



Rapport de gestion consolidé

2016

proximus

Discussion de la direction et analyse des résultats financiers

1. Remarques préalables

Chiffre d'affaires et EBITDA sous-jacents

La discussion de la direction de Proximus a essentiellement trait aux chiffres sous-jacents, c'est-à-dire après déduction des éléments occasionnels.

Afin de permettre une comparaison sur une base comparable, Proximus présente un aperçu clair des tendances opérationnelles de l'activité en isolant les éléments occasionnels, à savoir le

chiffre d'affaires et les coûts inhabituels ou non directement liés aux activités de l'entreprise Proximus, et qui ont eu un impact significatif sur l'évolution en glissement annuel du chiffre d'affaires ou de l'EBITDA du Groupe Proximus. Le chiffre d'affaires et l'EBITDA ajustés sont évoqués sous le qualificatif "sous-jacent". Vous trouverez les définitions à partir de la page 33 de ce document.

(EUR million)	Chiffre d'affaires			EBITDA		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Rapporté	6.112	6.012	5.873	1.755	1.646	1.733
Sous-Jacent	5.864	5.994	5.871	1.653	1.733	1.796
Total Eléments occasionnels	248	17	3	102	-87	-63
Eléments non-récurrents	62	0	0	34	2	-95
Autres éléments occasionnels	187	17	3	67	-90	32
Eléments non-récurrents	62	0	0	34	2	-95
Plan de départ anticipé et convention collective	0	0	0	0	0	-103
Vente de sociétés consolidées	62	0	0	27	0	0
Autre: en 2016 principalement la suppression de la clause d'anticipation favorable	0	0	0	7	2	8
Autres éléments occasionnels	187	17	3	67	-90	32
Plus-value sur réalisation de bâtiments	46	17	3	46	17	3
Vente de Telindus UK & FR	134	0	0	3	-1	0
Extourne de la provision pour taxes sur pylones 2014 & 2015	0	0	0	0	0	29
Règlement de litiges sur les tarifs mobiles	0	0	0	0	-116	0
Vente Scarlet NL / Sahara	7	0	0	0	0	0
Règlement de litige sur le réseau	0	0	0	22	10	0
Paiement compensatoire de pension relatif à l'année précédente	0	0	0	10	0	0
Mise-à-jour de la dette pour options sur actions	0	0	0	-14	0	0
Transformation et rebranding	0	0	0	-16	0	0
Autre	0	0	0	16	0	0

Changements apportés au reporting par segment

Afin d'améliorer la pertinence des chiffres rapportés, Proximus a appliqué les changements décrits ci-dessous, avec les ajustements fournis pour 2014 et 2015 :

Les marchés domestiques sont composés de trois segments clients : Consumer, Entreprise et Wholesale pour lesquels le chiffre d'affaires et la marge directe sont rapportés.

Les "résultats de segment" (contribution à l'EBITDA du Groupe) ne sont plus rapportés. En effet, ces chiffres n'étaient pas pertinents, aucune allocation complète des coûts n'étant appliquée.

Les dépenses (après la marge directe) sont divisées en dépenses liées à la force de travail et dépenses non liées à la force de travail et sont rapportées au niveau du Groupe, Marchés domestiques et BICS, d'une manière plus pertinente, à savoir :

- Dépenses liées à la force de travail : dépenses liées au personnel propre (ex-coûts HR) et au personnel externe (partie des ex-coûts non HR) pour Proximus SA. Dans le cas des filiales, seuls les coûts HR internes sont rapportés sous la rubrique des dépenses liées à la force de travail.
- Dépenses non liées à la force de travail : toutes les autres dépenses (partie des ex-coûts non HR)

Arrondi

En règle générale, tous les chiffres sont arrondis. Les différences sont calculées par rapport aux données

source avant l'arrondi. Il est par conséquent possible que certaines différences ne s'additionnent pas.

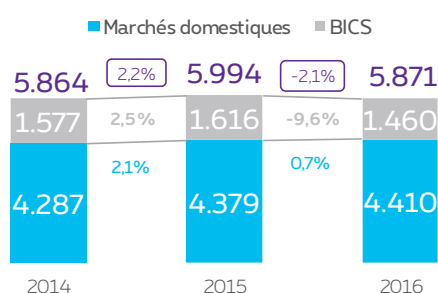


- En 2016, le chiffre d'affaires Domestique de Proximus a augmenté de 0,7 % et l'EBITDA du Groupe a progressé de 3,6 % sur une base sous-jacente, malgré la pression réglementaire.
- L'EBITDA Domestique a augmenté de 4,7 %, grâce à une contribution positive de la marge directe et en particulier à une solide réduction des dépenses.
- Belle progression du chiffre d'affaires pour les services fixes, qui a amplement compensé la pression sur le chiffre d'affaires des services mobiles provoquée par la baisse des tarifs de roaming.
- Dans un contexte où les données se substituent progressivement à la voix, l'EBITDA de BICS a enregistré un recul de 7,2 % par rapport à une base comparable élevée.
- Solide cash-flow libre de 559 millions EUR.

2. Groupe Proximus

Chiffre d'affaires sous-jacent

Chiffre d'affaires –
aperçu sur 3 ans (sous-jacent, en M EUR)

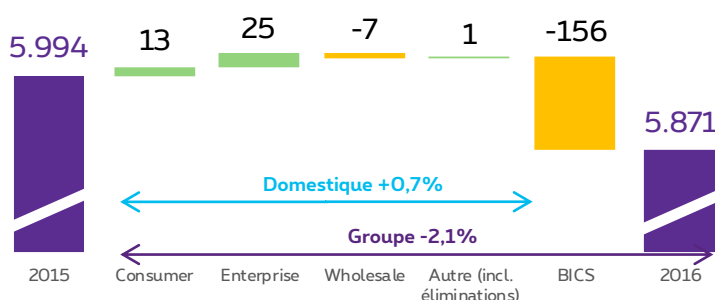


Pour l'année complète 2016, le chiffre d'affaires Domestique de Proximus était de **4.410 millions EUR, soit 0,7 % de mieux qu'en 2015**. La croissance du chiffre d'affaires a été stimulée par les segments Consumer et Entreprise de Proximus.

BICS a généré en 2016 un chiffre d'affaires total de 1.460 millions EUR, soit 9,6 % de moins que son chiffre d'affaires record de 2015. Ce fléchissement s'explique par une volatilité élevée persistante de l'activité voix et par un mix de destinations moins favorable. Le chiffre d'affaires non-voix, en revanche, a poursuivi sa solide croissance.

Le Groupe Proximus a terminé l'année 2016 avec un chiffre d'affaires sous-jacent total de 5.871 millions EUR, soit 2,1 % de moins que l'année précédente. La baisse du chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe résulte d'une baisse du chiffre d'affaires de BICS, la Business Unit International Carrier de Proximus. Cette baisse a été partiellement compensée par l'activité Domestique de Proximus, dont la croissance s'est poursuivie en 2016.

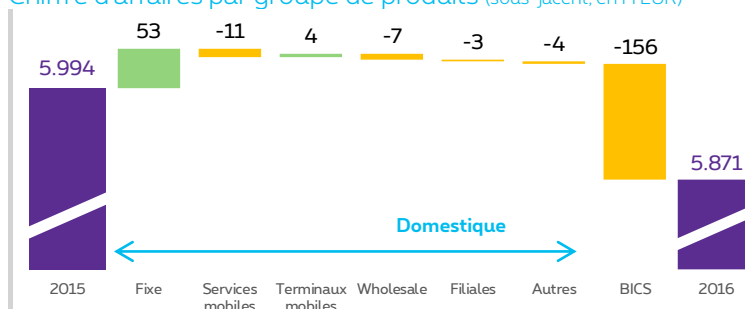
Chiffre d'affaires –
évolution par segment (sous-jacent, en M EUR)



Chiffre d'affaires sous-jacent Domestique +0.7%

Le chiffre d'affaires pour le **segment Consumer** était de 2.905 millions EUR, soit une hausse de 0,4 %. Cette progression résulte du solide chiffre d'affaires réalisé pour l'internet fixe et la TV, grâce à l'augmentation de la base clients. Proximus récolte les fruits des nombreux efforts qu'elle consacre au niveau de l'orientation client et de sa stratégie de convergence. Le succès de son offre multi-play a permis à Proximus d'améliorer son mix de clients, de les fidéliser davantage et d'en accroître la valeur. Proximus enregistre ainsi une belle progression de son chiffre d'affaires pour les services fixes, malgré l'érosion continue du chiffre d'affaires pour la voix fixe. En 2016, le chiffre d'affaires pour les services mobiles a été mis sous pression. Conformément à la réglementation européenne, les tarifs de roaming dans l'UE ont subi une baisse à partir du 30 avril 2016, baisse qui se reflète de manière visible depuis lors dans l'évolution du chiffre d'affaires pour les services mobiles.

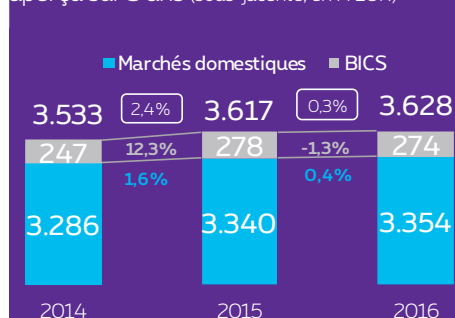
Chiffre d'affaires par groupe de produits (sous-jacent, en M EUR)



Le **segment Enterprise** de Proximus a enregistré une hausse de 1,9 % de son chiffre d'affaires sous-jacent en 2016 pour atteindre 1.360 millions EUR. Cette progression résulte essentiellement d'une solide hausse du chiffre d'affaires de l'ICT et de Be-Mobile S.A.¹, société créée à la mi-mars 2016 et spécialisée dans la mobilité intelligente. Cette croissance a largement compensé l'érosion continue du chiffre d'affaires pour la voix fixe. Le chiffre d'affaires pour les services mobiles est resté relativement stable par rapport à 2015, malgré une forte exposition en matière de roaming.

Les tendances favorables qui précèdent au niveau du chiffre d'affaires Domestique de Proximus ont été partiellement neutralisées par une baisse du chiffre d'affaires **Wholesale**, due pour l'essentiel à la baisse réglementée des tarifs de terminaison fixe et à l'arrêt du flux de chiffre d'affaires en provenance de Snow, dont les clients ont entièrement migré depuis la mi-2015. Beaucoup de ces derniers ont été repris par Scarlet.

Marge directe – aperçu sur 3 ans (sous-jacente, en M EUR)



La marge directe sous-jacente du Groupe Proximus en 2016 a atteint 3.628 millions EUR.

Il s'agit d'une hausse de 0,3 % par rapport à l'année précédente, la hausse de la marge directe Domestique étant en partie neutralisée par la baisse de la marge directe de BICS.

La marge directe Domestique a augmenté de 0,4 % pour atteindre 3.354 millions EUR, grâce à une évolution favorable à la fois pour le segment Consumer et le segment Enterprise.

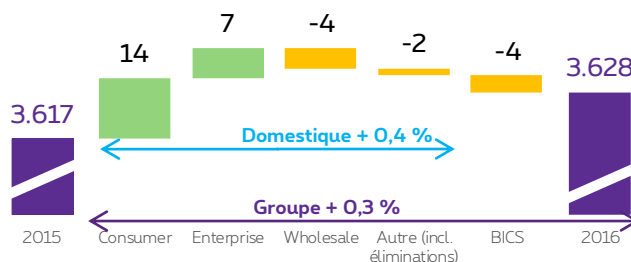
BICS enregistre une marge directe de 274 millions EUR, soit 1,3 % de moins qu'en 2015, année durant laquelle elle avait bénéficié d'une marge unitaire voix plus élevée, dans des conditions favorables, bien que volatiles, sur le marché voix.

¹ Be-Mobile, actif dans le domaine Smart Mobility, est la combinaison des entités de Be-Mobile NV (précédemment Mobile-For NV), Be-Mobile Tech NV, et Flow NV. Etant actionnaire majoritaire, Proximus consolide le chiffre d'affaire de toutes ces entités. Le chiffre d'affaires est rapporté sous «Autres produits».

Marge directe du Groupe

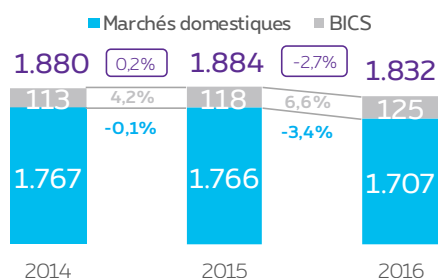
+0,3%

Marge directe - évolution par segment (sous-jacente, en M EUR)



Dépenses d'exploitation

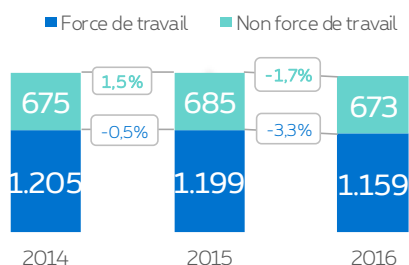
Dépenses d'exploitation - aperçu sur 3 ans (sous-jacentes, en M EUR)



Grâce à sa stratégie Fit for Growth, et plus spécifiquement à ses efforts permanents pour améliorer l'efficacité et la productivité, Proximus est parvenue, en 2016, à ramener ses dépenses à 1.832 millions EUR, soit 2,7 % ou 52 millions EUR de mieux qu'en 2015. Avec des dépenses Domestiques en baisse de 3,4 % (59 millions EUR) en 2016, Proximus est sur la bonne voie concernant son plan de réduction des coûts qu'elle avait annoncé, qui visait une diminution nette de 150 millions EUR pour 2019. Cette progression résulte d'une amélioration générale en termes d'efficacité et de productivité. Les principaux leviers de cette baisse des coûts résident dans l'optimisation des canaux de vente physiques de Proximus (intégration de The Phone House) et de la simplification du réseau. Les volumes dans les Customer Contact Centers ont diminué grâce à l'amélioration des interactions client (first time-right), à de meilleures solutions digitales qui encouragent le self-care et à la digitalisation continue de la facturation et des commandes.

En ce qui concerne BICS, les dépenses d'exploitation ont augmenté de 6,6 % en 2016 par rapport à l'année précédente, soit 8 millions EUR de plus. Cette hausse résulte principalement d'investissements réalisés dans de nouvelles régions et de futurs domaines de croissance.

Scission des dépenses d'exploitation (en M EUR)

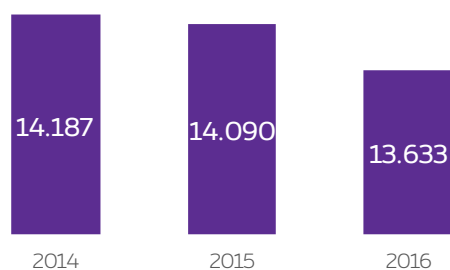


Dépenses Domestiques

-3,4%

Les dépenses liées à la force de travail chez Proximus se sont élevées à 1.159 millions EUR, soit 3,3 % de moins en glissement annuel, grâce à une baisse des effectifs internes dans le cadre d'un plan de départ volontaire préalable à la pension. L'effet favorable de cette diminution sur les coûts de Proximus a toutefois été partiellement neutralisé par l'impact de la hausse salariale liée à l'inflation en juillet 2016.

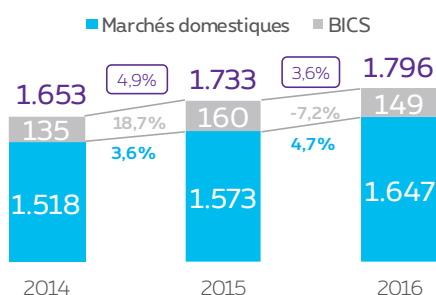
Évolution des effectifs (en ETP)



Fin 2016, Proximus employait au total 13.633 ETP, soit 457 ETP de moins que l'année précédente. Cette évolution résulte essentiellement de la combinaison de deux éléments : le départ de membres du personnel de l'entreprise dans le cadre du plan de départ anticipé volontaire préalable à la pension ou à l'âge normal de la pension d'une part, et le renforcement des ressources humaines par voie de recrutement de profils critiques spécifiques, notamment dans de nouveaux domaines d'activité d'autre part.

EBITDA

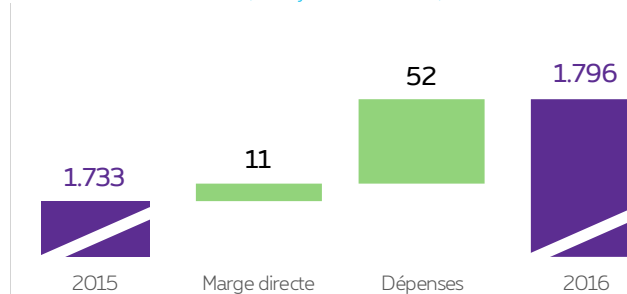
EBITDA –
aperçu sur 3 ans (sous-jacent, M EUR)



Le Groupe Proximus a enregistré en 2016 un EBITDA sous-jacent de 1.796 millions EUR, soit une hausse de 3,6 % par rapport à 2015. Les activités Domestiques de Proximus ont généré une hausse de 4,7 % de l'EBITDA, pour un total de 1.647 millions EUR. En 2016, BICS a réalisé un résultat de segment de 149 millions EUR, soit 7,2 % de moins que son record de 2015, année durant laquelle BICS a bénéficié d'une conjoncture favorable, bien que volatile.

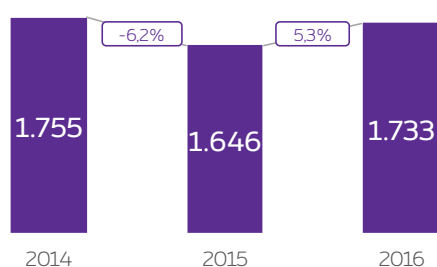
EBITDA
sous-jacent du Groupe
+3,6%

EBITDA - évolution (sous-jacent, en M EUR)



EBITDA rapporté (y compris éléments occasionnels)

EBITDA rapporté –
aperçu sur 3 ans (M EUR)
y compris les éléments occasionnels

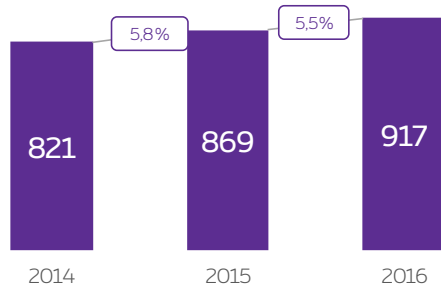


En 2016, le groupe Proximus Group a enregistré **-63 millions EUR net d'EBITDA en éléments occasionnels**.

En incluant ces éléments occasionnels, l'**EBITDA rapporté** du Groupe Proximus s'est élevé à **1.733 millions EUR**, une hausse de 5,3% en comparaison avec les 1.646 millions EUR de l'année précédente. Voir section 1 pour plus d'information sur les éléments occasionnels.

Amortissements

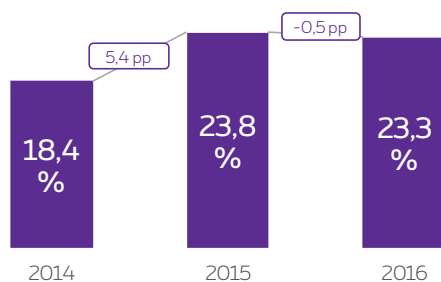
Amortissements –
aperçu sur 3 ans (MEUR)



En 2016, les **amortissements** se sont élevés à **917 millions EUR**. L'augmentation par rapport aux 869 millions EUR de 2015 est principalement due à une plus grande base des actifs à amortir.

Charge d'impôts

Taux d'imposition réel –
aperçu sur 3 ans

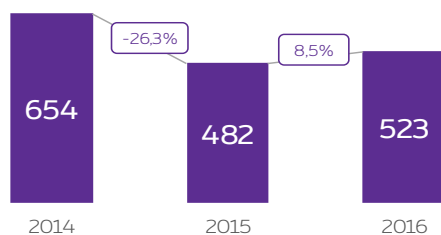


Les charges d'impôts pour l'ensemble de l'année 2016 ont atteint 167 millions EUR. Ce résultat représente un taux d'imposition réel de 23,3 %, un pourcentage relativement stable par rapport aux 23,8 % de 2015.

Le taux d'imposition réel en 2016 résulte de l'application de la législation fiscale belge et a été inférieur aux 33,99 % de taux d'imposition pour les sociétés du fait de certaines déductions fiscales et de transactions exceptionnelles.

Bénéfice net

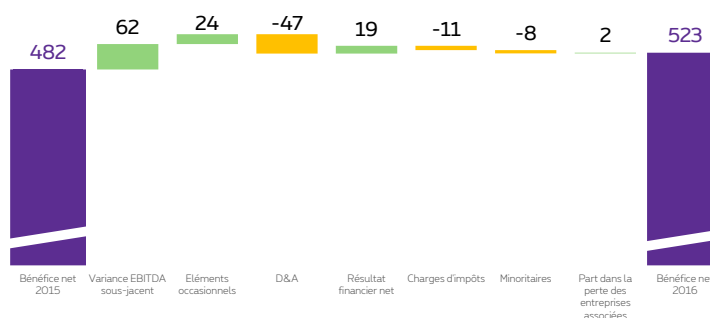
Bénéfice net (part du Groupe) –
aperçu sur 3 ans (en MEUR)



Proximus a enregistré un **bénéfice net (part du Groupe) de 523 millions EUR pour 2016**. La hausse en glissement annuel de 41 millions EUR (+8,5 %) résulte principalement de l'augmentation de l'EBITDA du Groupe et de la baisse des coûts financiers, partiellement neutralisées par une hausse des amortissements ainsi que des charges d'impôts.

+8,5%
Bénéfice net

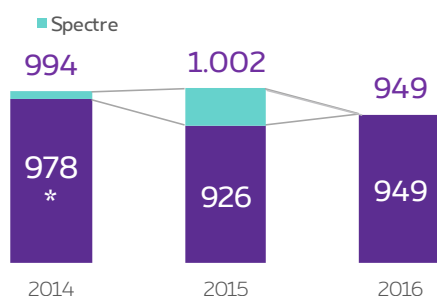
Évolution du bénéfice net (en M EUR)



CAPEX

CAPEX –
aperçu sur 3 ans (en M EUR)

En 2016, Proximus a investi un montant total de 949 millions EUR, en parfaite conformité avec les prévisions de CAPEX communiquées pour 2016. Un montant à comparer à un CAPEX total de 1.002 millions EUR pour 2015, qui incluait 75 millions EUR de CAPEX liés au renouvellement du spectre.



* Incluant les droits de diffusion des matchs de la Jupiler Pro League acquis pour une période de 3 ans.

949 M EUR
investis pour améliorer
l'expérience globale client

En 2016, Proximus a investi notamment dans ses réseaux fixe et mobile afin d'améliorer la couverture et les débits, dans ses systèmes IT ainsi que dans ses efforts continus de simplification et de transformation, qui ont tous contribué à la baisse des coûts. En 2016, Proximus a par ailleurs entamé avec succès le déploiement de Fiber-to-the-Business. Elle a également réalisé des projets de fibre optique Greenfield pour les nouvelles constructions et a lancé un projet Brownfield à Bruxelles.

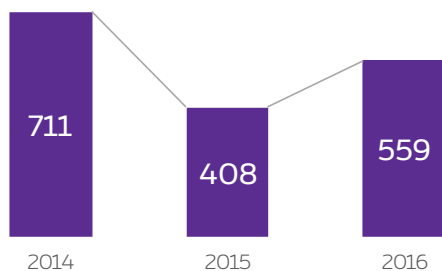
Cash-flow libre

Le **cash-flow libre de Proximus pour l'année 2016 s'est élevé à 559 millions EUR**, grâce à l'initiative transversale de gestion des liquidités lancée à la mi-2015 dans le but d'optimiser la génération de cash-flow. Le cash-flow libre de 2016 a augmenté de 151 millions EUR par rapport aux

408 millions EUR rapportés pour 2015. En excluant l'impact net des principaux mouvements de trésorerie exceptionnels⁽¹⁾, ⁽²⁾le cash-flow libre a augmenté de 105 millions d'EUR par rapport à l'année précédente, soit 23% sur une base comparable.

⁽¹⁾ Impact net de: conventions de règlement importantes, dépenses de trésorerie concernant les filiales, cessions d'immeubles et autres immobilisations corporelles

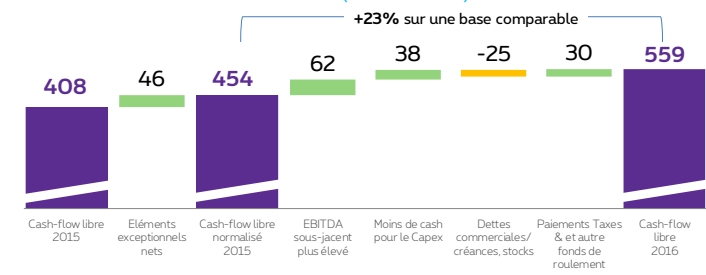
Cash-flow libre - aperçu sur 3 ans (en M EUR)



Cette hausse est principalement attribuable à la croissance de l'EBITDA sous-jacent et à moins de trésorerie dépensée pour le Capex. Par contre, les stocks étaient en augmentation par rapport à un niveau très bas en 2015.

559 M EUR
Cash-flow libre

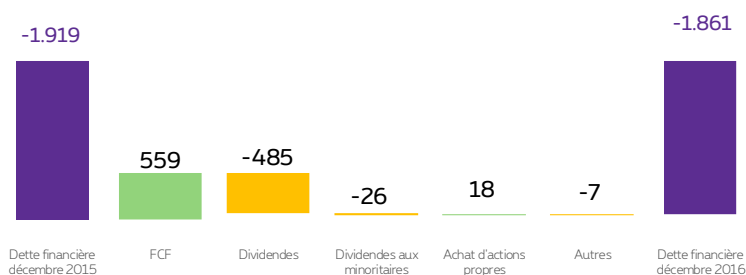
Cash-flow libre - évolution (en M EUR)



Position financière nette

Proximus a conservé une position financière solide, avec une dette financière de 1.861 millions EUR fin 2016. Le ratio dette financière/EBITDA est resté à environ 1X. La dette financière a diminué par rapport à l'année précédente, avec un solide niveau de cash-flow libre en 2016 couvrant amplement l'engagement de payer un dividende.

Dette financière - évolution (en M EUR)



- Le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires total de 2.905 millions EUR, en hausse de 0,4 %
- Croissance du chiffre d'affaires pour internet et la TV, avec une base clients élargie et une évolution saine des tendances au niveau de l'ARPU
- Base clients en hausse pour le Mobile Postpaid, mais ARPU touché par la réglementation européenne sur le roaming
- Hausse de pénétration des foyers triple play et quadruple play
- Augmentation de la marge directe de 0,6 % à 2.214 millions EUR

REMARQUE :

Conformément à la stratégie de Proximus, la plupart des produits sont vendus en Packs multi-play, une tendance qui s'est renforcée avec le lancement, mi-octobre 2016, des offres convergentes Tuttimus et Bizz All-in. Les Packs sont des offres commerciales regroupant plusieurs produits. Le chiffre d'affaires est alloué aux différents produits tels que la TV, internet, la voix fixe et le mobile, en fonction de leur juste valeur relative, à savoir le montant pour lequel ils pourraient être vendus séparément et proportionnellement au chiffre d'affaire généré par le Pack. L'allocation du chiffre d'affaires par produit, tel que rapporté ci-dessous, peut donc être impacté par les changements dans la composition des offre multi-Play.

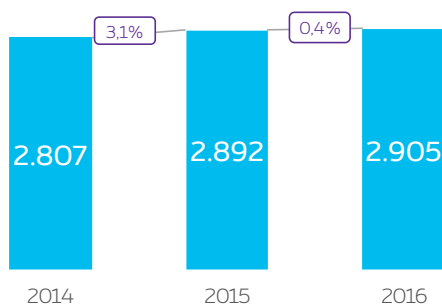
Les ARPU résultants par produit tels que rapportés dans le présent document pour la TV, internet, la voix fixe et le mobile, ainsi que les différences par rapport aux périodes précédentes sont donc en partie la conséquence purement mathématique de l'application de cette méthode comptable à un changement dans la composition des Packs.

3. Segment Consumer

Chiffre d'affaires

Pour 2016, le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires sous-jacent total de 2.905 millions EUR, soit une hausse de 0,4 % par rapport à 2015.

Chiffre d'affaires - aperçu sur 3 ans (sous-jacent, en MEUR)



Cette évolution favorable est largement due à la solide progression de l'internet fixe et la TV, qui a amplement compensé l'érosion du chiffre d'affaires pour la voix fixe. En 2016, le chiffre d'affaires pour les services mobiles a été mis sous pression. La baisse des tarifs de roaming dans l'UE est entrée en vigueur le 30 avril 2016, conformément à la réglementation européenne, avec un impact visible sur la tendance de chiffre d'affaires pour les services mobiles. Le chiffre d'affaires pour les services Postpaid a continué à augmenter en glissement annuel grâce à la hausse de la base clients. Néanmoins, cette augmentation n'a plus été suffisante pour compenser entièrement la baisse du chiffre d'affaires pour le Prepaid. En conséquence,

le chiffre d'affaires total de Consumer pour les services mobiles a diminué de 1,0 % par rapport à 2015.

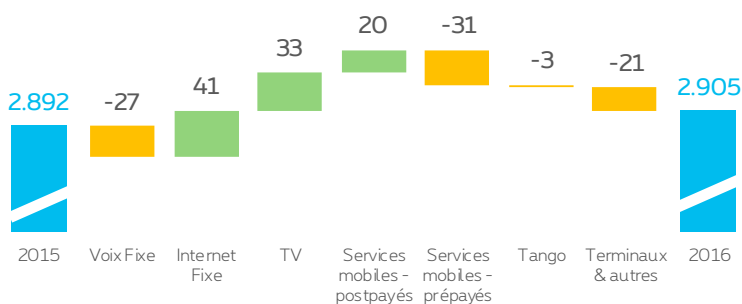
Le chiffre d'affaires du segment Consumer a été largement influencé par le succès de la stratégie de convergence de Proximus, qui a permis de proposer des services supplémentaires aux clients. Cette stratégie a encore été renforcée par le lancement, à la mi-octobre, de la nouvelle offre de Proximus, Tuttimus et Bizz All-in, qui accélère le succès du quadruple play. Proximus a clôturé l'année avec 601.000 foyers et petites entreprises quadruple play, soit une hausse de 9,9 % par rapport à l'année précédente. Les foyers et petites entreprises

quadruple play affichant en général un ARPH plus élevé et un taux d'attrition globale nettement moins élevé, la base clients de Consumer a progressé en termes de valeur et de fidélisation en 2016.

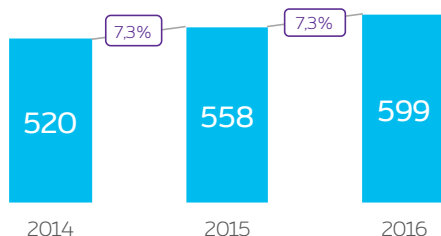
Pour l'année complète 2016, le **chiffre d'affaires de Tango**, la filiale luxembourgeoise de Proximus, **s'est élevé à 127 millions EUR, soit 1,9 % de moins que l'année précédente**. Cette évolution résulte principalement d'un marché très compétitif, de la baisse du chiffre d'affaires Prepaid et de l'impact négatif de la réglementation en matière de roaming, partiellement compensés par le bénéfice tiré de la hausse de la base clients Postpaid.

+0,4%
Chiffre d'affaires Consumer
en glissement annuel

Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits
 (sous-jacent, en M EUR)



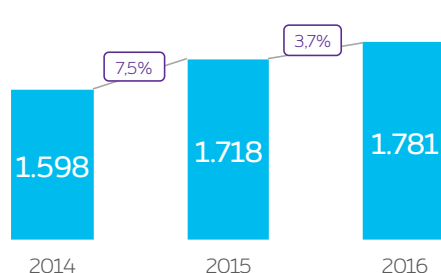
Chiffre d'affaires pour l'internet fixe
 (en M EUR)



En 2016, le chiffre d'affaires pour l'internet fixe a augmenté de 7,3 % en glissement annuel pour atteindre 599 millions EUR.

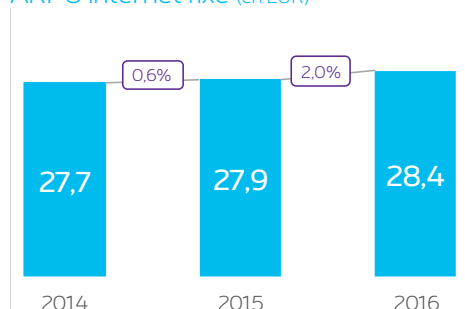
+64.000
Clients internet fixe supplémentaires,
Augmentation du chiffre d'affaires de 7,3 %

Clients internet fixe (en milliers)



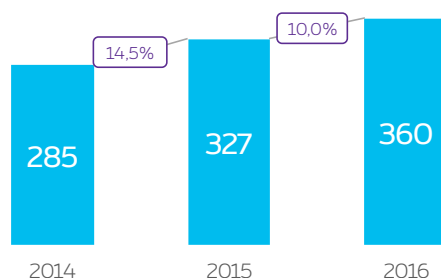
Ce résultat s'explique par une augmentation de la base clients, en progression de 64.000 unités (+3,7 %) sur une période d'un an. Le nombre total de clients s'élève à 1.781.000.

ARPU internet fixe (en EUR)



Outre cette hausse de la base clients, l'évolution positive du chiffre d'affaires résulte également de l'augmentation du chiffre d'affaires par client, avec un ARPU en hausse de 2,0 % à 28,4 EUR en 2016, en ce compris l'effet positif des ajustements tarifaires.

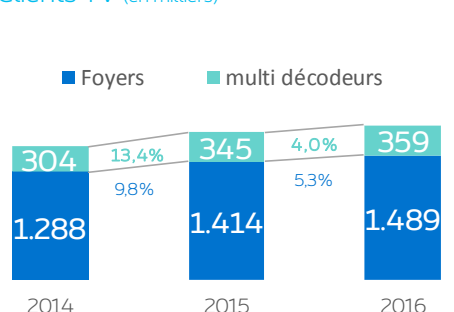
Chiffre d'affaires TV (en M EUR)



En 2016, Proximus a de nouveau enregistré une croissance de son **chiffre d'affaires pour la TV, en hausse de 10,0 % par rapport à 2015**, pour atteindre un **total de 360 millions EUR**. Cette augmentation provient d'une hausse continue de la base clients TV, tant pour la marque Proximus que Scarlet.

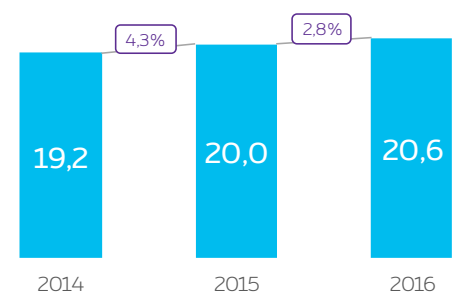
+75.000
Foyers TV

Clients TV (en milliers)



En 2016, Proximus a accueilli 75.000 foyers supplémentaires sur sa plateforme TV. Le nombre total de foyers TV s'élève ainsi à 1.489.000, soit une croissance annuelle de 5,3 %. Si l'on inclut également les 359.000 deuxièmes/troisièmes décodeurs TV, le total de décodeurs TV raccordés s'est élevé à 1.848.000.

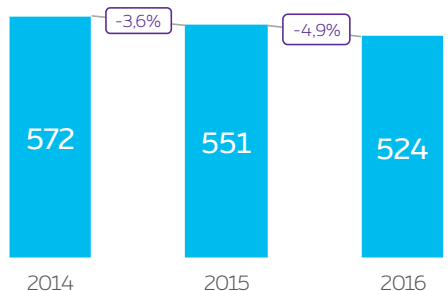
ARPU TV (en EUR)



Outre une base clients en hausse, le chiffre d'affaires TV a également été positivement influencé par l'enrichissement de l'offre TV proposée aux clients.

L'ARPU TV pour 2016 s'élève à 20,6 EUR, soit 2,8 % de plus qu'en 2015.

Chiffre d'affaires voix fixe (en M EUR)



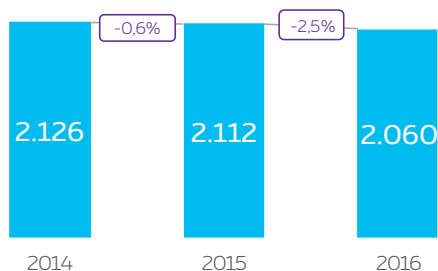
En 2016, le segment Consumer a généré 524 millions EUR pour la voix fixe, soit un recul de 4,9 % par rapport à 2015.

Voix fixe

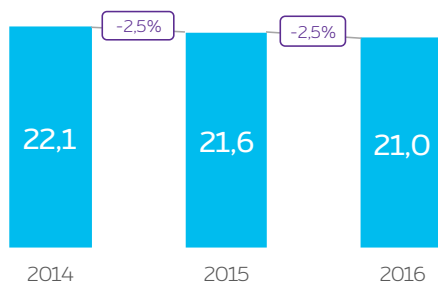
marquée par l'érosion continue du parc de lignes fixes

L'érosion de la base de lignes fixes s'est poursuivie en 2016, avec une perte de 52.000 lignes, malgré le soutien des Packs multi-play avec voix. On relève, en particulier, l'impact positif significatif de l'offre Tuttimus depuis son lancement en octobre 2016, qui a engendré une hausse nette du nombre de lignes fixes au quatrième trimestre 2016. Pour la voix fixe, le segment Consumer a terminé l'année 2016 avec un parc de 2.060.000 lignes, soit un recul de 2,5 % par rapport à l'année précédente

Clients voix fixe (en milliers)



ARPU ligne fixe (en EUR)

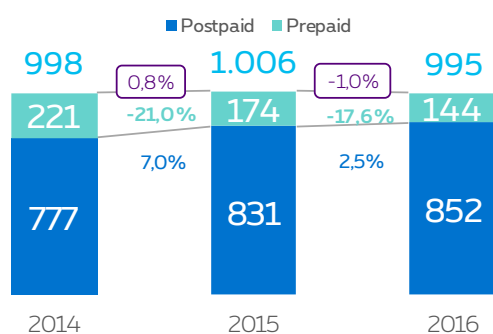


Toutefois, le succès des Packs multi-play à des conditions tarifaires favorables a eu un impact sur l'ARPU de la voix fixe "standalone", compensé pour une part seulement par les ajustements tarifaires à la hausse³.

En 2016, l'ARPU tiré du trafic vocal fixe a atteint 21,0 EUR, soit une baisse de 2,5 % par rapport à 2015.

³ Ajustements tarifaires au 1er janvier et au 1er juillet 2016

Chiffre d'affaires pour les services mobiles (en M EUR)

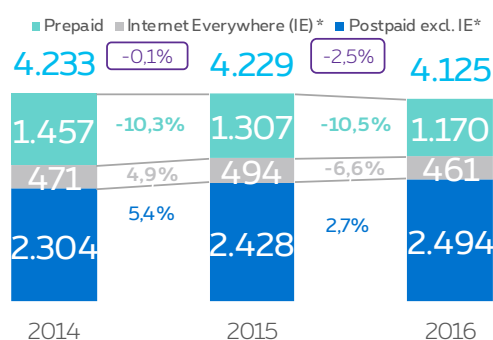


Pour l'ensemble de l'année 2016, Consumer a réalisé un chiffre d'affaires de 995 millions EUR pour les services mobiles, soit 1,0 % de moins qu'en 2015. Les services mobiles Consumer sont sous pression depuis l'adoption, fin avril 2016, de la réglementation européenne sur le roaming, qui réduit fortement les tarifs européens de roaming. De plus, un mix de destinations de voyage moins favorable, privilégiant davantage les destinations européennes, a créé une pression supplémentaire sur le chiffre d'affaires pour le roaming.

+ 66.000 Cartes Mobile Postpaid

(excepté cartes Internet Everywhere et M2M)

Clients mobiles (en milliers)



* y compris un nombre limité de cartes M2M

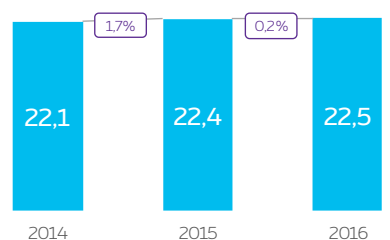
Malgré ces conditions difficiles, le chiffre d'affaires Postpaid a progressé de 2,5 %, grâce à l'ajout de 66.000 cartes Mobile Postpaid, abstraction faite des cartes M2M et Internet Everywhere gratuites. En conséquence, Consumer a clôturé l'année 2016 avec une base totale de 2.494.000 clients Postpaid, soit 2,7 % de plus que l'année précédente. Si l'on inclut les cartes M2M et Internet Everywhere gratuites, la base Postpaid totalise 2.955.000 clients, soit une hausse de 1,1 %.

L'influence positive de la hausse de la consommation de données sur l'ARPU a été neutralisée par la baisse des tarifs de roaming.

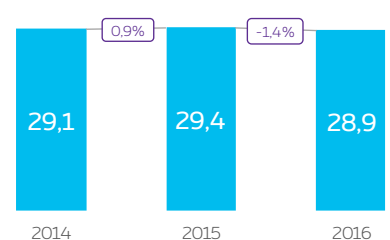
Malgré l'influence positive provenant de la hausse de la pénétration des smartphones, l'augmentation de la consommation de données mobiles et une amélioration de l'échelonnage des clients par rapport à l'année précédente, l'ARPU Postpaid a atteint 28,9 EUR, soit 1,4 % de moins que l'année précédente. Ce résultat est entièrement imputable à l'impact de la réglementation sur le roaming.

Le chiffre d'affaires Mobile Prepaid a diminué de 17,6 % par rapport à l'année précédente. Dans un marché Prepaid déjà baissier, la législation relative à l'identification des cartes Prepaid, publiée au Moniteur belge le 7 décembre 2016, a encore intensifié l'érosion des cartes Prepaid, en recul de 137.000 unités en 2016. Fin 2016, Consumer comptait 1.170.000 cartes Prepaid, soit 10,5 % de moins que l'année précédente, avec un ARPU de 9,7 EUR.

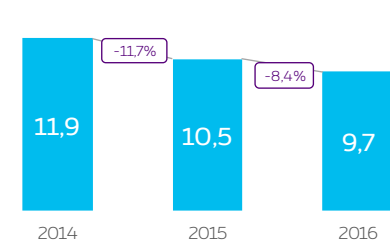
ARPU mobile mixte (en EUR)



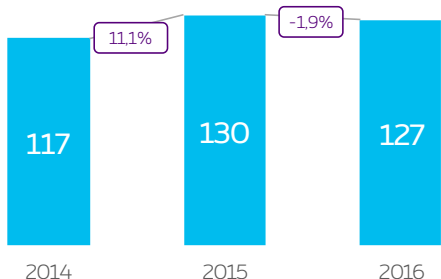
ARPU Mobile Postpaid (en EUR)



ARPU Mobile Prepaid (en EUR)

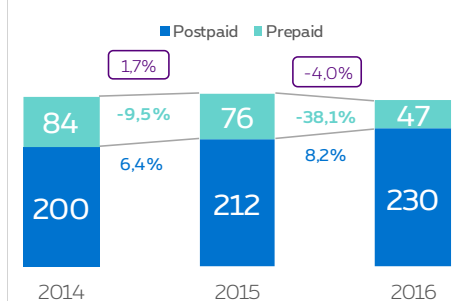


Chiffre d'affaires de Tango (en M EUR)



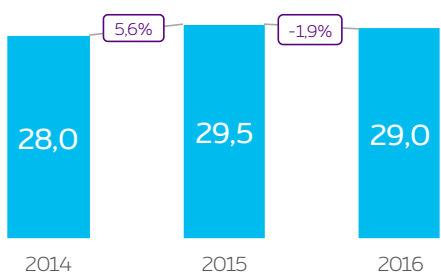
Dans un marché compétitif, Tango, l'opérateur télécom luxembourgeois filiale de Proximus, a généré un chiffre d'affaires de 127 millions EUR pour l'ensemble de l'année 2016, soit 1,9 % de moins qu'en 2015. Cette baisse est principalement due à une diminution des revenus prépayés et à l'impact négatif de la réglementation européenne en matière de roaming, partiellement compensé par la hausse de la base clients Postpaid de 17.000 unités. Cette solide croissance Postpaid fait suite au lancement de nouvelles offres. La TV, internet et la voix fixe y ont eux aussi contribué.

Clients mobiles de Tango (en milliers)



Tango
+17.000
Clients Postpaid

ARPU mixte mobile (en EUR)

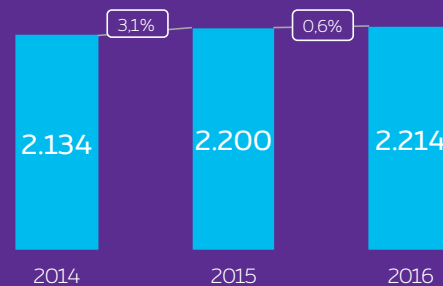


Marge directe Consumer

+0,6%
Marge directe

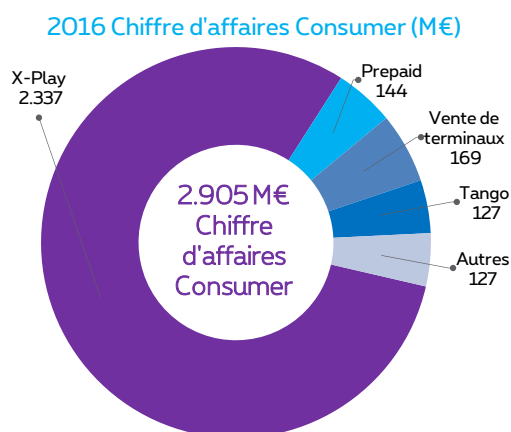
Pour l'ensemble de l'année 2016, la **marge directe Consumer s'élève à 2.214 millions EUR, soit 0,6 %** de plus que l'année précédente, grâce à la hausse de la marge directe tirée de l'internet, la TV et - dans une moindre mesure - des services mobiles. Ce résultat est partiellement neutralisé par une baisse, en glissement annuel, de la marge tirée des appareils mobiles.

Marge directe - aperçu sur 3 ans
(sous-jacente, en M EUR)



Succès de la stratégie multi-play.

Les progrès réalisés dans le cadre de la stratégie de convergence et de valeur à long terme de Proximus sont mesurés par le biais d'un reporting basé sur les foyers. À la différence du reporting classique par groupe de produits, le reporting "foyers et petites entreprises X-Play" porte sur des critères de mesure financiers et d'exploitation en termes de foyers et petites entreprises enregistrés chez Proximus et sur le nombre de "plays" et de "Revenue Generating Units" (RGU) offertes. Le reporting X-Play inclut également Scarlet depuis 2016. Les chiffres de 2015 ont été ajustés en conséquence.



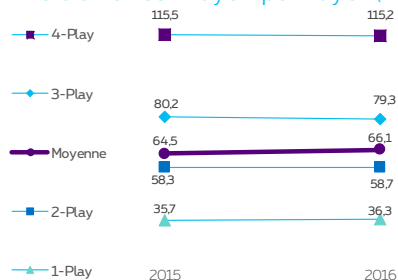
46,3%
Foyers/petites entreprises triple play ou quadruple play

En 2016, le segment Consumer a généré un chiffre d'affaires sous-jacent de 2.905 millions EUR, dont 2.337 millions EUR en X-Play, en hausse de 2,9 % par rapport à 2015. Fin 2016, 80,5 % du chiffre d'affaires sous-jacent de Consumer provenait des foyers X-Play.

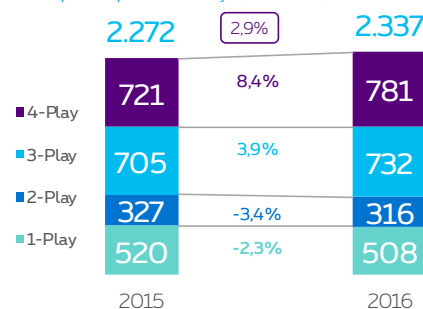
Le chiffre d'affaires généré par les foyers quadruple play a enregistré une solide croissance continue pour atteindre, fin 2016, 781 millions EUR, soit 8,4 % de mieux que l'an passé. En progression lui aussi, le chiffre d'affaires triple play a augmenté de 3,9 % par rapport à 2015. Grâce à une amélioration du mix de produits et à une augmentation des RGU, le chiffre d'affaires moyen par foyer et petite entreprise a augmenté de 2,4 % pour atteindre 66,1 EUR.

+ 2,9%
Chiffre d'affaires par foyer

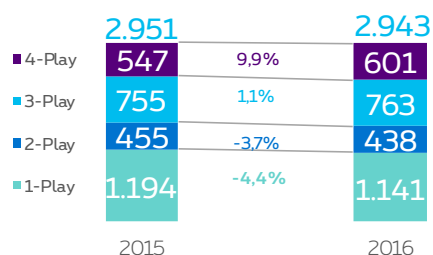
Chiffre d'affaires moyen par foyer (ARPH en EUR)



Chiffre d'affaires par foyer et petite entreprise par X-Play (en M EUR)



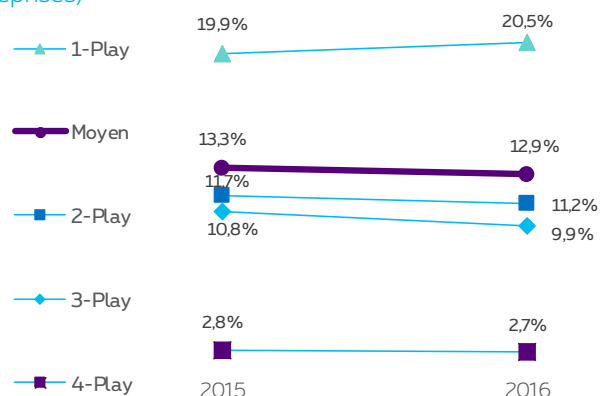
Foyers et petites entreprises Consumer par X-Play (en milliers)



Fin 2016, le segment Consumer offrait ses services à 2.943.00 foyers et petites entreprises.

Au sein du mix de foyers, le succès de la stratégie de convergence de Proximus se traduit surtout par l'augmentation continue du nombre de foyers devenant triple play ou quadruple play. En 2016, le mix de foyers de Proximus s'est amélioré : Proximus a enregistré 8.000 foyers triple play et 54.000 foyers quadruple play de plus. Proximus a ainsi clôturé l'année sur 763.000 foyers triple play (+ 1,1 %) et 601.000 foyers quadruple play (+ 9,9 %). En conséquence, Proximus a renforcé sa base clients vers les foyers triple play et quadruple play qui présentent un taux d'attrition plus faible, soit respectivement de 9,9 % et 2,7 % en chiffres globaux.

Taux d'attrition globale annualisé (niveau foyers et petites entreprises)



2,65
RGU moyen
+ 2,3%
en glissement annuel

Le RGU moyen a continué à progresser en 2016, avec une hausse moyenne des foyers, tous X-Plays confondus, atteignant 2,65 RGU au quatrième trimestre de 2016, soit + 2,3 % en glissement annuel.

De plus, le nombre de foyers faisant appel à Proximus à la fois pour les services fixes et mobiles (foyers convergents) a augmenté et s'élève à 54,5 %, soit 1,4 p.p. de plus qu'il y a un an.



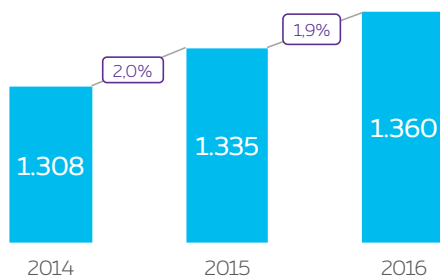
- En 2016, le chiffre d'affaires du segment Entreprise de Proximus s'est élevé à 1.360 millions EUR, en hausse de 1,9 %
- Hausse du chiffre d'affaires soutenue par Be-Mobile S.A. et une solide croissance dans le domaine ICT
- Le chiffre d'affaires pour les services mobiles a subi l'impact de la réglementation sur le roaming
- La marge directe a augmenté de 0,7 % pour atteindre 954 millions EUR

4. Segment Entreprise

Chiffre d'affaires

La stratégie fructueuse de convergence et d'innovation du segment Entreprise, supportée par un réseau reconnu de haute qualité, ont porté sur un **chiffre d'affaires total de 1.360 millions EUR, en augmentation de 1,9 %** par rapport à 2015 sur un marché concurrentiel.

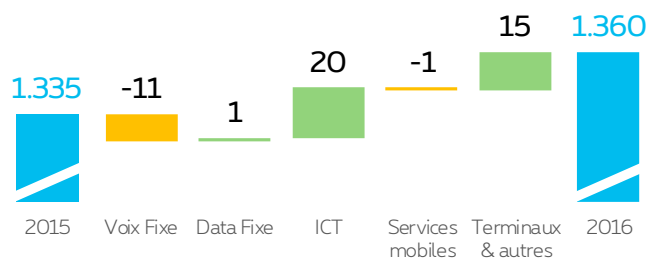
Chiffre d'affaires – aperçu sur 3 ans (sous-jacent, M EUR)



En 2016, la solide croissance du chiffre d'affaires enregistrée dans le domaine ICT et chez Be-Mobile S.A⁴, société créée à la mi-mars 2016 et spécialisée dans la mobilité intelligente, a été favorable au segment Entreprise de Proximus. La croissance globale du chiffre d'affaires a toutefois été tempérée par l'érosion continue du chiffre d'affaires pour la voix fixe traditionnelle et par les mesures réglementaires ayant entraîné une diminution du chiffre d'affaires pour les services mobiles. Depuis la fin avril 2016, Proximus a diminué ses tarifs de roaming pour les entreprises, conformément à la réglementation européenne. Cette baisse combinée à un changement défavorable au niveau du mix de destinations de voyage des clients a affaibli le chiffre d'affaires pour les services mobiles à partir de la mi-2016.

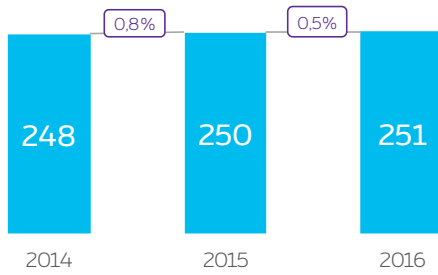
+1,9%
Chiffre d'affaires en glissement annuel

Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits (sous-jacent, M EUR)



⁴ Be-Mobile, actif dans le domaine Smart Mobility, est la combinaison des entités de Be-Mobile NV (précédemment Mobile-For NV), Be-Mobile Tech NV, et Flow NV. Etant actionnaire majoritaire, Proximus consolide le chiffre d'affaire de toutes ces entités. Le chiffre d'affaires est rapporté sous «Autres produits».

Chiffre d'affaires pour les données fixes (M EUR)



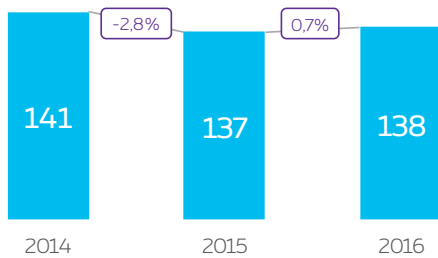
En 2016, le chiffre d'affaires pour les **données fixes**, qui comprend le **chiffre d'affaires pour l'internet fixe et la connectivité de données**, a atteint un montant total de **251 millions EUR**, en **augmentation de 0,5 %** par rapport à 2015. Cette évolution favorable a été rendue possible par les services de connectivité de données, à la suite d'une base clients en augmentation, d'un meilleur mix produits et de la continuation du déploiement de la fibre P2P.

Le chiffre d'affaires pour l'internet fixe est en recul par rapport à l'année passée, en raison d'une légère baisse de l'ARPU. Sur un marché internet concurrentiel au taux de pénétration élevé, le segment Entreprise de Proximus est parvenu à augmenter son parc internet fixe de 0,7 % pour atteindre 138.000 lignes internet fixe à la fin de 2016. Cette hausse a toutefois été neutralisée par une baisse de l'ARPU de 0,7 % pour l'internet fixe, qui s'élève à 43,5 EUR, reflétant l'impact du remplacement progressif et de la migration de produits traditionnels (legacy) dans le contexte des programmes de simplification qui offrent de nouvelles solutions à un prix plus attractif aux clients.

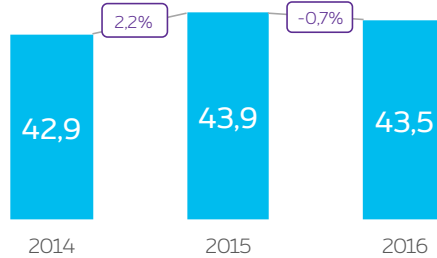
138.000

Parc internet fixe

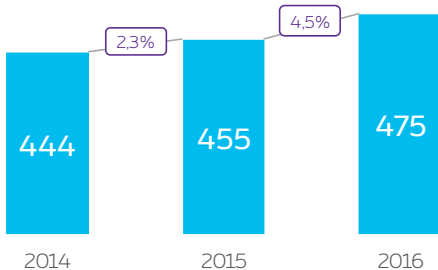
Parc internet fixe (en milliers de lignes)



ARPU de l'internet fixe (en EUR)



Chiffre d'affaires ICT (M EUR)

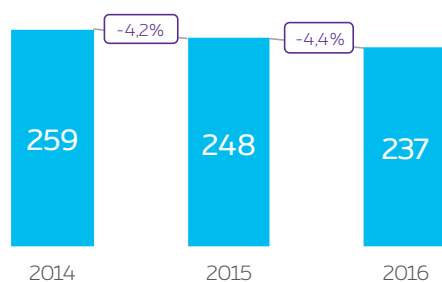


Grâce au bon chiffre d'affaires réalisé dans le domaine ICT national et international, le **chiffre d'affaires total pour les activités ICT s'élève à 475 millions EUR**, soit une **solide progression de 4,5 %** par rapport à l'année précédente. L'augmentation en glissement annuel de 20 millions EUR est due à une bonne croissance des services ICT et à plusieurs contrats importants de produits.

+4,5%

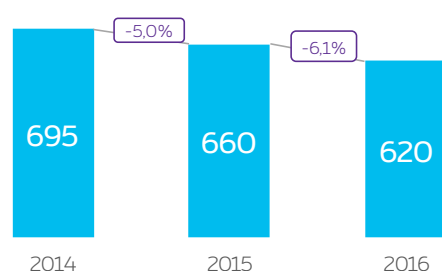
Croissance du chiffre d'affaires ICT

Chiffre d'affaires de la voix fixe (MEUR)

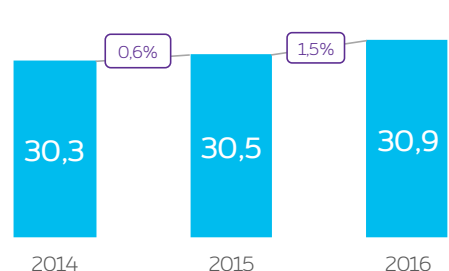


En 2016, le segment Enterprise a enregistré un chiffre d'affaires de **237 millions EUR pour les lignes voix fixe**, soit un recul de 4,4 % par rapport à 2015. Cette baisse est imputable à l'érosion continue des lignes voix fixe, elle-même due aux politiques de rationalisation adoptées par les entreprises concernant leur parc de lignes fixes et au passage aux solutions de voix sur IP. Au cours de l'année 2016, l'érosion des lignes fixes s'est traduite par une perte de 40.000 lignes. La base clients totale pour la voix fixe s'élevait ainsi à 620.000 clients, soit un recul de 6,1 % en glissement annuel. L'ARPU de la voix fixe en 2016, qui atteint 30,9 EUR, a augmenté de 1,5 % par rapport à 2015, renforcé par des ajustements tarifaires à la hausse.

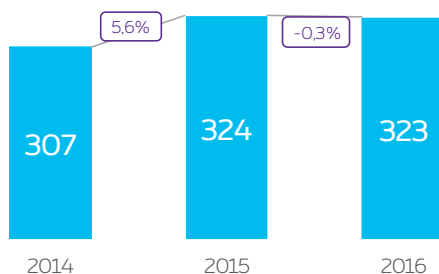
Lignes voix fixe (en milliers)



ARPU de la voix fixe (en EUR)



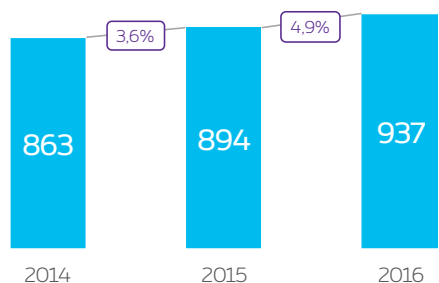
Chiffre d'affaires pour les services mobiles (MEUR)



En 2016, le segment Enterprise a enregistré un chiffre d'affaires de **323 millions EUR pour les services mobiles**. Ce résultat est pratiquement stable (-0,3 %) par rapport à l'an passé, malgré l'impact sur 8 mois de la réglementation sur le roaming.

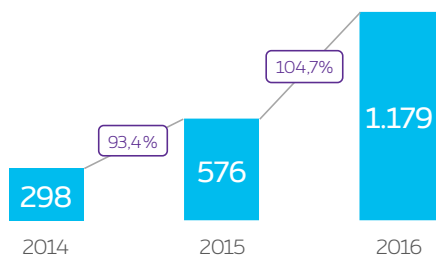
+43.000
Cartes mobiles

Cartes mobiles, abstraction faite des cartes Machine-to-Machine et des cartes de données gratuites (en milliers)



Bien qu'opérant dans un paysage concurrentiel, le segment Enterprise affiche une solide croissance continue de son parc de cartes mobiles. Le nombre total de cartes mobiles s'élève à 937.000, en hausse de 4,9 % (abstraction faite des cartes Machine-to-Machine et des cartes de données gratuites). La croissance soutenue des cartes voix mobile a été encouragée par un faible taux d'attrition mobile de 10 %, reflet de l'expérience client positive offerte par Proximus en termes de réseau mobile et de niveaux de service, ainsi que par une satisfaction client en hausse.

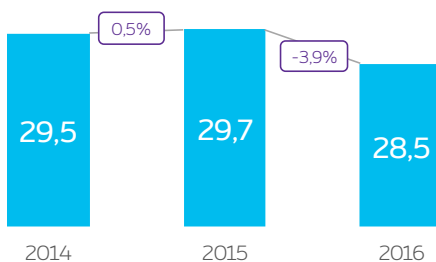
Cartes mobiles Machine-to-Machine et cartes de données mobiles gratuites (en milliers)



Le déploiement du projet Road User Charging⁵ a boosté le nombre d'activations de cartes Machine-to-Machine. En 2016, le segment Enterprise a enregistré 603.000 cartes Machine-to-Machine de plus par rapport à 2015.

L'échelonnage des abonnements mobiles s'est encore amélioré dans le segment des moyennes entreprises, avec des plans tarifaires haut de gamme suscitant l'intérêt et proposant plus d'abondance aux consommateurs. L'utilisation des données a considérablement augmenté. Cette dernière s'explique par la pénétration accrue des smartphones et le nombre croissant d'utilisateurs 4G. L'utilisation moyenne de données a augmenté de 52 % par rapport à l'année précédente. En 2016, elle atteint 982 Mbps/utilisateur/mois. Ces évolutions favorables au niveau de la consommation n'ont toutefois pas pu compenser totalement l'impact de la réglementation relative au roaming sur l'ARPU.

ARPU mobile (en EUR)



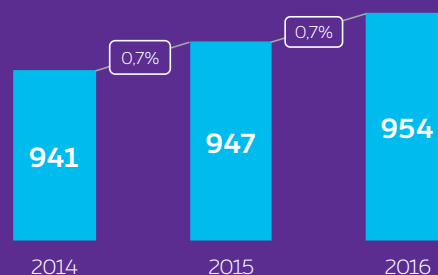
L'ARPU mobile pour l'ensemble de l'année 2016 atteint 28,5 EUR, en baisse de 3,9 % par rapport à l'an passé.

Marge directe du segment Enterprise

+0,7%
Marge directe

Pour l'année 2016, le segment Enterprise a enregistré une marge directe totale de 954 millions EUR, en progression de 0,7 % par rapport à l'an passé. La marge directe exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires s'élève à 70,2 %. Cette baisse de 0,8 pp est imputable à l'évolution du mix du chiffre d'affaires, l'ICT représentant une part croissante du chiffre d'affaires total du segment Enterprise.

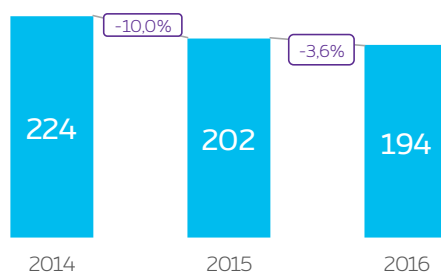
Marge directe - aperçu sur 3 ans
(sous-jacente, MEUR)



⁵ Road User Charging : projet dans lequel Proximus intervient comme sous-traitant pour Satellic. Proximus fournit des services de centre de données ainsi que des services Machine-to-Machine et Explore en vue de la mise en œuvre, à partir d'avril 2016, d'un système de péage basé sur la distance pour les camions en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles.

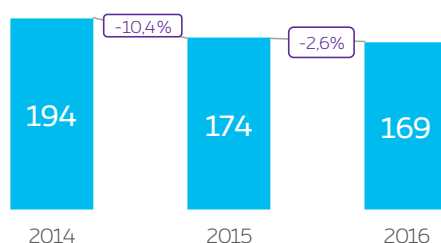
5. Wholesale

Chiffre d'affaires - aperçu sur 3 ans
(sous-jacent, M EUR)



Baisse du chiffre d'affaires pour l'accès Wholesale partiellement compensée par la hausse du chiffre d'affaires en matière de roaming-in

Marge directe - aperçu sur 3 ans
(sous-jacente, M EUR)



Pour 2016, Proximus a enregistré **un chiffre d'affaires de 194 millions EUR dans le segment Wholesale, soit une baisse de 3,6 % par rapport à 2015**. Cette diminution est essentiellement due à l'impact (sur 6 mois) de l'arrêt du flux de chiffre d'affaires en provenance de Snow (offre triple play lancée par BASE sur le réseau Proximus dans le cadre d'un contrat commercial Wholesale). Les clients Snow ayant complètement migré à la mi-2015, l'impact en glissement annuel s'est dissipé à partir de la mi-2016. Une majeure partie des clients de Snow ont opté pour Scarlet, la marque low-cost de Proximus. Outre l'impact de Snow, le chiffre d'affaires Wholesale a également subi l'impact de la baisse réglementée des tarifs de terminaison fixe à partir de novembre 2016.

Ces effets négatifs ont été en partie compensés par la hausse du chiffre d'affaires généré par le roaming-in. Le chiffre d'affaires généré par le roaming visiteurs a évolué à la hausse. Cette progression est due à une nette augmentation des volumes de données, qui a largement compensé la forte pression sur les prix.

Wholesale a enregistré une marge directe de 169 millions EUR, soit une baisse de 2,6 % par rapport à 2015.

- Marge directe de BICS en recul de 1,3 % en 2016 par rapport à son record historique de 2015
- Marge directe vocale sous pression en raison d'un mix de destinations moins favorable
- Transition des services voix vers les services de données
- Investissements dans l'expansion géographique et de nouvelles initiatives de croissance

6. International Carrier Services – BICS

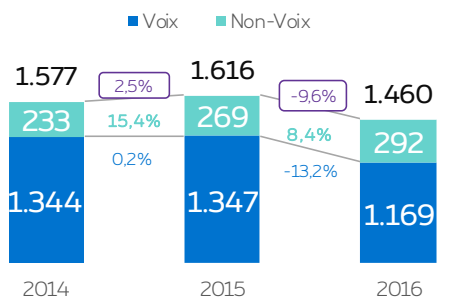
Chiffre d'affaires

Sur un marché international des communications hautement concurrentiel, BICS a défendu sa position de leader en 2016. Elle a bouclé l'année sur un chiffre d'affaires total de 1.460 millions EUR, en baisse de 9,6 % par rapport à l'an dernier. Sur un marché voix particulièrement volatil, BICS a conservé des volumes voix relativement stables, à hauteur de 26,2 milliards de minutes, mais avec

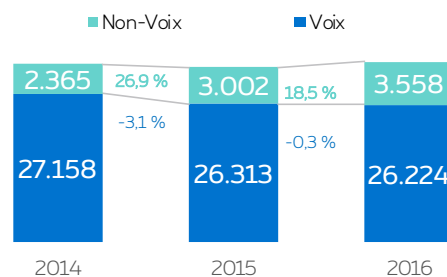
un mix de destinations moins favorable comparé à 2015. En conséquence, le chiffre d'affaires de BICS pour les services voix a baissé de 13,2 %.

En revanche, le chiffre d'affaires pour les services non-voix a augmenté en glissement annuel de 8,4 %, grâce à une forte augmentation continue des volumes (+ 18,5 %)

Chiffre d'affaires - aperçu sur 3 ans (sous-jacent, M EUR)

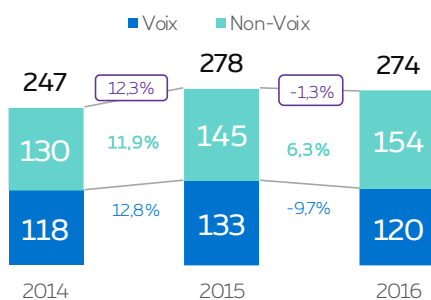


Volumes - aperçu sur 3 ans (en millions)



Marge directe

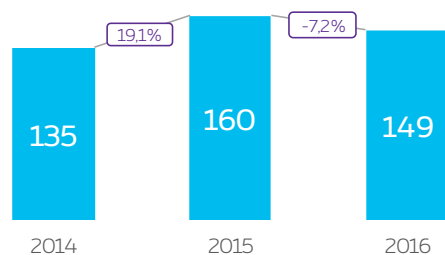
Marge directe - aperçu sur 3 ans (sous-jacente, M EUR)



Pour l'année 2016, BICS enregistre une marge directe de 274 millions EUR, en recul de 1,3 % par rapport à une base élevée en 2015. Au cours de l'année 2015, BICS avait en effet bénéficié de conditions favorables quoique temporaires sur le marché voix. La volatilité sur le marché voix a entraîné une baisse de 9,7 % de la marge directe tirée de la voix en 2016, en partie compensée par une croissance de la marge directe non-voix.

Résultat du segment

Résultat de segment - aperçu sur 3 ans
(sous-jacent, M EUR)



En 2016, BICS affiche un **résultat de segment de 149 millions EUR, en baisse de 7,2 % par rapport à 2015**. Ce recul est dû à une baisse de la marge directe combinée à une hausse des dépenses liée principalement à l'expansion géographique et à des investissements dans de nouvelles initiatives de croissance.

7. Résultats trimestriels

Résultats financiers du Groupe

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
Rapportés										
Chiffre d'affaires	1.482	1.511	1.509	1.509	6.012	1.433	1.463	1.488	1.490	5.873
EBITDA	425	456	344	421	1.646	417	428	441	447	1.733
Sous-jacent										
Chiffre d'affaires par segment	1.479	1.505	1.509	1.502	5.994	1.433	1.460	1.487	1.490	5.871
Marchés domestiques	1.080	1.094	1.088	1.117	4.379	1.077	1.101	1.105	1.127	4.410
Consumer	712	727	720	733	2.892	710	718	734	742	2.905
Entreprise	328	326	331	350	1.335	329	345	334	352	1.360
Wholesale	51	53	51	48	202	48	49	51	46	194
Autre (y compris éliminations)	-11	-12	-14	-13	-50	-10	-11	-14	-14	-49
International Carrier Services (BICS)	399	411	420	385	1.616	356	359	382	363	1.460
Achat de matériel et de services liés aux ventes (*)	-590	-590	-592	-605	-2.377	-531	-550	-569	-593	-2.242
Marge directe	890	915	917	896	3.617	902	911	918	897	3.628
Marge directe %	60,1%	60,8%	60,8%	59,7%	60,3%	63,0%	62,4%	61,7%	60,2%	61,8%
Charges totales avant amortissements	-482	-460	-464	-478	-1.884	-484	-448	-444	-456	-1.832
Dépenses liées à la force de travail	-302	-299	-311	-288	-1.199	-295	-293	-289	-282	-1.159
Dépenses non liées à la force de travail	-180	-161	-153	-190	-685	-189	-155	-156	-174	-673
EBITDA	408	455	453	418	1.733	418	463	474	441	1.796
Marge EBITDA du Segment %	27,6%	30,2%	30,0%	27,8%	28,9%	29,2%	31,7%	31,9%	29,6%	30,6%

(*) repris sous la référence "Coûts liés aux ventes" dans le texte

EBITDA du Groupe

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
Rapportés										
EBITDA	425	456	344	421	1.646	417	428	441	447	1.733
Sous-jacent										
EBITDA Groupe	408	455	453	418	1.733	418	463	474	441	1.796
Marchés domestiques	369	408	412	384	1.573	383	425	435	405	1.647
International Carrier Services (BICS)	39	47	41	34	160	35	38	40	36	149

Résultats financiers du segment Consumer

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
Rapportés										
Chiffre d'affaires	712	727	720	733	2.892	710	718	734	742	2.905
Sous-jacent										
Chiffre d'affaires	712	727	720	733	2.892	710	718	734	742	2.905
Fixe	365	368	375	377	1.484	379	381	383	384	1.526
Voix	139	137	138	137	551	134	131	131	128	524
Data (Internet & Connectivité de données)	135	137	142	144	558	147	151	150	151	599
TV	78	82	82	85	327	87	88	91	94	360
Terminaux (excl. TV)	5	5	5	4	19	4	4	4	4	15
ICT	7	7	7	8	29	7	7	7	7	29
Services mobiles	246	254	255	250	1.006	248	250	251	246	995
Postpaid	200	208	213	210	831	210	213	216	213	852
Prepaid	46	47	42	40	174	38	38	35	33	144
Terminaux mobiles	40	40	28	36	145	25	30	37	53	146
Filiales (Tango)	31	31	33	35	130	31	30	32	34	127
Autres	30	33	30	34	128	28	27	30	26	110
Achat de matériel et de services liés aux ventes	-171	-174	-161	-187	-692	-160	-163	-172	-197	-691
Marge directe	542	553	560	545	2.200	551	555	562	546	2.214
Marge directe %	76,0%	76,0%	77,7%	74,5%	76,1%	77,5%	77,3%	76,6%	73,5%	76,2%

Résultats opérationnels du segment Consumer

	Q116	Q216	Q316	Q416	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
DE FIXE										
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	3.789	3.810	3.811	3.830	3.830	3.837	3.832	3.824	3.841	3.841
Voix	2.140	2.136	2.121	2.112	2.112	2.096	2.078	2.058	2.060	2.060
Large bande	1.649	1.674	1.690	1.718	1.718	1.741	1.754	1.767	1.781	1.781
TV (en milliers)	1.657	1.692	1.716	1.759	1.759	1.795	1.816	1.834	1.848	1.848
Nombre de foyers	1.340	1.365	1.384	1.414	1.414	1.440	1.458	1.472	1.489	1.489
Multiple settop boxes	317	327	332	345	345	354	357	361	359	359
ARPU (en EUR)										
ARPU Voix	21,7	21,3	21,7	21,5	21,6	21,3	20,9	21,2	20,8	21,0
ARPU large bande	27,6	27,5	28,2	28,0	27,9	28,3	28,8	28,4	28,3	28,4
ARPU TV	19,8	20,1	20,0	20,1	20,0	20,2	20,2	20,7	21,1	20,6
DE MOBILE										
Nombre de clients actifs (en milliers)	4.230	4.229	4.236	4.229	4.229	4.202	4.189	4.172	4.125	4.125
Prepaid	1.416	1.376	1.341	1.307	1.307	1.268	1.239	1.210	1.170	1.170
Postpaid	2.815	2.853	2.895	2.922	2.922	2.934	2.950	2.962	2.955	2.955
Dont cartes hors Internet Everywhere	2.333	2.359	2.393	2.430	2.430	2.437	2.455	2.469	2.496	2.496
Dont cartes Internet Everywhere	482	494	502	492	492	496	495	494	459	459
Taux d'attrition annualisé (variance en pp)										
Prepaid	33,7%	32,7%	35,0%	35,4%	34,2%	35,0%	35,0%	37,9%	37,2%	36,3%
Postpaid	15,4%	13,4%	13,8%	15,6%	14,5%	15,2%	14,0%	15,5%	16,4%	15,2%
Mixte	22,7%	20,9%	21,9%	23,0%	22,1%	22,4%	21,5%	23,4%	23,5%	22,7%
ARPU Net (en EUR)										
Prepaid	10,7	11,2	10,4	10,0	10,5	9,8	10,1	9,6	9,2	9,7
Postpaid	28,9	29,6	30,0	29,1	29,4	28,8	28,9	29,3	28,7	28,9
Mixte	21,9	22,7	22,8	22,3	22,4	22,2	22,6	22,8	22,4	22,5
Utilisation moyenne de data Mobile utilisateur/mois (Mb)										
4G	855	851	920	945		1.039	1.090	1.107	1.197	
Mixte	474	511	581	627		725	790	842	945	

Reporting X-Play

	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
DE FIXE										
Foyers/Petites entreprises par Play - Total (en milliers)	2.928	2.939	2.942	2.951	2.951	2.951	2.950	2.945	2.943	2.943
4 - Play	510	521	531	547	547	555	564	571	601	601
3 - Play	722	738	744	755	755	768	771	775	763	763
2 - Play	472	468	462	455	455	451	449	446	438	438
1 - Play	1.224	1.212	1.204	1.194	1.194	1.177	1.166	1.153	1.141	1.141
Voix fixe	458	444	430	415	415	398	384	372	358	358
Internet Fixe	12	15	17	19	19	122	123	125	127	127
TV	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Postpaid mobile	653	653	658	661	661	657	658	656	656	656
Revenu moyen x-play (en EUR)	63,4	64,1	65,5	65,0	64,5	65,5	65,7	66,8	66,2	66,1
4 - Play	115,0	115,4	116,6	115,1	115,5	114,9	114,9	116,1	115,1	115,2
3 - Play	80,6	79,9	80,7	79,6	80,2	79,6	79,3	80,0	78,5	79,3
2 - Play	57,8	57,7	59,0	58,7	58,3	58,9	58,5	59,1	58,3	58,7
1 - Play	35,0	35,4	36,4	35,8	35,7	36,0	36,0	36,9	36,2	36,3
#RGUs moyen par Foyer/Petite entreprise - Total	2,5	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
4 - Play	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
3 - Play	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3
2 - Play	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
1 - Play	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Taux d'attrition complet annualisé (au niveau des Foyers/Petites entreprises) - Total										
4 - Play	2,9%	2,5%	3,0%	2,9%	2,8%	2,8%	2,7%	2,4%	2,8%	2,7%
3 - Play	10,6%	9,6%	11,8%	11,2%	10,8%	10,4%	9,6%	9,6%	10,2%	9,9%
2 - Play	12,4%	10,7%	12,3%	11,3%	11,7%	12,1%	10,3%	10,9%	11,6%	11,2%
1 - Play	22,1%	18,1%	19,1%	20,3%	19,9%	20,8%	18,8%	20,5%	22,0%	20,5%
% Foyers/Petites entreprises convergentes - Total										
4 - Play	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3 - Play	36,2%	36,1%	36,5%	36,9%	36,9%	36,8%	37,0%	37,6%	36,6%	36,6%
2 - Play	23,3%	23,3%	23,5%	23,8%	23,8%	23,5%	23,4%	23,4%	23,5%	23,5%

Résultats financiers du segment Enterprise

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
Rapportés										
Chiffre d'affaires	328	326	331	350	1.335	329	345	334	352	1.360
Sous-jacent										
Chiffre d'affaires	328	326	331	350	1.335	329	345	334	352	1.360
de Fixe	238	236	242	256	971	237	250	241	254	982
Voix	64	62	61	61	248	61	60	58	58	237
Data (Internet & Connectivité de données)	62	62	63	63	250	63	63	63	62	251
Terminaux (excl. TV)	5	5	5	5	19	5	5	5	5	19
ICT	107	107	113	127	455	108	123	115	129	475
Services mobiles	79	80	82	83	324	83	80	80	80	323
Terminaux mobiles	6	3	3	6	18	4	5	5	7	21
Autres	6	6	4	5	21	5	9	8	11	34
Achat de matériel et de services liés aux ventes	-93	-91	-95	-109	-388	-91	-105	-99	-111	-406
Marge directe	235	235	236	241	947	237	240	235	242	954
Marge directe %	71,7%	72,2%	71,4%	68,8%	71,0%	72,2%	69,6%	70,4%	68,5%	70,2%

Résultats opérationnels du segment Enterprise

	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
DE FIXE										
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	825	815	808	798	798	784	774	768	758	758
Voix	686	677	670	660	660	647	637	630	620	620
Large bande	139	138	137	137	137	137	137	138	138	138
ARPU (en EUR)										
ARPU Voix	30,8	30,1	30,3	30,7	30,5	31,1	31,1	30,7	30,8	30,9
ARPU large bande	43,5	43,8	44,5	43,7	43,9	43,4	43,6	43,8	43,3	43,5
DE MOBILE										
Nombre de clients actifs (en milliers)	1.179	1.200	1.338	1.470	1.470	1.889	2.014	2.093	2.117	2.117
Dont cartes voix et données	869	879	885	894	894	901	910	924	937	937
Dont M2M (y compris un nombre limité de cartes Internet Everywhere)	311	321	453	576	576	988	1.105	1.169	1.179	1.179
Taux d'attrition annualisé (mixte)	11,3%	10,0%	8,9%	10,3%	10,1%	10,8%	10,7%	8,9%	9,8%	10,0%
ARPU net (EUR)										
Postpaid	29,3	29,7	30,0	30,0	29,7	29,8	28,6	28,1	27,6	28,5
Utilisation moyenne de data Mobile utilisateur/mois (Mb)										
4G	718	752	811	862		973	1.045	1.074	1.170	
Mixte	488	529	590	645		756	833	880	982	

Résultats financiers de Wholesale

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
Rapportés										
Chiffre d'affaires	51	53	51	48	202	48	49	51	46	194
Sous-jacent										
Chiffre d'affaires	51	53	51	48	202	48	49	51	46	194
Marge directe	43	46	44	41	174	43	43	44	40	169
Marge directe %	85,5%	86,6%	86,3%	86,3%	86,2%	88,4%	88,4%	85,8%	86,0%	87,1%

Résultats opérationnels de Wholesale

	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q316	Q416	2016
DE FIXE										
Nombre de canaux d'accès (en milliers)										
Voix (1)	9	9	9	8	8	9	9	8	8	8
Large bande (1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
DE MOBILE										
Nombre de clients actifs de Mobile (en milliers)										
Retail (1)	11	10	10	10	10	10	10	9	9	9
MVNO	11	11	11	12	12	13	14	15	16	16

(1) i.e. les produits retail de Proximus vendus via Wholesale (usage propre des OLO's ou revente)

Résultats financiers de BICS

(en millions EUR)	Q115	Q215	Q315	Q415	2015	Q116	Q216	Q3216	Q416	2016
Rapportés										
Chiffre d'affaires	399	411	420	385	1.616	356	359	382	363	1.460
Résultat du segment	39	47	41	34	160	35	38	40	37	149
Sous-jacent										
Chiffre d'affaires	399	411	420	385	1.616	356	359	382	363	1.460
Chiffre d'affaires Voix	335	347	347	318	1.347	286	288	303	291	1.169
Chiffre d'affaires non-Voix	65	64	73	67	269	70	71	79	72	292
Achat de matériel et de services liés aux ventes	-335	-336	-348	-320	-1.338	-289	-292	-310	-296	-1.186
Marge directe	65	75	73	65	278	67	67	73	68	274
Marge directe %	16,2%	18,3%	17,4%	16,9%	17,2%	18,8%	18,6%	19,1%	18,6%	18,8%
Charges totales avant amortissements	-25	-29	-32	-32	-118	-32	-29	-33	-31	-125
Dépenses liées à la force de travail	-12	-14	-13	-15	-53	-13	-13	-14	-13	-53
Dépenses non liées à la force de travail	-14	-15	-19	-17	-64	-19	-16	-20	-18	-72
Résultat du segment	39	47	41	34	160	35	38	40	36	149
Marge de contribution du segment %	9,8%	11,3%	9,7%	8,7%	9,9%	9,9%	10,5%	10,3%	10,0%	10,2%



Définitions

ARPH : chiffre d'affaires moyen sous-jacent par foyer (y compris les petites entreprises).

ARPU : chiffre d'affaires moyen par utilisateur

ARPU de la voix fixe : chiffre d'affaires voix sous-jacent total, à l'exclusion du chiffre d'affaires lié aux activations, divisé par le nombre moyen de canaux d'accès voix pour la période considérée, divisé par le nombre de mois contenus dans cette même période.

ARPU large bande : chiffre d'affaires sous-jacent total pour internet, à l'exclusion des frais d'activation et d'installation, divisé par le nombre moyen de lignes internet pour la période considérée, divisé par le nombre de mois contenus dans cette même période.

ARPU mobile : calculé sur la base des moyennes mensuelles pour la période indiquée. L'ARPU mensuel représente le total du chiffre d'affaires voix et données mobiles, divisé par le nombre moyen de clients mobiles actifs pendant la période considérée, divisé par le nombre de mois contenus dans cette même période. Ce nombre inclut également les MVNO, mais pas les cartes de données gratuites et les cartes Machine-to-Machine.

ARPU mobile mixte : est calculé sur la base des moyennes mensuelles pour la période indiquée. L'ARPU mensuel mixte représente le total du chiffre d'affaires voix et données mobiles pour les clients Prepaid et Postpaid, divisé par le nombre moyen de clients Prepaid et Postpaid actifs pendant la période considérée, divisé par le nombre de mois contenus dans cette même période. Ce nombre inclut également les MVNO, mais pas les cartes de données gratuites et les cartes Machine-to-Machine.

ARPU TV : comprend uniquement le chiffre d'affaires sous-jacent lié aux clients et tient compte des promotions, frais d'activation et d'installation non compris, divisé par le nombre de foyers abonnés à Proximus TV ou Scarlet TV.

BICS : le Groupe Proximus a regroupé ses activités internationales de carrier sous la marque BICS. Proximus détient 57,6 % des parts de cette coentreprise formée entre Proximus, Swisscom et MTN.

Canaux d'accès large bande : comprennent tant les lignes ADSL que VDSL. Pour le segment Consumer en particulier, ils comprennent également les lignes résidentielles de Scarlet en Belgique.

Canaux d'accès voix fixe : incluent les lignes PSTN, ISDN et IP. Pour le segment Enterprise en particulier, ils comprennent également le nombre de lignes Business Trunking (solution d'intégration du trafic voix et données sur un seul réseau de données).

CAPEX : correspond aux acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles.

Chiffre d'affaires rapporté : correspond au REVENU TOTAL.

Clients mobiles actifs : englobent les cartes voix, données et Machine-to-Machine (Enterprise). Les clients actifs sont les clients qui ont établi ou reçu au moins un appel, ou envoyé ou reçu au moins un SMS au cours des trois derniers mois. Une carte Machine-to-Machine est considérée comme active si au moins une connexion de données a été établie au cours du mois écoulé.

Consumer : segment ciblant le marché résidentiel et des petites entreprises (moins de 10 employés) et comprenant la Customer Operations Unit de Proximus.

Coûts liés aux ventes : Coûts de matériel et de services liés aux ventes.

Dépenses de réseau et IT : englobent toutes les dépenses liées à l'IT et au réseau, y compris les interventions dans les locaux du client.

Dépenses liées à la force de travail : dépenses liées au personnel propre (frais de personnel et de pensions) et au personnel externe. Pour les filiales, les dépenses liées à la force de travail incluent uniquement les frais de personnel interne et les pensions.

Dépenses non liées à la force de travail : toutes les charges opérationnelles à l'exclusion des dépenses liées à la force de travail, des amortissements et des charges non récurrentes.

Domestique : renvoie aux activités du Groupe Proximus, à l'exclusion de BICS.

EBIT : Earnings Before Interest and Taxes (bénéfice avant intérêts et impôts). L'EBIT correspond à l'EBITDA moins les amortissements.

EBITDA : Earnings Before Interest, Taxes, Depreciations and Amortization (bénéfice avant intérêts, impôts, amortissements). L'EBITDA correspond au chiffre d'affaires moins les coûts liés aux ventes et moins les dépenses liées à la force de travail ainsi que sur les autres dépenses.

Éléments occasionnels : ajustements incluant les revenus et charges non récurrents (*) et autres éléments matériels (**) qui ne relèvent pas des activités d'exploitation habituelles, comme les désinvestissements d'entreprises consolidées, les gains et pertes sur réalisation de bâtiments, les coûts de transaction liés aux fusions, acquisitions, désinvestissements, etc., le prix d'achat différé lors de fusions et d'acquisitions, les projets ponctuels préidentifiés (comme les frais de rebranding), les changements de traitement comptable (comme l'application de l'IFRIC 21), l'impact financier de litiges, les amendes et pénalités, l'impact financier de changements de loi (impact non récurrent par rapport aux années précédentes), la reconnaissance d'actifs non comptabilisés dans le passé et les pertes de valeur sur actifs.

Une réconciliation détaillée des revenus et de l'EBITDA rapportés vers les revenus et l'EBITDA sous-jacents est présentée dans la section 2.

(*) Les revenus et charges non récurrents comprennent les gains et les pertes sur cessions de sociétés consolidées supérieurs à 5 millions EUR (par société cédée), les amendes et pénalités supérieures à 5 millions EUR imposées par les Autorités en charge de la concurrence ou par le régulateur, les frais des programmes de restructuration et les effets de la liquidation de plans accordant des avantages postérieurs à l'emploi ayant des impacts sur les bénéficiaires.

(**) Le seuil de matérialité est atteint lorsque l'impact dépasse 5 millions EUR. Aucun seuil de matérialité n'est défini pour les désinvestissements d'entreprises consolidées, les gains et pertes sur réalisation de bâtiments, les coûts de transaction liés aux fusions, acquisitions, désinvestissements, etc. et le prix d'achat différé lors de fusions et d'acquisitions. Aucun seuil n'est utilisé pour les ajustements dans un trimestre suivant de la même année si le seuil a été atteint au cours d'un trimestre précédent. **Enterprise** : segment ciblant le marché professionnel, y compris les petites entreprises de plus de 10 employés.

FCF : Free Cash Flow (cash-flow libre). Flux de trésorerie avant activités de financement.

Foyer multi-play (y compris les petites entreprises) : compte au moins deux Plays, combinés ou non dans un Pack.

ICT : "Information and Communications Technology". Expression étendue d'"Information Technology (IT)" qui souligne le rôle des communications unifiées et de l'intégration des télécommunications (lignes téléphoniques et signaux sans fil), des ordinateurs ainsi que des logiciels, intergiciels, systèmes de stockage et systèmes audiovisuels nécessaires, qui permettent aux utilisateurs d'accéder aux informations, de les stocker, de les transmettre et de les manipuler. Les solutions ICT de Proximus couvrent entre autres la sécurité, le cloud les "Network & Unified Communications", l'"Enterprise Mobility Management" ainsi que le "Servicing & Sourcing".

Marge directe : le résultat des coûts liés aux ventes déduit du chiffre d'affaires, exprimé en valeur absolue ou en % du chiffre d'affaires.

Play : abonnement à la voix fixe, à l'internet fixe, à la TV digitale ou au Mobile Postpaid (cartes mobiles payantes).

Position financière nette : désigne la dette totale portant intérêt (court et long terme) moins la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

Revenue Generating Unit (RGU) : par exemple, un foyer possédant l'internet fixe et 2 cartes Mobile Postpaid est considéré comme un foyer "2 play" avec 3 RGU.

Sous-jacent : renvoie au chiffre d'affaires et à l'EBITDA ajustés (revenu total et bénéfice d'exploitation avant amortissements) pour les éléments occasionnels afin d'évaluer correctement la performance opérationnelle en cours.

Taux d'attrition complet annualisé de X-Play : la résiliation d'un foyer est uniquement prise en compte lorsque ce foyer résilie l'ensemble de ses Plays.

Taux d'attrition mobile annualisé : nombre total annualisé de cartes SIM désactivées du réseau mobile de Proximus (y compris le nombre total de port-outs dus à la portabilité du numéro mobile) pendant la période considérée, divisé par le nombre moyen de clients au cours de la même période.

Wholesale : entité de Proximus dédiée au marché wholesale des télécoms, y compris les autres opérateurs télécoms (MVNO inclus) et les fournisseurs de services internet.

X-Play : somme du single play (1-Play) et du multi-play (2-Play + 3-Play + 4-Play).