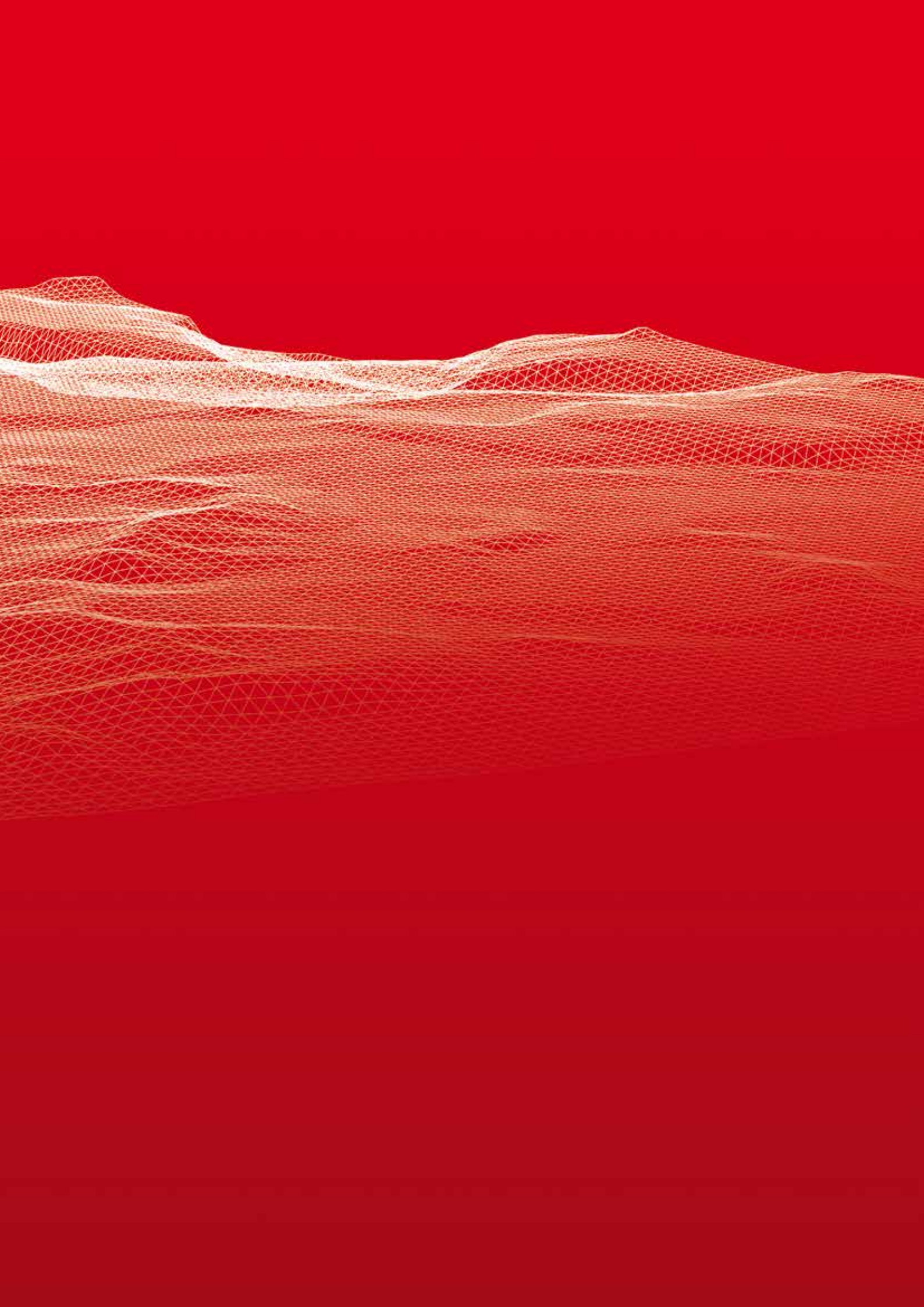




# Rapport annuel 2020

**SUISSEDIGITAL**

ASSOCIATION DES RESEAUX DE COMMUNICATION



# Sommaire

Éditorial	5
Rapport de la direction	6
Highlights	7
Développements de la branche	10
Revue des médias	16
Perspectives	18
Organisation	22



**Résonance** | les interventions lors des colloques spécialisés régionaux du 22 septembre ont suscité un vif intérêt auprès des membres.



Pierre Kohler  
Président de SUISSEDIGITAL

---

# Editorial

Mesdames et Messieurs

Au début de l'année dernière, rien n'indiquait encore en Suisse l'arrivée d'un virus qui paralyserait ici aussi de nombreux secteurs économiques ainsi que la vie culturelle et sociale. Douze mois plus tard, après un semi-confinement au printemps et des restrictions douloureuses depuis la fin de l'automne, nous avons conscience que nous devons vivre avec cette situation.

Télétravail, vidéoconférences, séminaires sur Internet, webinaires, cours et réunions virtuels, streaming vidéo et école par Internet ne disparaîtront pas de notre quotidien après la fin de la pandémie.

Face à cette réalité, il est évident que les près de 180 membres de SUISSEDIGITAL jouent pour la société un rôle prédominant et pertinent pour le système en leur qualité d'opérateurs de services et d'infrastructures de télécommunication.

Avec leurs offres performantes, leur service à la clientèle simple et leurs nombreux points de service et de vente qui sont en grande partie restés ouverts pendant le semi-confinement, ils ont réussi à faire en sorte que la vie puisse continuer en Suisse malgré les conditions difficiles en présence.

Ils ont par ailleurs assisté la population par des augmentations gratuites de la bande passante, des crédits de communication, des contenus gratuits (chaînes pour les enfants, divertissement), des remises sur les frais, des équipements WLAN et la retransmission en direct d'offices religieux dans la mesure de leurs possibilités.

Je suis fier que notre branche ait ainsi fait ses preuves au cours de ces 12 derniers mois. En notre qualité d'association économique, nous mettrons tout en œuvre pour que les réseaux de communication suisses puissent jouer leur rôle central de prestataires de service universel haut débit et de moteurs de l'innovation en 2021. En effet, sans cela, plus rien ne fonctionne dans notre société numérisée en réseau.

Je vous souhaite une lecture passionnante et instructive !

Pierre Kohler  
Président de SUISSEDIGITAL



**Dr Simon Osterwalder** | Directeur de SUISSDIGITAL

# Rapport de la direction

Mesdames et Messieurs

Même si l'année dernière a été assombrie par le COVID-19, je me rappelle avec plaisir les temps forts de 2020 que vous avons synthétisés pour vous aux pages suivantes. Malgré les importantes restrictions imposées, nous avons réussi à faire en sorte que nos membres et partenaires puissent se retrouver en personne et échanger lors de nos manifestations. C'est très important pour nous, y compris à l'ère de la numérisation. Les photos que nous avons choisies le reflètent.

La rétrospective montre que SUISSDIGITAL a réussi à faire bouger et à réaliser beaucoup de choses en faveur de la branche des réseaux de communication. Cela me réjouit et me motive !

Au nom des collaboratrices et collaborateurs du secrétariat, je vous remercie vivement pour votre confiance. Nous apprécions le travail passionnant que nous réalisons chaque jour au bénéfice de nos membres.

Je vous remercie de l'intérêt que vous manifestez et vous souhaite une lecture divertissante.

Dr Simon Osterwalder  
Directeur de SUISSDIGITAL

# Highlights

**Renforcement :** l'association openaxs a transmis ses activités à l'association SUISSDIGITAL au 01.01.2020. Par conséquent, quelques anciens membres d'openaxs ont adhéré à SUISSDIGITAL. L'association a ainsi renforcé sa position de principale plateforme d'assistance et d'échange pour tous les opérateurs de réseau de communication en concurrence avec Swisscom.

**Cybersécurité :** dans notre société numérisée, la sécurité dans le cyberspace est primordiale. C'est la raison pour laquelle SUISSDIGITAL se penche depuis longtemps sur le thème de la cybersécurité. Au cours de cet exercice, l'association a préparé différents projets pour ses membres, a organisé des ateliers et a lancé un test en ligne intitulé « Security Check » sensibilisant le public aux dangers du cyberspace. Le test est disponible à l'adresse <https://security-check.suissedigital.ch>.

**Manifestations de session :** deux manifestations de session étaient au programme de 2020 pour échanger avec les politiciens et les représentants des organisations partenaires et des membres. Les deux manifestations ont pu être organisées en présentiel malgré les restrictions liées à la pandémie de COVID-19. En mars, le thème était « Défis pour la politique médiatique suisse » avec le professeur Dr Manuel Puppis ; la manifestation de l'automne était consacrée au thème de la cybersécurité.

L'intervenant était Rolf Wagner, partenaire de l'entreprise de consulting FortIT. Les participants étaient nombreux ce qui a donné lieu à des questions d'approfondissement et à des discussions animées.

**Colloques spécialisés régionaux :** les traditionnels colloques spécialisés régionaux de Berne, Zurich et Lausanne ont également pu être organisés en présentiel mais à l'automne au lieu du printemps ce qui a été perçu très positivement et s'est répercuté en un nombre élevé de participants (près de 160). Sur le plan thématique, les manifestations étaient consacrées aux affaires politiques actuelles, aux résultats de l'étude de marché, au thème de l'extension du réseau/FTTH et au nouveau positionnement de Vidéo 2000 (Neuchâtel). Contrairement aux colloques spécialisés, les manifestations VIP, l'assemblée générale et la SUISSDIGITAL-DAY n'ont pas pu avoir lieu en raison des restrictions COVID-19.

**Visites de membres :** dans la mesure du possible, les visites chez les membres ont été poursuivies aussi bien en Suisse alémanique qu'en Romandie. Souvent, seul un contact téléphonique ou écrit était possible. L'objectif était de connaître les besoins des membres et de noter leurs demandes et leurs remarques concernant l'activité de l'association. Dans l'ensemble, les contacts personnels ont été très prisés par les membres.

**Soutien des membres :** SUISSDIGITAL a soutenu ses membres de différentes façons. L'association les a régulièrement informés sur les projets politiques actuels liés à tous les thèmes sectoriels pertinents par le biais d'Info-Membres, de nombreux e-mails et des rapports trimestriels. En termes de contenu, il s'agissait par exemple des ordonnances relatives à la loi sur les télécommunications, de l'étude de marché, de la loi sur le droit d'auteur, des restrictions liées au coronavirus, des services à valeur ajoutée, des négociations tarifaires en lien avec la Replay-TV, du droit des marchés et de la cybersécurité. Les affaires courantes comprenaient également une assistance rédactionnelle, l'apport de réponses aux demandes et le partage de contributions des membres sur les réseaux sociaux (voir aussi Travail de relations publiques ci-après).

**Série sur les réseaux sociaux :** les réseaux sociaux ne cessent de gagner en importance pour les entreprises. C'est la raison pour laquelle l'association a publié pour ses membres une série d'articles consacrés à l'utilisation des réseaux sociaux au cours de cet exercice. LinkedIn, Twitter, Facebook et Instagram ont été abordés.

**Conseil juridique :** en 2020, les membres ont continué à recourir activement au conseil juridique, régulièrement souligné comme particulièrement utile lors des visites. Il s'agissait par exemple du plombage de raccordements, des obligations de diffusion des signaux, des tarifs de droits d'auteur, de la dissolution d'une coopérative, des servitudes et de la co-utili-

sation des installations de tubes, de l'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée, des contrats de raccordement des bâtiments, de l'accord sectoriel TC 12 et de questions sur le droit des marchés.

**Étude de marché :** l'étude de marché « Digital Insights » a été effectuée avec un contenu modifié au cours de l'exercice. Elle a une fois de plus été réalisée sous la forme d'une enquête en ligne au niveau national et régional. Les résultats ont été présentés lors des colloques spécialisés régionaux de l'automne. Huit membres ont profité de la possibilité de faire réaliser l'étude dans leur zone de desserte individuelle. Sur demande, ces membres pouvaient bénéficier d'une explication personnelle des résultats lors d'une visite ou une vidéoconférence. Presque tous en ont profité. En plus de l'étude « Digital Insights », une enquête qualitative a été effectuée sur le thème « Acquisition de clients professionnels ». Les résultats ont été discutés lors d'un colloque spécialisé le 15 septembre, et mis à la disposition de tous les membres.

**Lobbying :** au niveau du travail politique, les activités importantes étaient les manifestations de session (voir ci-dessus), les rencontres semestrielles avec le conseil consultatif parlementaire et le traditionnel apéritif politique avant les vacances d'été qui a été organisé cette année en petit comité en raison du COVID-19. De plus, l'association a participé à des consultations, a informé par courrier et a eu des échanges bilatéraux avec des politiciens. Par ailleurs, SUISSDIGITAL a informé tous les membres du Conseil national et du





**Rencontres** | les rencontres personnelles ont été particulièrement appréciées en ces temps de coronavirus. Le Conseiller national Philippe Nantermod en discussion lors de la manifestation de session du 11 mars.

Conseil des États sur les positions de l'association sur les projets actuels dans quatre billets de session. Les thèmes du travail politique étaient notamment le message culture du Conseil fédéral, le renouvellement tacite des contrats de services, la révision de la loi sur la protection des données, la protection de la jeunesse dans les médias, le nouveau tarif de droits d'auteur pour la vidéo à la demande, la loi sur les jeux d'argent et l'augmentation du débit Internet pour le service universel.

**Travail de relations publiques :** dans le cadre de son travail médiatique, SUISSDIGITAL a réalisé différents articles et interviews pour des magazines spécialisés, des journaux et la radio, a répondu à de nombreuses demandes et a publié cinq communiqués de presse. En termes de contenu, le travail a porté sur la Replay-TV, le message culture 2021 - 2021, le

développement du marché suisse des télécommunications, la cybersécurité, la 5G, la crise du coronavirus, l'extension de la fibre optique et la nouvelle norme de transmission DOCSIS 4.0. Dans le domaine des réseaux sociaux, SUISSDIGITAL a amélioré sa présence sur Twitter, Facebook et LinkedIn en mettant l'accent sur LinkedIn. Cela s'est avéré payant : l'association a pu faire progresser à plus de 500 le nombre de followers sur ces canaux à la fin 2020. De plus, des publireportages ont été publiés dans les médias imprimés comme ImmoBilia, HandballWorld et IT Business ainsi que des bannières dans des annexes à des journaux comme 24 Heures, Tagesanzeiger, Bilan, PME, Finanz und Wirtschaft, Bilanz et 20 minutes. Les thèmes étaient la couverture haut débit, MySports et la cybersécurité (voir ci-dessus).

# Développements de la branche

**Anniversaire :** Antennengenossenschaft Fehraltorf (AGF) célèbre son 40e anniversaire. Sa zone de desserte compte aujourd'hui de nombreuses entreprises avec 95 % de tous les foyers raccordés. Environ 100 km de câbles ont été posés.

**Mariage de tous les superlatifs :** après l'échec de la tentative de Sunrise de reprendre son concurrent UPC, la reprise de Sunrise par Liberty Global, société mère de UPC, a abouti. La Commission de la concurrence a accepté la reprise à la fin octobre.

**Radio analogique :** Localnet AG (Berthoud et ses environs) désactive la radio câblée analogique (FM) en juin. Les clients peuvent recevoir plus de 200 stations de radio en numérique à l'aide de la Quickline-Box.

**Nouveau nom :** Fernsehgenossenschaft Walchwil change de nom pour la nouvelle appellation axée vers l'avenir « Genossenschaft Digital Walchwil ».

**Gaga avec trop de giga :** GGA Maur évoque son nouveau portefeuille de produits avec des slogans aiguisés. Concernant son offre Internet, l'entreprise de communication zurichoise renonce à l'avenir à donner les débits maximums possibles. À la place, elle promet « le meilleur Internet en tout temps et tout lieu ».

**Achats et ventes :** la consolidation de la branche des réseaux de communication s'est

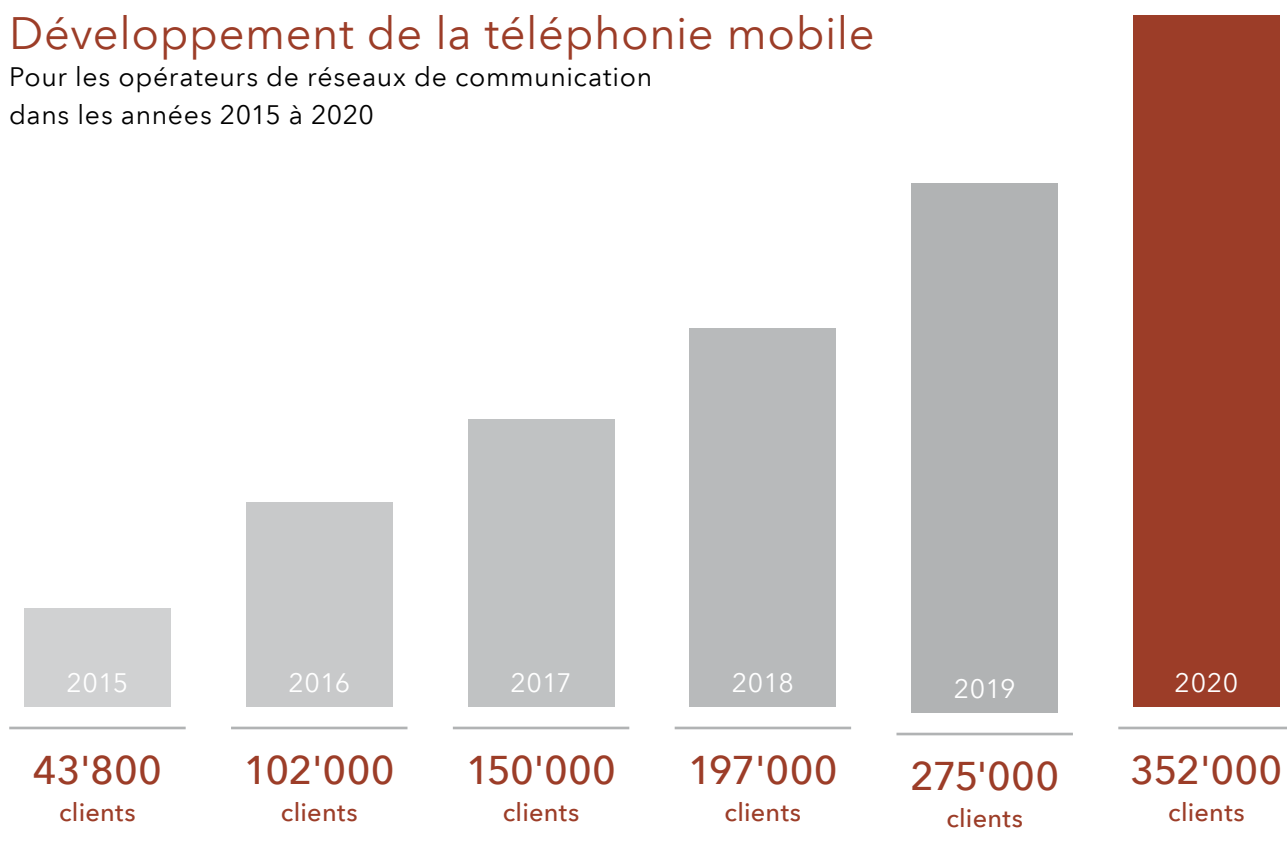
poursuivie en 2020. UPC a ainsi repris le réseau câblé de Vordemwald et Muri (AG), Sasag Kabelkommunikation AG a racheté le réseau de la commune de Neuhausen (SH), Leucom Stafag AG a repris le réseau de Genossenschaft Kabelnetz Waldkirch Bernhardzell (SG) et interGGA et ggs netz AG ont repris différents réseaux Quickline Regio Basel. En Suisse romande, l'Energie de Sion-Région SA et Sierre-Energie SA ont fusionné en une nouvelle société mixte de distribution baptisée OIKEN.

**Extension du réseau :** l'activité des opérateurs de réseaux de communication repose sur une infrastructure réseau performante. Par conséquent, la branche a investi dans l'extension de ses réseaux en fibre optique comme Sasag Kabelkommunikation AG à Reiat et Klettgau, Werke Wangen-Brüttsellen à Brüttsellen, Gemeinschaftsantenne Weissenstein à Soleure et dans ses environs, Yetnet-Genossenschaft à Rapperswil (AG), Fernsehgenossenschaft Auswil (BE), WWZ à Meggen (LU), KFN Kommunikation für Nidwalden à Nidwald, Valaiscom en Haut-Valais et Localnet AG à Berthoud et dans ses environs.

**Pionnier du FTTH :** Nicolas Antille, membre de longue date du comité de SUISSEDIGITAL jusqu'en 2019, est parti à la retraite après 30 années de bons et loyaux services pour les services industriels de Sierre et Sierre-Energie SA (Siesa). En tant que directeur de Siesa, il a participé à partir de 2006 à la construction du premier réseau FTTH de Suisse et a joué un rôle clé dans le cadre de ce projet.

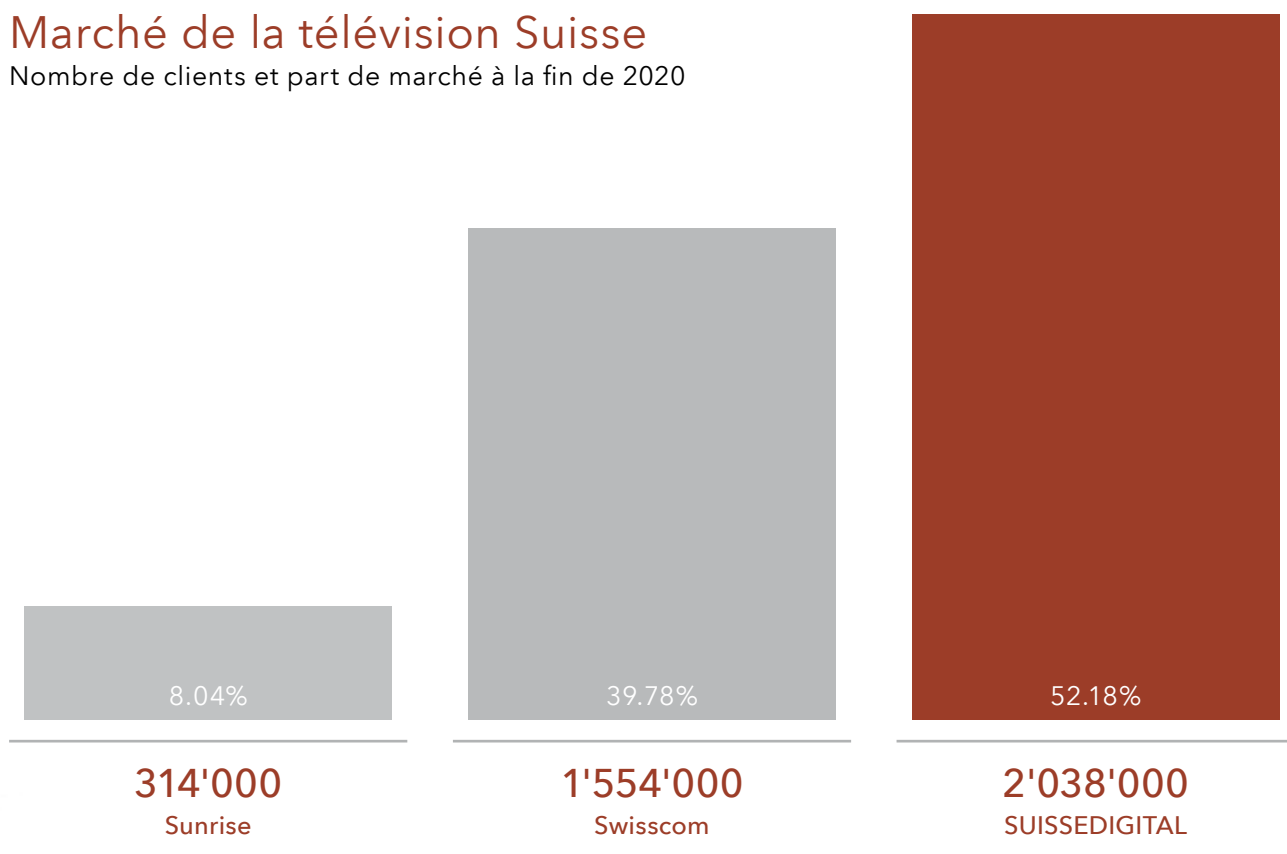
## Développement de la téléphonie mobile

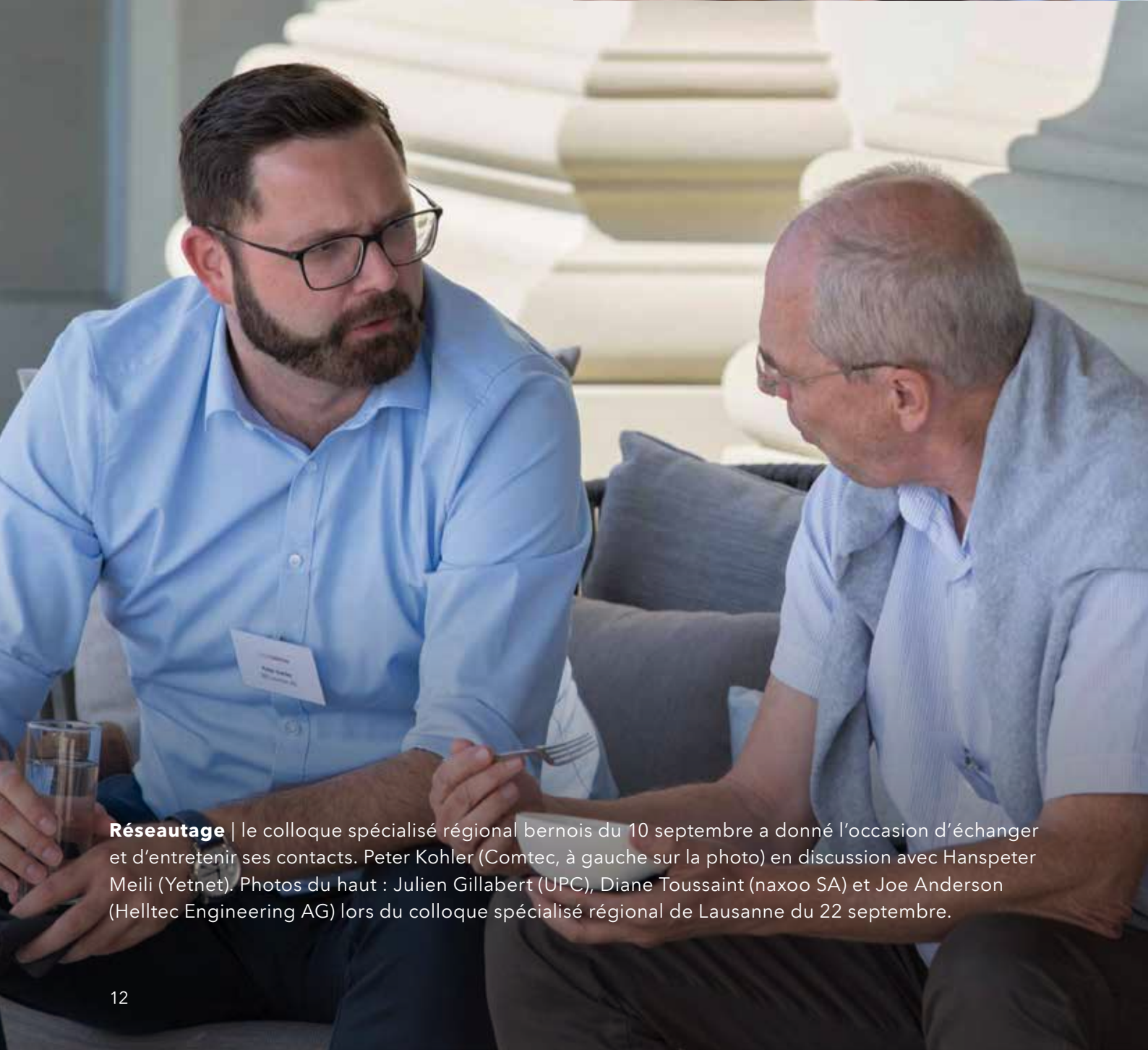
Pour les opérateurs de réseaux de communication  
dans les années 2015 à 2020



## Marché de la télévision Suisse

Nombre de clients et part de marché à la fin de 2020





**Réseautage** | le colloque spécialisé régional bernois du 10 septembre a donné l'occasion d'échanger et d'entretenir ses contacts. Peter Kohler (Comtec, à gauche sur la photo) en discussion avec Hanspeter Meili (Yetnet). Photos du haut : Julien Gillabert (UPC), Diane Toussaint (naxoo SA) et Joe Anderson (Helltec Engineering AG) lors du colloque spécialisé régional de Lausanne du 22 septembre.

**Nouvelles offres :** au cours de l'exercice, UPC a notamment lancé un nouveau portefeuille mobile simplifié répondant à tous les besoins et offrant le « Voice over LTE » garant d'une qualité vocale supérieure pour la téléphonie mobile. De plus, UPC a perfectionné son boîtier télé afin que les clientes et clients puissent regarder leurs émissions sur Apple TV, Android TV et Amazon Fire. GGA Maur a également perfectionné son offre TV : les clientes et clients peuvent désormais choisir entre la TV-Box et le streaming TV avec différentes options supplémentaires. De plus, GGA Maur a remanié son portefeuille global. Depuis le printemps 2020, St. Gallisch-Appenzellischen Kraftwerke (SAK) propose pour la première fois des offres combinant Internet, TV, téléphonie fixe et mobile. En Suisse romande, Net+ a lancé de nouvelles offres Internet mobiles pour surfer en illimité sur les tablettes et ordinateurs portables.

**Distinction :** le magazine spécialisé en télécommunication « Connect » a octroyé à Quickline la distinction de vainqueur des tests haut débit en Suisse. Dans tous les domaines examinés comme les téléchargements de données, les temps de latence des sites Internet et la qualité d'image de la Web-TV, Quickline a obtenu de très bons résultats. Une fois de plus, le membre de SUISSEDIGITAL Net+, également actif en Romandie, a été distingué : le groupe occupe la première place de la téléphonie mobile dans le classement de télécommunication de Bilanz et dans l'enquête de satisfaction de la clientèle du service comparatif bonus.ch.

**Innovation :** l'année dernière, Net+ a lancé un nouveau boîtier télé offrant la qualité d'image 4K, 220 chaînes TV, différentes possibilités de vidéo à la demande et, grâce au système d'exploitation Android, un accès à des services comme YouTube et Google Assistant. L'offre a été complétée par un accès direct à Amazon Prime Video et aux bouquets TV de Warner-Media. Avec son offre « Home Drop », UPC évite à ses clients le déplacement jusqu'au guichet postal ; les boîtiers TV et modems anciens ou défectueux peuvent être simple-

ment déposés dans la boîte à lettres où ils sont récupérés. En coopération avec UPC, une eNationalleague a été diffusée pour la première fois sur MySports et eSports.ch. Les joueurs intéressés ont pu se qualifier pour y participer lors d'un tournoi en ligne. Au cours de l'exercice, l'entreprise Quickline a attiré l'attention sur elle avec son offre Internet gratuite dans les trains des CFF.

**ello :** c'est le nouveau nom du membre de SUISSEDIGITAL Vidéo 2000 de Neuchâtel adopté en juin et accompagné d'un Corporate Design entièrement remanié. Le nouveau visuel comprend aussi le renforcement du centre de service à la clientèle de Neuchâtel et le lancement d'une offre cloud avec stockage garanti des données dans le canton de Neuchâtel. ello mise ainsi résolument sur l'ancrage local et la proximité avec les clients.

**Campagnes d'image de marque :** l'année dernière, plusieurs membres de SUISSEDIGITAL ont effectué des campagnes d'image de marque comme Renet AG (Langenthal) et WWZ (Zoug) qui ont ainsi aussi communiqué leur nouveau visuel.

**Nouveaux partenaires :** au cours de l'exercice, Quickline a gagné deux nouveaux partenaires de téléphonie mobile Glattwerk AG, de Dübendorf, et Evard Antennenbau AG dans la région de Bienne. Le groupement QuickLine compte ainsi désormais 25 partenaires.

**Utilisation des médias :** selon différentes études, les Suisses ont davantage utilisé les services de streaming l'année dernière. Près des trois quarts des utilisateurs Internet consomment désormais des offres audio et vidéo en ligne. La consommation TV a aussi progressé en 2020 ce qui est imputable aux mesures visant à lutter contre la crise du coronavirus.

**Play Suisse :** en novembre, la SSR a également lancé un service de streaming vidéo avec la plateforme Play Suisse. Il faut s'enregistrer pour profiter de ce service gratuit et sans publicité.

**Internet des objets :** selon une recherche du NZZ am Sonntag, des centaines de milliers de capteurs et de machines sont déjà mis en réseau en Suisse. Le plus souvent ce n'est pas la 5G qui est utilisée mais des réseaux radio basse fréquence appelés « Lorawan ».

**Contact avec les clients :** malgré le coronavirus, différents réseaux de communication ont lancé des actions pour entretenir le contact avec leurs clients comme EWS Energie AG (Reinach) avec une action de distribution de saucisses grillées et de Grättibänz en Quickline-Shop et Localnet AG (Berthoud) avec un concours tirant au sort 24 prix d'une valeur de plus de 200 francs.

**5G :** le lancement de la nouvelle norme de téléphonie mobile 5G continue à faire l'objet de contestations en 2020. Malgré tout, la disponibilité de la 5G a pu être notablement augmentée ce qui est aussi lié au fait que Swisscom a rendu une multitude d'antennes de téléphonie mobile compatibles 5G grâce à une mise à jour logicielle. Aucun permis de construire ne doit être obtenu pour cette variante de base de la 5G.

**MySports :** grâce à l'acquisition de nouveaux droits de diffusion, la chaîne sportive MySports peut compléter son programme avec du handball européen de haut niveau, des régates de voile de l'America's Cup et les courses automobiles Offroad neutres sur le plan climatique de la série « Extreme-E ». De plus, à l'été, MySports est devenue aussi accessible pour les clientes et clients de Swisscom. MySports a ainsi étendu sa portée à 3.3 millions de foyers d'un seul coup. À l'inverse, les abonnés de UPC ont pu accéder à partir d'octobre à l'offre complète en direct de « blue sport » (anciennement Teleclub) pro-

posant notamment des matches en direct des plus grands ligues suisses de football.

**Abonnements :** grâce à leur forte croissance en téléphonie mobile (voir ci-après), les réseaux de communication regroupés au sein de SUISSEDIGITAL ont seulement enregistré par rapport à l'année précédente une perte minime de 24'500 abonnements (-0.6 %) au total sur l'ensemble des services.

**Raccordements TV :** en raison de la forte concurrence des autres fournisseurs de streaming et TV, les réseaux de communication ont perdu l'an dernier 85'000 raccordements TV (-4 %). Avec plus de 2 millions d'abonnés, ils restent cependant de très loin les leaders de la diffusion TV.

**Internet haut débit :** par rapport à l'année précédente, le nombre d'abonnés dans le domaine de l'Internet haut débit est resté quasiment stable avec un recul minime de 2'500 abonnés (-0.2 %).

**Téléphonie fixe :** la tendance au renoncement à un raccordement de téléphonie fixe se poursuit et s'est aussi répercutée sur les chiffres des réseaux de communication qui ont perdu 14'000 abonnés de téléphonie fixe (-1.8 %) par rapport à l'année précédente.

**Téléphonie mobile :** le changement des habitudes d'utilisation a aussi joué un rôle dans la forte croissance de la téléphonie mobile de 77'000 abonnements (+28 %). Les jeunes surfent de plus en plus sur Internet sur leur téléphone portable. Plusieurs nouvelles offres groupées ont également joué un rôle en la matière.



**Partage d'expériences** | Sébastien Dufaux, membre du comité de SUISSDIGITAL et CEO de ello, s'est exprimé sur le nouveau positionnement du réseau de communication à Neuchâtel.



**Manifestation de session du 16 septembre** | André Bourqui (Teletrend AG, à gauche sur la photo) en discussion avec Pierre Kohler, Président de SUISSDIGITAL.

## Revue des médias

In Adelboden ist es im Schnitt kühler als im Mittelland. Also brauchen wir deutlich weniger Energie für die Kühlung [der Server] mit entsprechend tieferen Kosten und grösserer Nachhaltigkeit. Das Kühlen passiert übrigens nicht mit Strom, sondern mit kühler Alpenluft und Wasser.

*Markus Gempeler, Geschäftsführer Adelcom AG, im Frutigländer vom 31.12.2020*

Ce nouveau nom exprime l'envie d'entrer en contact et d'interpeller sur un ton amical. Nous souhaitons un nom qui puisse être simple à retenir et refléter notre esprit d'ouverture. Entrer en contact, écouter, conseiller, être connecté, c'est l'essence de nos activités.

*Vanesa Bao, responsable Marketing et Communication chez ello (anciennement Vidéo 2000), dans le blog xavierstuder.com du 05.06.2020*

Die Jahre des ungebremsten Wachstums scheinen zwar vorbei zu sein. Dass wir dennoch laufend neue Kunden hinzugewinnen können, zeugt von unserem attraktiven Angebot, unserem kundennahen Service und der erstklassigen Infrastruktur.

*Matthias Grossenbacher, Geschäftsführer Renet AG, im Unter-Emmentaler vom 09.06.2020*

Cette distinction récompense les efforts de tous les collaborateurs qui s'engagent quotidiennement tant pour la clientèle privée que pour les entreprises.

*Christian Maret, directeur commercial de net-plus.ch SA, dans Le Nouvelliste du 31.08.2020*

Wir sind zu 100 Prozent eigenfinanziert. Das könnte sich in der Krise noch als sinnvoll erweisen.

*Frédéric Goetschmann, CEO Quickline AG, im Bieler Tagblatt vom 25.03.2020*



Tout le monde à un prix ... Le deal de ce jour a du sens. Nous disposons de plus de 10 milliards de dollars. La Suisse est un très bon marché pour y faire travailler notre argent.

*Mike Fries, directeur de Liberty Global, dans Le Temps du 13.08.2020*

Wir haben uns vorgenommen, Marktanteile zu gewinnen bei Internet, Mobiltelefonie sowie dem interaktiven Quickline TV.

*Kurt M. Hohler, Geschäftsführer Gemeinschaftsantennen-Anlage Region Grenchen AG, in der Solothurner Zeitung vom 05.06.2020*

Pour Internet, on registre, en journée, une hausse de 50% de la demande de flux. [...] Cela ne fait jamais que 30% d'une soirée TV à forte audience ... On a donc de la marge.

*Frédéric Sudan, directeur de net+ FR, dans La Gruyère du 31.03.2020*

Die vielen Puzzleteile der Unternehmung, die ich inzwischen kennengelernt habe, wachsen nun zu einem Ganzen zusammen. [...] Wir planen Raum für Innovation und Kreativität.

*Roland Schlatter, neuer CEO der Leucom Stafag AG, in der Thurgauer Zeitung vom 27.01.2020*

J'encourage les PME à se tourner vers les câblo-opérateurs en leur demandant des offres concurrentielles.

*Simon Osterwalder, directeur de SUISSDIGITAL, dans PME MAGAZINE du 20.01.2020*

Unser wichtigstes Versprechen an den Kunden wird es stattdessen sein, dass er immer und überall passendes Internet für seine Bedürfnisse haben wird.

*Andreas Lindner, Geschäftsführer von GGA Maur, im Tages-Anzeiger vom 01.02.2020*

Des forces unies, un lobbying plus efficace, des prestations de coordination à plus vaste échelle : c'est avec conviction que nous adhérons à Suissedigital.

*Mauro Suà, directeur de Azienda Multiservizi Bellinzona, dans le blog xavierstuder.com du 09.01.2020*

Die getätigten Investitionen der letzten Jahre in die eigene Netzinfrastruktur wirken sich nun positiv aus. Der Bedarf an Kommunikation und Unterhaltungsangeboten ist durch die Krise stark angestiegen.

*Günter Seewer, CEO Valaiscom, im Walliser Bote vom 03.04.2020*

# Perspectives

**Sunrise UPC :** l'entreprise se réorganise après sa fusion et devient opérationnelle. La nouvelle présence sur le marché (nom, logo) s'accompagne aussi de nouvelles offres groupées pour le réseau fixe et mobile visant spécialement les clients de Swisscom.

**Achats en ligne :** la tendance aux achats sur Internet stimulée par la pandémie de coronavirus va continuer à se renforcer. De nouvelles formes d'interaction et de communication reposant sur des chatbots et utilisant la réalité augmentée (Augmented Reality) sont de plus en plus utilisées sur les plateformes d'achat.

**WLAN :** avec la propagation croissante du Wi-Fi 6 et la combinaison intelligente de connexions 5G et WLAN, les réseaux locaux sans fil vont encore gagner en importance, notamment dans le domaine des clients privés et du tourisme. La performance va progresser, permettant une utilisation simultanée sans dérangement d'applications Internet consommant beaucoup de données dans des foyers comprenant plusieurs personnes.

**Cybersécurité :** à l'ère de la numérisation et de l'Internet, la protection des données et des appareils et infrastructures ICT ne cesse de gagner en importance. Par conséquent, le grand public est de plus en plus sensibilisé à la question de la cybersécurité. Avec son test en ligne ([securitycheck.suissedigital.ch](https://securitycheck.suissedigital.ch)), SUISSEDIGITAL apporte une contribution importante en la matière.

**Services de streaming :** même si Netflix réussira à préserver sa position de leader de la vidéo, d'autres services de streaming vidéo comme Amazon Prime Video et Disney+ vont gagner des parts de marché. On assistera globalement à une différenciation croissante du marché. Cela vaut aussi pour le marché du streaming musical où le leader du marché Spotify subira de plus en plus la pression de concurrents comme Amazon Music, Apple Music et de nombreux autres petits fournisseurs.

**Technologies sans contact :** qu'il s'agisse de systèmes de paiement ou d'accès, les technologies sans contact favorisées par la pandémie de coronavirus sont de plus en plus acceptées (mots clés : Twint et technologie radio NFC pour les cartes de débit et de crédit) et vont poursuivre leur marche triomphale l'année prochaine.

**Discussions et manifestations en virtuel :** d'ici à ce que la pandémie de coronavirus soit éradiquée, les discussions, conférences et manifestations virtuelles vont continuer à gagner en importance. Par conséquent, l'utilisation d'offres comme Zoom, Microsoft Teams, Skype et Google Meet va progresser. Dans ce contexte, les clientes et clients auront aussi la possibilité d'essayer de nouvelles applications utilisant la réalité virtuelle.



**Manifestations** | malgré les restrictions liées à la pandémie, les manifestations de SUISSDIGITAL ont accueilli beaucoup de participants. Photo du haut : manifestation de session du 11 mars à Berne ; photo du bas : colloque spécialisé régional de Lausanne du 22 septembre.

**5G :** même si le thème de la 5G a été un peu évincé par le coronavirus, les discussions sur la prochaine génération de téléphonie mobile vont se poursuivre sous une forme atténuée. Pendant ce temps, la couverture 5G va s'améliorer en permanence. Tous les nouveaux smartphones seront compatibles 5G.

**Solutions cloud :** la tendance à obtenir des logiciels et de l'espace de stockage par Internet sur le nuage (cloud) va se poursuivre. Du fait de la sensibilisation croissante au thème de la cybersécurité (voir ci-dessus), les fournisseurs suisses disposant de serveurs domiciliés en Suisse se démarqueront des autres. Cela offre aussi de nouvelles opportunités aux membres de SUISSDIGITAL de petite taille et de taille moyenne.

**Santé et condition physique :** là encore, la pandémie de coronavirus a induit des changements de comportement ayant mené à de nouvelles offres et de nouveaux produits ou à l'utilisation accrue d'offres et de produits existants. Les mots clés dans ce domaine sont les applis de fitness, les Smartwatches et les vidéos d'entraînement (par exemple sur YouTube). Ces offres vont aussi se développer en 2021. Il est difficile de dire si elles seront toujours autant utilisées après la disparition de l'épidémie de coronavirus.

**Consolidation :** il sera de plus en plus difficile de rester compétitifs pour les opérateurs de communication de petite taille et de taille moyenne. La consolidation dans la branche des réseaux de communication va également se poursuivre en 2021.

**Protection des données :** la sensibilisation à la cybersécurité (voir ci-dessus) et à la protection des données va progresser. Les entreprises comme Facebook, Google et Twitter qui vivent principalement de l'exploitation des données des utilisateurs vont devoir adapter leurs modèles commerciaux.

**eSports :** les eSports seront aussi les grands vainqueurs de 2021 ce qui est en partie imputable aux restrictions du sport suite à la pandémie de coronavirus. Étant donné que les eSports nécessitent toujours beaucoup de débit, les membres de SUISSDIGITAL peuvent profiter de cette tendance en proposant des offres Internet spéciales eSports.

**Habitudes d'utilisation :** l'importance de la téléphonie fixe et vocale va continuer à reculer en faveur de la téléphonie mobile et des services de messagerie. Les services de messagerie gérant minutieusement les données des clients pourront progresser. La disponibilité permanente d'un Internet haut débit performant sera le moteur du développement des fournisseurs Over the Top, des plateformes d'achats en ligne, des eSports et des fournisseurs de solutions cloud.



**Apprendre de nouvelles choses** | les manifestations de SUISSEDIGITAL sont des plateformes de communication et d'apprentissage importantes. Photo en haut à gauche : la Conseillère nationale Maja Riniker lors de la manifestation de session du 16 septembre à Berne ; photo en haut à droite : Gilbert Erne (à gauche) et Leonardo Verdura (tous les deux de UPC) lors du colloque spécialisé régional de Berne du 10 septembre.

# Organisation

## Assemblée de membres

### Comité

Pierre Kohler  
*Président*

### Membres

Beat Ambühl  
*Digital Cable Group AG, Zoug*

Jürg Aschwanden  
*UPC Schweiz GmbH, Wallisellen*

Sébastien Dufaux  
*ello SA, Neuchâtel*

Dieter Gisiger  
*SEIC SA, Gland*

Frédéric Goetschmann  
*Quickline AG, Nidau*

Dr Christa Köppel  
*Gemeinde Widnau, Widnau*

Christophe Millet  
*UPC Schweiz GmbH, Wallisellen*

Thomas Reber  
*WWZ Telekom AG, Zoug*

Christian Voide  
*netplus.ch SA, Sierre*

Nadine Zollinger  
*UPC Schweiz GmbH, Wallisellen*

## Direction

Dr Simon Osterwalder  
*Directeur*

Reto Zumoberhaus  
*Directeur stratégie et contenus*

Stefan Flück  
*Directeur du service juridique*

Matthias Lüscher  
*Directeur des relations publiques*

Caroline Plachta (jusqu'au 30 avril 2020)  
*Directrice des relations publiques (Romandie)*

Peter Lanz  
*Consultant Senior (Romandie)*

Manuela Rothenbühler  
*Comptabilité*

Christine von Arx  
*Administration*

Daiana Melchionda  
*Administration*



*Impressum*

Éditeur: SUISSEDIGITAL - Association des réseaux de communication, Berne  
Textes et rédaction: Matthias Lüscher, SUISSEDIGITAL  
Traduction en français: Marie-Claire Ribaud, TTN Translation Network  
Design et graphisme: Blowfish SA, Baar et Berne  
Photos: Patrik Kummer, © by SUISSEDIGITAL  
Impression: Rickli+Wyss AG, Berne

# SUISSE**DIGITAL**

Association des réseaux de communication

Bollwerk 15 – CH-3011 Berne – T +41 31 328 27 28 – F +41 31 328 27 38 – [info@suissedigital.ch](mailto:info@suissedigital.ch) – [www.suissedigital.ch](http://www.suissedigital.ch)