

# Swisscom s'oriente résolument vers sa clientèle: d'un seul tenant, tout simplement

**A compter du 1<sup>er</sup> août 2007, Swisscom s'alignera résolument sur les besoins de ses clients: les divisions d'affaires Clients privés, PME et Grandes entreprises remplaceront les actuelles sociétés du groupe Fixnet, Mobile et Solutions. Parallèlement, les infrastructures de téléphonie mobile et fixe ainsi que les plateformes informatiques seront réunies sous un même toit. La nouvelle structure permettra à la clientèle de profiter, pour la première fois, de l'ensemble de la palette d'offres de Swisscom d'un seul tenant. La réorganisation, tout comme l'acquisition de Fastweb, s'accompagne de remaniements au sein de la direction du groupe. La restructuration sera opérationnelle au 1<sup>er</sup> août 2007, mais prendra effet légalement au 1<sup>er</sup> janvier 2008.**

Swisscom est aujourd'hui très bien positionnée sur le marché suisse: l'entreprise dispose d'un réseau couvrant l'ensemble du territoire, commercialise une vaste gamme de services, bénéficie d'un solide ancrage sur le marché et jouit de la confiance de millions de clients. L'évolution technologique, qui induit le rapprochement des communications fixe et mobile, des médias et des techniques de divertissement, ne cesse de progresser. Logiquement, les clients sont de plus en plus en quête d'un seul et même interlocuteur au sein de l'entreprise et recherchent des solutions simples. Il importe donc dans un tel contexte de pouvoir proposer une offre de services d'un seul tenant, afin de répondre à leurs attentes.

## **Après une nouvelle stratégie, une nouvelle organisation – pour mieux servir le client**

Les communications fixe et mobile se sont développées ces dernières années sur des marchés séparés aux exigences et dynamiques propres. Avec l'actuelle structure de groupe, Swisscom ne peut satisfaire pleinement son objectif de réorientation clientèle et atteint également les limites de la fusion des marchés.

En mars 2006, Swisscom a adopté une nouvelle stratégie pour répondre aux multiples défis auxquels l'entreprise est confrontée: exacerbation de la concurrence, nouveautés technologiques et multiplication des besoins des clients. Cet ajustement lui a permis d'améliorer le service à la clientèle et la coopération entre les sociétés du groupe. Le rapprochement de Fixnet, Mobile et Solutions ouvre maintenant la voie à la deuxième étape vers une organisation véritablement orientée clientèle.

## **Orientation sur les segments de clientèle et une unité réseau et informatique intégrée**

Élément clé de la nouvelle organisation, la redistribution des activités de Fixnet, Mobile et Solutions, qui cèdent la place à trois divisions d'affaires orientées vers la clientèle privée, les petites et moyennes entreprises et les grandes entreprises. Chacune d'elle sera responsable de la structure globale de l'expérience clients, de la conception de l'offre, de la distribution, du conseil et du service. Par ailleurs, en raison de la convergence croissante des plateformes de services de communication fixes et mobiles («All IP»), Swisscom crée une unité réseau et informatique intégrée qui doit permettre d'accélérer le passage à une plateforme réseau moderne basée sur l'informatique et la technologie IP. La réorganisation offre également la possibilité de réunir les fonctions Finances, Affaires du personnel et Stratégie.

Swisscom IT Services et ses diverses participations continueront d'être gérées comme des sociétés indépendantes: la dynamique de marché et les exigences que celle-ci pose à l'organisation ainsi que

la distribution dans le secteur informatique se distinguent fortement des activités liées aux télécommunications.

Swisscom IT Services, Fastweb et Swisscom Participations comptent parmi les domaines de croissance les plus importants stratégiquement parlant du groupe.

### **Changements au sein de la direction du groupe**

Outre les mesures organisationnelles annoncées, le Conseil d'administration a pris les décisions suivantes concernant la composition de la direction du groupe, placée sous la houlette du CEO Carsten Schloter:

Christian Petit (1963), jusqu'ici CEO d'Hospitality Services Plus SA, devient responsable de la division d'affaires Clients privés. De nationalité française, M. Petit a travaillé entre autres auprès de Debitel en France avant d'intégrer en 2000 Swisscom Mobile, tout d'abord en tant que COO, puis comme responsable du marketing produits.

Heinz Herren (1962) est nommé responsable de la division d'affaires PME. Fort d'une vingtaine d'années d'expérience dans les télécommunications et l'informatique, il a travaillé entre autres, dans le passé, chez Ascom et 3Com. En 2001, il rejoint Swisscom Fixnet pour assumer la responsabilité du marketing du secteur Wholesale et diriger l'unité Petites et moyennes entreprises.

Urs Schaeppi, jusqu'ici CEO de Swisscom Solutions, dirigera la division d'affaires Grandes entreprises.

La direction de la division d'affaires Réseau et informatique reste à déterminer; l'intérim de l'unité est assuré par Patrice Haldemann.

Jürg Rötheli, jusqu'ici CEO de Related Businesses, devient CEO de Swisscom Participations.

Ueli Dietiker, suppléant du CEO, est nommé responsable des finances du groupe Swisscom, fonction qu'il a déjà occupée, entre 2002 et 2006, avant de diriger Swisscom Fixnet.

Sont maintenues au sein de la direction les fonctions d'Eros Fregonas (CEO Swisscom IT Services), de Stefan Nünlist (communication d'entreprise), de Günter Pfeiffer (ressources humaines) et de Daniel Ritz (stratégie et développement des activités).

### **Mario Rossi responsable des finances de Fastweb**

Swisscom a acquis dans le cadre d'une offre publique d'achat la majorité des parts de l'opérateur italien à large bande Fastweb. Partenaire stratégique axé sur le long terme, Swisscom investit dans Fastweb afin de consolider les avantages concurrentiels actuels et l'avance technologique de cette dernière, tout en élargissant son portefeuille d'offres et en participant à la croissance de l'activité large bande en Italie. Les activités opérationnelles de Fastweb se poursuivront en toute autonomie sous la direction de l'actuel CEO Stefano Parisi. Fastweb reste Fastweb. Swisscom ne changera rien au management en place, qui a de nombreux succès à son actif. De même, la marque Fastweb, très bien positionnée en Italie, sera conservée.

Carsten Schloter, CEO de Swisscom SA, est nommé président du conseil d'administration de Fastweb. La conduite financière sera assurée par Mario Rossi, qui devient ainsi CFO de la société italienne. Mario Rossi travaille au sein de la division Finances de Swisscom depuis 1998, et depuis 2006 en qualité de CFO.

### **Adrian Bult, CEO de Swisscom Mobile, quitte le groupe**

L'actuel CEO de Swisscom Mobile, Adrian Bult, a décidé de quitter Swisscom après dix ans de fonctions diverses, afin de relever de nouveaux défis en dehors de l'entreprise. Son départ est fixé à la fin septembre. Entré en 1997 au service de Telecom PTT, M. Bult a tout d'abord occupé le poste de responsable informatique avant de reprendre, en 2000, la direction de la division Consumer

Communications, pour ainsi dire l'actuelle Swisscom Fixnet, qu'il dirigera, dès octobre 2001, en qualité de CEO. En mars 2006, il est nommé CEO de Swisscom Mobile mais reste membre de divers conseils d'administration, notamment ceux de Cinetrade et de Swisscom Fixnet.

A la tête de Swisscom Fixnet, Adrian Bult est parvenu à accroître durablement l'efficacité et la rentabilité des activités liées au réseau fixe et à positionner Swisscom comme le leader du marché des raccordements à large bande. M. Bult a en outre intégré avec succès le fournisseur Internet Bluewin aux activités liées au réseau fixe de Swisscom et largement contribué à la commercialisation de Bluewin TV. Alors qu'il était CEO de Swisscom Mobile en 2006, il a enregistré également de beaux succès avec une hausse de 8% du nombre de clients, une progression de 25% du chiffre d'affaires attribuable aux services de données et le lancement du journal d'informations «100 secondes» en collaboration avec la DRS/TSR. Le Conseil d'administration et le CEO de Swisscom remercient Adrian Bult de son formidable engagement (et notamment de ses neuf années passées en tant que membre de la direction du groupe de Swisscom) et lui souhaitent une bonne continuation, tant privée que professionnelle.

### **Nouvelle structure dirigeante au 1<sup>er</sup> août 2007 – le remaniement se poursuit**

La mise en place des adaptations organisationnelles aura lieu en deux étapes: le 1<sup>er</sup> août 2007, les unités d'organisation seront transférées dans la nouvelle structure de direction; le 1<sup>er</sup> janvier 2008 marquera quant à lui la finalisation légale de la réorganisation; en outre, de nouvelles optimisations seront entreprises au sein de la nouvelle structure.

La réorganisation s'accompagnera de peu de suppressions de postes dirigeants au 1<sup>er</sup> août 2007. Les postes des divisions d'affaires «Clients privés», «PME» et «Grandes entreprises» ne devraient quasiment pas être affectés. L'harmonisation des paysages informatiques et la fusion des deux réseaux en un «réseau tout IP» (réseau intégré sur la base du protocole Internet) requièrent plusieurs années.

Les rapprochements des organisations et les développements dans les secteurs des réseaux et de l'informatique devraient se traduire dans les années à venir par des réductions de postes au sein de l'activité suisse de 3 à 5% par année, soit l'ordre de grandeur de ces dernières années. Les cadres et collaborateurs dont les postes sont supprimés bénéficient d'une aide du plan social ou, dans le cas des cadres, des réglementations correspondantes.

Berne, le 22 mai 2007

## **Invitation au point presse à Zurich**

Afin d'expliquer les raisons des décisions prises et de permettre des rencontres, Swisscom vous invite aujourd'hui à un point presse à Zurich:

**Mardi 22 mai 2007 de 10h00 (ouverture des portes dès 9h30) à 12h00, à la SWX Swiss Exchange, salon «Exchange», Selnaustrasse 30, 8021 Zurich.**

Vous aurez la possibilité de poser vos questions directement aux intervenants:

**Anton Scherrer, Président du Conseil d'administration**

**Carsten Schloter, CEO du groupe Swisscom**

Les échanges se dérouleront en allemand. Un buffet-lunch sera servi à l'issue du rendez-vous.