

Informations complémentaires

Poser des repères  
pour nos clients  
avec passion et  
détermination.

Plus de **1,4** million

de logements  
et commerces sont  
raccordés au très  
haut débit.



<b>Glossaire</b>	
	<b>222</b> Termes techniques
	<b>225</b> Réseaux
	<b>226</b> Autres termes
<b>Index des mots clés</b>	<b>229</b>
<b>Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom</b>	<b>230</b>

# 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. En fonction de la longueur de la ligne et d'autres facteurs d'influence, la vitesse de transmission varie 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. 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).

**Cloud:** le Cloud Computing, ou «calcul dans les nuages», est une approche selon laquelle les infrastructures IT telles que la capacité de calcul, les supports de données, les logiciels prêts à l'emploi et les plateformes sont adaptés de manière dynamique aux besoins et utilisables via Internet. Les centres de calcul de même que les ressources et les données sont stockées dans le cloud. Le nuage s'apparente ainsi à des équipements matériels difficilement localisables.

**Connectivité (connectivity):** 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. Exemples de technologies DSL: ADSL, VDSL.

**EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution):** EDGE appartient à la deuxième génération de communication mobile. Il s'agit d'une méthode de modulation destinée à accroître le débit des réseaux mobiles GSM. EDGE autorise actuellement des débits allant jusqu'à 256 kbit/s. Actuellement, le réseau EDGE couvre plus de 99% de la population suisse.

**FTTH (Fibre to the Home):** cette abréviation désigne le raccordement de bout en bout d'habitations et de locaux à usage professionnel au moyen de la fibre optique en lieu et place des lignes de cuivre traditionnelles.

**FTTS (Fibre 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. S'agissant des technologies FTTS et FTTB, l'évolution technologique prévue de VDSL2 à G.fast se traduira par une augmentation sensible des débits.

**G.fast (se prononce «dji dot fast»):** ce terme désigne la dernière technologie sur lignes de cuivre, qui permet d'atteindre un débit beaucoup plus élevé que le VDSL2. Le recours à G.fast pour les technologies FTTS et FTTB fait partie intégrante de la stratégie de Swisscom en matière d'accès. Fibre optique: les câbles à fibre optique permettent la transmission de données par la lumière, alors que les câbles de cuivre utilisent des signaux électriques pour acheminer les informations.

**GPRS (General Packet Radio Service):** GPRS appartient à la deuxième génération de téléphonie mobile et accroît le débit des réseaux mobiles GSM. Il permet d'atteindre des débits de l'ordre de 30 à 40 kbit/s.

**Réseau GSM (Global System for Mobile Communications):** GSM est une norme de téléphonie mobile de deuxième génération. Elle permet non seulement de transmettre voix et données, mais aussi d'utiliser des services tels que le SMS et d'établir des communications de et vers l'étranger (itinérance internationale).

**HSPA (High Speed Packet Access):** HSPA est une évolution de la troisième génération de téléphonie mobile de la norme de téléphonie mobile UMTS. Le HSPA garantit, en comparaison avec UMTS, des débits plus élevés pour la transmission de gros volumes de données. Un nombre nettement plus important d'utilisateurs peuvent ainsi solliciter simultanément la même cellule de radiocommunication sans que le débit de transmission ne diminue. Sur les lieux où les clients utilisent l'Internet mobile de manière intense et régulière, le HSPA cède déjà la place au HSPA+, aussi appelé HSPA Evolution. Le HSPA autorise actuellement des débits de transmission maximaux jusqu'à 42 Mbit/s.

**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 de contenus 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.

**Itinérance:** dans le langage courant, l'itinérance se réfère à la possibilité d'utiliser son téléphone portable en dehors des frontières d'un pays. 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.

**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):** 4G/LTE est la technologie qui succède au HSPA et représente la quatrième génération de télécommunication mobile. Le LTE permet d'assurer une transmission mobile à haut débit pouvant atteindre actuellement 150 Mbit/s.

**4G+LTE Advanced:** 4G+LTE Advanced offre une bande passante théorique de 300 Mbit/s via le réseau mobile. Les fréquences 4G/LTE sont groupées afin d'atteindre la capacité nécessaire. La poursuite du groupage des fréquences 4G/LTE permettra dans un futur proche d'atteindre une bande passante théorique pouvant atteindre 450 Mbits/s.

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator):** cette abréviation désigne un modèle commercial utilisé dans la communication mobile. Avec le système MVNO, une entreprise 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.

**Net Promoter Score (NPS):** Le NPS est un indicateur qui quantifie directement la satisfaction de la clientèle et indirectement la propension à recommander. NPS est donc une analyse visant à déterminer la satisfaction de la clientèle.

**OTT (Over the Top):** ce terme se rapporte à 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):** désigne un réseau public local sans fil reposant sur la famille de normes WiFi IEEE 802.11. Les clients de Swisscom peuvent profiter des avantages du PWLAN à plus de 2 200 hotspots en Suisse et à plus de 65 000 sites dans le monde. Le débit typique de transmission de données sur le réseau PWLAN est de 5 à 10 Mbit/s.

**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 («routés»). Il en existe différents types, allant des petits appareils utilisés par les clients privés aux grandes machines exploitées sur le réseau.

**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 à transmettre 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):** l'association des deux concepts technologies de l'information et de la communication est apparue dans les années quatre-vingt. Elle se réfère à la convergence de la technologie de l'information (traitement de l'information et des données ainsi que matériel requis) et de la technologie de télécommunication (communication assistée techniquement).

**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.

**Ultra haut débit:** par très haut débit, on entend les débits supérieurs à 50 Mbit/s, à la fois sur le réseau fixe et le réseau mobile.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunication System):** norme internationale de troisième génération de télécommunication mobile, l'UMTS réunit les services multimédias et les services voix. Résultant de l'évolution du GSM et complémentaire à celui-ci, elle assure la desserte de la Suisse, parallèlement au Public Wireless LAN. Actuellement, le réseau UMTS couvre environ 99% de la population suisse.

**Unified Communications:** ce vocable 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 uniformisée, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, les assistants numériques personnels (PDA), 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 métiers.

**Vectorisation:** la vectorisation est une technologie utilisée en association avec le VDSL2. Elle permet d'éliminer les interférences (perturbations) entre les paires de cuivre. Du point de vue technique, le débit peut maximal être doublé.

**VDSL (Very High-Speed Digital Subscriber Line):** la technologie à large bande VDSL est la technologie DSL la plus rapide actuellement, et assure des débits pouvant atteindre 100 Mbit/s. A l'heure actuelle, le successeur du VDSL est le VDSL2.

**Video on Demand (VoD):** 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 via le réseau câblé à haut débit, via le réseau téléphonique traditionnel (transmission DSL) ou via le nouveau réseau à fibre optique (transmission optique).

**VoIP (Voice over Internet Protocol):** la technologie VoIP assure l'établissement des communications téléphoniques via Internet.

**VoLTE (Voice over LTE):** La LTE est en principe un pur réseau de données. VoLTE permet de téléphoner via le réseau de données LTE.

**VPN (Virtual Private Network):** on parle communément de VPN pour désigner un réseau IP virtuel (le plus souvent crypté), qui constitue un sous-réseau fermé à l'intérieur d'un autre réseau IP (souvent le réseau Internet public).

**WLAN (Wireless Local Area Network):** type de réseau de communication local sans câble, qui relie entre eux plusieurs ordinateurs et les raccorde à un système d'information centralisé, à une imprimante ou à un scanner.

**WLAN interworking/WiFi calling:** WLAN interworking ou WiFi calling permettent de téléphoner via le téléphone mobile et le réseau WLAN ou WiFi. Cette technologie améliore de façon très nette la réception mobile dans les foyers.

## Réseaux

**Réseau de raccordement filaire:** le réseau de raccordement cuivre de Swisscom consiste pour l'essentiel en une paire de fil de cuivre, qui relie pratiquement tous les ménages du pays. En 2008, Swisscom a commencé à déployer la fibre optique jusque dans les habitations et les locaux à usage commercial (FTTH). L'expansion du haut débit a débuté en 2000 avec l'ADSL (couverture fin 2014: 98%). Le VDSL2 a succédé à l'ADSL en 2006 (couverture fin 2014: plus de 91%) et en 2008 par la transmission sur le réseau à fibre optique (couverture fin 2014: plus de 1,4 millions de logements et commerces avec la fibre optique jusque dans les caves). Pour assurer le service universel dans le domaine du haut débit, Swisscom recourt en outre à des technologies sans fil, comme l'UMTS et la communication par satellite. Aujourd'hui, l'ADSL assure principalement l'accès ordinaire à Internet. Les connexions Internet à très haut débit et les services gourmands en bande passante comme la TV IP et la visiophonie sont proposés exclusivement avec la technologie VDSL2 ou la fibre optique. Un million de clients ont déjà opté pour la TV IP de Swisscom, dont plus de 85% avec au moins un canal en qualité HD (TV haute définition). Sur le réseau à fibre optique, Swisscom a lancé fin 2013 un service permettant de surfer à une vitesse de 1 Gbit/s.

**Réseau de raccordement sans fil:** Swisscom exploite un réseau de communication mobile couvrant l'ensemble du territoire suisse. Les services de communication mobile reposent sur le GSM, l'UMTS et le LTE, trois normes numériques largement répandues en Europe et dans le monde. Swisscom a implémenté diverses 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. Swisscom a lancé la norme UMTS dès 2004. La norme UMTS a fait l'objet d'adaptations régulières depuis 2006, notamment avec l'extension HSPA/HSPA+. Cette dernière garantit des débits de téléchargement allant jusqu'à 42 Mbit/s.

A fin 2014, le réseau UMTS/HSPA couvrait environ 99% de la population suisse. En 2011, Swisscom a franchi une nouvelle étape importante en testant, en première suisse, la nouvelle technologie LTE sur des stations de communication mobile. Les utilisateurs ont accès au réseau 4G/LTE de Swisscom depuis décembre 2012 déjà. Dans l'intervalle, l'opérateur a étendu la couverture à 97% de la population suisse. LTE garantit actuellement des largeurs de bande allant jusqu'à 150 Gbit/s. Swisscom possède ainsi le réseau de communication mobile le plus performant de Suisse. Elle compte encore développer sa position de leader technologique et des vitesses de transmission allant jusqu'à 450 Mbits/s ont déjà été testées en laboratoire.

**Lignes louées:** Swisscom dispose de différents réseaux de données, au sein desquels elle loue des lignes compatibles avec différentes technologies, notamment le SDH (Synchronous Digital Hierarchy) et Ethernet bien sûr. Les clients commerciaux peuvent ainsi utiliser des liaisons point-à-point permanentes et performantes, libres de surcharges, avec des débits oscillant entre 2 Mbit/s et 10 Gbit/s. Les redondances sont adaptées aux exigences individuelles de chaque client en termes de disponibilité et de sécurité.

**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. Cette infrastructure 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, depuis complétés par un grand nombre de nouveaux services et d'offres combinées.

**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 transport:** ce réseau interurbain relie entre elles les parties régionales du réseau fixe et du réseau mobile, et assure aussi le lien avec le Network Core central correspondant. Il garantit par ailleurs la connexion avec les centres de calcul et l'Internet global. Le réseau de transport assure la transmission de tous les services (voix, vidéo et données) pour l'ensemble des clients (particuliers et entreprises).

## 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. La connexion 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.

**Commission de la concurrence (Comco):** 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 nuisibles et les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Elle est chargée du contrôle en cas de fusions d'entreprises.



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 (unbundling):** 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. Il existe deux types de dégroupages: d'une part, le dégroupage au central (unbundling of the local loop, ULL ou LLU, appelé TAL en Suisse) avec actuellement quelque 600 sites dégroupés et, d'autre part, le dégroupage au répartiteur de quartier (sub-loop unbundling, appelé T-TAL en Suisse) – une solution qui n'a encore suscité l'intérêt d'aucun concurrent jusqu'à présent.

**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 déployé à l'échelle du groupe et de sociétés qui prévoit l'analyse et le traitement des principaux risques ainsi que l'établissement d'un rapport les concernant.

**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 une approche réglementaire 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 disposition d'un accès au raccordement d'abonné à un autre fournisseur de services de télécommunication, 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 d'autres opérateurs de télécommunication.

**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 dotés d'une position dominante sur le marché sont tenus de garantir l'interconnexion à leurs concurrents à des prix alignés sur les coûts (voir aussi LRIC).

**ISO (9001, 14001-14064, 15504, 27001, 31000):** l'ISO (Organisation internationale de normalisation) élabore des normes internationales dans tous les domaines, à l'exception de l'électricité et de l'électronique, qui sont régies par la Commission électrotechnique internationale (CEI, ou IEC en anglais), et des télécommunications, pour lesquelles l'Union internationale des télécommunications (UIT) est compétente. Ensemble, ces trois organismes constituent la WSC (World Standards Cooperation). Les normes ISO concernées sont: ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences, ISO 14001 à 14064 Système de management environnemental, ISO 15504 Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE), ISO 27001 Technologies de l'information – Techniques de sécurité informatique – 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	84–86
Capitaux propres	78–79, 140
Collaborateurs	53–58, 161–167
Conseil d'administration	101–110
Dettes nettes et financement	79, 200
Direction du groupe	111–115
Distribution aux actionnaires	86
Environnement légal et réglementaire	34–37
Environnement macroéconomique	32–33
Extension du réseau à très haut débit	47–49
Gestion des risques	88–89, 109, 189–200
Goodwill	177–179
Impôts sur le résultat	168–171
Institutions de prévoyance	78, 161–166
Investissements	80
Marché des affaires des secteurs opérationnels	67–75
Parts des marchés	40–44
Prévisions	83
Provisions	184–185
Rémunérations du Conseil d'administration et de la Direction du groupe	119–130
Réseau de téléphonie fixe et mobile	47–49, 225–226
Risques	88–91
Stratégie	27–30
Structure du groupe et organisation	24–26

# Evolution sur cinq ans du groupe Swisscom

En millions CHF ou selon indication

	2010	2011	2012 <sup>1</sup>	2013	2014
<b>Chiffre d'affaires et résultats</b>					
Chiffre d'affaires net	11 988	11 467	11 384	11 434	11 703
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 599	4 584	4 477	4 302	4 413
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	% 38,4	40,0	39,3	37,6	37,7
Résultat d'exploitation (EBIT) avant dépréciation du goodwill	2 627	2 681	2 527	2 258	2 322
Résultat d'exploitation (EBIT)	2 627	1 126	2 527	2 258	2 322
Bénéfice net	1 788	694	1 815	1 695	1 706
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 813	683	1 808	1 685	1 694
Bénéfice par action	CHF 35,00	13,19	34,90	32,53	32,70

## Etat de la situation financière et flux de trésorerie

Capitaux propres à la clôture de l'exercice	5 350	4 296	4 717	6 002	5 457
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	% 25,4	22,1	23,8	29,3	26,1
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	4 024	3 951	4 245	4 131	3 770
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 903	2 095	2 529 <sup>2</sup>	2 396	2 436
Dette nette à la clôture de l'exercice	8 848	8 309	8 071	7 812	8 120

## Collaborateurs

Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	19 547	20 061	19 514	20 108	21 125
Effectif moyen en équivalents plein temps	Nombre	19 464	19 832	19 771	19 746	20 433

## Informations opérationnelles à la clôture de l'exercice

Raccordements réseau fixe en Suisse	En milliers	3 233	3 120	3 013	2 879	2 778
Raccordements à haut débit Retail en Suisse	En milliers	1 584	1 661	1 727	1 811	1 890
Raccordements mobiles en Suisse	En milliers	5 828	6 049	6 217	6 407	6 540
Raccordements Swisscom TV en Suisse	En milliers	421	608	791	1 000	1 165
Unités génératrices de chiffres d'affaires (RGU) Suisse	En milliers	11 066	11 438	11 748	12 097	12 373
Raccordements d'abonnés dégroupés en Suisse	En milliers	255	306	300	256	180
Raccordements à haut débit en Italie	En milliers	1 724	1 595 <sup>3</sup>	1 767	1 942	2 072

## 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	51,802	51,802	51,802	51,802	51,802
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice		21 296	18 436	20 400	24 394	27 067
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	411,10	355,90	393,80	470,90	522,50
Cours de l'action haut	CHF	420,80	433,50	400,00	474,00	587,50
Cours de l'action bas	CHF	358,00	323,10	334,40	390,20	467,50
Dividende ordinaire par action	CHF	21,00	22,00	22,00	22,00	22,00 <sup>4</sup>
Ratio distribution/bénéfice par action	%	60,00	166,79	63,04	67,63	67,27

## Informations Suisse

Chiffre d'affaires net	9 340	9 243	9 268	9 358	9 586	
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	3 922	3 945	3 864	3 685	3 788	
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 311	1 537	1 994 <sup>2</sup>	1 686	1 751	
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	Nombre	16 064	16 628	16 269	17 362	18 272

<sup>1</sup> Amendements apportés à IAS 19 révisé dès 2012.

<sup>2</sup> Dépenses de CHF 360 millions pour l'achat de fréquences de téléphonie mobile inclus.

<sup>3</sup> Suite d'un règlement de litiges la base clientèle de Fastweb a été réduite de 197 000.

<sup>4</sup> Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

# Impressum

## Agenda

- > **5 février 2015**  
Conférence de presse  
de l'exercice 2014, Zurich
- > **8 avril 2015**  
Assemblée générale à Zurich
- > **10 avril 2015**  
Date ex-dividende
- > **15 avril 2015**  
Versement du dividende
- > **6 mai 2015**  
Résultat intermédiaire du 1<sup>er</sup> trimestre 2015
- > **19 août 2015**  
Résultat intermédiaire du 2<sup>e</sup> trimestre 2015
- > **5 novembre 2015**  
Résultat intermédiaire du 3<sup>e</sup> trimestre 2015
- > **en février 2016**  
Conférence de presse  
relative au résultat annuel 2015, Zurich

## Edition et réalisation

Swisscom SA, Berne

## Traduction

CLS Communication AG, Bâle

## Production

MDD Management Digital Data AG, Lenzbourg

## Impression

Staempfli Publications SA, Berne

## Photographes

Elisabeth Real, Zurich  
Stefan Walter, Zürich

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](mailto:annual.report@swisscom.com)  
Une brochure d'entreprise de Swisscom est  
également disponible, en allemand, en anglais,  
en français et en italien.  
Le rapport de développement durable 2014  
est publié sur [www.swisscom.ch/cr-report](http://www.swisscom.ch/cr-report).

## Informations générales:

Swisscom SA  
Siège principal  
CH-3050 Berne  
Téléphone: + 41 58 221 99 11  
E-mail: [swisscom@swisscom.com](mailto:swisscom@swisscom.com)

## Informations financières:

Swisscom SA  
Investor Relations  
CH-3050 Berne  
Téléphone: + 41 58 221 99 11  
E-mail: [investor.relations@swisscom.com](mailto:investor.relations@swisscom.com)  
Internet: [www.swisscom.ch/investor](http://www.swisscom.ch/investor)

## Informations sociales et environnementales:

Swisscom SA  
Group Communications & Responsibility  
CH-3050 Berne  
E-mail: [corporate.responsibility@swisscom.com](mailto:corporate.responsibility@swisscom.com)  
Internet: [www.swisscom.ch/responsabilite](http://www.swisscom.ch/responsabilite)

Des informations actualisées sont également  
disponibles sur notre site Internet:  
[www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)

## Le rapport de gestion de Swisscom est publié en ligne:

français: [www.swisscom.ch/rapport2014](http://www.swisscom.ch/rapport2014)  
allemand: [www.swisscom.ch/bericht2014](http://www.swisscom.ch/bericht2014)  
anglais: [www.swisscom.ch/report2014](http://www.swisscom.ch/report2014)



No. 01-15-277548 – [www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)  
© myclimate – The Climate Protection Partnership

