



## Exercice 2017: succès sur un marché dont la pression persiste

- Chiffre d'affaires, EBITDA et bénéfice net pratiquement stables
- Excellents résultats sur le marché des raccordements TV, des offres combinées et des solutions pour les grandes entreprises, ainsi que chez Fastweb
- Investissements toujours élevés dans les réseaux
- Proposition de verser un dividende inchangé de CHF 22 par action pour l'exercice 2017
- Prévisions pour 2018: chiffre d'affaires de quelque CHF 11,6 milliards, EBITDA de CHF 4,2 milliards environ et investissements inférieurs à CHF 2,4 milliards
- Réduction de CHF 100 millions par an de la base de coûts entre 2018 et 2020
- [Vue d'ensemble des principaux chiffres](#)

Urs Schaeppi, CEO de Swisscom, résume: «Malgré une vive concurrence, nous sommes parvenus à nous affirmer sur le marché et avons atteint les objectifs fixés. Nos clients ont été séduits par les offres combinées inOne, aucun autre produit n'a rencontré un tel succès jusqu'ici. Même si, au début de cette année, nous n'avons pas toujours livré à nos clients la qualité habituelle, selon les sondages, ils soulignent notre remarquable service à la clientèle et estiment que notre réseau est le meilleur. La revue spécialisée allemande Chip considère le réseau Swisscom comme le meilleur du monde et Connect a attribué la note «excellent» à notre réseau mobile. Les investissements consentis dans les réseaux portent leurs fruits, la concurrence fonctionne. En 2018, la pression sur le marché se renforcera. Le léger recul de notre activité de base en Suisse nous pousse à économiser des coûts. Il sera d'autant plus important d'adapter avec mesure les conditions-cadres réglementaires actuelles. Ce n'est qu'à cette condition que Swisscom et la Suisse resteront dans le peloton de tête à l'avenir également.»

### **Chiffres solides, léger recul des activités de base en Suisse**

Le chiffre d'affaires net consolidé de Swisscom est resté pratiquement stable par rapport à l'exercice précédent et s'établit à CHF 11 662 millions (+0,2%). Ainsi, le chiffre d'affaires des activités de base de Swisscom en Suisse a reculé de 2,1% à CHF 9058 millions, essentiellement sous l'effet du repli du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe et de la diminution des revenus des services d'itinérance.

Le résultat d'exploitation consolidé avant amortissements (EBIDTA) est également resté stable à CHF 4295 millions. Ce montant comprend des frais de restructuration ayant une incidence sur le résultat ainsi que des produits uniques en lien avec un litige chez Fastweb. En termes corrigés, l'EBITDA a reculé de 0,5%. L'activité principale en Suisse s'est contractée de 2,4% en raison de la diminution du nombre de raccordements téléphoniques au réseau fixe, de pressions sur les prix, de l'inclusion toujours plus fréquente de l'itinérance dans le tarif de base ainsi que de l'augmentation nettement



plus faible du nombre d'abonnés sur un marché saturé. Des économies de coûts et la croissance de Fastweb ont toutefois influé positivement sur l'EBITDA. Le bénéfice net a chuté de 2,2% à CHF 1568 millions.

Les effectifs du groupe ont diminué à 20 506 personnes en l'espace d'un an. Fin 2017, Swisscom offrait 17 688 emplois à temps plein en Suisse, soit 684 de moins que lors de l'exercice précédent. Grâce à une planification prévisionnelle, une gestion circonspecte des postes vacants et des reconversions, environ deux tiers des suppressions d'emploi ont eu lieu dans le cadre de la fluctuation normale du personnel. Environ 100 emplois ont été supprimés dans le cadre du plan social déjà en place. Ce plan comprend des prestations supérieures à la moyenne suisse et prend en compte la situation personnelle des collaborateurs concernés. Ces dernières années, en moyenne 85% des collaborateurs intégrés au plan social ont retrouvé un emploi à l'interne ou dans une autre entreprise avant même la fin de leur droit aux prestations sociales.

### **Investissements dans l'infrastructure toujours conséquents**

La performance, la couverture et la qualité des réseaux de Swisscom sont réputées bonnes, car Swisscom continue à investir des montants substantiels dans son infrastructure réseau pour en assurer l'avenir. Les investissements à l'échelle du groupe s'inscrivent à CHF 2378 millions, soit à peu près au même niveau que lors de l'exercice précédent. Sur ce montant, CHF 1678 millions ou 71% ont été investis en Suisse conformément aux prévisions. La part des investissements rapportée au chiffre d'affaires représente toujours environ un cinquième (20,4%, contre 20,8% l'an dernier).

### *Amélioration de la couverture Internet haut débit*

Globalement, à fin 2017, Swisscom assurait la couverture d'environ 3,9 millions de ménages et commerces en ultra haut débit, c'est-à-dire supérieur à 50 Mbit/s, dont quelque 2,5 millions avec même plus de 100 Mbit/s. D'ici fin 2021, Swisscom aura équipé chaque commune suisse en technologies de fibre optique. Même les localités excentrées auront ainsi accès à l'ultra haut débit.

### *Passage à All IP en cours*

La numérisation du réseau fixe (technologie All IP) avance comme prévu. Ainsi, plus de 2 millions de clients bénéficient déjà d'une qualité audio HD, de listes de blocage personnalisées, de l'affichage du nom et d'un filtre automatique pour bloquer les appels publicitaires indésirables. Le passage de tous les raccordements à IP interviendra début 2018 dans les principales régions de Suisse, de sorte que le démantèlement de l'ancienne infrastructure se poursuivra.



### *Haut débit sur le réseau mobile: «excellent» selon le test réseau Connect*

Dans la communication mobile, plus de 99% des clients Swisscom bénéficient du réseau moderne 4G/LTE. L'extension avec la technologie LTE advanced progresse à grands pas. Désormais, Swisscom approvisionne 80% de la population en LTE advanced, avec des débits pouvant atteindre 300 Mbit/s, 60% de la population bénéficiant même de débits allant jusqu'à 450 Mbit/s. En 2017, Swisscom a augmenté le débit à 1 Gbit/s et créé ainsi des capacités supplémentaires. Actuellement, onze villes suisses en profitent déjà ponctuellement. Swisscom a gagné pour la huitième fois le test de réseau de Connect et amélioré encore son score en 2017, ce qui lui a valu la mention «excellent». Le réseau mobile de Swisscom remporte également le test de la revue spécialisée allemande Chip. Ces résultats prouvent clairement que les importants investissements ont porté leurs fruits. Swisscom a prévu de compléter son réseau par la 5G d'ici 2020.

### **Excellent accueil pour inOne, avec plus de 1,3 million de clients**

Les raccordements TV et haut débit sont de plus en plus appréciés. Swisscom connaît un franc succès avec ses offres combinées inOne.

### *Offres combinées: la demande progresse de 14,1%*

Les nouvelles offres intitulées inOne sont très populaires et avaient séduit plus de 1,3 million de clients fin 2017, date à laquelle quelque 1,91 million de clients utilisaient une offre combinée, ce qui correspond à une augmentation de 235 000 ou 14,1% par rapport à l'année précédente (croissance au 4<sup>e</sup> trimestre: +57 000 clients). Les recettes liées aux contrats combinés ont progressé de CHF 335 millions ou 13,4%, à CHF 2 837 millions.

### *Offres sur le réseau fixe: recul continu de la téléphonie*

La demande en téléphonie fixe pure décline et de nombreux clients renoncent à leur raccordement fixe lors de l'optimisation des offres, si bien que le nombre de lignes fixes a reculé de 320 000 à quelque 2 millions d'abonnés en l'espace d'un an. Depuis décembre 2017, Swisscom est le seul opérateur à offrir le filtrage des appels non seulement pour le raccordement fixe, mais également pour le raccordement mobile. Avec ce service, les clients ne se laissent plus importuner par les appels publicitaires indésirables.

Le nombre de raccordements à haut débit sur le réseau fixe a augmenté de 22 000 ou 1,1% à quelque 2 millions par rapport à l'exercice précédent. Swisscom TV a largement contribué à cette évolution. Avec une part de marché de 33% (exercice précédent: 32%), Swisscom TV est l'offre télévisuelle numérique la plus souscrite de Suisse. Malgré la vive concurrence des câblo-opérateurs, le nombre de raccordements Swisscom TV a augmenté de 49 000, soit de 3,5% à 1,47 million depuis la même période de l'an dernier. Depuis novembre, la télévision la plus populaire en Suisse fonctionne avec un système



d'exploitation entièrement revu appelé Entertainment OS3 et doté d'une interface utilisateur plus conviviale. Les abonnés profitent ainsi de programmes supplémentaires d'autres prestataires – en même temps, ce système rend la recherche d'émissions et de vidéos encore plus facile et plus personnalisée.

### *Offres sur le réseau mobile: croissance de 74% de l'itinérance des données*

Le nombre de raccordements de communication mobile de Swisscom est resté pratiquement stable par rapport à l'exercice précédent et s'établit à 6,6 millions (+0,4%). Le nombre d'abonnements postpaid a progressé de 90 000 tandis que celui des abonnements prepaid a diminué de 65 000, ce qui témoigne également de la saturation croissante du marché. Swisscom a toutefois réussi à garder presque intacte sa part de marché dans la communication mobile. En 2018, la Rich Communication Suite apportera de nouvelles fonctionnalités sur le réseau de communication mobile. Les clients pourront ainsi communiquer de manière plus simple et plus diversifiée, par exemple en échangeant des contenus avant l'appel et en partageant des photos, des vidéos ou leur localisation pendant la communication. La demande de services de données mobiles demeure soutenue: en 2017, la transmission mobile de données a progressé de 55% par rapport à l'exercice précédent. A l'étranger aussi, le téléphone mobile s'emploie de plus en plus pour surfer sur Internet. Par rapport à l'année précédente, le trafic de données mobiles a augmenté de 74%, et les appels de 5%. Dans le cas de la clientèle privée, environ les trois quarts du volume de données en itinérance ne sont plus facturés étant donné que ce volume est inclus dans l'offre de communication mobile. La baisse continue des prix et les prestations incluses ont réduit le résultat de 2017 de quelque CHF 50 millions.

### *Grandes entreprises: demande croissante en services Cloud*

Dans un contexte de vive concurrence, les entrées de commandes ont augmenté de 7% (environ CHF 2700 millions) dans le domaine Enterprise Customers, qui est parvenu à maintenir sa position sur le marché. Il en a résulté un tassement (-0,8%) du chiffre d'affaires avec les clients externes, qui s'établit à CHF 2402 millions. Le chiffre d'affaires réalisé sur les services de télécommunication a baissé de 3,8%, mais le secteur des solutions a progressé de 1,1% (+12 millions, dont CHF 5 millions au 4<sup>e</sup> trimestre). Les objectifs de recettes des activités avec les grandes entreprises ont été dépassés. En octobre, Swisscom a complété son cloud avec des solutions globales d'Amazon Web Services et Microsoft Azure. Les entreprises profitent ainsi simultanément de la richesse des services d'un prestataire actif à l'échelle mondiale et de l'expertise d'un partenaire local.

### **Evolution des affaires de Fastweb: forte croissance de la communication mobile**



2017 a été une excellente année pour Fastweb: l'entreprise a acquis quelque 1,1 millions de clients dans la communication mobile (+58% par rapport à l'exercice précédent sur un marché en stagnation). La base de clientèle de Fastweb s'est par ailleurs considérablement élargie dans le domaine du haut débit (+4,1% à 2,45 millions), où la société détient une part de marché de 16%, et même de 23% en ce qui concerne les raccordements à très haut débit. Sur le marché B2B très disputé, les entrées de commandes ont augmenté de 31%. Fastweb a également pu se maintenir sur le marché Wholesale très fragmenté et confirme sa position de numéro 2. Grâce à l'évolution favorable des affaires, le chiffre d'affaires de Fastweb a augmenté de EUR 149 millions ou 8,3% pour atteindre EUR 1944 millions. Ainsi, son résultat sectoriel avant amortissements (EBITDA) se monte à EUR 759 millions, ce qui correspond à une croissance de 14,8%. Hors effets exceptionnels, l'augmentation atteint EUR 58 millions (9,6%).

La rapide extension du réseau haut débit a fait augmenter les investissements de Fastweb de 7,1% à EUR 622 millions. Le développement du réseau de Fastweb s'est poursuivi. Il atteint désormais huit millions de ménages (+500 000 par rapport à l'exercice précédent) dans une centaine de villes italiennes.

### **Perspectives 2018**

Compte tenu des défis posés par l'évolution du marché, Swisscom s'attend à réaliser en 2018 un chiffre d'affaires net de quelque CHF 11,6 milliards, un EBITDA d'environ CHF 4,2 milliards et des investissements de moins de CHF 2,4 milliards. Les chiffres en témoignent: Swisscom continuera d'investir d'importants montants dans les réseaux et l'infrastructure, mais l'utilisation de technologies variées lui permettra de réaliser des gains d'efficacité au niveau du développement du réseau. Si les objectifs sont atteints, Swisscom envisage de proposer à l'Assemblée générale 2019 le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action au titre de l'exercice 2018.

Swisscom doit se préparer pour l'avenir, notamment en raison de la concurrence toujours plus vive des entreprises mondiales basées sur Internet qui opèrent avec une structure de coûts très compétitive. En février 2016, Swisscom a annoncé son intention de réduire sa base de coûts annuelle d'environ CHF 60 millions par an d'ici 2020. En raison de la pression continue du marché dans l'activité principale, Swisscom relève cet objectif à CHF 100 millions par an pour les exercices 2018 à 2020. Swisscom réalise des économies de coûts principalement grâce à la simplification des processus de travail et à la réduction des offres d'emploi dans les domaines d'activité en recul. De nouveaux emplois seront en revanche créés dans les secteurs de croissance comme le Cloud ou la sécurité.

**swisscom****Communiqué de presse**

D'ici à la fin 2018, Swisscom cible une offre de quelque 17 000 emplois à plein temps, soit 700 emplois de moins que fin 2017. Comme déjà annoncé, cette réduction englobe la suppression d'une centaine de postes chez Billag. Comme jusqu'ici, une planification à long terme permettra à Swisscom d'absorber autant que possible les suppressions de postes par le biais des fluctuations naturelles et des départs à la retraite ou de trouver d'autres solutions. Swisscom accorde par ailleurs une attention particulière à la formation et au perfectionnement des collaborateurs, notamment dans le but d'améliorer leur employabilité. La nouvelle convention collective de travail (CCT) conclue en janvier 2018 en tient compte. Comme elle l'a fait jusqu'à présent, Swisscom mise fortement sur la formation d'apprenants. En 2018, elle offrira 1000 places d'apprentissage.

Le versement d'un dividende inchangé de CHF 22 par action sera proposé à l'Assemblée générale du 4 avril 2018 au titre de l'exercice 2017. Le mandat d'un an de tous les membres du Conseil d'administration arrivera à échéance lors de l'Assemblée générale. Le président et les membres du Conseil d'administration se représentent pour un nouveau mandat. A une exception près: Theophil Schlatter se retire du Conseil d'administration à la date de l'Assemblée générale. Cet expert-comptable diplômé est actuellement vice-président du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration adresse ses plus vifs remerciements à Theophil Schlatter pour son engagement de longue date au sein de Swisscom. Le Conseil d'administration propose d'élire Roland Abt pour lui succéder au comité Rémunération. Le Conseil d'administration propose l'élection de la Suédoise Anna Mossberg âgée de 45 ans en qualité de nouveau membre du Conseil d'administration succédant à Theophil Schlatter. Anna Mossberg a longtemps occupé une position dirigeante chez TeliaSonera. Depuis août 2015, elle est chargée de la numérisation dans plusieurs branches en tant que membre de l'équipe de direction de Google Suède et d'Industry Leader. Grâce à sa vaste expérience en tant que cadre dirigeant dans les branches de la télécommunication et de l'informatique ainsi qu'à ses connaissances approfondies des services basés sur Internet et de la numérisation, elle renforce de manière idéale le Conseil d'administration de Swisscom.

**swisscom****Communiqué de presse****L'essentiel des chiffres de 2017**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Modificati on</b>
Chiffre d'affaires net (en millions de CHF)	11 643	11 662	0,2%
Résultat d'exploitation avant amortissements, EBITDA (en millions de CHF)	4293	4295	0,0%
Résultat d'exploitation, EBIT (en millions de CHF)	2148	2131	-0,8%
Bénéfice net (en millions de CHF)	1604	1568	-2,2%
Raccordements Swisscom TV en Suisse (au 31 décembre, en milliers)	1418	1467	3,5%
Raccordements réseau mobile en Suisse (au 31 décembre, en milliers)	6612	6637	0,4%
Chiffre d'affaires lié aux contrats combinés (en millions de CHF)	2502	2837	13,4%
Raccordements à haut débit Fastweb (au 31 décembre, en milliers)	2355	2451	4,1%
Investissements (en millions de CHF)	2416	2378	-1,6%
dont investissements en Suisse (en millions de CHF)	1774	1678	-5,4%
Effectifs du groupe (équivalents plein temps au 31 décembre)	21 127	20 506	-2,9%
dont collaborateurs en Suisse (équivalents plein temps au 31 décembre)	18 372	17 688	-3,7%

**Le rapport de gestion détaillé peut être consulté à l'adresse:**[www.swisscom.ch/rapport2017](http://www.swisscom.ch/rapport2017)**Autres documents:**[www.swisscom.ch/ir](http://www.swisscom.ch/ir)

Berne, le 7 février 2018



# swisscom

Communiqué de  
presse

Swisscom AG  
SCMN / Valor 874251 / ISIN CH0008742519  
Group Media Relations  
CH-3050 Bern  
Phone +41 58 221 98 04  
Fax +41 58 221 81 53  
E-Mail [media@swisscom.com](mailto:media@swisscom.com)  
[www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)

#### Avertissement

La présente communication contient des déclarations prospectives. Dans cette communication, de telles déclarations prospectives incluent, sans s'y limiter, des déclarations concernant notre situation financière, les résultats d'opérations et d'activités et certains de nos plans et objectifs stratégiques.

Ces déclarations prospectives étant exposées à des risques et à des incertitudes, les résultats futurs réels peuvent être sensiblement différents de ceux ressortant expressément ou implicitement de ces déclarations. Nombre de ces risques et incertitudes concernent des facteurs que Swisscom n'a pas la capacité de contrôler ou d'estimer précisément, tels que les futures conditions du marché, les fluctuations monétaires, le comportement des autres participants au marché, les interventions des régulateurs de l'Etat et d'autres facteurs de risque détaillés dans les dossiers et rapports passés et futurs de Swisscom et Fastweb, y compris ceux déposés auprès de la Securities and Exchange Commission américaine et dans les dossiers, communiqués de presse, rapports et autres informations passés et futurs placés sur les sites internet des sociétés du groupe Swisscom.

Les lecteurs sont invités à ne pas s'appuyer à l'excès sur les déclarations prospectives, qui ne valent qu'à la date de la présente communication.

Swisscom écarte toute intention ou obligation de mettre à jour et revoir ses déclarations prospectives, que ce soit à la suite d'une nouvelle information, d'événements futurs ou autrement.