travail	1	–	1	2	–	2
Solde au 31 décembre	10 383	59	10 442	9 039	53	9 092
Fortune de prévoyance						
Solde au 1^{er} janvier	7 212	–	7 212	7 254	–	7 254
Rendement attendu sur la fortune de prévoyance	216	–	216	250	–	250
Cotisations versées par l'employeur	228	–	228	216	–	216
Cotisations versées par les employés	145	–	145	140	–	140
Prestations de prévoyance payées	(344)	–	(344)	(334)	–	(334)
Gains actuariels (pertes actuarielles)	388	–	388	(314)	–	(314)
Solde au 31 décembre	7 845	–	7 845	7 212	–	7 212
Engagements nets						
Engagements nets au 31 décembre	2 538	59	2 597	1 827	53	1 880
Coûts non encore amortis de modifications apportées au régime avec effet rétroactif	204	–	204	97	–	97
Engagements nets comptabilisés au 31 décembre	2 742	59	2 801	1 924	53	1 977

Les engagements de prévoyance ont évolué comme suit:

En millions CHF	Régimes financés	Régimes non financés	2012	Régimes financés	Régimes non financés	2011
Solde au 1^{er} janvier	1 924	53	1 977	1 227	56	1 283
Charges de prévoyance, net	145	1	146	129	1	130
Cotisations de l'employeur et prestations payées	(228)	(2)	(230)	(216)	(4)	(220)
Entrées provenant de l'acquisition de filiales	–	–	–	3	–	3
Pertes actuarielles des régimes à prestations définies	901	7	908	781	–	781
Solde au 31 décembre	2 742	59	2 801	1 924	53	1 977

La fortune de prévoyance inclut en 2012 des actions de Swisscom SA à la juste valeur de CHF 6 millions (CHF 5 millions un an plus tôt). Le produit effectif de la fortune de prévoyance s'est établi en 2012 à CHF 604 millions (rendement négatif de CHF 63 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	31.12.2012	31.12.2011
Instruments d'emprunt	51,0%	49,8%	50,1%
Instruments de capitaux propres	28,0%	27,9%	28,0%
Immeubles	10,0%	11,7%	11,2%
Liquidités et autres immobilisations	11,0%	10,6%	10,7%
Total de la fortune de prévoyance	100,0%	100,0%	100,0%

Swisscom prévoit d'effectuer en 2013 des versements à l'institution de prévoyance au titre des cotisations ordinaires de l'employeur d'un montant de CHF 211 millions.

Hypothèses actuarielles

Hypothèses	2012		2011	
	Régimes financés	Régimes non financés	Régimes financés	Régimes non financés
Taux d'actualisation au 31 décembre	1,94%	2,43%	2,35%	3,21%
Evolution des salaires	2,24%	–	2,24%	–
Taux de rendement à long terme de la fortune de prévoyance	3,00%	–	3,45%	–
Augmentations de rentes	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
Espérance de vie à 65 ans – hommes (nombre d'années)	21,18	21,18	19,56	19,56
Espérance de vie à 65 ans – femmes (nombre d'années)	23,66	23,66	21,89	21,89

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.

Depuis 2012, Swisscom applique les tables générationnelles LPP2010 concernant l'hypothèse relative à l'espérance de vie. Lors de l'exercice précédent, la base était constituée par les tables périodiques LPP2010. Le passage aux tables générationnelles a entraîné une perte actuarielle de CHF 534 millions, qui a été comptabilisée dans les autres éléments du résultat global 2012.

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	2012	2011	2010	2009	2008
Engagements de prévoyance professionnelle	(10 442)	(9 092)	(8 414)	(7 640)	(7 110)
Fortune de prévoyance	7 845	7 212	7 254	6 810	6 065
Déficit de couverture	(2 597)	(1 880)	(1 160)	(830)	(1 045)
Ajustements liés à l'expérience des engagements de prévoyance	(149)	(109)	58	24	(7)
Ajustements liés à l'expérience de la fortune de prévoyance	388	(314)	(23)	378	(1 200)

Montants enregistrés dans les autres éléments du résultat global

En 2012, des pertes actuarielles avant impôts de CHF 908 millions (CHF 781 millions pour l'exercice précédent) ont été enregistrées dans les autres éléments du résultat global. Le 31 décembre 2012, les pertes actuarielles avant impôts cumulées enregistrées dans les autres éléments du résultat global s'élevaient à CHF 2 894 millions (CHF 1 986 millions pour l'exercice précédent).

11 Rémunération en actions

En millions CHF	2012	2011
Rémunération en actions Management Incentive Plan	2	2
Autres rémunération en actions	4	7
Total des charges pour rémunération en actions	6	9

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 310 par action (CHF 346 l'année précédente). Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans. Aussitôt remises, elles sont considérées comme un avantage acquis (vesting).

La répartition et les charges liées à la rémunération en actions en faveur de la Direction du groupe se présentent de la manière suivante:

Année d'attribution 2012	Nombre d'actions attribuées	Prix du marché en CHF	Charges en millions de CHF
Membres du Conseil d'administration	1 927	361	0,7
Membres de la Direction du groupe ¹	2 844	361	1,0
Total 2012	4 771	361	1,7

¹ Attribution pour l'exercice 2011.

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.

Autres rémunérations en actions

Des primes en actions peuvent être attribuées en cours d'exercice en reconnaissance d'une prestation exceptionnelle pour 10% au plus des collaborateurs CCT et cadres. En 2012, 10 692 actions d'une valeur de marché de CHF 361 par action ont été remises gratuitement. Une charge totale de CHF 4 millions a été comptabilisée à ce titre. L'exercice précédent, 16 654 actions d'une valeur de marché de CHF 412 ont été remises à titre gratuit pour des prestations exceptionnelles. Une charge de CHF 7 millions a été comptabilisée à ce titre.

12 Autres charges d'exploitation

En millions CHF	2012	2011
Charges de loyer	307	321
Charges d'entretien	288	272
Pertes résultant de la cession d'immobilisations corporelles	7	5
Charges d'énergie	111	108
Charges informatiques	213	199
Charges de publicité et de vente	248	256
Commissions versées aux revendeurs	365	371
Charges de conseil et collaborateurs externes	205	207
Corrections de valeur sur créances	70	111
Charges administratives	170	194
Autres charges d'exploitation	412	344
Total des autres charges d'exploitation	2 396	2 388

13 Propres prestations activées et autres produits

En millions CHF	2012	2011
Propres prestations activées	265	266
Bénéfice résultant de la cession d'immobilisations corporelles	16	23
Produit résultant de la société d'occupation Worklink (location de services)	4	6
Autres produits	88	125
Total des propres prestations activées et des autres produits	373	420

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 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	2012	2011
Produits d'intérêts	14	25
Coûts d'emprunt immobilisés	14	11
Gains de change	—	3
Autres produits financiers	1	15
Total des produits financiers	29	54
Charges d'intérêts	(267)	(299)
Ajustements de la valeur actuelle de provisions	(15)	(17)
Pertes de change	(11)	—
Autres charges financières	(32)	(49)
Total des charges financières	(325)	(365)
Produits financiers et charges financières, nets	(296)	(311)

Dans les autres produits financiers, des variations de la juste valeur d'options ont été comptabilisées lors de l'exercice précédent, en relation avec des acquisitions d'entreprises à hauteur de CHF 9 millions. Les autres charges financières incluent pour l'exercice précédent des intérêts moratoires à hauteur de CHF 21 millions. Les charges d'intérêts nettes se décomposent comme suit:

En millions CHF	2012	2011
Produits d'intérêts sur liquidités	1	4
Produits d'intérêts sur autres actifs financiers	13	21
Total des produits d'intérêts	14	25
Charges d'intérêts sur prêts bancaires, emprunts obligataires et placements privés	(220)	(218)
Charges d'intérêts sur passifs résultant de contrats de location-financement	(42)	(42)
Charges d'intérêts sur autres passifs financiers	(1)	(1)
Variation de la juste valeur de la couverture des intérêts	(4)	(38)
Total des charges d'intérêts	(267)	(299)
Charges d'intérêts nettes	(253)	(274)

15 Impôts sur le résultat

En millions CHF	2012	2011
Charge d'impôt exigible	318	272
Ajustements d'impôt exigible d'exercices précédents	19	(2)
Charge d'impôt différé	68	(119)
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans le compte de profits et pertes	405	151

Les autres éléments du résultat global comprennent en outre des impôts sur le résultat d'un montant de CHF 185 millions (CHF 268 millions lors de l'exercice précédent), qui se décomposent comme suit:

En millions CHF	2012	2011
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	6	111
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	179	160
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	1	3
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	(1)	(6)
Total de la charge d'impôt sur le résultat enregistrée dans les autres éléments du résultat global	185	268

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 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 en 2011.

Au cours des années précédentes, dans les différents états financiers individuels de sociétés du groupe, des corrections de valeur ont été saisies sur des participations que Swisscom a fait valoir fiscalement. Le contrôle du maintien de la valeur 2012 a débouché sur des résultats d'évaluation qui s'avèrent supérieurs à la valeur comptable nette des participations. Pour la prise en compte dans la détermination fiscale des résultats, les rétablissements de valeur doivent être durables. Or, cela n'est pas le cas peu de temps après une dépréciation de valeur dans la mesure où cela nécessite plus de temps. C'est la raison pour laquelle, dans les états financiers individuels pour 2012, aucun effet fiscal n'a été indiqué au niveau de la différence entre le résultat d'évaluation et la valeur comptable nette des participations. Si les réévaluations sont considérées comme durables dans une période future, cela pourra entraîner une sortie de trésorerie de jusqu'à CHF 190 millions. Swisscom estime qu'une sortie de trésorerie est peu probable et n'a de ce fait comptabilisé aucun passif fiscal à ce titre.

Le taux d'imposition applicable à l'analyse de la charge d'impôt sur le résultat ci-après correspond au taux d'imposition moyen pondéré des sociétés opérationnelles du groupe en Suisse. Le taux d'imposition sur le résultat reste inchangé à 20,6%.

En millions CHF	2012	2011
Résultat avant impôts sur le résultat	2 167	845
Taux d'imposition sur le résultat applicable	20,6%	20,6%
Charge d'impôt sur le résultat au taux applicable	446	174
Réconciliation avec la charge d'impôt sur le résultat présentée		
Effet de la part au résultat de sociétés associées	(7)	(6)
Effet de changements du taux d'imposition sur des impôts différés	1	(15)
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents en Suisse	(7)	5
Effet de l'application de taux d'imposition sur le résultat différents à l'étranger	(16)	3
Effet de la non activation de reports de pertes fiscales	17	14
Effet de l'activation et de la facturation de reports de pertes fiscales auparavant non activées	(21)	(7)
Effet de la décomptabilisation d'actifs d'impôt différé	–	31
Effet de dépréciation du goodwill	–	(46)
Effet de dépenses et produits déductibles uniquement fiscalement	(26)	1
Effet de produits exonérés d'impôts et de dépenses fiscalement non déductibles	(1)	(1)
Effet d'impôts sur le résultat d'exercices précédents	19	(2)
Total de la charge d'impôt sur le résultat	405	151
Taux effectif d'imposition sur le résultat	18,7%	17,9%

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

En millions CHF	2012	2011
(Actifs) passifs d'impôt exigible nets, au 1^{er} janvier	(8)	5
Enregistrés dans le compte de profits et pertes	337	270
Enregistrés dans les autres éléments du résultat global	–	(109)
Palements d'impôts sur le résultat	(190)	(182)
Intérêts moratoires	(5)	8
Passifs (actifs) d'impôt exigible nets, au 31 décembre	134	(8)
Dont actifs d'impôt exigible	(55)	(45)
Dont passifs d'impôt exigible	189	37

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	31.12.2012			31.12.2011		
	Actifs	Passifs	Montant net	Actifs	Passifs	Montant net
Clients et autres débiteurs	43	(22)	21	51	(20)	31
Immobilisations corporelles	45	(288)	(243)	44	(211)	(167)
Immobilisations incorporelles	–	(380)	(380)	–	(407)	(407)
Engagements de prévoyance professionnelle	551	–	551	392	–	392
Reports de pertes fiscales	165	–	165	139	–	139
Autres	100	(33)	67	102	(23)	79
Total des actifs d'impôt sur le résultat (passifs d'impôt sur le résultat)	904	(723)	181	728	(661)	67
Dont actifs d'impôt différé			417			311
Dont passifs d'impôt différé			(236)			(244)

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

En millions CHF	Solde 31.12.2011	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 31.12.2012
Clients et autres débiteurs	31	(10)	–	–	–	21
Immobilisations corporelles	(167)	(76)	–	–	–	(243)
Immobilisations incorporelles	(407)	27	–	(2)	2	(380)
Engagements de prévoyance professionnelle	392	(19)	179	–	(1)	551
Reports de pertes fiscales	139	27	–	–	(1)	165
Autres	79	(17)	6	–	(1)	67
Total	67	(68)	185	(2)	(1)	181

En millions CHF	Solde 31.12.2010	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

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 904 millions (CHF 728 millions l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif de diverses filiales au 31 décembre 2012. Sur ce montant, des reports en avant de pertes fiscales et d'autres pertes temporelles équivalant à CHF 301 millions

(CHF 257 millions un an plus tôt) ont été inscrits à l'actif de filiales qui ont affiché des pertes en 2011 ou 2012. 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	31.12.2012	31.12.2011
Echéance dans un délai d'1 an	2	37
Echéance dans un délai de 1 à 2 ans	9	33
Echéance dans un délai de 2 à 3 ans	38	9
Echéance dans un délai de 3 à 4 ans	5	56
Echéance dans un délai de 4 à 5 ans	14	27
Echéance dans un délai de 5 à 6 ans	27	20
Echéance dans un délai de 6 à 7 ans	43	43
Echéance illimitée	220	203
Total des reports de pertes fiscales non enregistrés	358	428

Sur les bénéfices non distribués des filiales, aucun passif d'impôt sur le résultat différé n'a été comptabilisé au 31 décembre 2012, comme lors de l'exercice précédent.

16 Bénéfice par action

Pour déterminer le résultat de base par action, on divise la part du bénéfice net revenant aux actionnaires de Swisscom SA par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation, hors actions propres.

En millions CHF ou selon indication	2012	2011
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 755	683
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	51 800 729	51 800 573
Bénéfice et bénéfice dilué par action (en CHF)	33,88	13,19

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

17 Liquidités

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Espèces et dépôts à vue	538	314
Total des liquidités	538	314

En 2012, comme déjà lors de l'exercice précédent, Swisscom n'a placé aucun avoir à terme.

18 Clients et autres débiteurs

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Chiffre d'affaires facturé	2 483	2 637
Chiffre d'affaires non facturé	186	169
Corrections de valeur	(209)	(249)
Total des créances clients, net	2 460	2 557
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	306	370
Créances résultant d'activités d'encaissement	24	21
Créances résultant de contrats de construction	30	22
Autres créances	19	20
Corrections de valeur	(15)	(12)
Total des autres débiteurs, net	364	421
Total clients et autres débiteurs	2 824	2 978

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	31.12.2012	31.12.2011
Suisse	1 635	1 699
Italie	1 017	1 092
Autres pays	17	15
Chiffre d'affaires total facturé et non facturé	2 669	2 806
Suisse	(45)	(51)
Italie	(164)	(197)
Autres pays	—	(1)
Total des corrections de valeur	(209)	(249)
Total des créances clients, net	2 460	2 557

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	31.12.2012		31.12.2011	
	Valeur brute	Correction de valeur	Valeur brute	Correction de valeur
Non échues	1 683	(7)	1 851	(7)
Echues jusqu'à 3 mois	427	(5)	423	(7)
Echues 4 à 6 mois	84	(3)	97	(6)
Echues 7 à 12 mois	180	(18)	122	(28)
Echues plus d'1 an	295	(176)	313	(201)
Total	2 669	(209)	2 806	(249)

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 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
Constitution de corrections de valeur	78	3
Décomptabilisation de créances irrécouvrables	(107)	—
Reprise de corrections de valeur	(9)	—
Conversion de monnaies étrangères	(2)	—
Solde au 31 décembre 2012	209	15

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	2012	2011
Coûts des projets en cours	117	90
Profits comptabilisés nets de pertes	8	10
Coûts de contrats y compris quotes-parts des bénéfices et pertes, nets	125	100
Moins demandes d'acomptes	(100)	(81)
Total des actifs nets résultant de contrats de construction	25	19
Dont créances résultant de contrats de construction	30	22
Dont passifs résultant de contrats de construction	(5)	(3)
Acomptes reçus	41	29

Un chiffre d'affaires net de CHF 290 millions pour 2012 (CHF 259 millions pour l'exercice précédent) résultant de contrats de construction a été enregistré.

19 Autres actifs financiers

En millions CHF	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Instruments financiers dérivés	Total
Solde au 31 décembre 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
Acquisitions	5	11	—	16
Cessions	(38)	(1)	—	(39)
Variation de la juste valeur enregistrée dans le compte de profits et pertes	—	—	(5)	(5)
Conversion de monnaies étrangères enregistrée dans le compte de profits et pertes	(4)	—	—	(4)
Solde au 31 décembre 2012	173	41	23	237
Dont autres actifs financiers courants	13	4	23	40
Dont autres actifs financiers non courants	160	37	—	197

Prêts et créances

Au 31 décembre 2012, les avoirs à terme se montaient à CHF 6 millions (CHF 5 millions un an plus tôt). Au 31 décembre 2012, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 139 millions. Ces actifs servent à couvrir des prêts bancaires. 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.

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 2012, la valeur comptable des placements en actions enregistrés au coût s'élevait à CHF 20 millions (CHF 13 millions un an auparavant).

Instruments financiers dérivés

Au 31 décembre 2012, des instruments financiers dérivés étaient comptabilisés avec une valeur de marché positive de CHF 23 millions (CHF 28 millions l'exercice précédent). Dans le cadre d'acquisitions de sociétés, des options sont présentées au 31 décembre 2012 pour une juste valeur de CHF 23 millions (CHF 23 millions un an plus tôt). L'année précédente, les instruments financiers dérivés présentés comprenaient également des contrats de change à terme (voir note 33).

20 Stocks

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Matières premières et accessoires	5	5
Appareils de télécommunication et marchandises diverses	157	146
Travaux en cours et produits finis	4	5
Total des stocks, brut	166	156
Corrections de valeur	(6)	(12)
Total des stocks, net	160	144

En 2012, les achats de biens et services comprennent des coûts liés à des stocks d'un montant de CHF 1 061 millions (CHF 991 millions un an plus tôt).

21 Autres actifs non financiers

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Charges payées d'avance	119	130
Crédits de TVA	48	134
Acomptes versés	28	36
Autres actifs	25	34
Total des autres actifs non financiers courants	220	334
Charges payées d'avance	3	12
Autres actifs	39	44
Total des autres actifs non financiers non courants	42	56

22 Actifs non courants détenus en vue de la vente

Les actifs non courants détenus en vue de la vente comprennent des immeubles de l'unité «Autres secteurs opérationnels» d'un montant de CHF 1 million (CHF 1 million un an plus tôt), qui seront vraisemblablement cédés dans le courant des douze prochains mois. En 2012, des actifs non courants détenus en vue de la vente d'un montant de CHF 12 millions (CHF 14 millions pour l'exercice précédent) ont été vendus. Le bénéfice de CHF 9 millions (CHF 9 millions un an auparavant) dégagé par ces opérations a été comptabilisé comme autre produit dans le compte de profits et pertes.

23 Immobilisations corporelles

En millions CHF	Terrains et constructions	Installations techniques	Autres installations	Acomptes versés et installations en construction	Total
Coûts d'acquisition					
Solde au 31 décembre 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
Acquisitions	6	1 091	223	382	1 702
Cessions	(101)	(235)	(195)	–	(531)
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	5	–	1	–	6
Ajustement des frais de démantèlement et de remise en état	–	(45)	3	–	(42)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(19)	–	–	–	(19)
Reclassements	8	237	72	(323)	(6)
Conversion de monnaies étrangères	(1)	(23)	–	–	(24)
Solde au 31 décembre 2012	2 872	24 572	3 320	649	31 413
Cumul des amortissements et des dépréciations					
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
Amortissements	29	1 016	259	–	1 304
Cessions	(98)	(232)	(188)	–	(518)
Reclassements des actifs non courants détenus en vue de la vente	(16)	–	–	–	(16)
Reclassements	–	(2)	(2)	–	(4)
Conversion de monnaies étrangères	–	(7)	–	–	(7)
Solde au 31 décembre 2012	2 046	18 521	2 297	–	22 864
Valeur comptable nette					
Valeur comptable nette, 31 décembre 2012	826	6 051	1 023	649	8 549
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	843	5 801	988	590	8 222
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	866	5 675	938	420	7 899

Swisscom Suisse rénove entièrement son réseau de communication mobile. Dans le cadre de cette modernisation, Swisscom remplace l'ensemble des stations de base, élargit les stations planifiées ou en crée de nouvelles et densifie son réseau mobile en mettant en place des microcellules. Le remplacement de tous les équipements de réseau réduit la durée d'utilité des installations exis-

tantes. Cette modification est introduite, en conformité avec IAS 8, à titre prospectif à compter du 1^{er} janvier 2012. L'effet sur les amortissements pour toute l'année 2012 s'élève à CHF 25 millions. En 2012, des coûts d'emprunt à hauteur de CHF 14 millions (CHF 11 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits à l'actif. Le taux d'intérêt moyen utilisé pour la comptabilisation des coûts d'emprunt s'est élevé à 2,5% (2,5% un an auparavant). Au 31 décembre 2012, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles sous forme de location-financement s'élevait à CHF 542 millions (CHF 581 millions un an plus tôt). Pour de plus amples informations concernant les frais de démantèlement et de remise en état, voir la note 28.

24 Goodwill et autres immobilisations incorporelles

En millions CHF	Goodwill	Logiciels de fabrication propre	Logiciels achetés	Relation avec la clientèle	Marques	Autres immobilisations incorporelles	Total
Coûts d'acquisition							
Solde au 31 décembre 2010	6 272	1 023	1 331	1 122	281	502	10 531
Acquisitions	–	131	184	–	–	169	484
Cessions	–	(82)	(30)	(4)	(6)	(27)	(149)
Reclassements	–	92	78	–	–	(170)	–
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	15	5	–	6	–	–	26
Conversion de monnaies étrangères	(60)	(2)	(19)	(29)	(7)	(1)	(118)
Solde au 31 décembre 2011	6 227	1 167	1 544	1 095	268	473	10 774
Acquisitions	–	88	167	–	–	626	881
Cessions	–	(107)	(60)	(7)	–	(12)	(186)
Reclassements	–	69	46	–	–	(109)	6
Acquisitions provenant de l'acquisition de filiales	3	3	–	9	–	–	15
Conversion de monnaies étrangères	(20)	(2)	(4)	(8)	(2)	–	(36)
Solde au 31 décembre 2012	6 210	1 218	1 693	1 089	266	978	11 454
Cumul des amortissements et des dépréciations							
Solde au 31 décembre 2010	11	672	854	474	105	131	2 247
Amortissements	–	181	226	126	27	45	605
Dépréciations	1 555	–	3	–	–	–	1 558
Cessions	–	(82)	(28)	(4)	(6)	(26)	(146)
Conversion de monnaies étrangères	(3)	(2)	(11)	(13)	(3)	(1)	(33)
Solde au 31 décembre 2011	1 563	769	1 044	583	123	149	4 231
Amortissements	–	175	260	125	26	60	646
Cessions	–	(107)	(60)	(7)	–	(12)	(186)
Reclassements	–	2	2	–	–	–	4
Conversion de monnaies étrangères	(15)	(1)	(3)	(4)	(1)	–	(24)
Solde au 31 décembre 2012	1 548	838	1 243	697	148	197	4 671
Valeur comptable nette							
Valeur comptable nette, 31 décembre 2012	4 662	380	450	392	118	781	6 783
Valeur comptable nette, 31 décembre 2011	4 664	398	500	512	145	324	6 543
Valeur comptable nette, 31 décembre 2010	6 261	351	477	648	176	371	8 284

Au 31 décembre 2012, les autres immobilisations incorporelles englobaient des acomptes versés et des installations en cours de construction à hauteur de CHF 223 millions (CHF 150 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 1 548 millions. Cette somme inclut une dépréciation sur le goodwill de Fastweb de l'année 2011 d'un montant de CHF 1 540 millions (EUR 1 276 millions). Le goodwill provenant de l'acquisition de sociétés associées figure dans les parts détenues dans lesdites sociétés.

Vente aux enchères des fréquences de téléphonie mobile

Les concessions GSM et UMTS de Swisscom Suisse arriveront à échéance respectivement fin 2013 et fin 2016. En novembre 2010, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a mandaté l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour procéder à l'attribution des fréquences de téléphonie mobile disponibles aujourd'hui ainsi que celles disponibles fin 2013 et 2016. Dans le cadre de ce mandat, toutes les fréquences de téléphonie mobile avec pour échéance uniforme 2028 ont été réattribuées par le biais d'enchères au premier trimestre 2012. Swisscom a participé avec succès à ces enchères et s'est adjugé des fréquences de téléphonie mobile pour un total de CHF 360 millions, qui ont été comptabilisés comme autres immobilisations incorporelles. Le paiement a eu lieu au troisième trimestre 2012.

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	31.12.2012	31.12.2011
Clients privés	2 495	2 495
Petites et moyennes entreprises	656	656
Grandes Entreprises	734	734
Wholesale	45	45
Unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse	3 930	3 930
Fastweb	594	598
Autres unités génératrices de trésorerie	138	136
Goodwill total	4 662	4 664

Des tests de dépréciation du goodwill ont été réalisés au quatrième trimestre 2012, 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 %	2012			2011		
	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme	CMPC avant impôts	CMPC après impôts	Taux de croissance à long terme
Clients privés	7,33	4,63	(1,0)	5,76	3,77	(1,0)
Petites et moyennes entreprises	7,32	4,63	(1,1)	5,76	3,77	(1,1)
Grandes Entreprises	7,47	4,63	(0,9)	5,96	3,77	(0,9)
Wholesale	7,31	4,63	(1,2)	5,78	3,77	(1,2)
Fastweb	10,34	7,60	1,0	9,70	7,75	1,0
Autres unités génératrices de trésorerie	6,9–11,8	5,7–9,7	0–1,5	6,3–11,4	5,4–9,1	1,0–1,5

Dans le calcul de la valeur d'utilité, le recours à des taux d'actualisation avant et après impôt (CMPC avant et après impôt) donne le même résultat. Les taux d'actualisation utilisés tiennent compte des risques spéciaux des unités génératrices de trésorerie concernées. Les flux de trésorerie projetés et les hypothèses de la Direction sont confirmés par des sources d'information externes. Les bases et les hypothèses des tests de dépréciation de Swisscom Suisse et Fastweb sont présentées ci-après.

Swisscom Suisse

Les unités génératrices de trésorerie de Swisscom Suisse sont les secteurs opérationnels «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes Entreprises» et «Wholesale». Le test de 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 a été effectué au quatrième trimestre 2012. 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 2013 à 2017) 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 3,6% a été projeté dans le plan d'affaires pour la période de planification détaillée de 2013 à 2017. Lors de l'exercice précédent, un taux de croissance annuel moyen de 2,5% avait été projeté pour la période de planification détaillée de 2012 à 2016.
Marge EBITDA projetée (EBITDA en % du chiffre d'affaires net)	La marge EBITDA projetée pour 2017 s'élève à 36%. Lors de l'exercice précédent, une marge EBITDA de 34% avait été projetée.
Taux d'investissement projeté (investissements en % du chiffre d'affaires net)	Selon les prévisions, le volume des investissements par rapport au chiffre d'affaires net devrait descendre jusqu'en 2017 en dessous de 16%, compte tenu des prestations préalables élevées déjà réglées pour l'infrastructure de réseau (l'exercice précédent 18%).
Taux d'actualisation après impôt	Le taux d'actualisation après impôt s'élève à 7,60% (l'exercice précédent 7,75%), le taux d'actualisation avant impôt à 10,34% (l'exercice précédent 10,31%). Le taux d'actualisation est calculé selon la technique du Capital Asset Pricing Model (CAPM). Il se compose des coûts pondérés des capitaux propres et des emprunts. Le rendement d'obligations d'Etat allemandes à 10 ans avec un taux d'intérêt nul a été utilisé comme taux d'intérêt sans risque servant de base au taux d'actualisation. Un supplément de risque a été ajouté pour le risque de pays relatif à l'Italie.
Taux de croissance à long terme	La valeur finale des flux de trésorerie disponibles normalisés a été capitalisée sur la base d'un taux de croissance constant de 1,0%. Le taux de croissance utilisé correspond aux taux habituels des pays ou des marchés considérés sur la base de valeurs tirées de l'expérience et de prévisions et confirmés par des sources d'information externes. Le taux de croissance utilisé ne dépasse pas les taux de croissance à long terme moyens habituels des pays et des marchés pris en compte.

Aucune dépréciation du goodwill ne résulte, à la date d'évaluation, du test de dépréciation. La valeur recouvrable dépasse d'EUR 839 millions (CHF 1 020 millions) la valeur comptable nette. Les modifications suivantes des hypothèses clés ont pour effet de faire correspondre la valeur d'utilité à la valeur comptable nette:

	2012	Sensibilité
Taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires jusqu'à 2017 avec une marge EBITDA inchangée par rapport au plan d'affaires	3,6%	1,0%
Marge EBITDA projetée 2017	36%	32%
Taux d'investissement 2017	16%	20%
Taux d'actualisation après impôt	7,60%	9,42%
Taux de croissance à long terme	1,0%	-1,4%

25 Parts dans des sociétés associées

En millions CHF	2012	2011
Solde au 1^{er} janvier	233	231
Acquisitions	49	3
Dividendes	(38)	(29)
Quote-part au résultat net	32	30
Quote-part aux transactions de fonds propres	(7)	–
Conversion de monnaies étrangères	(1)	(2)
Solde au 31 décembre	268	233

Les principales participations classées dans les sociétés associées sont LTV Pages Jaunes, Cinetrade, Belgacom International Carrier Services et Metroweb. Les dividendes de CHF 38 millions (exercice précédent: CHF 29 millions) concernent essentiellement les dividendes versés par LTV Pages Jaunes, Cinetrade et Belgacom International Carrier Services.

Le 21 mars 2012, Swisscom a acquis, pour un prix d'achat d'EUR 37 millions (CHF 45 millions), une participation minoritaire de 11,1% dans la société italienne Metroweb, qui exploite le plus important réseau à fibre optique de Milan et de Lombardie. Swisscom peut exercer une influence notable sur Metroweb grâce notamment à sa présence au sein du conseil d'administration de la société. Pour cette raison, Metroweb est intégrée dans les comptes consolidés de Swisscom en tant que société associée.

Le récapitulatif suivant présente certains chiffres clés des sociétés associées:

En millions CHF	2012	2011
Compte de profits et pertes		
Chiffre d'affaires net	2 354	2 258
Charges d'exploitation	(2 170)	(2 131)
Résultat d'exploitation	184	127
Bénéfice net	153	104
Etat de la situation financière au 31 décembre		
Actifs courants	993	970
Actifs non courants	382	318
Passifs courants	(858)	(806)
Passifs non courants	(48)	(22)
Capitaux propres	469	460

26 Passifs financiers

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Emprunts sur le marché monétaire	–	130
Prêts bancaires	196	158
Emprunts obligataires	631	326
Placements privés	131	151
Passifs résultant de contrats de location-financement	7	20
Autres passifs financiers portant intérêt	8	9
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	75	6
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	5	4
Total des passifs financiers courants	1 053	804
Prêts bancaires	973	1 019
Emprunts obligataires	4 824	4 873
Placements privés	1 121	1 248
Passifs résultant de contrats de location-financement	632	640
Autres passifs financiers portant intérêt	3	5
Instruments financiers dérivés. Voir note 33.	161	225
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	16	17
Total des passifs financiers non courants	7 730	8 027
Total des passifs financiers	8 783	8 831

Emprunts sur le marché monétaire

Au 31 décembre 2011, des emprunts sur le marché monétaire avaient été comptabilisés pour une valeur comptable de CHF 130 millions, qui ont été entièrement remboursés en 2012. 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	Echéance	Valeur nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2012	31.12.2011
Prêts bancaires en CHF portant intérêt variable	2013–2017	580	580	580
Prêts bancaires en EUR portant intérêt variable	2015	422	422	426
Prêts bancaires en USD portant intérêt fixe	2013–2028	123	167	171
Total			1 169	1 177

En 2012, Swisscom a contracté des prêts bancaires à taux variable pour une valeur nominale de CHF 150 millions et une durée d'un an. Swisscom a remboursé en 2012 des prêts bancaires à hauteur de CHF 150 millions (CHF 255 millions un an plus tôt). 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. L'intégralité du prêt bancaire en EUR a été échangée au moyen de swaps de devises contre des financements à taux variable en CHF. Aucun coût de transaction (CHF 1 million un an plus tôt) relatif aux prêts bancaires en cours n'était comptabilisé en date du 31 décembre 2012. 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 0,56%. S'agissant des prêts bancaires en USD et en EUR, ce taux s'élève à 4,53% et 0,37% 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 2012, cette limite était restée inutilisée, comme déjà lors de l'exercice précédent.

Emprunts obligataires

En millions CHF	Durée	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal	Valeur comptable	
				31.12.2012	31.12.2011
Emprunts obligataires en CHF	2010–2012	250	0,75%	–	250
Emprunts obligataires en CHF	2007–2013	550	3,50%	560	562
Emprunts obligataires en CHF	2007–2017	600	3,75%	611	611
Emprunts obligataires en CHF	2008–2015	500	4,00%	504	504
Emprunts obligataires en CHF	2009–2014	1 250	3,50%	1 280	1 279
Emprunts obligataires en CHF	2009–2018	1 500	3,25%	1 500	1 498
Emprunts obligataires en CHF	2010–2022	500	2,63%	497	495
Emprunts obligataires en CHF	2012–2024	500	1,75%	503	–
Total				5 455	5 199

En 2012, Swisscom a contracté un emprunt obligataire pour un montant de CHF 500 millions, avec un coupon de 1,75% et une durée de douze ans. Les fonds obtenus ont été utilisés pour le refinancement d'engagements financiers existants. En 2012, un emprunt obligataire d'un montant de CHF 250 millions a été remboursé à l'échéance. Le taux d'intérêt effectif des emprunts obligataires s'élève à 3,23%. 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	Echéance	Valeur nominale en CHF	Valeur comptable	
			31.12.2012	31.12.2011
Placements privés à l'étranger en CHF	2017–2019	600	567	560
Placements privés en Suisse en CHF	2012–2016	350	350	500
Placements privés à l'étranger en EUR	2013–2014	332	335	339
Total			1 252	1 399

En 2012, des placements privés d'un montant de CHF 150 millions ont été remboursés. Le risque d'intérêt des placements privés arrivant à échéance en 2016 a été couvert par un swap sur taux d'intérêt et désigné en tant que couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge) pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). La durée des couvertures est identique à celle des placements privés couverts. 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 2012, comme déjà lors de l'exercice précédent. Le taux d'intérêt effectif de ces placements privés en CHF s'élève à 1,42%. S'agissant des placements privés en EUR, le taux s'élève à 0,71%. Le remboursement des placements privés en CHF à hauteur de CHF 600 millions arrivant à échéance dans les années 2017 à 2019 peut être immédiatement exigible si la part de la Confédération dans le capital de Swisscom tombe en dessous de 35% ou si un autre actionnaire prend le contrôle de la société. Dans le cadre des autres placements privés, les investisseurs ont le droit de revendre leur placement à Swisscom si la Confédération cède de manière durable la majorité qu'elle détient dans le capital de l'entreprise.

Passifs 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. Au 31 décembre 2012, 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 44 millions et CHF 40 millions (USD 42 millions et CHF 39 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 2012, la valeur comptable du bénéfice différé s'élevait à CHF 187 millions (CHF 191 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 2012, la dissolution du bénéfice différé s'est élevée à CHF 4 millions (CHF 5 millions pour l'exercice précédent). Le taux d'intérêt effectif des passifs résultant de contrats de location-financement s'élevait à 6,65%. 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 résiduelles d'un à 26 ans (voir note 35). En 2012, 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	31.12.2012	31.12.2011
Dans un délai d'1 an	48	61
Dans un délai de 1 à 2 ans	47	51
Dans un délai de 2 à 3 ans	47	46
Dans un délai de 3 à 4 ans	47	46
Dans un délai de 4 à 5 ans	47	46
Après 5 ans	1 611	1 659
Total des paiements minimaux au titre de la location	1 847	1 909
Moins futurs coûts de financement	(1 208)	(1 249)
Total des passifs résultant de contrats de location-financement	639	660
Dont passifs financiers courants résultant de location-financement	7	20
Dont passifs financiers non courants résultant de location-financement	632	640

Au 31 décembre 2011 et 2012, les futurs paiements au titre de la valeur actualisée des passifs découlant de location-financement se présentaient comme suit:

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Dans un délai d'1 an	7	20
Dans un délai de 1 à 2 ans	6	10
Dans un délai de 2 à 3 ans	7	6
Dans un délai de 3 à 4 ans	7	6
Dans un délai de 4 à 5 ans	7	6
Après 5 ans	605	612
Valeur actualisée totale des passifs résultant de contrats de location-financement	639	660

27 Fournisseurs et autres créiteurs

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Factures fournisseurs reçues	1 284	1 260
Factures fournisseurs à recevoir	423	379
Total des fournisseurs	1 707	1 639
Comptabilisation différée du trafic d'itinérance international	187	268
Passifs résultant d'activités d'encaissement	22	27
Passifs résultant de contrats de construction	5	3
Autres passifs	238	253
Total des autres passifs	452	551
Total des fournisseurs et autres créiteurs	2 159	2 190

28 Provisions

En millions CHF	Réduction de postes	Frais de démantèlement et de remise en état	Procédures réglementaires	Autres	Total
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
Constitution de provisions	74	4	22	33	133
Ajustements de la valeur actuelle	–	9	3	3	15
Reprise de provisions non utilisées	(8)	(49)	(3)	(27)	(87)
Utilisation	(10)	(1)	(49)	(63)	(123)
Conversion de monnaies étrangères	–	–	–	(1)	(1)
Solde au 31 décembre 2012	66	512	104	158	840
Dont provisions courantes	63	1	18	72	154
Dont provisions non courantes	3	511	86	86	686

Provisions pour réductions de postes

Le 31 octobre 2012, Swisscom a annoncé la suppression d'environ 400 postes afin d'assurer sa compétitivité à long terme. Cette réduction d'effectifs occasionne des coûts de CHF 50 millions comptabilisés au quatrième trimestre 2012 (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 1,63% (1,88% l'année précédente). Les effets induits par les ajustements de taux d'intérêt se sont élevés à CHF 18 millions (CHF 56 millions un an plus tôt). En outre, l'hypothèse pour l'indexation des coûts de construction a été vérifiée et abaissée de 0,5%, à la valeur de 1,5%, ce qui a entraîné une diminution des provisions de CHF 60 millions. En 2012, des ajustements de CHF 42 millions (CHF 59 millions pour l'exercice précédent) ont été inscrits dans les immobilisations corporelles et CHF 4 millions (CHF 4 millions un an plus tôt) ont été comptabilisés en résultat. Le versement des provisions à long terme aura vraisemblablement lieu après 2020.

Provisions pour procédures réglementaires

Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès au sens de la loi révisée sur les télécommunications à d'autres opérateurs de télécommunication en Suisse. Au cours des années écoulées, plusieurs opérateurs ont demandé à la Commission fédérale de la communication (ComCom) la réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom.

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.

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 dans lesquelles il est possible de 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. Le Tribunal administratif fédéral a rejeté pour l'essentiel le recours de Swisscom dans ses jugements du 28 février 2012 et du 22 mars 2012. Suite à ces jugements, Swisscom n'a toutefois pas été contrainte d'adapter les provisions qu'elle avait constituées par le passé.

Au 31 décembre 2012, 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 104 millions. Les paiements se sont élevés à CHF 49 millions en 2012. Les paiements des engagements résiduels dépendront de la date d'entrée en vigueur des décisions.

Autres provisions

Les autres provisions englobent notamment des provisions pour les risques environnementaux, contractuels et fiscaux ainsi que des provisions pour sinistres. Le paiement de la part à long terme des provisions interviendra vraisemblablement durant les années 2014 à 2016.

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 ont notamment porté 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. S'appuyant sur une appréciation juridique, Swisscom a constitué par le passé des provisions et des passifs pour les impôts sur le résultat. Au quatrième trimestre 2010, un premier accord a été trouvé avec les autorités italiennes pour une partie de la procédure concernant la TVA. Un deuxième accord sur la partie restante de la procédure concernant la TVA ainsi que sur les contrôles fiscaux portant sur les exercices 2003 à 2009 a été conclu avec les autorités italiennes au troisième trimestre 2012 et a été payé pour la plus grande partie. Les provisions et passifs constitués pour les impôts sur le résultat coïncident avec les coûts résultant de l'arrangement.

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. Le 20 octobre 2005, la Comco a ouvert une enquête à l'encontre de Swisscom SA et de Swisscom (Suisse) SA pour abus de position dominante sur le marché. L'enquête vise à déterminer si les prix facturés par Swisscom pour les prestations préalables ADSL mises à la disposition des autres fournisseurs de services Internet sont si élevés par rapport au prix qu'elle facture à ses propres clients finaux qu'il ne reste plus de marge bénéficiaire suffisante (prix-ciseaux ou price squeezing) à ces fournisseurs. Swisscom réfute l'accusation de position dominante et rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux. Elle est d'avis que les prix demandés pour les prestations préalables ADSL permettaient 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 2011 et 2012. Si un jugement entré en force devait établir un abus de position dominante, il pourrait en découler des prétentions de droit civil contre Swisscom, mais cette dernière considère comme peu vraisemblable que de telles prétentions puissent être appliquées.

Procédures réglementaires

Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès au sens de la loi révisée sur les télécommunications à d'autres opérateurs de télécommunication en Suisse. D'autres procédures d'accès selon la loi révisée sur les télécommunications sont en suspens auprès de la ComCom et du Tribunal administratif fédéral.

Autres passifs éventuels

Au deuxième trimestre 2012, un concurrent de Fastweb a introduit une action contre Fastweb en rapport avec l'appel d'offres pour des mandats de grands clients. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom a conclu qu'il est peu probable que cette action entraîne une sortie de trésorerie. C'est pourquoi aucune provision n'a jusqu'à présent été enregistrée à ce titre. En cas d'issue négative de la procédure, la sortie de trésorerie peut s'élever à environ EUR 60 millions (CHF 72 millions).

30 Autres passifs non financiers

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Chiffre d'affaires différé	338	354
Dettes de TVA	117	144
Paielements reçus d'avance	56	21
Autres passifs non financiers courants	132	157
Total des autres passifs non financiers courants	643	676
Bénéfice différé résultant de la cession-bail d'immeubles	187	191
Autres passifs non financiers non courants	100	105
Total des autres passifs non financiers non courants	287	296

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 2012, le nombre d'actions émises, soit 51 801 943 unités, est resté identique par rapport à l'exercice précédent. Toutes les actions ont une valeur nominale de CHF 1 et sont entièrement libérées. Chaque action donne droit à une voix. Des actions d'une valeur de marché totale de CHF 6 millions (CHF 9 millions un an plus tôt) ont été remises dans le cadre des plans de rémunération en actions (voir note 11). Le portefeuille d'actions propres a évolué comme suit:

	Nombre	Prix moyen en CHF	En millions CHF
Solde au 31 décembre 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	—
Achat sur le marché	15 500	361	6
Distribution pour les paiements fondés sur des actions	(15 489)	361	(6)
Solde au 31 décembre 2012	446	361	—

Après la déduction de 446 actions propres (435 unités l'année précédente), le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2012 s'élevait à 51 801 497 actions (51 801 508 unités un an plus tôt).

Autres réserves

En millions CHF	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecart de change	Autres réserves Total
Solde au 31 décembre 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)
Part inefficace de la couverture des flux de trésorerie reclassée 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)
Conversion de monnaies étrangères de filiales étrangères	—	—	(26)	(26)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	—	5	—	5
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	(5)	—	—	(5)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	8	—	—	8
Impôts sur le résultat	—	(1)	6	5
Solde au 31 décembre 2012	(31)	6	(1 608)	(1 633)

Les réserves de couverture englobent les ajustements de la juste valeur d'instruments de couverture qui ont été désignés en tant que couvertures de flux de trésorerie (cash flow hedges). Les réserves d'appréciation du marché comprennent les ajustements de la juste valeur d'actifs financiers disponibles à la vente. Les réserves pour écarts de change englobent les différences découlant de la conversion des états financiers des filiales et des sociétés associées de la monnaie fonctionnelle en francs suisses. Au 31 décembre 2012, les pertes de conversion cumulées de Fastweb s'élevaient à CHF 1 978 millions (CHF 1 951 millions pour l'exercice précédent).

Autres éléments du résultat global

Les autres éléments du résultat global 2012 se décomposent comme suit:

2012, en millions CHF	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appré- ciation du marché	Ecart 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	—	—	—	(26)	(26)	—	(26)
Gains/(pertes) actuariel(le)s des régimes à prestations définies	(904)	—	—	—	(904)	(4)	(908)
Profits et pertes d'actifs financiers disponibles à la vente et reclassés dans le compte de profits et pertes	—	—	5	—	5	—	5
Variation de la juste valeur de la couverture des flux de trésorerie	—	(5)	—	—	(5)	—	(5)
Profits et pertes de la couverture des flux de trésorerie reclassés dans le compte de profits et pertes	—	8	—	—	8	—	8
Impôts sur les bénéfices	179	—	(1)	6	184	1	185
Autres éléments du résultat global	(725)	3	4	(20)	(738)	(3)	(741)

Les autres éléments du résultat global 2011 se décomposent comme suit:

2011, en millions CHF	Bénéfices reportés	Réserve de couverture	Réserve d'appréciation du marché	Ecart 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	—	—	—	(149)	(149)	—	(149)
Gains/(pertes) actuariel(le)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)
Part inefficace de la couverture des flux de trésorerie reclassée 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)

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 2012, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 5 082 millions. Le dividende est proposé par le Conseil d'administration et soumis à l'Assemblée générale pour approbation. Le dividende proposé pour l'exercice 2012 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 2011 et 2012, Swisscom a versé les dividendes suivants:

En millions CHF ou selon indication	2012	2011
Nombres d'actions nominatives donnant droit au versement d'un dividende (en millions d'unités)	51,801	51,802
Dividende ordinaire par action (en CHF)	22,00	21,00
Dividendes versés	1 140	1 088

En 2012, les dividendes ont été payés entièrement à partir des bénéfices reportés. L'année précédente, 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. Pour l'exercice 2012, le Conseil d'administration proposera un dividende de CHF 22 par action lors de l'Assemblée générale du 4 avril 2013. Il en résultera une distribution de dividende de CHF 1 140 millions au total. Le versement du dividende est prévu pour le 11 avril 2013.

33 Gestion du risque financier et informations complémentaires sur les instruments financiers

Swisscom est exposée à divers risques financiers découlant de ses activités et de ses opérations financières. Les risques financiers les plus importants sont liés aux variations des taux de change, des taux d'intérêt, de la solvabilité des contreparties ainsi que des liquidités. La gestion du risque financier s'opère conformément aux directives fixées avec pour but de limiter les effets potentiellement négatifs sur la situation financière de Swisscom. Ces directives contiennent en particulier des limites de risque pour les instruments financiers autorisés et déterminent les processus de contrôle du risque. A l'exception de la gestion des risques de crédit liés à l'exploitation, la gestion du risque financier est du ressort de l'unité centrale Treasury. Celle-ci identifie les risques financiers, les évalue et les couvre en collaboration étroite avec les unités opérationnelles du groupe. Le processus de gestion du risque mis en œuvre prévoit aussi l'établissement régulier de rapports sur l'évolution des risques financiers.

Risques de prix du marché

Risques de change

Swisscom est exposée à des variations de cours de change qui exercent des effets sur le résultat financier et sur les capitaux propres du groupe. Les risques de change qui influent sur le cash-flow (risque de transaction) sont en partie couverts par des instruments financiers et désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). En revanche, les risques de change qui influent sur les capitaux propres (risque de conversion) ne sont 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 2012, 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), comme lors de l'exercice précédent.

Au 31 décembre 2012, les risques de change et les opérations de couverture sur devises étaient les suivants:

En millions CHF	EUR	USD	Autres
Au 31 décembre 2012			
Liquidités	59	2	–
Clients et autres débiteurs	14	5	11
Autres actifs financiers	2	146	–
Passifs financiers	(757)	(166)	–
Fournisseurs et autres créditeurs	(254)	(71)	(23)
Exposition nette aux valeurs comptables	(936)	(84)	(12)
Exposition nette aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(118)	(313)	–
Exposition nette avant des opérations de couverture	(1 054)	(397)	(12)
Contrats à terme sur devises	–	146	–
Swaps de change	83	18	–
Swaps de devises	755	37	–
Opérations de couverture	838	201	–
Exposition nette	(216)	(196)	(12)

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 créditeurs	(336)	(45)	(26)
Exposition nette aux valeurs comptables	(1 251)	(52)	(4)
Exposition nette aux flux de trésorerie prévus dans les 12 prochains mois	(648)	(345)	—
Exposition nette avant des opérations de couverture	(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)

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	31.12.2012	31.12.2011
Incidence sur le résultat pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 4,85% (exercice précédent 9,86%)	45	123
Volatilité USD 8,94% (exercice précédent 15,56%)	8	8
Opérations de couverture pour les postes de l'état de la situation financière		
Volatilité EUR 4,85% (exercice précédent 9,86%)	(37)	(75)
Volatilité USD 8,94% (exercice précédent 15,56%)	(3)	(6)
Flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 4,85% (exercice précédent 9,86%)	6	64
Volatilité USD 8,94% (exercice précédent 15,56%)	28	54
Opérations de couverture pour les flux de trésorerie prévus		
Volatilité EUR 4,85% (exercice précédent 9,86%)	(4)	(32)
Volatilité USD 8,94% (exercice précédent 15,56%)	(15)	(25)

La volatilité des postes de l'état de la situation financière et des flux de trésorerie prévus est partiellement compensée par la volatilité des opérations de couverture correspondantes.

Risque de taux d'intérêt

Les risques de taux résultent des variations de taux d'intérêt qui peuvent avoir un effet négatif sur la situation financière de Swisscom. Les fluctuations de taux entraînent des modifications des produits et des charges d'intérêts et peuvent en outre influencer la valeur de marché de certains actifs financiers, engagements et instruments de couverture. Swisscom pratique une gestion active des risques de taux d'intérêt, dont le but principal consiste à limiter la volatilité des flux de trésorerie attendus. A cet effet, Swisscom a recours à des swaps.

La composition des instruments financiers portant intérêt à leur valeur nominale est la suivante:

En millions CHF	31.12.2012	31.12.2011
Passifs financiers portant intérêt fixe	6 472	5 978
Passifs financiers portant intérêt variable	1 985	2 537
Total des passifs financiers portant intérêt	8 457	8 515
Actifs financiers portant intérêt fixe	(93)	(115)
Actifs financiers portant intérêt variable	(572)	(359)
Total des actifs financiers portant intérêt	(665)	(474)
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	7 792	8 041
Portant intérêt variable	1 413	2 178
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	(350)	(350)
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	57	58
Portant intérêt variable, net	1 120	1 886
Portant intérêt fixe	6 379	5 863
Déterminé par des swaps de taux d'intérêt	350	350
Variable en fonction de swaps de taux d'intérêt	(57)	(58)
Portant intérêt fixe, net	6 672	6 155
Total des actifs et passifs financiers portant intérêt, net	7 792	8 041

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 2012				
Financements variables	(14)	14	—	—
Swaps de taux d'intérêt	3	(3)	12	(2)
Sensibilité des flux de trésorerie, net	(11)	11	12	(2)
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)

Risque de crédit

Risques de crédit provenant de l'exploitation

Swisscom est exposée à des risques de crédit dans le cadre de ses activités opérationnelles. Il n'existe toutefois pas de concentration significative de risques de crédit. Swisscom dispose de directives veillant à ce que ses produits et services ne soient vendus qu'à des clients solvables. Par ailleurs, dans le cadre de l'activité opérationnelle, les impayés sont surveillés en permanence. Swisscom supporte les risques de crédit par le biais de correctifs de valeur individuels et de correctifs de valeur forfaitaires. La concentration des risques est en outre réduite en raison du nombre élevé de clients. En ce qui concerne les actifs financiers qui ne sont ni dépréciés ni impayés à la date de clôture, il n'existe aucun signe pouvant laisser supposer que leurs débiteurs n'honoreront pas leurs obligations. Des informations supplémentaires sur les actifs financiers figurent dans les notes 17, 18 et 19.

Risques de crédit liés aux transactions financières

Swisscom est exposée au risque de défaut de contrepartie au travers des instruments financiers dérivés et des placements. Une directive concernant les instruments financiers dérivés et les placements 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	31.12.2012	31.12.2011
Liquidités	17	538	314
Clients et autres débiteurs	18	2 824	2 978
Prêts et créances	19	173	210
Instruments financiers dérivés	19	23	28
Valeur comptable totale des actifs financiers		3 558	3 530

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	31.12.2012	31.12.2011
AAA	28	1
AA	—	—
AA–	139	168
A+	150	87
A	99	9
A–	9	11
BBB+	8	1
BBB	—	2
Sans notation, avec garantie d'Etat	234	189
Sans notation	67	84
Total	734	552

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 2012, cette limite était restée inutilisée, comme lors de l'exercice précédent.

Les échéances contractuelles des engagements financiers (paiements des intérêts estimés compris) au 31 décembre 2012 sont présentées ci-après:

En millions CHF	Valeur comptable	Paiements contractuels	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance plus de 5 ans
Au 31 décembre 2012						
Passifs financiers non dérivés						
Prêts bancaires	1 169	1 271	199	11	877	184
Emprunts obligataires	5 455	6 211	727	1 407	1 400	2 677
Placements privés	1 252	1 338	145	214	622	357
Passifs résultant de contrats de location-financement	639	1 847	48	47	141	1 611
Autres passifs financiers portant intérêt	11	11	8	1	1	1
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	21	21	5	16	–	–
Fournisseurs et autres créditeurs	2 159	2 159	2 159	–	–	–
Passifs financiers dérivés						
Instruments financiers dérivés	236	313	81	83	65	84
Total	10 942	13 171	3 372	1 779	3 106	4 914

Les échéances contractuelles des engagements financiers (paiements des intérêts estimés compris) au 31 décembre 2011 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 intérêt	21	21	4	15	2	–
Fournisseurs et autres créditeurs	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

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	Valeur comptable				
	Prêts et créances	Disponibles à la vente	Par le biais du compte de résultat à la juste valeur	Passifs financiers	Juste valeur
Au 31 décembre 2012					
Liquidités	538	—	—	—	538
Clients et autres débiteurs	2 824	—	—	—	2 824
Autres actifs financiers					
Dépôts à terme avec échéance supérieure à 90 jours	6	—	—	—	6
Autres prêts et créances	167	—	—	—	185
Actifs financiers disponibles à la vente	—	41	—	—	41
Instruments financiers dérivés	—	—	23	—	23
Total des actifs financiers	3 535	41	23	—	3 617
Emprunts sur le marché monétaire	—	—	—	—	—
Prêts bancaires	—	—	—	1 169	1 217
Emprunts obligataires	—	—	—	5 455	5 896
Placements privés	—	—	—	1 252	1 284
Passifs résultant de contrats de location-financement	—	—	—	639	1 344
Autres passifs financiers portant intérêt	—	—	—	11	11
Autres passifs financiers ne portant pas intérêt	—	—	—	21	21
Instruments financiers dérivés	—	—	236	—	236
Fournisseurs et autres créditeurs	—	—	—	2 159	2 159
Total des passifs financiers	—	—	236	10 706	12 168

En millions CHF	Valeur comptable				
	Prêts et créances	Disponibles à la vente	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 ne portant pas intérêt	—	—	—	21	21
Instruments financiers dérivés	—	—	231	—	231
Fournisseurs et autres créditeurs	—	—	—	2 190	2 190
Total des passifs financiers	—	—	231	10 790	12 171

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 2012				
Actifs financiers				
Actifs financiers disponibles à la vente	1	–	20	21
Actifs financiers dérivés	–	–	23	23
Passifs financiers				
Passifs financiers dérivés	–	236	–	236
Au 31 décembre 2011				
Actifs financiers				
Actifs financiers disponibles à la vente	2	–	16	18
Actifs financiers dérivés	–	5	23	28
Passifs financiers				
Passifs financiers dérivés	–	231	–	231

Swisscom a en outre comptabilisé au 31 décembre 2012 des actifs financiers disponibles à la vente d'une valeur comptable de CHF 20 millions (CHF 13 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 2011 et 2012, 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
2012					
Produits d'intérêts (charges d'intérêts)	14	–	(4)	(258)	(5)
Conversion de monnaies étrangères	(4)	–	(3)	6	–
Profits et pertes reportés des capitaux propres	–	(5)	–	–	(3)
Résultat net enregistré dans le compte de profits et pertes	10	(5)	(7)	(252)	(8)
Variation de la juste valeur	–	–	–	–	(5)
Profits et pertes reportés dans le compte de profits et pertes	–	5	–	–	8
Résultat net enregistré dans les autres éléments du résultat global	–	5	–	–	3
Résultat net total par catégorie d'évaluation	10	–	(7)	(252)	(5)

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)

Les autres charges d'exploitation comprenaient en plus, en 2012, des correctifs de valeur sur clients et autres débiteurs d'un montant de CHF 70 millions (CHF 111 millions lors de l'exercice précédent).

Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés suivants ont été comptabilisés aux 31 décembre 2011 et 2012:

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Couvertures de juste valeur	58	58	—	—	(18)	(17)
Couvertures de flux de trésorerie	533	835	—	5	(43)	(43)
Autres instruments financiers dérivés	1 215	1 489	23	23	(175)	(171)
Total instruments financiers dérivés	1 806	2 382	23	28	(236)	(231)
Dont des instruments financiers dérivés courants			23	28	(75)	(6)
Dont des instruments financiers dérivés non courants			—	—	(161)	(225)

Instruments de couverture de juste valeur

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Cross-currency interest rate swaps en EUR	58	58	—	—	(18)	(17)
Total couvertures de juste valeur	58	58	—	—	(18)	(17)

En 2007, des swaps en EUR portant sur EUR 48 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR et ont été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couvertures de juste valeur (fair value hedges). Au 31 décembre 2012, les instruments désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) présentaient une juste valeur négative de CHF 18 millions (CHF 17 millions pour l'exercice précédent).

Couvertures de flux de trésorerie (cash flow hedges)

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Cross-currency interest rate swaps en USD	37	37	—	—	(23)	(22)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	350	350	—	—	(17)	(17)
Contrats à terme sur devises en USD	146	162	—	5	(3)	—
Contrats à terme sur devises en EUR	—	286	—	—	—	(4)
Total couvertures de flux de trésorerie	533	835	—	5	(43)	(43)

Au 31 décembre 2012, 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 23 millions (CHF 22 millions l'année précédente). Dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés, CHF 2 millions (CHF 5 millions un an plus tôt) étaient comptabilisés au 31 décembre 2012. La durée résiduelle maximale des couvertures s'élève encore à un an.

Swisscom a conclu des swaps de taux d'intérêt d'une durée allant jusqu'en 2016, afin de couvrir le risque de taux d'intérêt résultant de placements privés à taux variables d'un montant de CHF 350 millions. Les couvertures ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en tant que couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge). Au 31 décembre 2012, ces swaps de taux d'intérêt présentaient une juste valeur négative de CHF 17 millions (CHF 17 millions un an plus tôt). Pour ces instruments de couverture, CHF 18 millions (CHF 18 millions l'année précédente) ont été comptabilisés dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés. En 2009, Swisscom a résilié des swaps de taux d'intérêt désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) en vue de la couverture anticipée du risque de taux d'intérêt lié à des prises d'emprunt souhaitées pour un montant de CHF 500 millions. La part effective de CHF 24 mil-

lions 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, un montant négatif de CHF 10 millions (CHF 15 millions un an plus tôt) était comptabilisé au 31 décembre 2012.

Au 31 décembre 2012, les instruments financiers dérivés comprenaient des contrats de change à terme à hauteur d'USD 159 millions, qui serviront de couverture pour de futures acquisitions de marchandises et de services dans les monnaies correspondantes. Ces opérations de couverture ont été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Les opérations de couverture présentent une juste valeur négative de CHF 3 millions (valeur de marché positive de CHF 5 millions un an plus tôt). L'année précédente, des opérations de couverture en EUR étaient comptabilisées avec une juste valeur négative de CHF 4 millions. Pour ces instruments de couverture désignés, un montant négatif de CHF 3 millions (montant positif de CHF 1 million l'année précédente) a été comptabilisé dans les réserves de couverture des capitaux propres consolidés.

Autres instruments financiers dérivés

En millions CHF	Valeur contractuelle		Valeur de marché positive		Valeur de marché négative	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Cross-currency interest rate swaps en EUR	697	702	—	—	(150)	(145)
Swaps de taux d'intérêt en CHF	200	700	—	—	(25)	(24)
Swaps de change en USD	42	—	—	—	—	—
Swaps de change en EUR	226	285	—	—	—	(2)
Options résultant d'acquisitions d'entreprises	50	50	23	23	—	—
Total autres instruments financiers dérivés	1 215	1 737	23	23	(175)	(171)

En 2010, des swaps en EUR d'une durée de cinq ans portant sur EUR 350 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces couvertures n'ont pas été désignées pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). En 2007, des swaps de devises en EUR portant sur EUR 228 millions ont été conclus pour la couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt liés à des financements en EUR. Ces swaps n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting).

Au 31 décembre 2012, les instruments financiers dérivés comprenaient 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 25 millions (valeur de marché négative de CHF 24 millions un an plus tôt), qui n'avaient pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Lors de l'exercice précédent, un autre swap de taux d'intérêt portant sur CHF 500 millions, non désigné pour la comptabilité de couverture (hedge accounting) et arrivé à expiration en 2012, a été comptabilisé avec une juste valeur nulle.

Les instruments financiers dérivés comprennent en outre des contrats de change à terme et des swaps de change en EUR et USD qui serviront à couvrir de futures transactions dans le cadre de l'activité opérationnelle de Swisscom et qui n'ont pas été désignés pour la comptabilité de couverture (hedge accounting). Les instruments financiers dérivés incluent également des options issues d'acquisitions de sociétés avec une valeur de marché positive de CHF 23 millions (CHF 23 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	31.12.2012	31.12.2011
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	4 132	4 272
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	24	24
Total des capitaux	4 156	4 296
Total des actifs	20 094	19 450
Quote-part des capitaux propres en %	20,7	22,1

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	31.12.2012	31.12.2011
Emprunts sur le marché monétaire	—	130
Emprunts obligataires	5 455	5 199
Prêts bancaires	1 169	1 177
Placements privés	1 252	1 399
Passifs résultant de contrats de location-financement	639	660
Autres passifs financiers	268	266
Total des passifs financiers	8 783	8 831
Liquidités	(538)	(314)
Placements à court terme	(40)	(73)
Actifs financiers non courants portant intérêt fixe	(134)	(135)
Dettes nettes	8 071	8 309
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 381	4 584
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,8	1,8

La dette nette comprend les passifs financiers sous déduction des liquidités, des placements à court terme et des placements à taux fixe à long terme.

34 Informations supplémentaires sur le tableau des flux de trésorerie consolidé

Variation des actifs et passifs opérationnels

En millions CHF	2012	2011
Clients et autres débiteurs	135	(256)
Stocks	(16)	6
Autres actifs non financiers	135	(24)
Fournisseurs et autres créditeurs	(31)	(7)
Provisions	(34)	(37)
Autres passifs non financiers	(48)	(33)
Engagements de prévoyance professionnelle	(84)	(91)
Total des variations des actifs et passifs courants	57	(442)

Acquisitions d'intérêts minoritaires Fastweb

En 2010, Swisscom a acquis les actions en circulation de Fastweb S.p.A. pour un prix total d'achat d'EUR 256 millions (CHF 342 millions). Le reliquat d'EUR 71 millions (CHF 92 millions) selon la procédure de rachat a été payé au premier trimestre 2011.

Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement

En 2012, les autres sorties de trésorerie provenant des activités de financement se sont montées à CHF 12 millions (CHF 4 millions lors de l'exercice précédent). Cela s'explique essentiellement par le paiement d'opérations de couverture et par la commission de mise à disposition des limites de crédit garanties.

Transactions d'investissement et de financement sans incidence sur les liquidités

Les acquisitions d'immobilisations corporelles comprennent des acquisitions découlant de location-financement pour un montant de CHF 8 millions (CHF 5 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.

35 Obligations futures

Obligations futures pour investissements

Au 31 décembre 2012, les obligations contractuelles pour investissements futurs en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles s'élevaient à CHF 868 millions (CHF 658 millions un an plus tôt).

Location simple

La location simple concerne principalement la location d'immeubles commerciaux (voir note 26). En 2012, les paiements consacrés à la location simple se montaient à CHF 272 millions (CHF 312 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	31.12.2012	31.12.2011
Dans un délai d'1 an	118	135
Dans un délai de 1 à 2 ans	98	115
Dans un délai de 2 à 3 ans	87	81
Dans un délai de 3 à 4 ans	69	65
Dans un délai de 4 à 5 ans	54	55
Après 5 ans	269	176
Total des paiements minimaux au titre de la location	695	627

36 Recherche et développement

Des charges de CHF 28 millions pour 2012 (CHF 27 millions un an auparavant) ont été comptabilisées pour la recherche et le développement.

37 Parties liées

Actionnaire majoritaire

Conformément à la loi fédérale sur l'organisation de l'entreprise fédérale de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Au 31 décembre 2012, la Confédération détenait en tant qu'actionnaire majoritaire 56,8% des actions émises. Une réduction de la part de la Confédération au-dessous de la majorité nécessiterait une modification de la loi par le Parlement et serait soumise au droit de référendum populaire facultatif sur le plan fédéral. En sa qualité d'actionnaire majoritaire, la Confédération exerce un contrôle sur les décisions de l'Assemblée générale qui requièrent la majorité absolue des voix exprimées. Il s'agit en premier lieu des décisions relatives au dividende et à l'élection des membres du Conseil d'administration. Swisscom fournit des services de télécommunication à la Confédération et lui achète en outre des services. La Confédération englobe les divers départements et autorités fédérales, les régies et autres entreprises placées sous son contrôle (pour l'essentiel la Poste, les Chemins de fers fédéraux suisses, RUAG et Skyguide) ainsi que la Société suisse de radiodiffusion et de télévision (SSR). Toutes les affaires sont traitées sur la base de rapports habituels clients et fournisseurs à des conditions identiques à celles offertes à des tiers indépendants. En outre, Swisscom effectue avec la Poste des transactions financières aux conditions du marché.

Sociétés associées

Les prestations fournies aux sociétés associées ainsi que celles obtenues de la part de ces dernières sont basées sur les prix du marché. Les sociétés associées sont mentionnées dans la note 41.

Actionnaires minoritaires

Les relations entre parties liées au niveau des actionnaires minoritaires comprennent pour l'essentiel la relation existant entre PubliGroupe et Swisscom Directories. Les prestations avec ces parties liées s'échangent sur la base des prix du marché.

Institutions de prévoyance du personnel

Les opérations entre Swisscom et les diverses institutions de prévoyance sont présentées dans la note 10.

Transactions et soldes de divers postes

Les transactions et soldes des divers postes concernant les parties liées se présentaient comme suit à fin 2011 et 2012:

En millions CHF	Produits	Charges	Créances	Passifs
Confédération	355	164	288	380
Sociétés associées	117	230	16	33
Autres actionnaires minoritaires	9	1	1	–
Total 2012/Solde au 31 décembre 2012	481	395	305	413

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

Rémunérations des principaux dirigeants

En millions CHF	2012	2011
Rémunération en cours	1,6	1,7
Rémunération en actions	0,7	0,8
Cotisations de sécurité sociale	0,3	0,2
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	2,6	2,7
Rémunération en cours	7,5	7,3
Rémunération en actions	1,2	1,2
Rémunération après le départ de la Direction du groupe	–	–
Cotisations de prévoyance	1,1	0,9
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe	0,1	–
Cotisations de sécurité sociale	0,6	0,6
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	10,5	10,0
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	13,1	12,7

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 du 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. 663b^{bis} et 663c, al. 3, du Code suisse des obligations) sont publiées dans les notes des comptes annuels de Swisscom SA.

38 Informations sur les concessions de service

Le 21 juin 2007, s'appuyant sur la loi sur les télécommunications (LTC), la Commission fédérale de la communication (ComCom) a octroyé à Swisscom la concession relative au service universel pour les années 2008 à 2017. En sa qualité de concessionnaire, Swisscom s'engage à offrir le service universel à l'ensemble de la population suisse, pendant la durée de la concession (dix ans). La concession s'étend à tout le pays. Le service universel garantit l'accès à une offre minimale de prestations et de services de télécommunication, en particulier le droit à un raccordement permettant l'établissement de communications téléphoniques nationales et internationales en temps réel, l'envoi et la réception de fax et l'accès à Internet. Le service universel fixe également la mise à disposition d'un nombre prescrit de cabines téléphoniques publiques (Publiphone) par commune. Le Conseil fédéral détermine périodiquement les prix plafonds du service universel.

39 Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques

Swisscom dispose d'une gestion centralisée des risques qui différencie les risques stratégiques des risques opérationnels. Tous les risques identifiés sont quantifiés en fonction de leur probabilité de survenance et de leur influence potentielle et consignés dans un rapport sur les risques. Ce rapport est discuté périodiquement dans le cadre de l'Audit Committee de Swisscom. La Direction a pour objectif de surveiller en permanence les risques et de les maintenir sous contrôle. Il est procédé à une évaluation des risques afin d'identifier les risques découlant de l'application des règles comptables ou des rapports financiers. Des contrôles permettant de réduire les risques d'erreur dans les états financiers sont définis dans le cadre du système de contrôle interne. Les risques résiduels sont répartis en diverses catégories en fonction de leur effet potentiel et surveillés en conséquence (voir notes 4 et 33).

40 Événements postérieurs à la date de clôture

Approbation des comptes annuels

Le Conseil d'administration de Swisscom a autorisé la publication des présents comptes annuels consolidés le 6 février 2013. A cette date, aucun événement postérieur à la date de clôture n'a eu lieu.

41 Liste des sociétés du groupe

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions	Secteur
Suisse					
Alphapay SA	Zurich	100	CHF	0,5	Autres
Axcept 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	Berne	100	CHF	5,0	Autres
CT Cinetrade AG	Zurich	49	CHF	0,5	Swisscom Suisse
Curabill Treuhand GmbH	Saint-Gall	100	CHF	–	Autres
Datasport SA	Gerlafingen	100	CHF	0,2	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	80	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 Energy Solutions SA	Ittigen	100	CHF	0,1	Autres
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 Finance Custom Solutions SA	Olten	100	CHF	0,1	Autres
Swisscom IT Services Sourcing SA	Münchenstein	60	CHF	3,0	Autres
Swisscom Suisse SA	Ittigen	100	CHF	1 000,0	Swisscom Suisse
Transmedia Communications SA	Genève	31,5	CHF	0,5	Swisscom Suisse
Wingo SA	Fribourg	100	CHF	3,0	Swisscom Suisse
Worklink AG	Berne	100	CHF	0,5	Group Headquarters
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					
Swisscom Hospitality Finlande Oy	Helsinki	100	EUR	0,1	Autres
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

Société	Siège	Quote-part d'intérêt dans le capital en %	Monnaie	Capital social en millions	Secteur
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
Metroweb S.p.A. ¹	Milan	11	EUR	27,6	Fastweb
Swisscom Italia S.r.l.	Milan	100	EUR	2 502,6	Group Headquarters
Liechtenstein					
Swisscom Re AG	Vaduz	100	CHF	5,0	Group Headquarters
Luxembourg					
Hospitality Services Luxembourg SA	Luxembourg	100	EUR	–	Autres
Malaisie					
Sicap Malaysia SdnBhd	Kuala Lumpur	81,5	MYR	0,5	Autres
Pays-Bas					
HSIA Hospitality Services Netherlands B.V.	La Haye	100	EUR	–	Autres
NGT International B.V.	Capelle a/d IJssel	100	EUR	–	Swisscom Suisse
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
Swisscom IT Services Finance SE	Vienne	100	EUR	0,1	Autres
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
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
USA					
Hospitality Services North America Corp.	Dulles	98	USD	1,6	Autres

¹ La participation est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence. Voir note 25.

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés à l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA, Ittigen (Berne)

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de Swisscom SA, présentés aux pages 149 à 220, comprenant le compte de profits et pertes, le compte de résultat global, l'état de la situation financière, le tableau des flux de trésorerie, l'état des variations des capitaux propres et les notes pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2012.

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 2012 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, le 6 février 2013

Comptes annuels de Swisscom SA

Compte de profits et pertes

En millions CHF	Notes	2012	2011
Produits des ventes et des prestations de services		241	232
Autres produits		45	38
Total produits		286	270
Charges de personnel		(82)	(85)
Autres charges d'exploitation		(107)	(121)
Amortissements		(1)	(4)
Total des charges d'exploitation		(190)	(210)
Résultat d'exploitation		96	60
Charges financières		(223)	(249)
Produits financiers		254	255
Rendements des participations		1 637	150
Impôts sur le résultat		(15)	(28)
Produits exceptionnels	12	—	286
Bénéfice net		1 749	474

Etat de la situation financière

En millions CHF

	Notes	31.12.2012	31.12.2011
Actifs			
Liquidités		398	210
Autres actifs financiers		—	25
Créances envers des sociétés du groupe		155	164
Comptabilisation différée de la distribution de bénéfices de filiales	9	1 600	110
Autres créances envers des tiers		3	5
Autres actifs		10	11
Total des actifs courants		2 166	525
Immobilisations corporelles	3	—	1
Participations	9	7 087	6 951
Prêts envers des tiers	10	108	113
Prêts envers des sociétés du groupe		7 572	7 502
Total des actifs non courants		14 767	14 567
Total des actifs		16 933	15 092
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers envers des tiers	5	887	690
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		3 299	1 996
Fournisseurs et autres créditeurs envers des tiers		5	9
Autres passifs envers des tiers	4	144	164
Autres passifs envers des sociétés du groupe		16	13
Total des passifs courants		4 351	2 872
Passifs financiers envers des tiers	5	7 124	7 347
Passifs financiers envers des sociétés du groupe		254	269
Provisions		60	67
Autres passifs		—	2
Total des passifs non courants		7 438	7 685
Total des passifs		11 789	10 557
Capital-actions		52	52
Réserves issues d'apports de capital		21	21
Résultats accumulés non distribués		5 071	4 462
Total des capitaux propres	7	5 144	4 535
Total des passifs et des capitaux propres		16 933	15 092

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 2012, les garanties pour les sociétés du groupe au profit de tiers s'élevaient à CHF 308 millions (exercice précédent: CHF 305 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 2012, aucun passif n'existait envers les institutions de prévoyance (CHF 1 million 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	31.12.2012		31.12.2011	
	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal	Valeur nominale	Taux d'intérêt nominal
Emprunts obligataires 2007–2013	550	3,50	550	3,50
Emprunts obligataires 2007–2017	600	3,75	600	3,75
Emprunts obligataires 2008–2015	500	4,00	500	4,00
Emprunts obligataires 2009–2014	1 250	3,50	1 250	3,50
Emprunts obligataires 2009–2018	1 500	3,25	1 500	3,25
Emprunts obligataires 2010–2012	–	–	250	0,75
Emprunts obligataires 2010–2022	500	2,63	500	2,63
Emprunts obligataires 2012–2024	500	1,75	–	–

6 Actions propres

Swisscom SA comptabilise les actions propres séparément dans les actifs et constitue une réserve de même valeur pour les actions propres dans les capitaux propres. La comptabilisation s'effectue à la valeur la plus faible entre la valeur d'acquisition et la valeur de marché. Le solde et les transactions avec les actions propres sont présentés dans la note 31 jointe aux comptes consolidés.

7 Capitaux propres

Le nombre d'actions émises et les capitaux propres de Swisscom SA ont évolué comme suit:

En millions CHF	Nombre d'actions	Capital- actions	Réserves issues d'apports de capital	Réserve pour actions propres	Résultats accumulés non distribués	Capitaux propres Total
Solde au 1^{er} janvier 2011	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
Bénéfice net	—	—	—	—	1 749	1 749
Dividendes versés	—	—	—	—	(1 140)	(1 140)
Solde au 31 décembre 2012	51 801 943	52	21	—	5 071	5 144

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 2012, les réserves distribuables s'élevaient à CHF 5 082 millions. Tout versement d'un dividende doit être proposé par le Conseil d'administration et approuvé par l'Assemblée générale.

8 Actionnaires importants

Au 31 décembre 2012, la Confédération suisse (ci-après «Confédération») détenait en qualité d'actionnaire majoritaire 56,8% des actions émises de Swisscom SA. Conformément à la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET), la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix de la société.

9 Participations et comptabilisation de la distribution de bénéfices de filiales

Les participations sont comptabilisées à la valeur d'acquisition après déduction des corrections de valeur nécessaires. Dans la mesure où les assemblées générales des filiales approuvent les distributions de dividendes avant que les comptes annuels de Swisscom SA soient adoptés par le Conseil d'administration, les distributions de bénéfices correspondantes sont enregistrées de manière anticipée auprès de Swisscom SA. Une liste des participations directes et indirectes détenues par Swisscom SA figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés.

10 Actifs non disponibles

Au 31 décembre 2012, il n'a pas été possible de disposer librement d'actifs financiers d'un montant de CHF 93 millions. Ces actifs servent à couvrir des engagements résultant de crédits bancaires. L'année précédente, tous les actifs étaient disponibles.

11 Informations sur la réalisation d'une évaluation des risques

Swisscom SA est pleinement intégrée dans le processus d'évaluation des risques du groupe Swisscom. Ce processus d'évaluation des risques à l'échelle du groupe prend en considération le type et l'étendue des activités ainsi que les risques spécifiques à Swisscom SA (voir note 39 jointe aux comptes consolidés).

12 Dissolution nette de réserves latentes

En 2012, des réserves latentes ont été dissoutes pour un montant net de CHF 4 millions (CHF 194 millions pour l'exercice précédent).

13 Rémunération du management

Rémunération versée aux membres du Conseil d'administration

2012, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction		Jetons de présence	Total 2012
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions		
Hansueli Loosli	330	195	38	563
Barbara Frei ¹	69	59	23	151
Hugo Gerber ²	104	61	24	189
Michel Gobet	104	61	26	191
Torsten G. Kreindl	128	75	32	235
Catherine Mühlemann	104	61	25	190
Richard Roy	144	85	26	255
Theophil Schlatter	136	61	31	228
Othmar Vock ³	50	4	7	61
Hans Werder	142	84	32	258
Rémunération totale versée aux membres du Conseil d'administration	1 311	746	264	2 321

¹ Elue le 4 avril 2012.

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

³ Fin de mandat le 4 avril 2012.

2011, en milliers CHF	Honoraires de base et suppléments de fonction		Jetons de présence	Total 2011
	Rémunération en espèces	Rémunération en actions		
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 Mühlemann	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 a été versée pro rata temporis jusqu'au 31 août 2011 à Coop.

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

³ Fin de mandat le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 31 août 2011.

⁵ Elu le 20 avril 2011.

⁶ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

Le concept de rémunération prévoit des honoraires de base, auxquels viennent s'ajouter des suppléments de fonction et des jetons de présence. Aucune part variable liée au résultat n'est versée. Les honoraires de base s'élèvent à CHF 385 000 nets pour le président et à CHF 120 000 nets pour les autres membres du Conseil d'administration. Une rémunération supplémentaire est accordée pour chaque fonction exercée (suppléments de fonction). Ainsi, chaque membre des comités Finances et Révision a droit à une rémunération supplémentaire de CHF 10 000 nets. Ce même montant est également attribué aux membres du comité Compensation au titre de supplément de fonction. Le vice-président et le président des comités Finances et Compensation ont chacun droit à une rémunération supplémentaire de CHF 20 000 nets. Le président du comité Révision

reçoit CHF 50 000 nets. Une rémunération 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 par journée complète et de CHF 750 nets par demi-journée. Les dépenses sont remboursées selon les frais effectifs. Aucune prestation en nature notable n'est accordée.

Les membres du Conseil d'administration sont tenus d'accepter le versement en actions de 25% des honoraires de base et du supplément de fonction, Swisscom relevant de 50% le montant à investir en actions. La rémunération (hors jetons de présence) est donc versée pour deux tiers en espèces et pour un tiers en actions. Le montant de l'obligation de souscrire des actions peut varier pour les membres qui font leur entrée, partent, reprennent ou remettent leur fonction au cours de l'exercice. L'attribution des actions a lieu à la valeur fiscale, arrondie au nombre entier d'actions. Celles-ci sont soumises à une période de blocage de trois ans. Les actions, attribuées en avril de l'exercice sous revue pour ce même exercice, sont calculées à leur valeur de marché le jour de 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 2012, les membres du Conseil d'administration ont ainsi reçu au total 1 927 actions (1 895 l'année précédente). A cette même date, la valeur fiscale de l'action s'élevait à CHF 310 (exercice précédent: CHF 346) et sa valeur de marché atteignait CHF 361 (CHF 412 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 2012, les cotisations sociales en faveur des membres du Conseil d'administration se chiffraient à CHF 0,3 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 2012	Total de la Direction du groupe 2011	Dont Carsten Schloter 2012	Dont Carsten Schloter 2011
Salaire de base fixe en espèces	4 353	4 594	830	830
Part variable liée au résultat en espèces	3 092	2 641	635	442
Prestations en nature	108	87	8	17
Rémunération fixe en actions ¹	35	—	—	—
Rémunération variable en actions ²	1 191	1 168	252	175
Prestations accordées après le départ de la Direction du groupe	—	—	—	—
Prestations de prévoyance ³	1 064	922	106	106
Rémunération aux anciens membres de la Direction du groupe ⁴	80	—	—	—
Indemnité de départ	—	—	—	—
Rémunération totale versée aux membres de la Direction du groupe	9 923	9 412	1 831	1 570

¹ Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans. Si le collaborateur met fin à son contrat de travail avant 2017, les actions encore bloquées reviennent à Swisscom.

² Les actions sont soumises à une période de blocage de trois ans.

³ Au cours de l'exercice sous revue, CHF 170 000 ont été versés au titre de la prévoyance vieillesse à un membre de la Direction du groupe afin de compenser la «perte» d'un droit portant sur des plans en actions et en options, échu en raison du passage à Swisscom. CHF 500 000 bruts, répartis sur les exercices 2012 à 2014, lui ont été attribués au total.

⁴ En 2012, une rétribution de CHF 80 000 a été versée à un membre de la Direction du groupe ayant quitté l'entreprise pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire.

La rémunération de la Direction du groupe se compose d'un salaire de base fixe en espèces, d'une part variable en espèces liée au résultat, ainsi que d'actions, de prestations en nature, de prestations supplémentaires (en premier lieu, véhicule de fonction) et de prestations de prévoyance. Le Conseil d'administration peut en outre, à sa convenance, récompenser les prestations individuelles exceptionnelles sous la forme d'une prime en espèces ou en actions. Un membre de la Direction du groupe perçoit en outre une part de sa rémunération fixe en actions. A l'instar de la part variable liée au résultat, celles-ci lui sont versées au mois d'avril de l'année suivant l'exercice considéré. Elles

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 part variable liée au résultat est déterminée l'année suivante, une fois les comptes annuels consolidés disponibles, sur la base des objectifs fixés pour l'année sous revue, puis versée en avril la même année suivante. 75% de la part variable liée au résultat sont payés 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 2013; pour l'exercice 2011, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2012, un total de 3 170 actions (année précédente: 3 128 actions) d'une valeur fiscale de CHF 310 (année précédente: CHF 346) et d'une valeur de marché de CHF 361 chacune (année précédente: CHF 412). 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 Schlöter, 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. A l'exception de la rémunération versée à un membre de la Direction ayant quitté le groupe pour la fourniture de prestations de conseil dans le cadre de la solution intérimaire, aucune rémunération n'a été attribuée à d'anciens membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe en rapport avec leur collaboration passée au sein de l'organe de la société ou 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 2012, les cotisations sociales en faveur des membres de la Direction du groupe se sont chiffrées à CHF 0,6 million (CHF 0,6 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 aucune sûreté, aucun prêt, aucune avance ni aucun crédit à des membres actuels ou anciens du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe, ni à des parties liées à ceux-ci. Par ailleurs, elle n'a renoncé à aucune créance vis-à-vis de ces personnes.

Autres informations

Le rapport de rémunération, à partir de la page 138, contient de plus amples informations au sujet de la rémunération du management.

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

Le tableau ci-après indique le nombre d'actions bloquées et non bloquées détenues par les membres du Conseil d'administration et les membres de la Direction du groupe au 31 décembre 2011 et 2012.

Nombre	31.12.2012	31.12.2011
Hansueli Loosli ¹	915	412
Barbara Frei ²	151	–
Hugo Gerber	888	730
Michel Gobet	1 255	1 097
Torsten G. Kreindl	899	705
Catherine Mühlemann	878	720
Richard Roy	1 087	869
Theophil Schlatter ³	518	360
Othmar Vock ⁴	–	1 058
Hans Werder ⁵	506	288
Total des actions des membres du Conseil d'administration	7 097	6 239
Carsten Schloter (CEO)	5 328	4 852
Ueli Dietiker	3 447	3 132
Jürgen Galler ⁶	–	–
Daniel Ritz ⁷	–	1 007
Kathrin Amacker-Amann	178	68
Hans C. Werner ⁸	49	–
Christian Petit	1 734	1 346
Roger Wüthrich-Hasenböhler ⁹	481	351
Urs Schaeppi	1 441	1 081
Heinz Herren	1 097	750
Andreas König ¹⁰	–	–
Eros Fregonas ¹¹	–	1 936
Total des actions des membres de la Direction du groupe	13 755	14 523

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

² Elue le 4 avril 2012.

³ Elu le 20 avril 2011.

⁴ Fin de mandat le 4 avril 2012.

⁵ Désigné par la Confédération suisse le 20 avril 2011.

⁶ Entré en fonction le 17 septembre 2012.

⁷ Fin de mandat le 31 janvier 2012.

⁸ Entré en fonction le 1^{er} septembre 2011.

⁹ Membre de la Direction du groupe depuis le 1^{er} janvier 2011.

¹⁰ Entré en fonction le 1^{er} octobre 2012.

¹¹ Fin de mandat le 30 avril 2012.

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

Proposition d'affectation des résultats accumulés non distribués

Proposition du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée générale, lors de sa séance du 4 avril 2013, d'affecter les résultats accumulés non distribués de l'exercice clôturé au 31 décembre 2012, soit CHF 5 071 millions, comme suit:

En millions CHF	31.12.2012
Affectation du bénéfice	
Report de solde	3 322
Bénéfice net de l'exercice	1 749
Total des résultats accumulés non distribués	5 071
Dividende ordinaire de CHF 22.00 par action au total de 51 801 497 actions ¹	(1 140)
Report sur nouveau compte	3 931

¹ Sans actions propres.

Si l'Assemblée générale accepte cette proposition, un dividende par action sera versé aux actionnaires le 11 avril 2013 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 pages 223 à 231, comprenant le compte de profits et pertes, l'état de la situation financière et les notes, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2012.

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 2012 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 6 février 2013

Informations complémentaires

Swisscom
investit massivement
dans les réseaux TIC
du futur, au profit
de la Suisse.

4G/LTE (Long Term Evolution): la technologie 4G/LTE succède au HSPA. Elle autorise des débits de transmission de données mobile de 300 Mbit/s. Le sigle 4G désigne la quatrième génération en technologie de communication mobile.

FTTS (Fiber to the Street) / FTTB (Fibre to the Building) / FTTC (Fibre to the Curb): les sigles FTTS, FTTB et FTTC avec vectorisation désignent des technologies de raccordement à haut débit hybrides (fibre optique et cuivre). Grâce à elles, la fibre optique est tirée le plus près possible des bâtiments, voire au sous-sol de ceux-ci pour le FTTB, le dernier tronçon étant assuré par la ligne de cuivre déjà en place..

Glossaire

237 Termes techniques

240 Réseaux

241 Autres termes

Index des mots clés

243 Index des mots clés

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

244 Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

Glossaire

Termes techniques

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): technologie de transmission de données à haut débit qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre existantes pour assurer l'accès au réseau de données. L'installation d'un filtre aux deux extrémités de la ligne (chez le client et dans le réseau) prévient toute interférence entre la téléphonie analogique traditionnelle et la transmission des données, qui peuvent dès lors être utilisées en parallèle. Selon la classe de performance choisie et d'autres facteurs d'influence, la vitesse de transmission oscille entre 150/50 kbit/s et 6 000/600 kbit/s.

Bande passante: la bande passante désigne la capacité de transmission d'un canal, appelée également débit 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 d'abonné, partiellement ou intégralement en cuivre. Parmi les technologies DSL, on trouve notamment l'ADSL ou le VDSL.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution): la technologie EDGE est une méthode de modulation destinée à accroître le débit des réseaux mobiles GSM et TDMA (Time Division Multiple Access, accès multiple à répartition dans le temps). Elle permet des débits plus élevés sur la base de la norme GSM. Grâce à cette technologie, le débit de transmission maximal sur le réseau de communication mobile de Swisscom atteint 256 kbit/s et quatre clients peuvent être en ligne simultanément. La norme EDGE dessert actuellement 99,8% de la population suisse.

FTTH (Fibre to the Home): cette abréviation désigne le raccordement de bout en bout d'habitations et de commerces au moyen de la fibre optique en lieu et place des traditionnelles lignes de cuivre.

FTTS (Fiber to the Street) / FTTB (Fibre to the Building) / FTTC (Fibre to the Curb): les sigles FTTS, FTTB et FTTC avec vectorisation désignent des technologies hybrides novatrices de raccordement à haut débit (fibre optique et cuivre). La fibre optique est posée aussi près que possible des bâtiments ou, dans le cas de la technologie FTTB, jusque dans les caves. Le câble de cuivre existant est utilisé pour couvrir le tronçon restant.

Fibre optique: la fibre optique est un support permettant la transmission optique de données.

GPRS (General Packet Radio Service): la norme GPRS accroît sensiblement le débit des réseaux mobiles GSM. Elle permet actuellement d'atteindre des débits de l'ordre de 30 à 40 kbit/s et convient parfaitement aux services WAP, aux offres de divertissement et au trafic e-mail.

Réseau GSM (Global System for Mobile Communications): norme numérique globale de communication mobile, le GSM permet non seulement de transmettre voix et données, mais aussi d'exploiter des services tels que le SMS et d'établir des communications de et vers l'étranger (itinérance internationale).

HSPA (High Speed Packet Access): évolution de la norme de 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 (Virtual Private Networks, VPN), la téléphonie (Voice over IP) et la télécopie (Fax over IP).

IPTV (Internet Protocol Television): l'abréviation IPTV, ou TV IP en français, se réfère à la transmission numérique d'applications à haut débit (p. ex. programmes de télévision ou films) sur le réseau IP.

ISP (Internet Service Provider): un ISP fournit des services en rapport avec Internet. On utilise aussi fréquemment les termes de fournisseur de services Internet ou de fournisseur d'accès à Internet (FAI) / provider. Ses prestations comprennent notamment l'accès à Internet (p. ex. avec DSL), l'hébergement (enregistrement et exploitation d'adresses Internet, sites ou serveurs web) et la mise à disposition de contenus.

LAN (Local Area Network): un LAN est une interconnexion locale d'ordinateurs reposant aujourd'hui le plus souvent sur Ethernet.

4G/LTE (Long Term Evolution): technologie faisant suite au HSPA, la norme 4G/LTE assure des débits de transmission mobile atteignant 300 Mbit/s. L'abréviation 4G signifie technologie de téléphonie mobile de quatrième génération.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator): cette abréviation se réfère à un modèle commercial utilisé dans la communication mobile. Le MVNO est une société qui ne dispose pas de sa propre infrastructure réseau – ou seulement d'une infrastructure limitée – et recourt par conséquent à celle d'autres entreprises de communication mobile.

OTT (Over the Top): ce terme 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.

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 aux 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.

Roaming (itinérance): dans le langage courant, l'itinérance se réfère à la capacité de téléphoner avec son téléphone portable en dehors des frontières d'un pays (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 groupement intervient une fois que les données d'utilisation ont été modulées (codées) sur un signal. A l'arrivée, chez le destinataire, ces données sont décodées après dégroupage (démultiplexage).

TIC (technologies de l'information et de la communication): le regroupement 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. Le terme tout IP signifie que tous les services – télévision, Internet ou téléphonie – passent par un seul et même réseau informatique basé sur le protocole IP. Les conversations téléphoniques sont dès lors transmises non pas au moyen de signaux analogiques mais sous la forme de paquets de données, comme pour les services Internet. L'utilisation d'une technologie unique favorise l'échange et la communication de données entre appareils et services. A terme, Swisscom entend migrer sur IP tous les réseaux de communication existants, afin de proposer l'ensemble des services de télécommunication (téléphonie, transmission de données, télévision, communication mobile, etc.) par le biais de ce protocole.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System): norme internationale de 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. Actuellement, le réseau UMTS dessert environ 93% de la population suisse.

Unified Communications: ce terme évoque la tentative de regroupement de la totalité des techniques de communication modernes. Unified Communications coordonne les différents services de communication comme l'e-mail, la messagerie unifiée, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, les assistants numériques personnels, la messagerie instantanée et les fonctions de présence, afin d'améliorer la joignabilité des partenaires de communication dans le cadre du travail distribué et d'accélérer les processus commerciaux.

Vectorisation (vectoring): les interférences (perturbations) entre les paires cuivrées sont éliminées grâce au remplacement du matériel dans le répartiteur de quartier. Du point de vue technique, il est ainsi possible de doubler, voire de tripler, les bandes passantes existantes.

VDSL (Very High-Speed Digital Subscriber Line): la technologie à large bande VDSL est la technologie DSL la plus rapide actuellement, puisqu'elle assure des débits 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 permet à Swisscom de proposer toutes sortes de services, indépendamment de la technologie d'accès choisie (cuivre, radio ou fibre). L'entreprise a déjà recueilli des expériences avec les offres tout IP à l'occasion de la migration sur IP du réseau de transport de données, de la mise en service d'une plateforme de téléphonie et de 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 en 2009 déjà, 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. Swisscom a implémenté plusieurs technologies visant la transmission entre la station d'émission et le terminal mobile. En 2005, l'opérateur a ainsi équipé toutes les antennes GSM actives avec la technologie EDGE, successeur du GPRS. La norme EDGE, qui offre des débits oscillant entre 150 kbit/s et 200 kbit/s, dessert désormais 99% de la population suisse. Introduite en 2004 déjà, la norme UMTS a fait l'objet d'adaptations régulières à partir de 2006, notamment avec l'extension HSPA/HSPA+. Cette dernière assure des débits de téléchargement atteignant 21 Mbit/s, voire 42 Mbit/s dans certaines régions. Fin 2012, le réseau UMTS / HSPA desservait environ 93% de la population suisse. Swisscom possède ainsi le réseau de communication mobile le plus performant de Suisse, et compte étendre encore sa domination technologique. En 2011, Swisscom a franchi une nouvelle étape importante en testant, en première suisse, la nouvelle technologie LTE sur ses stations de téléphonie mobile. Depuis décembre 2012, 20% de la population suisse ont déjà accès au réseau 4G/LTE de Swisscom qui, dans un premier temps, assure des débits allant jusqu'à 150 Mbit/s.

Réseaux de données: Swisscom dispose de plusieurs réseaux de circuits loués. Ceux-ci sont complétés par une plateforme SDH (Synchron Digital Hierarchy) et une plateforme Ethernet, qui permettent des débits oscillant entre 2 Mbit/s et 10 Gbit/s et offrent ainsi aux clients commerciaux des liaisons point-à-point permanentes et à haut débit, jamais surchargées. Les redondances sont adaptées aux exigences individuelles de chaque client en termes de disponibilité et de sécurité.

Réseau fixe: Swisscom exploite une infrastructure de réseau PSTN 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 très élevées.

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 de centres de calcul assure une disponibilité élevée. 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. En 2008, Swisscom a commencé à déployer la fibre optique jusque dans les habitations et les commerces (FTTH). Grâce à la fibre optique, les débits atteindront l'ordre du gigabit.

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.

Autres termes

Accès haut débit (Bitstream Access, BSA): l'accès haut débit (Bitstream Access) réglementé consiste en une connexion ultrarapide assurée sur le dernier kilomètre par une paire torsadée métallique entre le central de raccordement et le raccordement domestique. 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 (dégrouper, interconnexion, lignes louées, etc.), approuve les plans nationaux de numérotation, et spécifie les modalités d'application de la portabilité des numéros et du libre choix du fournisseur.

COSO/COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): organisation américaine à but non lucratif, le COSO propose un référentiel visant à améliorer la qualité des rapports financiers, en cherchant à promouvoir un comportement éthique, des contrôles internes efficaces et une bonne gestion d'entreprise. Le référentiel Enterprise Risk Management (ERM) complète le référentiel Internal Control de COSO.

Dégrouper: le dégroupage du dernier kilomètre (Unbundling of the Local Loop, ULL) offre aux opérateurs de téléphonie fixe concurrents sans infrastructure de raccordement propre un accès direct à la clientèle à des conditions non discriminatoires et alignées sur les coûts. Cette situation implique l'existence d'un opérateur occupant une position dominante sur le marché.

Dernier kilomètre: le dernier kilomètre, ou «local loop» (boucle locale), désigne la ligne de raccordement d'abonné reliant le central local à l'abonné. Comme dans la plupart des pays, le dernier kilomètre est soumis en Suisse à une réglementation de l'accès (dégrouper).

ERM (Enterprise Risk Management): système de gestion qui prévoit l'analyse et le traitement des principaux risques ainsi que l'établissement d'un rapport les concernant, tant à l'échelon du groupe qu'à celui des ses sociétés.

Ex-ante: ce terme qualifie notamment une approche réglementaire, dans le cadre de laquelle une autorité gouvernementale doit approuver (obligation d'autorisation) les particularités de l'offre réglementée (conditions commerciales, techniques et d'exploitation). Lors de l'utilisation d'une prestation réglementée, les parties connaissent ainsi les conditions approuvées par l'autorité (p. ex. le prix). Les opérateurs concernés disposent de voies de droit pour faire vérifier la conformité du prix avalisé par l'autorité.

Ex-post: dans un régime ex-post, les parties doivent se mettre d'accord sur le contenu du contrat (primat de la négociation) dans tous les domaines possibles. En cas de plainte, les autorités ne rendent de décision que sur les points qui font divergence entre les parties (principe de la plainte).

Frais de terminaison: on appelle frais de terminaison le prix payé par un opérateur pour la déviation et le transfert des appels sur un réseau tiers (p. ex. appel acheminé d'Orange vers Swisscom ou de Sunrise vers Orange).

Full Access (accès complet): dans le cadre du dégroupage, il s'agit de la mise à 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.

Hubbing: ce terme désigne le négoce du trafic de téléphonie avec des autres opérateurs de télécommunications.

Interconnexion: l'interconnexion est la liaison physique et logique des installations et services de deux opérateurs de télécommunication, qui assure leur intégration fonctionnelle et donne accès aux services de tiers. Elle permet par exemple aux clients d'un fournisseur de communiquer avec les abonnés d'un autre fournisseur. La loi sur les télécommunications prévoit que les fournisseurs de services de télécommunication ayant une position dominante sur le marché sont tenus de garantir l'interconnexion à leurs concurrents contre le paiement d'une taxe alignée sur les coûts (voir aussi LRIC).

ISO (9001, 14001-14064, 15504, 27001, 31000): l'Organisation internationale de normalisation (ISO, en anglais) élabore des normes internationales dans tous les domaines, à l'exception de l'électricité et de l'électronique, qui sont régis par la Commission électrotechnique internationale (CEI ou IEC en anglais), et à l'exception des télécommunications, pour lesquelles l'Union internationale des télécommunications (UIT) est compétente. Ensemble, ces trois organismes constituent la WSC (World Standards Cooperation). Les normes ISO concernées sont: ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences, ISO 14001 à 14064 Système de management environnemental, ISO 15504 Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE), ISO 27001 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences, ISO 31000 Management du risque – Principes et lignes directrices. Ces normes définissent les principes relatifs aux processus de gestion des risques et les exigences qui y sont liées.

LRIC (Long-Run Incremental Costs): la méthode de calcul des coûts LRIC est la méthode prévue par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) pour calculer les prix réglementés. Tournée vers l'avenir, elle vise à garantir l'investissement par des incitations économiquement efficaces.

OFCOM (Office fédéral de la communication): l'OFCOM est chargé des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion (radio et télévision). Dans ces domaines, il s'occupe de toutes les tâches de régulation et d'autorité nationale. Par ailleurs, l'OFCOM prépare les décisions du Conseil fédéral, du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) et de la Commission fédérale de la communication (ComCom).

Postes à plein temps: ce terme est synonyme d'équivalents plein temps.

Index des mots clés

	Pages
Action	38–40
Capitaux propres	64, 153
Collaborateurs	42–45, 103–110
Conseil d'administration	122–129
Dette nette et financement	65, 214
Direction du groupe	130–134
Distribution aux actionnaires	40
Environnement légal et réglementaire	21–23
Environnement macroéconomique	19–20
Extension du réseau à fibre optique	17
Gestion des risques	69–70, 128, 204–208
Goodwill	190–193
Institutions de prévoyance	64, 176–179
Investissements	66–67
Impôts sur le résultat	181–184
Marche des affaires des secteurs opérationnels	52–61
Maintien de la valeur	190–193
Parts des marchés	27–31
Prévisions	68
Procédures réglementaires et procédures relevant du droit de la concurrence	198–200
Provisions	198–200
Rémunérations du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	140–144
Réseau de téléphonie fixe et mobile	17–18, 240–241
Responsabilité d'entreprise	73–114
Risques	69–72
Stratégie	34–36
Structure du groupe et organisation	31–32

Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

		2008	2009	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires et résultats						
Chiffre d'affaires net		12 198	12 001	11 988	11 467	11 384
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		4 806	4 702	4 599	4 584	4 381
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	%	39,4	39,2	38,4	40,0	38,5
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill		2 651	2 707	2 627	2 681	2 431
Résultat d'exploitation (EBIT)		2 651	2 707	2 627	1 126	2 431
Bénéfice net		1 749	1 938	1 788	694	1 762
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA		1 754	1 941	1 813	683	1 755
Bénéfice par action	CHF	33,87	37,47	35,00	13,19	33,88

Etat de la situation financière et flux de trésorerie

Capitaux propres à la clôture de l'exercice		4 926	6 212	5 350	4 296	4 156
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	%	21,3	28,0	25,4	22,1	20,7
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles		4 126	4 395	4 024	3 951	4 245
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles		2 050	1 987	1 903	2 095	2 529
Dettes nettes à la clôture de l'exercice		10 071	9 141	8 848	8 309	8 071

Collaborateurs

Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein-temps	FTE	19 943	19 479	19 547	20 061	19 514
Effectif moyen en équivalents plein-temps	FTE	19 801	19 813	19 464	19 832	19 771

Informations opérationnels à la clôture de l'exercice

Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	3 556	3 391	3 233	3 120	3 013
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 334	1 478	1 584	1 661	1 727
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers	5 359	5 602	5 828	6 049	6 217
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	118	232	421	608	791
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	31	153	255	306	300
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 483	1 644	1 724	1 595 ¹	1 767

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	53,441	51,802	51,802	51,802	51,802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		17 587	20 491	21 296	18 436	20 400
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	339,50	395,60	411,10	355,90	393,80
Cours de l'action haut	CHF	442,75	400,90	420,80	433,50	400,00
Cours de l'action bas	CHF	292,00	293,50	358,00	323,10	334,40
Dividende ordinaire par action	CHF	19,00	20,00	21,00	22,00	22,00 ²
Ratio distribution/bénéfice par action	%	56,10	53,38	60,00	166,85	64,94

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

- > **7 février 2013**
Conférence de presse
de l'exercice 2012, Zurich
- > **4 avril 2013**
Assemblée générale à Fribourg
- > **8 avril 2013**
Date ex-dividende
- > **11 avril 2013**
Versement du dividende
- > **2 mai 2013**
Rapport intermédiaire, 1^{er} trimestre 2013
- > **7 août 2013**
Rapport semestriel 2013
- > **7 novembre 2013**
Rapport intermédiaire, 3^e trimestre 2013
- > **Février 2014**
Conférence de presse
de l'exercice 2013, Zurich

Edition et réalisation

Swisscom SA, Berne

Traduction

CLS Communication AG, Bâle

Production

MDD Management Digital Data AG, Lenzbourg

Concept, design et contenu

PETRANIX
Corporate and Financial Communications SA
Adliswil-Zurich

Impression

galledia ag, Flawil

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/rapport2012
allemand: www.swisscom.ch/bericht2012
anglais: www.swisscom.ch/report2012



