



# Rapport financier

---

2018



# Rapport de gestion consolidé<sup>1</sup>

---

## Discussion de la direction et analyse des résultats financiers

### 1. Remarques préalables

#### Chiffre d'affaires et EBITDA sous-jacents

**Depuis 2014, la discussion de la direction de Proximus a essentiellement trait aux chiffres sous-jacents, c'est-à-dire après déduction des éléments occasionnels. Ces chiffres sous-jacents sont rapportés aux responsables décisionnaires en vue de l'allocation des ressources et l'évaluation des performances.**

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 Proximus, et qui ont eu un impact significatif sur l'évolution annuelle 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 au chapitre 6 de ce document.

---

<sup>1</sup> Ce document est traduit de l'anglais. En cas de discordance, la version anglaise prévaudra.

(EUR million)	Chiffre d'affaires (IAS 18)			EBITDA (IAS 18)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Rapporté</b>	5.873	5.802	5.826	1.733	1.772	1.796
<b>Sous-jacent</b>	5.871	5.778	5.804	1.796	1.823	1.866
<b>Total éléments occasionnels</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>-63</b>	<b>-51</b>	<b>-70</b>
Plus-value sur vente de bâtiments	3	23	21	3	23	21
Vente de Telindus France	-	1	-	-	1	-
Plan de départ anticipé et convention collective*	-	-	-	-95	-70	-41
Coûts liés aux fusions et acquisitions	-	-	-	-	-6	-8
Moins-value et règlement pour software Enterprise	-	-	-	-	-	-22
Extourne de la provision pour location Telindus UK	-	-	-	-	1	-
Ajustement de la provision pour taxes sur pylônes (années précédentes)	-	-	-	29	-	-20

\* 2016 inclut +8 millions EUR en EBITDA lié à la suppression de la clause de retraite anticipée

## Changements apportés au reporting à partir de 2018

### Scission entre dépenses liées et non liées à la force de travail

La scission entre les dépenses liées et non-liées à la force de travail a été alignée sur les définitions du Groupe pour toutes les filiales. Le total est inchangé au niveau du Groupe. Les chiffres de 2017 ont été ajustés en conséquence. Pour l'ensemble de l'année 2017, 30 millions EUR ont été transférés des dépenses non liées à la force de travail aux dépenses liées à la force de travail.

### Chiffre d'affaires de Tango

La clé de réallocation du chiffre d'affaires 2017 de Tango a été adaptée entre les segments Consumer et Enterprise, avec un impact très limité sur le chiffre d'affaires des segments (1 million EUR) et un impact neutre au niveau du Groupe.

### Impact du RGPD

L'application du RGPD a légèrement influencé les données rapportées relatives aux foyers pour le segment Consumer. Certaines informations ne sont en effet plus disponibles pour définir la composition des foyers. À des fins de comparaison, les données de 2017 ont été ajustées en conséquence, partant de l'hypothèse d'un impact stable du RGPD pendant cette période sur le total des foyers et petites entreprises enregistrés chez Proximus. Les KPI dérivés, tels que l'ARPH et le RGU, ont également été réajustés.

## Autres remarques relatives au rapport

### Norme d'informations financières

Toutes les données financières et commentaires fournis dans le présent rapport de gestion sont conformes à la norme IAS 18, afin de permettre une comparaison comparable avec 2016 et 2017. Une exception a été faite

pour le rapport sur les ménages (X-Play) dans le segment Consumer. Dans la section 3, les informations financières X-play et les ARPH dérivés sont présentés selon la norme IFRS 15, avec une comparaison pro forma 2017.

### Ventilation des revenus

Le chiffre d'affaires par segment est présenté dans le tableau ci-dessous.

		31 décembre 2018 (IAS 18)					
(en millions EUR)	Groupe	BICS	Marchés domestiques (Groupe excl. BICS)	Consumer	Enterprise	Wholesale	Autres
Chiffre d'affaires (sous-jacent)	5.761	1.346	4.415	2.875	1.410	201	-71
Chiffre d'affaires (occasionnels)	0	0	0	0	0	0	0
Chiffre d'affaires (rapporté)	5.761	1.346	4.415	2.875	1.410	201	-71
Autres revenus (sous-jacent)	43	0	43	23	5	1	15
Autres revenus (occasionnels)	21	0	21	0	4	0	17
Autres revenus (rapporté)	65	0	65	23	9	1	32
Revenus (sous-jacent)	5.804	1.347	4.458	2.898	1.415	201	-57
Revenus (occasionnels)	21	0	21	0	4	0	17
Revenus (rapporté)	5.826	1.347	4.479	2.898	1.420	201	-39

		31 décembre 2018 (IFRS 15)					
(en millions EUR)	Groupe	BICS	Marchés domestiques (Groupe excl. BICS)	Consumer	Enterprise	Wholesale	Autres
Chiffre d'affaires (sous-jacent)	5.764	1.346	4.417	2.880	1.408	201	-71
Chiffre d'affaires (occasionnels)	0	0	0	0	0	0	0
Chiffre d'affaires (rapporté)	5.764	1.346	4.417	2.880	1.408	201	-71
Autres revenus (sous-jacent)	43	0	43	23	5	1	15
Autres revenus (occasionnels)	21	0	21	0	4	0	17
Autres revenus (rapporté)	65	0	65	23	9	1	32
Revenus (sous-jacent)	5.807	1.347	4.460	2.903	1.413	201	-57
Revenus (occasionnels)	21	0	21	0	4	0	17
Revenus (rapporté)	5.829	1.347	4.482	2.903	1.417	201	-39

### Arrondi

En règle générale, tous les chiffres sont arrondis. Les différences sont calculées par rapport aux données sources avant l'arrondi. Il

est par conséquent possible que certaines différences ne s'additionnent pas.

# Chiffres clés - aperçu sur 10 ans

											IAS 18	IFRS 15
Compte de résultats (en millions EUR)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018	
Revenus totaux	6.055	7.040	6.417	6.462	6.318	6.112	6.012	5.873	5.802	5.826	5.829	
Revenus - éléments occasionnels	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	248	17	3	24	21	21	
<b>Chiffre d'affaires sous-jacent</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>5.864</b>	<b>5.994</b>	<b>5.871</b>	<b>5.778</b>	<b>5.804</b>	<b>5.807</b>	
<b>EBITDA rapporté <sup>(1)</sup></b>	<b>1.967</b>	<b>2.428</b>	<b>1.897</b>	<b>1.786</b>	<b>1.699</b>	<b>1.755</b>	<b>1.646</b>	<b>1.733</b>	<b>1.772</b>	<b>1.796</b>	<b>1.794</b>	
EBITDA - éléments occasionnels	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	102	-88	-63	-51	-70	-70	
<b>EBITDA sous-jacent (1)</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>1.653</b>	<b>1.733</b>	<b>1.796</b>	<b>1.823</b>	<b>1.866</b>	<b>1.865</b>	
Dépréciations et amortissements	-706	-809	-756	-748	-782	-821	-869	-917	-963	-1.016	-1.016	
<b>Bénéfice opérationnel (EBIT)</b>	<b>1.261</b>	<b>1.619</b>	<b>1.141</b>	<b>1.038</b>	<b>917</b>	<b>933</b>	<b>777</b>	<b>816</b>	<b>809</b>	<b>780</b>	<b>778</b>	
Revenus / (coûts) financiers nets	-117	-102	-106	-131	-96	-96	-120	-101	-70	-56	-56	
Part dans la perte d'entreprises mises en équivalence	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-1	
<b>Bénéfice avant impôts</b>	<b>1.144</b>	<b>1.517</b>	<b>1.035</b>	<b>907</b>	<b>822</b>	<b>835</b>	<b>655</b>	<b>715</b>	<b>738</b>	<b>723</b>	<b>721</b>	
Charges d'impôts	-241	-233	-262	-177	-170	-154	-156	-167	-185	-194	-191	
Intérêts minoritaires	-1	17	17	19	22	27	17	25	30	23	22	
<b>Bénéfice net (part du groupe)</b>	<b>904</b>	<b>1.266</b>	<b>756</b>	<b>712</b>	<b>630</b>	<b>654</b>	<b>482</b>	<b>523</b>	<b>522</b>	<b>506</b>	<b>508</b>	
<b>Flux de trésorerie (en millions EUR)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	
Cash flow net d'exploitation	1.406	1.666	1.551	1.480	1.319	1.447	1.386	1.521	1.470	1.558	1.558	
Cash payé pour le Capex	-597	-734	-757	-773	-852	-916	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.099	
Cash flow net des autres activités d'investissement	-12	48	-7	-16	38	180	22	0	-189	-8	-8	
<b>Cash flow libre (2)</b>	<b>797</b>	<b>980</b>	<b>788</b>	<b>691</b>	<b>505</b>	<b>711</b>	<b>408</b>	<b>559</b>	<b>292</b>	<b>451</b>	<b>451</b>	
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	-1.030	-728	-1.051	-809	-353	-364	-608	-764	-256	-444	-444	
Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de	-233	252	-264	-118	152	347	-200	-205	36	7	7	
<b>Bilan (en millions EUR)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	
Total du bilan	7.450	8.511	8.312	8.243	8.417	8.522	8.283	8.117	8.527	8.490	8.671	
Actifs non courants	5.505	6.185	6.217	6.192	6.254	6.339	6.386	6.372	6.735	6.752	6.850	
Placements de trésorerie, trésorerie et équivalents de trésorerie	408	627	356	285	415	710	510	302	338	344	344	
Capitaux propres	2.521	3.108	3.078	2.881	2.846	2.779	2.801	2.819	2.857	2.862	3.005	
Intérêts minoritaires	7	235	225	211	196	189	164	162	156	150	148	
Dettes pour pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de	677	565	479	570	473	504	464	544	568	553	553	
Position financière nette	-1.716	-1.451	-1.479	-1.601	-1.815	-1.800	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.148	
<b>Action Proximus - chiffres clés</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires (3)	320.475.553	321.138.048	319.963.423	319.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.649.917	
Bénéfice de base par action - sur résultats rapportés (en EUR)	2,82	3,94	2,36	2,24	1,98	2,04	1,50	1,62	1,62	1,57	1,58	
Dividende total par action (en EUR)	2,08	2,18	2,18	2,49	2,18	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	
Rachat d'actions (en millions EUR)	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Données sur le personnel</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	
Nombre d'employés (équivalents temps plein)	16.804	16.308	15.788	15.859	15.699	14.187	14.090	13.633	13.391	13.385	13.385	
Nombre moyen d'employés sur la période	16.878	16.270	15.699	15.952	15.753	14.770	14.040	13.781	13.179	13.349	13.349	
Chiffre d'affaires total sous-jacent par employé (en EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	410.746	426.958	425.997	438.413	434.784	435.011	
Revenus totaux par employé (en EUR)	359.322	432.685	408.760	405.084	401.080	413.826	428.194	426.201	440.240	436.432	436.633	
EBITDA sous-jacent par employé (en EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	111.923	123.467	130.315	138.325	139.805	139.686	
EBITDA (1) par employé (en EUR)	116.551	149.247	120.834	111.973	107.851	118.798	117.251	125.743	134.483	134.561	134.422	
<b>Ratios - en base sous-jacente</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	
Return on Equity	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	21,8%	18,9%	19,4%	19,2%	19,4%	18,5%	
Marge brute	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	57,8%	59,6%	61,8%	62,5%	63,5%	63,4%	
Position financière nette / EBITDA avant éléments non récurrents	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1,09	1,11	1,04	1,15	1,15	1,15	

(1) Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; Bénéfice opérationnel avant amortissements.

(2) Cash flow avant activités de financement.

(3) i.e. actions propres exclues

(4) Pas de différence entre le bénéfice de base et le résultat dilué par action.



- Chiffre d'affaires domestique stable sous l'effet d'une forte pression réglementaire et d'un marché concurrentiel.
- Le segment Consumer a enregistré une solide croissance de sa base clients pour l'internet, la TV et le Mobile postpayé grâce à Tuttimus et Bizz All-in.
- Le segment Entreprise a tiré profit du renforcement de son portefeuille ICT à la suite du rachat de plusieurs entreprises, et de sa position toujours aussi solide sur le marché belge des télécoms.
- L'EBITDA domestique a augmenté de 1,9 % grâce à une amélioration de la marge directe.
- En 2018, l'EBITDA de BICS, y compris TeleSign, a progressé de 7,7 %.
- L'EBITDA du Groupe Proximus a progressé de 2,4 % sur une base sous-jacente.
- Proximus a dégagé un cash-flow libre de 451 millions EUR (501 millions EUR hors acquisitions).

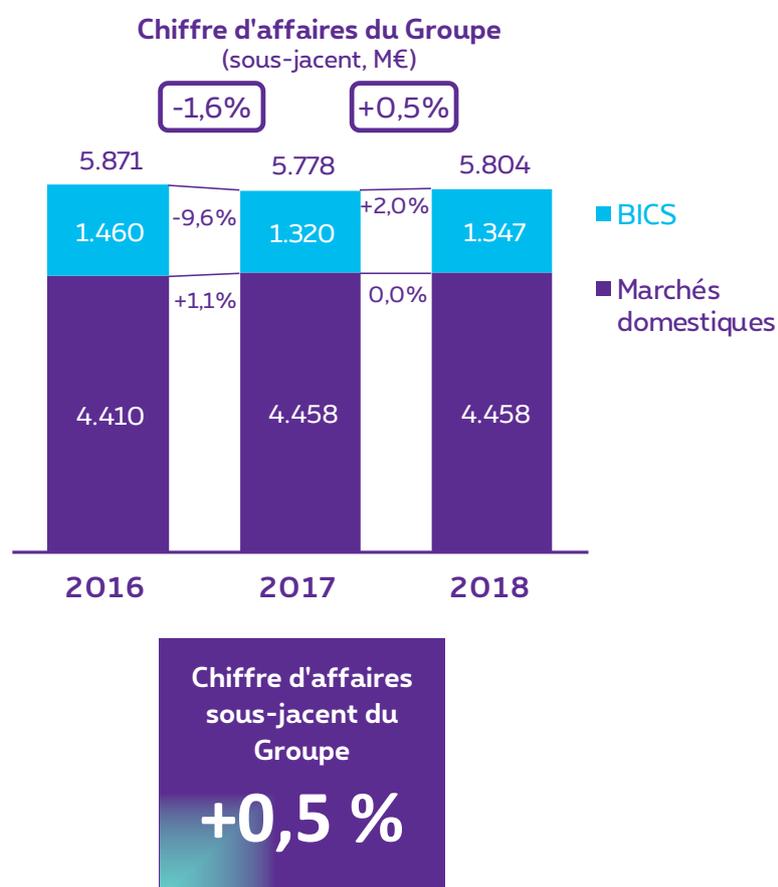
## 2. Groupe Proximus

### Chiffre d'affaires

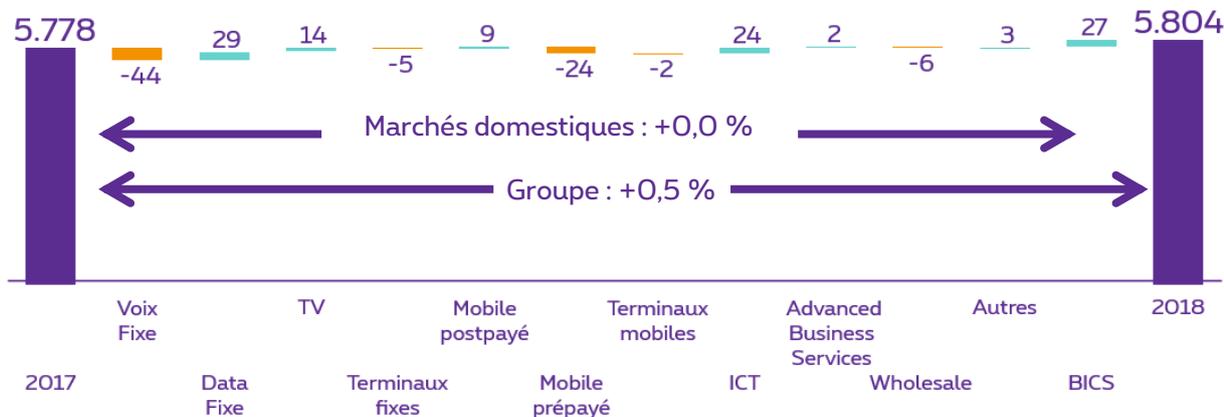
**Le Groupe Proximus a terminé l'année 2018 avec un chiffre d'affaires sous-jacent total de 5.804 millions EUR, en progression de 0,5 % par rapport à l'année précédente. Le chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe résulte de la combinaison d'un chiffre d'affaires domestique stable et d'un chiffre d'affaires en hausse pour BICS, la Business Unit International Carrier de Proximus, incluant le chiffre d'affaires de TeleSign.**

Proximus a enregistré un chiffre d'affaires pour les **marchés domestiques** stable de 4.458 millions EUR. Le chiffre d'affaires a été essentiellement soutenu par l'augmentation continue du nombre de clients TV, internet et Mobile postpayé, malgré un paysage concurrentiel. De plus, le chiffre d'affaires ICT a bien progressé sous l'effet positif du renforcement du portefeuille ICT, en ce compris l'acquisition de plusieurs petites entreprises ICT spécialisées. À cela s'ajoutent, en 2018, une évolution positive continue du chiffre d'affaires pour les Advanced Business Services et une hausse du chiffre d'affaires de Tango. Ces évolutions favorables ont permis de compenser l'érosion continue du chiffre d'affaires

pour la voix fixe et le Mobile prépayé et la baisse du chiffre d'affaires Wholesale.



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

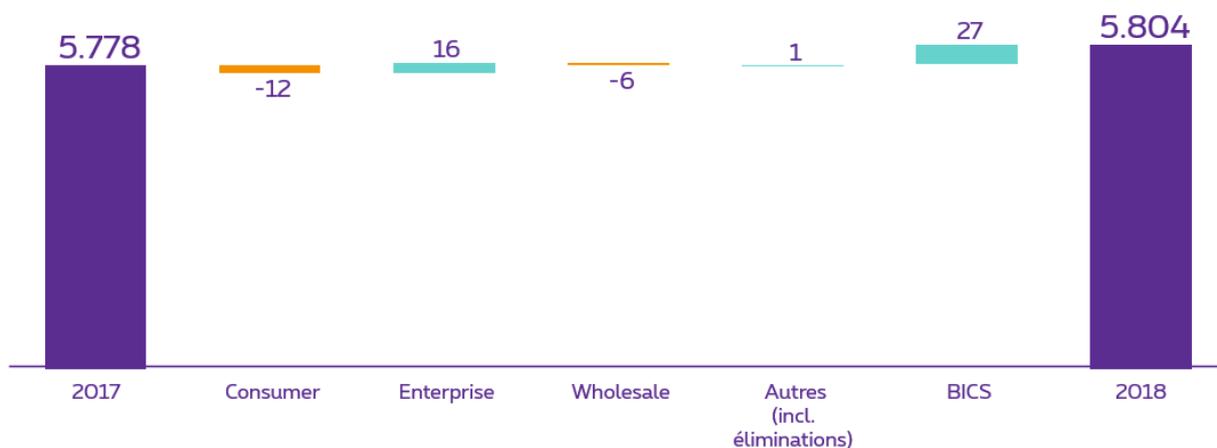


**En 2018, le chiffre d'affaires de BICS s'est élevé à 1.347 millions EUR, soit 2,0 % de plus qu'en 2017, y compris la contribution de TeleSign au chiffre d'affaires.**

BICS est confrontée à la transition en cours sur le marché des services internationaux de carier, où la consommation voix cède progressivement la place aux données. En 2018, BICS a enregistré de nouvelles pertes de volumes de trafic voix, à un

rythme toutefois plus lent que l'année précédente, cumulées à un mix de destinations moins favorable et à un effet négatif des taux de change par rapport au dollar américain au premier semestre. Un recul largement compensé par une forte augmentation des volumes de messages, grâce à TeleSign qui a boosté les volumes A2P, entraînant une solide hausse du chiffre d'affaires non-voix de 28,8 %.

### Évolution du chiffre d'affaires par segment (sous-jacent, M€)



En 2018, le **segment Consumer** de Proximus a enregistré un chiffre d'affaires pratiquement stable de 2.898 millions EUR, en baisse de 0,4 % par rapport à l'année précédente. Ce résultat inclut toutefois une diminution de 11 millions EUR du chiffre d'affaires sur la vente d'appareils mobiles, sans répercussion sur la marge.

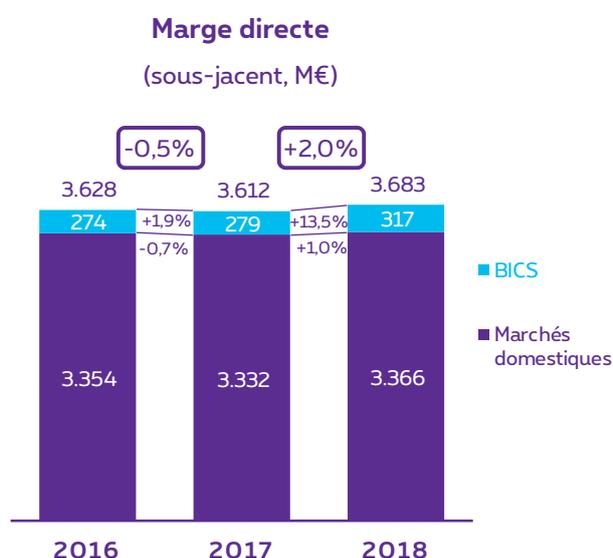
Le segment Consumer a enregistré une croissance continue de sa base clients pour les produits clés, soutenue par les offres all-in de marque Proximus et par Scarlet, la marque à bas prix de Proximus. Grâce à l'augmentation du nombre de clients, Proximus a enregistré une augmentation de son chiffre d'affaires pour la TV, l'internet et le Mobile postpayé (et ce malgré l'impact annualisé de la réglementation sur le roaming).

En revanche, le chiffre d'affaires traditionnel pour la voix fixe a poursuivi son érosion sous l'effet cumulé de la baisse de la base clients et de la diminution de la consommation. L'érosion du chiffre d'affaires Mobile prépayé s'est quant à elle poursuivie sous l'effet d'une diminution de la base clients due notamment à une migration active des clients vers des offres postpayés de plus grande valeur.

Proximus a enregistré une nette progression de sa base clients pour ses offres convergentes. Fin 2018, 508.000 clients avaient souscrit aux offres all-in Tuttimus et Bizz All-in. Grâce au nombre croissant de clients souscrivant des offres 4-Play, avec des ARPU plus élevés et un taux d'attrition plus faible, le mix de clients s'est amélioré en termes de fidélité et de valeur.

Le **segment Enterprise** de Proximus a enregistré une hausse de 1,1 % de son chiffre d'affaires sous-jacent en 2018 pour atteindre 1.415 millions EUR. Cette progression s'explique par la stratégie de convergence mise en œuvre par le segment Enterprise dans le domaine ICT, qui fait la différence grâce à des niveaux de service élevés et l'extension du portefeuille au-delà des services de connectivité pure. Proximus a racheté à cette fin plusieurs petites sociétés hautement spécialisées qui lui apportent leur expertise en vue d'offrir des solutions pertinentes pour accompagner les clients Enterprise dans leur transformation digitale.

En mettant l'accent sur ces domaines de croissance, Proximus a amplement compensé la perte de chiffre d'affaires due à l'érosion des services traditionnels de voix fixe et de données, ainsi que la pression réglementaire et concurrentielle sur l'ARPU mobile.



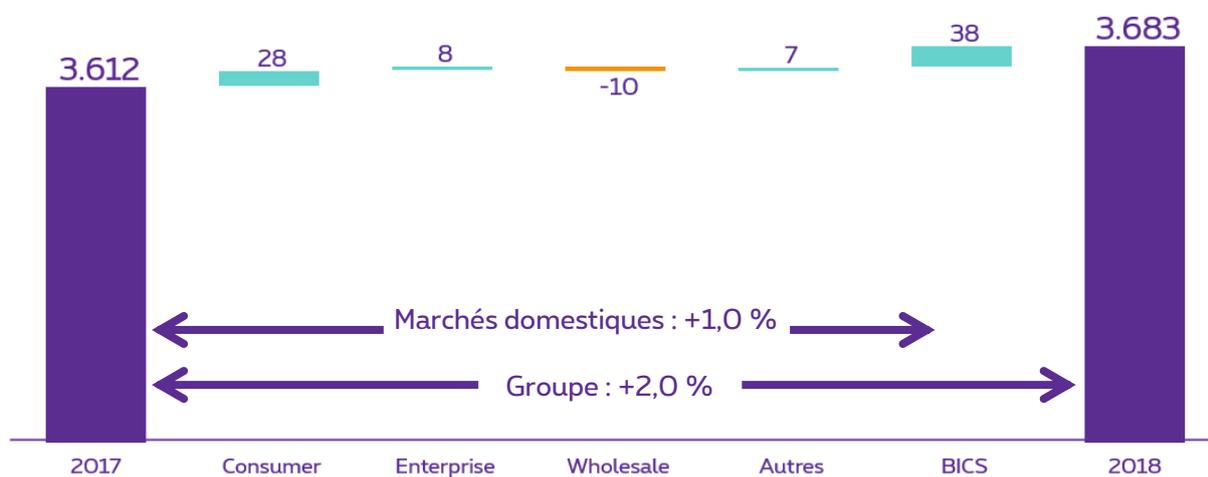
La marge directe sous-jacente du Groupe Proximus en 2018 a atteint 3.683 millions EUR, soit une hausse de 2,0 % par rapport à l'année précédente.

La marge directe domestique a augmenté de 1,0 % pour atteindre 3.366 millions EUR. Ce résultat tient compte d'une perte nette de marge de roaming de l'ordre de 30 millions EUR. L'effet de la réglementation sur les tarifs de roaming-out a principalement impacté le premier semestre de l'année.

La marge domestique a été positivement influencée par l'augmentation de la base clients, la gestion de la valeur, les entreprises ICT acquises dans le segment Enterprise et certains éléments exceptionnels dans le segment Consumer, partiellement neutralisés par une baisse de la marge directe Wholesale.

La marge directe de BICS a augmenté de 13,5 % en glissement annuel pour atteindre 317 millions EUR. Ce résultat s'explique principalement par une croissance continue des services non-voix, à laquelle TeleSign a largement contribué.

## Évolution de la marge directe par segment (sous-jacent, M€)



Marge directe  
sous-jacente  
du Groupe  
**+2,0 %**



## Dépenses d'exploitation

Sur l'année 2018, les dépenses d'exploitation du Groupe Proximus ont atteint 1.816 millions EUR. La réduction structurelle des coûts reste un objectif prioritaire pour Proximus. Ces efforts ont toutefois été neutralisés en 2018 par les coûts opérationnels liés à l'acquisition de plusieurs entreprises, TeleSign influençant à la hausse les coûts de BICS et les acquisitions ICT ceux du segment Enterprise. Abstraction faite des dépenses supplémentaires provenant de TeleSign et des entreprises ICT acquises, Proximus a enregistré une légère baisse des coûts.

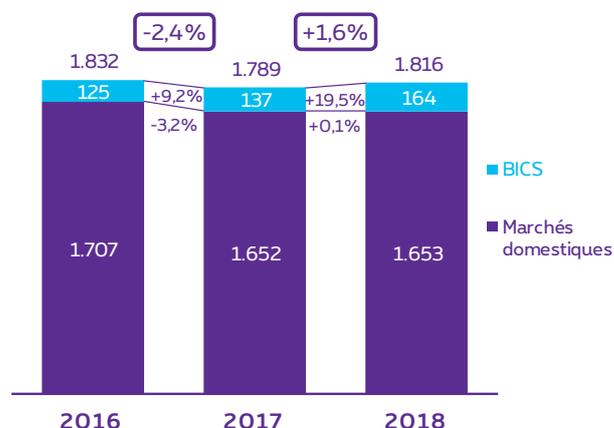
L'entreprise est dès lors toujours en bonne voie pour réaliser son plan de réduction des coûts, qui vise une diminution nette de 150 millions EUR sur quatre ans, entre 2016 et 2019.

Les dépenses domestiques de Proximus se sont élevées à 1.653 millions EUR pour 2018, un résultat relativement stable par rapport à l'année précédente (+0,1 %). Dans le mix, les dépenses domestiques liées à la force de travail ont légèrement augmenté (+0,4 %), notamment en raison de l'impact des hausses salariales liées à l'inflation. Les effectifs domestiques sont restés stables, avec 12.658 ETP. Ce nombre inclut une augmentation de 258 ETP liée aux acquisitions dans le domaine ICT au cours des 12 derniers mois, principalement des collaborateurs générant du chiffre d'affaires et offrant des services de consultance aux clients ICT. Outre ces acquisitions, Proximus a engagé 612 ETP dans des domaines critiques pour ses activités domestiques. Dans le même temps, 549 ETP ont quitté l'entreprise en 2018, soit dans le cadre du plan de départ volontaire préalable à la pension, soit à l'âge légal de la pension. À cela s'ajoutent plus de 300 ETP en départs naturels.

**Dépenses domestiques affectées par les activités ICT en pleine expansion**

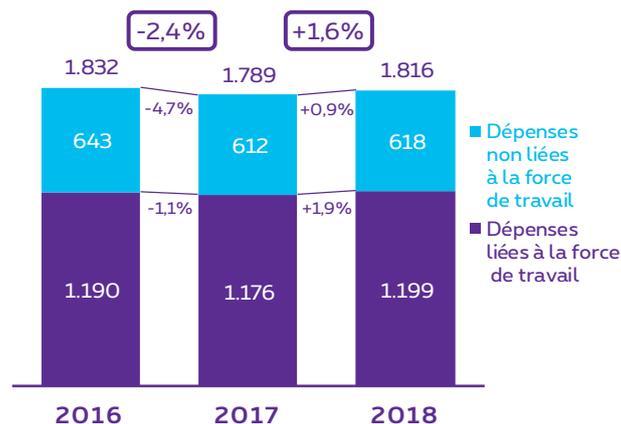
## Dépenses d'exploitation (1)

(sous-jacent, M€)



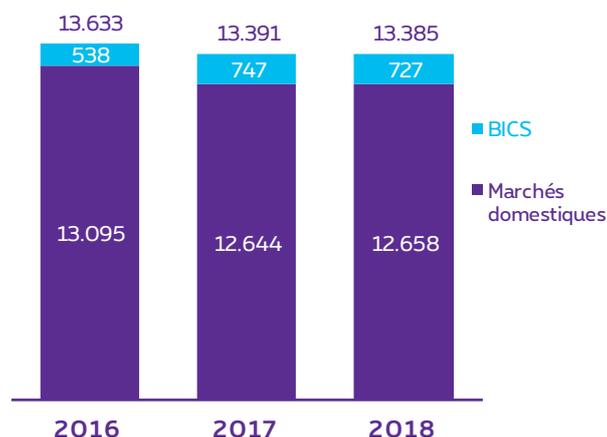
## Dépenses d'exploitation (2)

(sous-jacent, M€)



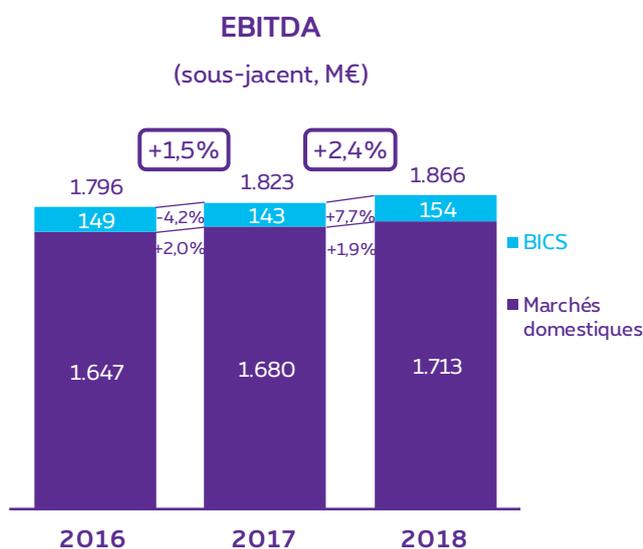
## Évolution des effectifs

(en ETP)



## EBITDA sous-jacent

Le Groupe Proximus a enregistré en 2018 un EBITDA sous-jacent de 1.866 millions EUR (+2,4 % par rapport à 2017).



Les activités domestiques de Proximus ont généré une hausse de 1,9 % de l'EBITDA, pour un total de 1.713 millions EUR. Ce résultat est dû à la marge directe générée par l'augmentation de la base clients de Proximus, qui a compensé largement la perte nette de marge de roaming de l'ordre de -30 millions EUR, et aux coûts opérationnels restés pratiquement stables malgré l'expansion des activités ICT.

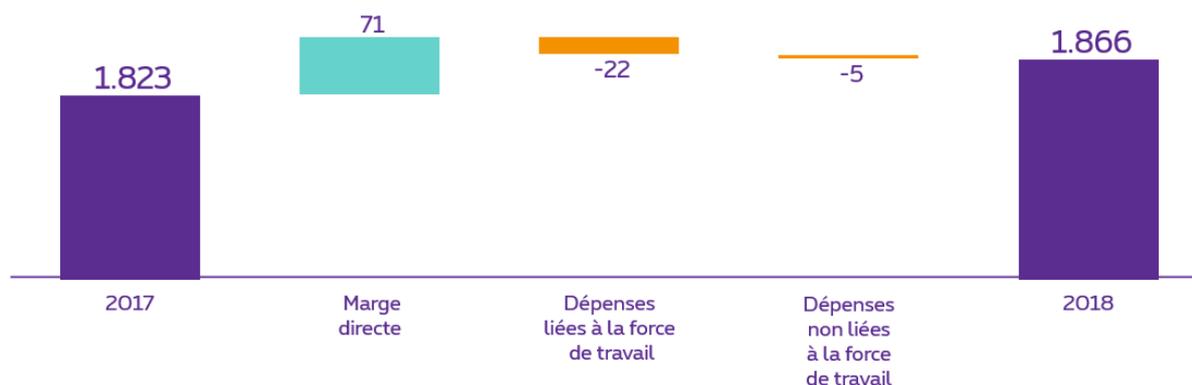
En 2018, BICS a réalisé un résultat de segment de 154 millions EUR, soit 7,7 % de plus qu'en 2017, y compris TeleSign. Pour l'année 2018, la marge du segment BICS exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires s'est élevée à 11,4 %, soit une augmentation de 0,6 p.p. par rapport à l'année précédente.

EBITDA sous-jacent  
du Groupe

**+2,4 %**

## Évolution de l'EBITDA

(sous-jacent, M€)

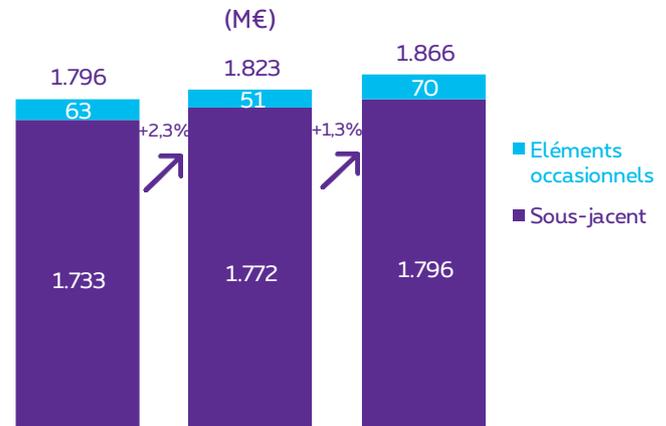


## EBITDA rapporté (y compris les éléments occasionnels)

En incluant ces éléments occasionnels, l'EBITDA rapporté du Groupe Proximus s'est élevé à 1.796 millions EUR, soit une hausse de 1,3 % par rapport aux 1.772 millions EUR de l'année précédente. Voir page 3 pour plus d'informations sur les éléments occasionnels.

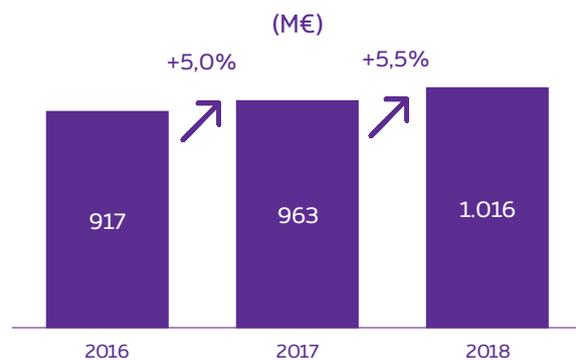
En 2018, le Groupe Proximus a enregistré -70 millions EUR nets d'EBITDA en éléments occasionnels, contre -51 millions EUR en 2017. En 2018, les éléments occasionnels concernaient essentiellement les dépenses engendrées par le plan en cours en matière d'effectifs (plan de départ anticipé préalable à la pension), les provisions

actualisées liées à la taxe sur les pylônes et la dépréciation du logiciel Enterprise, ainsi que des plus-values réalisées sur la vente de bâtiments.



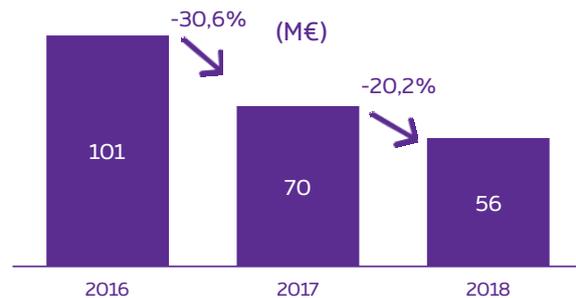
## Amortissements

En 2018, les amortissements se sont élevés à 1.016 millions EUR. L'augmentation par rapport aux 963 millions EUR de 2017 est principalement due à une plus grande base d'actifs à amortir en raison des niveaux d'investissement accrus incluant le déploiement en cours de la fibre, et à l'amortissement des entreprises acquises dans le domaine ICT.



## Coûts financiers nets

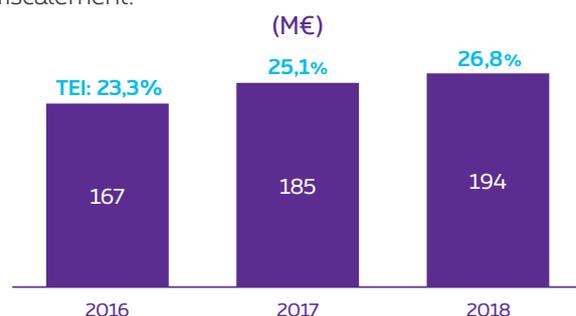
Les coûts financiers nets pour l'année 2018 se sont élevés à 56 millions EUR, soit 14 millions EUR de moins que l'année précédente, en raison principalement d'un refinancement à un taux d'intérêt plus favorable.



## Charge d'impôts

La charge d'impôts pour l'année 2018 s'élève à EUR 194 millions, ce qui correspond à un taux effectif d'imposition de 26,8%. Ce taux est inférieur de 2,8pp au taux d'impôt statutaire belge de 29,58%. La différence provient essentiellement de l'application des principes généraux de la législation fiscale belge tels que la déduction pour revenus de brevets et d'autres incitants à la R&D applicables en Belgique

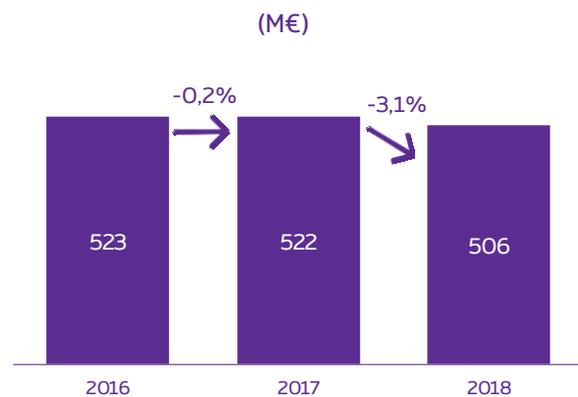
compensés par des dépenses non déductibles fiscalement.



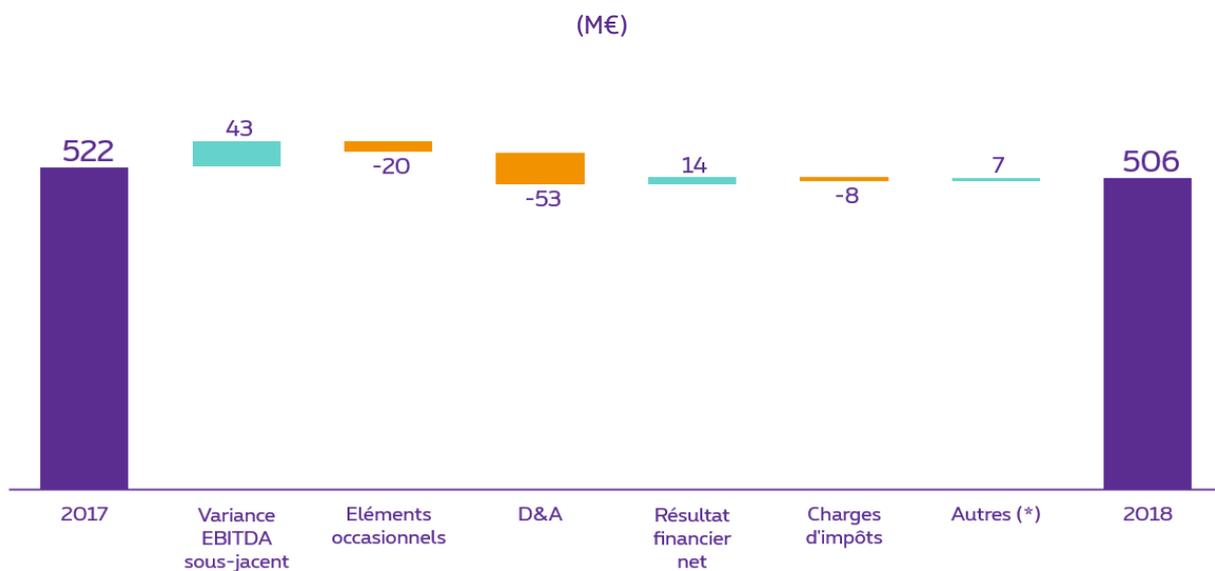
## Bénéfice net

En 2018, Proximus a enregistré un bénéfice net (part du Groupe) de 506 millions EUR. Ce résultat en baisse par rapport à l'année précédente s'explique par l'augmentation de l'EBITDA sous-jacent du Groupe et la baisse des coûts financiers, largement neutralisées par une hausse des amortissements, des éléments occasionnels ainsi que des charges d'impôts.

## Bénéfice net (part du Groupe)



## Évolution du bénéfice net

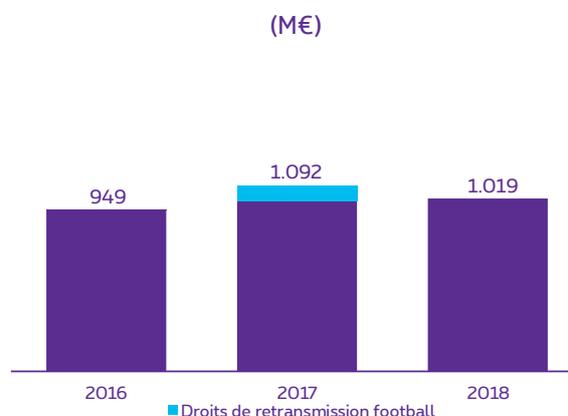


\*Inclut les intérêts minoritaires et la part des pertes des entreprises associées

€ **506**<sub>M</sub>  
Bénéfice net

## CAPEX

Le niveau de CAPEX reflète la stratégie du Groupe visant à investir très largement dans l'optimisation de ses réseaux et l'amélioration de l'expérience client globale. En 2018, Proximus a investi un montant total de 1.019 millions EUR, contre 1.092 millions EUR en 2017. Le montant de 2017 incluait le renouvellement des contrats de 3 ans relatifs aux droits de retransmission du football (Jupiler Pro League et l'UEFA Champions League). Hormis ces investissements, les investissements en 2018 ont légèrement dépassé le niveau de 2017, en raison d'une augmentation de la part de CAPEX dédiée au projet "La fibre en Belgique" de Proximus. Le déploiement de ce réseau du futur a commencé début 2017 et s'est poursuivi dans 9 villes en 2018. Par ailleurs, Proximus a investi de manière substantielle dans ses systèmes IT et plateformes digitales, dans la simplification et la transformation, ainsi que dans du contenu attractif pour ses clients TV.



## Cash-flow libre

En 2018, Proximus a enregistré un cash-flow libre de 451 millions EUR, ou de 501 millions EUR hors sortie de fonds liée à l'acquisition de filiales dans le domaine ICT en 2018. Un résultat à comparer aux 517 millions EUR de cash-flow libre réalisés en 2017, hors sortie de fonds liée à l'acquisition de Davinsi Labs (mai), Unbrace (octobre) et TeleSign (novembre).

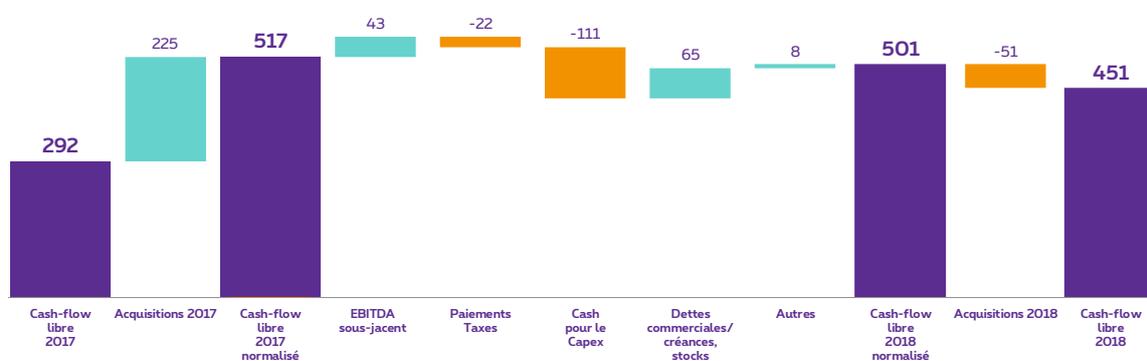
Sur une base identique, cette baisse de 16 millions EUR par rapport à 2017 est le résultat net de l'augmentation des liquidités affectées au CAPEX et de la hausse des montants payés pour l'impôt sur le revenu et les bénéficiaires du plan de départ anticipé préalable à la pension. Tous ces éléments ont été pour une large partie compensés par la croissance de l'EBITDA sous-jacent et la baisse des liquidités nécessaires pour le fonds de roulement de l'entreprise.

## Cash-flow libre (sous-jacent, M€)



€ **501** M  
Cash-flow libre  
normalisé

## Évolution du cash-flow libre (M€)



## Position financière nette

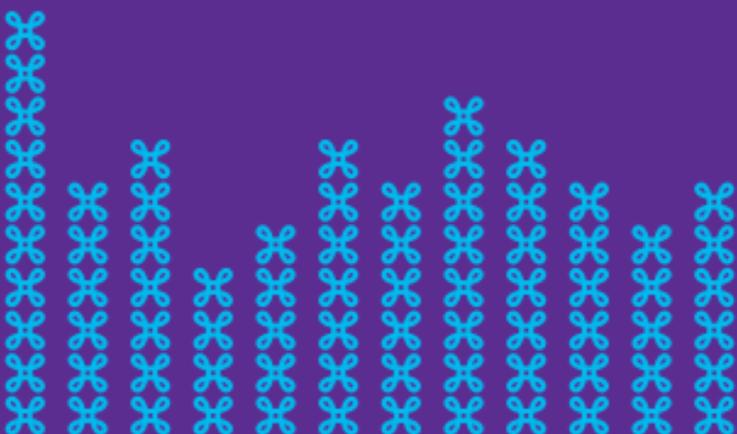
Proximus a conservé une position financière solide, avec une dette nette de 2.148 millions EUR fin 2018.

L'augmentation de la dette nette par rapport à l'année précédente s'explique par les acquisitions

dans le domaine ICT. En 2018, le niveau de cash-flow libre normalisé a toutefois permis à Proximus de respecter son engagement en matière de dividende.



\*Inclut les dividendes aux minoritaires



- Base clients en hausse pour la TV, internet et le Mobile postpayé grâce à la stratégie de double marque dans un paysage concurrentiel.
- Mix de clients générant de la valeur : 4-Play en hausse grâce au succès continu de Tuttimus et Bizz All-in.
- Chiffre d'affaires du segment Consumer en baisse de 0,4 %, sous l'effet de l'impact de la réglementation sur le roaming et la diminution de la vente d'appareils mobiles à faible marge.
- Marge directe en hausse de 1,3 % en glissement annuel.



### 3. Consumer

#### Chiffre d'affaires

Pour 2018, le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires total de 2.898 millions EUR, soit une baisse de 0,4 % par rapport à 2017. Ce résultat s'explique principalement par la hausse du chiffre d'affaires pour les services fixes et Tango, neutralisée par la baisse du chiffre d'affaires des services mobiles en raison de la réglementation Roam-Like-At-Home et de l'érosion du prépayé et par la diminution de la vente d'appareils mobiles à faible marge.

La stratégie de double marque de Proximus et son approche segmentée pour le marché résidentiel ont clairement porté leurs fruits, surtout dans un environnement toujours plus concurrentiel. La marque Proximus a évolué vers une base clients de plus haute valeur grâce au succès continu des offres Tuttimus et Bizz All-in, qui comptaient 508.000 abonnés fin 2018. Lancées fin juin, les offres mobiles Epic, qui offrent une expérience digitale totale aux Millennials, ont également rencontré du succès. Dans le segment des clients sensibles aux prix, la marque Scarlet a maintenu sa croissance grâce à ses offres simplifiées à prix avantageux.

L'augmentation du chiffre d'affaires liée à la croissance du nombre de clients pour la TV et

#### Chiffre d'affaires

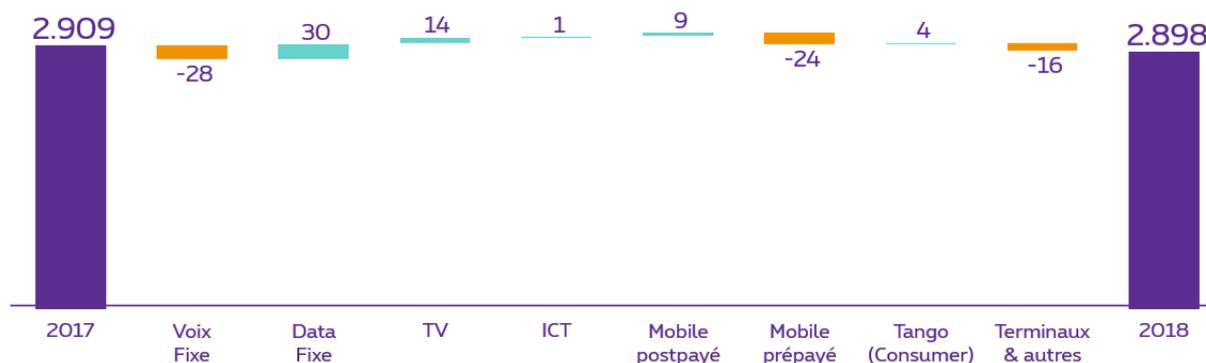
(M€)



internet a amplement compensé l'érosion continue du chiffre d'affaires de la voix fixe. La solide croissance de la base clients Mobile postpayés a également entraîné une hausse du chiffre d'affaires, malgré la forte pression réglementaire en matière de roaming au premier semestre.

Le chiffre d'affaires pour le Mobile prépayé poursuit sa nette diminution. Dans un marché prépayé en érosion, la base Proximus prépayée régresse notamment en raison de migrations actives vers des abonnements postpayés de plus grande valeur. L'offre Full Control s'avère en particulier une alternative efficace.

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



Le chiffre d'affaires du segment Consumer a été largement soutenu par la vente de services supplémentaires aux clients, renforcée par les offres attrayantes Tuttimus et Bizz All-in. La base clients 4-Play est dès lors en hausse, Proximus clôturant l'année 2018 avec 731.000 foyers 4-Play (+7,0 % par rapport à l'année précédente). Avec un chiffre d'affaires moyen par foyer 4-Play de 111,4 EUR et un faible taux d'attrition globale de 3,4 %, la base clients du segment Consumer a progressé en valeur et en fidélité en 2018.

Pour l'année complète 2018, le chiffre d'affaires Consumer de Tango, la filiale luxembourgeoise de Proximus, s'est élevé à 118 millions EUR, soit 3,6 % de plus que l'année précédente. Cette augmentation est due à une croissance constante du chiffre d'affaires mobile et au succès de la stratégie de convergence de Tango, le projet FTTH ayant entraîné pour sa part une augmentation du chiffre d'affaires pour le haut débit.

## INTERNET

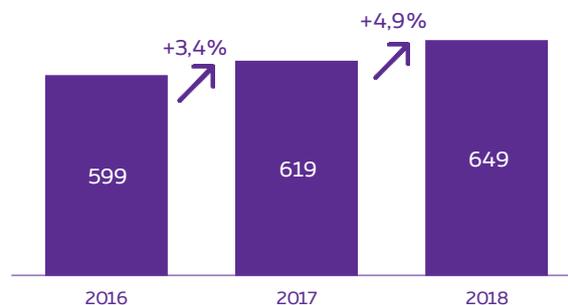
En 2018, le chiffre d'affaires du segment Consumer pour les abonnements internet a augmenté de 4,9 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 649 millions EUR. Ce résultat s'explique par une solide croissance de la base clients internet, en progression de 47.000 unités sur l'année. À la fin 2018, le nombre total de clients internet s'élevait à 1.894.000, soit une croissance annuelle stable de 2,5 % soutenue par les deux marques Proximus et Scarlet. Ce résultat provient d'une solide croissance brute du nombre de clients et d'un taux d'attrition internet relativement stable de Proximus par rapport à l'année précédente, sur un marché concurrentiel.

Le chiffre d'affaires moyen par client a augmenté de 1,9 %, avec un ARPU à 28,9 EUR en 2018. Ce résultat reflète les changements tarifaires en vigueur depuis le début de 2018, partiellement neutralisés par une augmentation de la part de clients Scarlet, avec des offres internet à des prix plus bas.



Les abonnements internet étant généralement vendus dans des Packs, l'ARPU de l'internet fixe a également été influencé par l'allocation comptable de la réduction pack par produit.

Chiffre d'affaires pour l'internet fixe (M€)



Clients internet fixe (en '000)



ARPU internet fixe (en €)



## TV

En un an, les marques Proximus et Scarlet ont attiré ensemble 50.000 nouveaux clients TV. Le nombre total de foyers TV s'élève ainsi à 1.611.000, soit une croissance annuelle de 3,2 %.

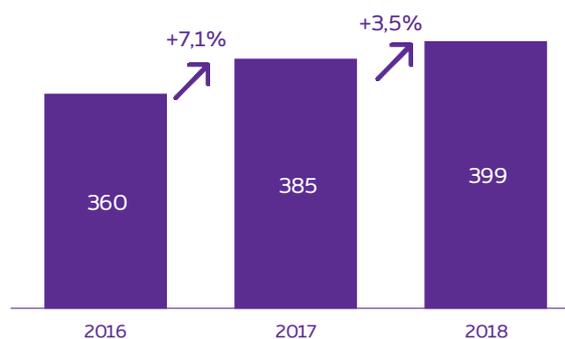
L'ARPU TV pour 2018 s'élève à 20,9 EUR, un résultat stable par rapport à l'année précédente (-0,1 %). La croissance de la base clients TV reste une importante source de revenus pour le segment Consumer : en 2018, le chiffre d'affaires total pour la TV s'est élevé à 399 millions EUR, soit une hausse de 3,5 % par rapport à 2017.

**+50.000**  
foyers TV

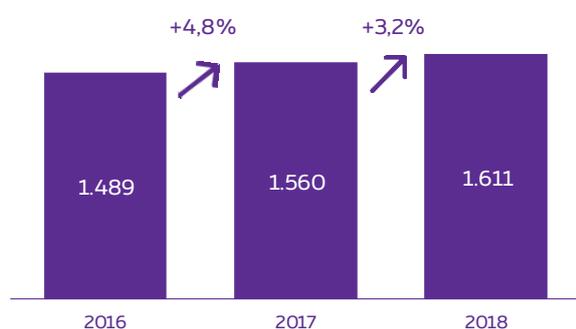
**Chiffre d'affaires en**  
hausse de  
**+3,5 %**

La croissance du nombre de clients a été bien soutenue par les offres Tuttimus et Familus de Proximus, qui proposent aux clients plus de contenu TV.

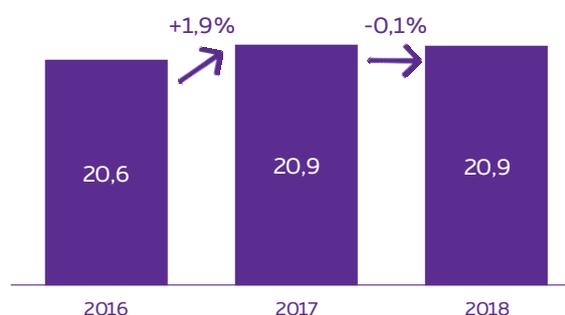
Chiffre d'affaires TV (en M€)



Foyers TV (en '000)



ARPU TV (en €)



## VOIX FIXE

Fin 2018, la base clients voix fixe de Proximus totalisait 1.969.000 lignes pour les marques Proximus et Scarlet combinées. Grâce aux offres all-in incluant la voix fixe, la réduction en glissement annuel s'est limitée à 3,3 %.

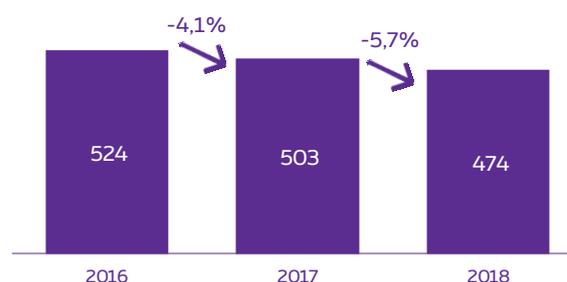
En 2018, l'ARPU pour la voix fixe a atteint 19,7 EUR, soit une baisse de 3,1 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse est due à une diminution constante du trafic vocal, partiellement

compensée par des changements tarifaires entrés en vigueur le 1er janvier 2018 pour la voix fixe en single play.

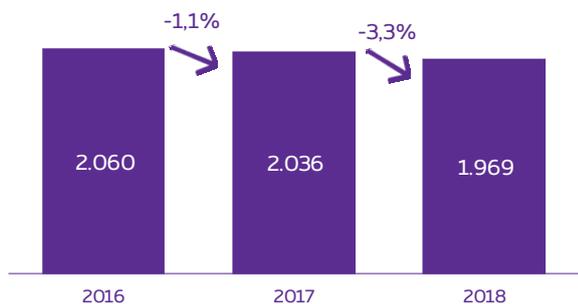
La baisse de la base clients voix fixe par rapport à l'année précédente combinée à une diminution de l'ARPU a entraîné un recul de 5,7 % du chiffre d'affaires en glissement annuel pour la voix fixe, atteignant 474 millions EUR en 2018.

**Érosion du parc de lignes fixes atténuée par le succès des offres multi-play**

Chiffre d'affaires voix fixe (M€)



Clients voix fixe (en '000)



ARPU voix fixe (en €)



## MOBILE

Chiffre d'affaires services mobiles (M€)



Clients mobiles (en '000)



### MOBILE POSTPAYÉ

Le segment Consumer a clôturé l'année 2018 sur une nouvelle croissance de 1,0 % du chiffre d'affaires pour les services postpayés, grâce à l'augmentation de la base clients. Fin 2018, la base Postpayé totalisait 2.737.000 cartes, soit une hausse de 3,3 % par rapport à l'année précédente.

Malgré des initiatives audacieuses de la concurrence, le taux d'attrition en Mobile postpayé est resté limité à 15,8 %, soit +0,2 p.p. par rapport à l'année précédente. Grâce aux taux d'attrition restés sous contrôle et aux changements apportés avec succès au portefeuille mobile de Proximus, à savoir l'ajout

d'offres avec appels et data en illimité<sup>2</sup> et le lancement de l'offre Epic pour les Millennials, Proximus a enregistré une augmentation du nombre d'abonnements Consumer Postpayé de 86.000 unités en 2018.

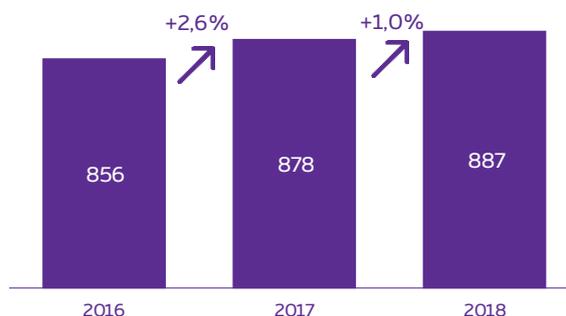
En 2018, l'ARPU postpayé s'élevait à 27,5 EUR, soit une baisse de 1,7 % en glissement en annuel. Ce résultat est dû à l'impact des tarifs de roaming au premier semestre de 2018 combiné à la disparition de l'influence favorable des adaptations tarifaires "more for more" entrées en vigueur le 1er août 2017.

<sup>2</sup> Fair Usage Policy : BE: 20 GB à vitesse maximale, puis 512 Kbps - EU: 16 GB à vitesse maximale, puis 0.0072€/MB

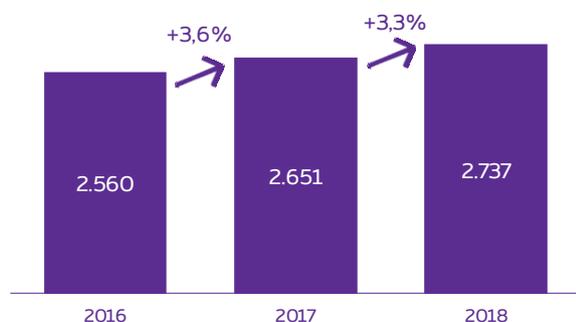
**+86.000**  
cartes  
Mobile postpayé

**+3,3 %**  
en glissement annuel

Chiffre d'affaires postpayé (M€)



Cartes postpayé (en '000)



ARPU postpayé (en €)



## MOBILE PRÉPAYÉ

Contrairement au Mobile postpayé, le chiffre d'affaires Mobile prépayé a enregistré un très net recul de 24 % par rapport à l'année précédente. L'érosion du nombre de cartes prépayées est restée élevée, avec une base prépayée en recul de 130.000 unités, portant le nombre total de cartes prépayées à 772.000 unités fin 2018. L'érosion constante sur un marché déjà en déclin s'explique en partie par la stratégie consistant à migrer les clients vers des plans tarifaires postpayés similaires de plus grande valeur. Pour 2018, l'ARPU prépayé s'élevait à 7,6 EUR, en baisse de 10,1 % par rapport à 2017.

**-130.000**  
cartes  
Mobile prépayé

**-14,4 %**  
en glissement annuel

Chiffre d'affaires prépayé (M€)



Cartes prépayé (en '000)



ARPU prépayé (en €)



## CONSUMER TANGO

Dans un marché pourtant concurrentiel, Tango, l'opérateur télécom luxembourgeois filiale de Proximus, a enregistré une solide croissance de 3,6 % de son chiffre d'affaires pour le segment Consumer en 2018 pour atteindre 118 millions EUR. Cette augmentation est due à une croissance soutenue du chiffre d'affaires mobile et au succès de la stratégie de convergence de Tango, le projet FTTH ayant pour sa part entraîné une augmentation du chiffre d'affaires pour le haut débit.

**+3,6%**  
Chiffre d'affaires  
Consumer de Tango

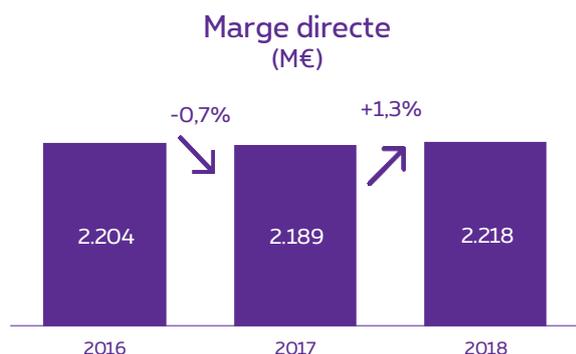
Chiffre d'affaires Consumer de Tango (M€)



## Marge directe Consumer

En 2018, la marge directe pour le segment Consumer a progressé de 1,3 % pour atteindre 2.218 millions EUR, soit 28 millions de plus qu'en 2017. Cette croissance s'explique, en dépit de l'impact de la réglementation Roam-Like-At-Home au premier semestre de 2018, par une solide croissance de la base clients, un meilleur mix de chiffre d'affaires et l'effet positif produit par

les ajustements tarifaires. Le premier semestre de 2018 a par ailleurs été influencé positivement par quelques tendances favorables uniques, le deuxième semestre ayant été impacté négativement par une perte de marge directe due à un nouveau processus de recouvrement<sup>3</sup>.



**€ 2.218 M**  
Marge directe  
Consumer

## Solide croissance continue du 4-Play grâce au succès des offres all-in

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 "multi-play". À la différence du reporting classique par groupe de produits, le reporting X-play porte sur des critères de mesure financiers et opérationnels en termes de foyers et petites entreprises enregistrés chez Proximus et sur le nombre de "plays" (à savoir Mobile postpayé - Voix fixe - Internet fixe - TV) et de "Revenue Generating Units" (RGU) offertes. Le reporting X-play inclut

également les services offerts aux foyers et petites entreprises par Scarlet.

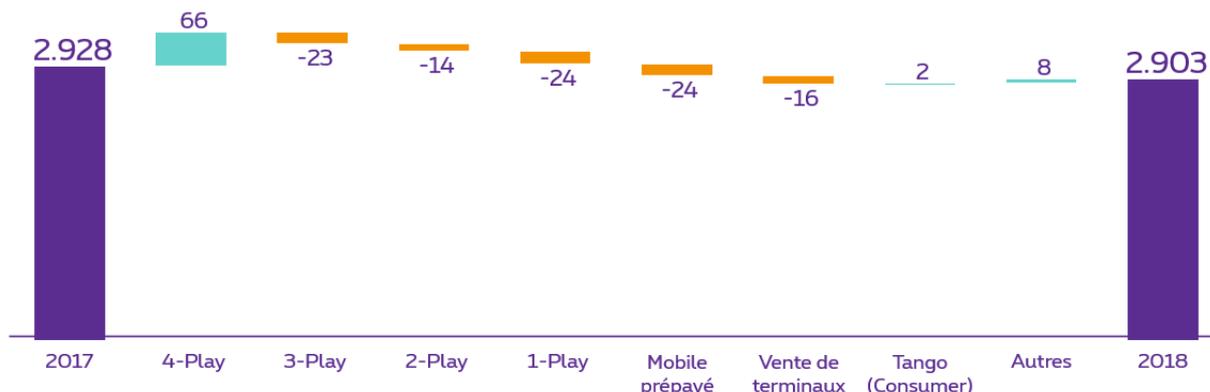
Conformément à la norme IFRS15<sup>4</sup>, le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires de 2.903 millions EUR en 2018, en recul de 0,9 % par rapport à l'année précédente. Le chiffre d'affaires pour les services aux foyers (X-Play) a augmenté de 0,2 % pour atteindre 2.348 millions EUR. Le chiffre d'affaires pour le prépayé et les terminaux à faible marge est pour sa part en baisse.

<sup>3</sup> Les frais de rappel ont été revus à la baisse à la suite d'une nouvelle législation. De plus, le processus de recouvrement de Proximus a été adapté afin d'améliorer l'expérience client et de réduire le nombre de rappels pour factures impayées.

<sup>4</sup> Voir page 4

## Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits X-Play

(sous-jacent, M€, conformément à la norme IFRS15)



En 2018, Proximus a continué à améliorer son mix de clients, avec une progression des foyers/petites entreprises en 4-Play. Sur l'ensemble de l'année 2018, Proximus a enregistré une hausse du nombre de foyers/petites entreprises 4-Play de 48.000 unités (+7,0 %).

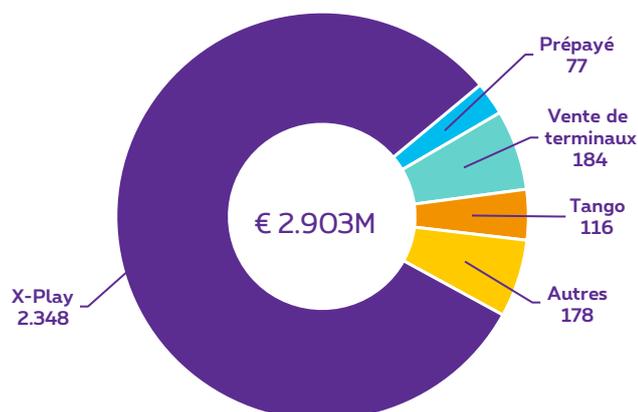
Fin 2018, Proximus comptait 731.000 foyers/petites entreprises 4-Play, soit 24,7 % de sa base totale.

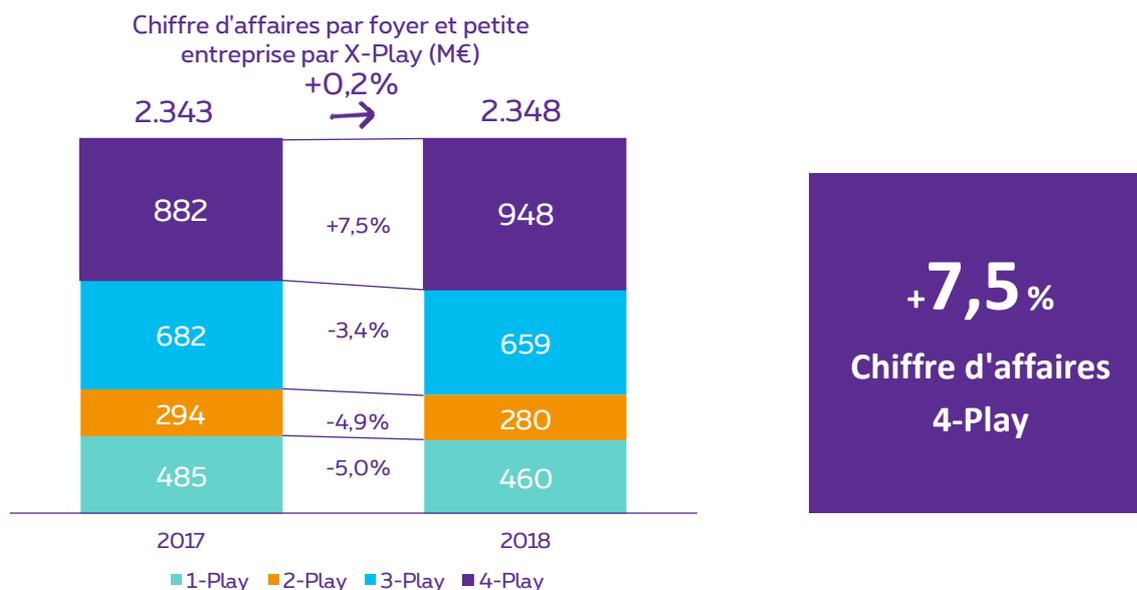
Cette évolution positive s'explique principalement par le succès continu des offres Tuttimus et Bizz All-in de Proximus, qui ont attiré 149.000 foyers/petites entreprises supplémentaires en 2018, portant le nombre total à 508.000 fin 2018. Ce résultat a entraîné une nouvelle hausse

du taux de pénétration des offres all-in dans la base 4-Play totale.

La croissance de la base 4-Play a entraîné une augmentation constante en glissement annuel du chiffre d'affaires 4-Play de l'ordre de 7,5 %. Pour 2018, le chiffre d'affaires moyen par foyer/petite entreprise 4-Play s'élevait à 111,4 EUR, soit 1,2 % de moins par rapport à l'année précédente. Ce résultat provient de l'augmentation du niveau de RGU à 4,89 (+1,1 %) combinée à la pression réglementaire sur le roaming mobile et l'annualisation de l'effet favorable de la hausse de prix "more for more". L'ARPH reflète par ailleurs une érosion constante du trafic voix.

### Scission du chiffre d'affaires Consumer en 2018 (M€, conformément à la norme IFRS15)





Vu l'augmentation du nombre de clients 4-Play, les RGU moyens de la base totale de foyers/petites entreprises ont augmenté de 2,5 % par rapport à l'année précédente, atteignant 2,77. Le chiffre d'affaires moyen s'élevait ainsi à 65,9 EUR en 2018 (+0,8 %).

Dans un paysage plus concurrentiel, le taux d'attrition globalisé s'élevait à 13,6 % en 2018, en hausse de 0,7 pp par rapport à l'année précédente.

Sous l'effet de la migration croissante de clients vers des offres 4-Play, le nombre de clients 2-Play ou 3-Play de Proximus a diminué au cours de l'année 2018.

L'érosion du nombre de foyers/petites entreprises voix fixe single play a poursuivi sa tendance, avec une baisse de 43.000 foyers/petites entreprises en 2018. En conséquence, le chiffre d'affaires de la voix fixe "stand-alone" a enregistré une

nouvelle baisse, atteignant 94 millions EUR, soit 3,2 % du chiffre d'affaires Consumer total.

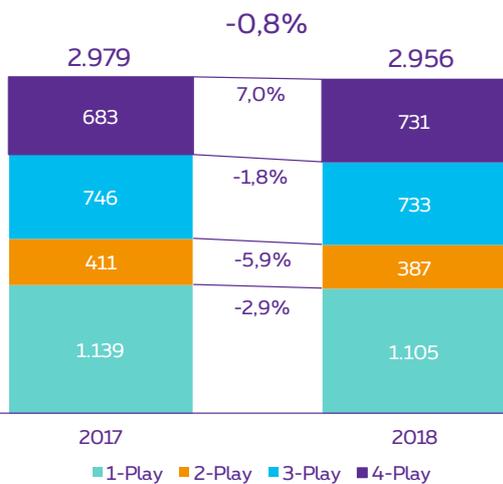
La base de foyers et petites entreprises mobiles 1-Play de Proximus s'élevait à 686.000 unités fin 2018, avec un chiffre d'affaires moyen mobile de 37,8 EUR (pour 1,34 RGU), en recul de 4,7 % en glissement annuel. Cette baisse est due principalement à l'impact du Roam-Like-At-Home au premier semestre de 2018 et à l'effet d'upselling vers des offres multi-play pour les abonnés à des offres mobiles à plus haute valeur. La base de foyers et petites entreprises internet 1-Play de Proximus a augmenté de 12.000 unités pour atteindre 151.000 clients, en ce compris l'effet des offres haut débit stand-alone de Scarlet. Le chiffre d'affaires moyen correspondant a progressé de 2,8 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 31,1 EUR, en ce compris la hausse de prix des offres large bande stand-alone de Proximus.

RGU  
moyen  
**2,77**

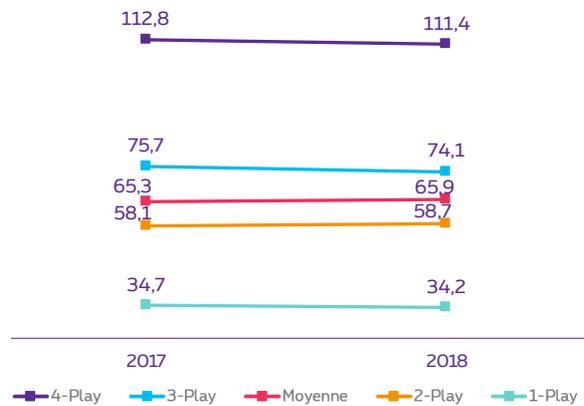
Chiffre d'affaires moyen  
par foyer et petite  
entreprise  
**€ 65,9**

Foyers et petites  
entreprises abonnés  
à la fois aux services fixes  
et mobiles  
**58,3 %**

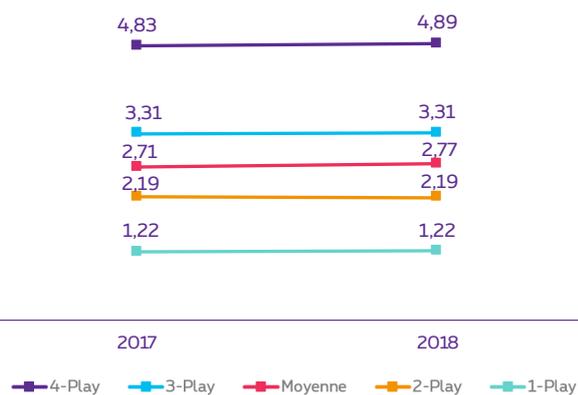
Foyers et petites entreprises  
Consumer par X-Play ('000)



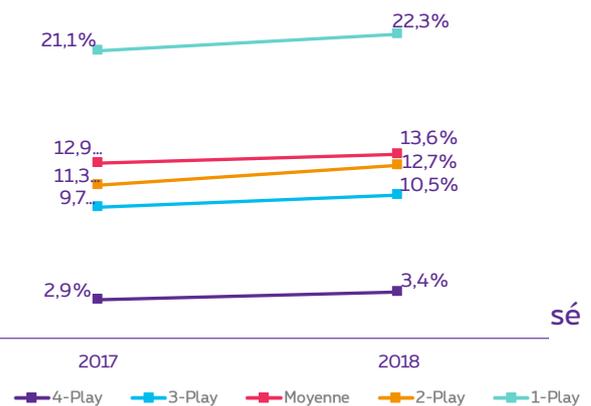
Chiffre d'affaires moyen par  
foyer/petite entreprise  
(ARPH en €)



Revenue Generating Units moyennes  
par foyer/petite entreprise (RGU en unités)



Taux d'attrition globale annualisé



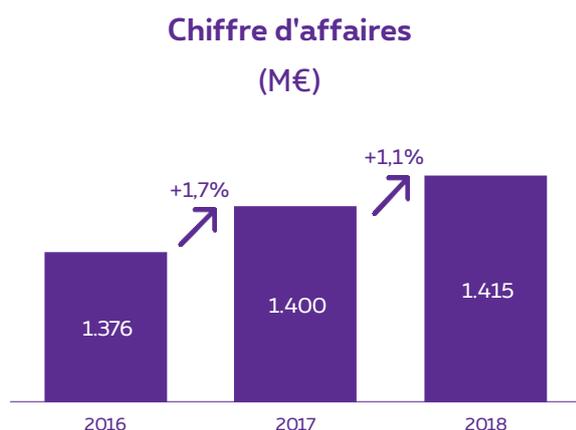
- En 2018, le chiffre d'affaires du segment Enterprise a augmenté de 1,1 % dans un environnement de plus en plus concurrentiel.
- Hausse du chiffre d'affaires soutenue par l'ICT et les "Advanced Business Services", compensant la pression sur les services traditionnels
- Solide croissance de la base clients mobiles, neutralisée par la pression sur les tarifs mobiles
- Marge directe en hausse de 0,8 % par rapport à 2017, soit un pourcentage relativement stable de l'ordre de 68 % du chiffre d'affaires, avec une évolution du mix de chiffre d'affaires passant d'un chiffre d'affaires traditionnel à marge directe supérieure à un chiffre d'affaires ICT impliquant des coûts liés à la force de travail supérieurs.

## 4. Enterprise

### Chiffre d'affaires

Le segment Enterprise de Proximus a enregistré une hausse de 1,1 % de son chiffre d'affaires en 2018 pour atteindre 1.415 millions EUR, malgré un marché hautement concurrentiel, la pression réglementaire sur le roaming au premier semestre de l'année et l'érosion continue du chiffre d'affaires pour la voix fixe.

La croissance du chiffre d'affaires pour le segment Enterprise en 2018 s'explique par une hausse du chiffre d'affaires ICT, y compris les apports des acquisitions. Les Advanced Business Services et Tango ont également contribué favorablement au chiffre d'affaires, au même titre que la hausse du chiffre d'affaires sur les appareils mobiles.

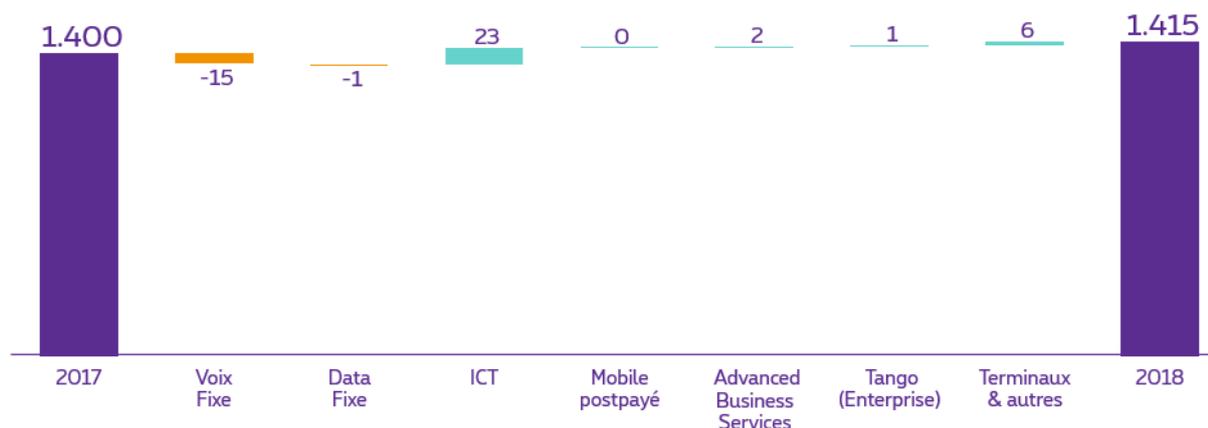


Chiffre d'affaires en glissement annuel

**+1,1 %**

## Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits

(sous-jacent, M€)



### Données fixes

En 2018, le chiffre d'affaires pour les données fixes a atteint un montant total de 246 millions EUR, un résultat relativement stable par rapport à l'année précédente (-0,3 %). Ce résultat comprend un chiffre d'affaires stable pour la connectivité de données, qui représente de loin la part la plus importante dans cette catégorie de produits. Le segment Enterprise a continué à migrer des clients vers le produit phare de Proximus, la solution VPN Explore, grâce au déploiement continu de la fibre point à point. Les anciens produits continuent à être progressivement remplacés et migrés vers de nouvelles solutions à prix plus avantageux pour les clients dans le cadre de programmes de simplification.

Le segment Enterprise a continué à faire face à une haute concurrence sur les marchés internet bas et milieu de gamme. Proximus est toutefois parvenue à limiter la perte nette de lignes à 4.000 lignes internet, principalement bas de gamme, ramenant sa base totale à 131.000 lignes fin 2018. Il s'agit d'une diminution de 2,6 % par rapport à l'année précédente. La baisse de la base internet a été pour une grande partie compensée par une augmentation de 1,2 % de l'ARPU pour la large bande à 43,7 EUR, grâce aux effets de l'indexation des prix et à la hausse de la part de lignes internet haut de gamme dans le parc.

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



### Parc internet fixe (en '000)



### ARPU internet fixe (en EUR)



## Voix fixe

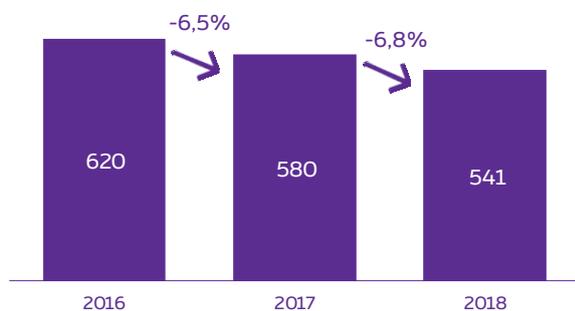
En 2018, le segment Enterprise a enregistré un chiffre d'affaires de 203 millions EUR pour la voix fixe, soit une baisse stable de 7,1 % en glissement annuel. Le segment Enterprise est confronté à une politique de rationalisation continue des clients sur leur parc de lignes fixes, à une baisse de la consommation, aux migrations technologiques vers le VoIP et à la pression de la concurrence. La perte de lignes s'élevait à -39.000 en 2018, portant le parc total de lignes fixes du segment Enterprise à 541.000 unités fin 2018, soit un recul de 6,8 % en glissement annuel. L'ARPU de la voix fixe est resté relativement stable à 30,2 EUR par rapport à l'année précédente (-0,4 %), en raison de la baisse du trafic par ligne et de la hausse de pénétration des options

d'appels illimités, compensées en grande partie par l'indexation de certains tarifs au 1er janvier 2018.

### Chiffre d'affaires voix fixe (M€)



### Parc voix fixe (en '000)



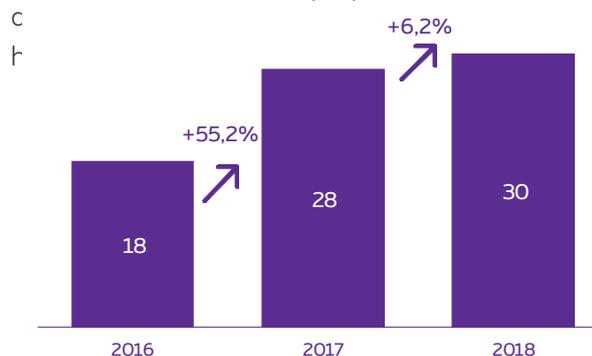
### ARPU voix fixe (en €)



## Advanced Business Services

Le segment Enterprise de Proximus a enregistré une nouvelle progression dans le domaine des Advanced Business Services (+6,2 %), grâce à la position unique de Be-Mobile<sup>5</sup> sur le marché de la mobilité intelligente. Par ailleurs, les solutions convergentes de Proximus pour les entreprises ont rencontré un franc succès, avec à la clé un nombre

### Chiffre d'affaires Advanced Business Services (M€)

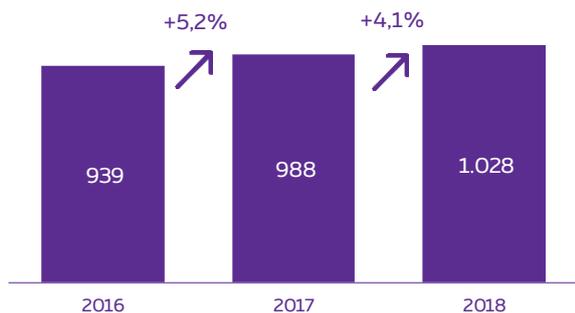


<sup>5</sup> Be-Mobile est une filiale de Proximus spécialisée dans la mobilité intelligente. En novembre 2018, elle a étendu ses

services de mobilité intelligente en Europe en faisant l'acquisition de la société française Mediamobile..



## Cartes voix mobiles (en '000)



## ARPU Mobile postpayé (en €)



Nouvelles cartes  
mobiles hors cartes  
M2M  
**+40.000**

Le segment Enterprise de Proximus a conservé son leadership sur le marché M2M.

En 2018, sa base M2M a progressé de 117.000 cartes pour atteindre 1.327.000 unités, soit une hausse de 9,7 % par rapport à l'année précédente, grâce entre autres aux cartes activées pour la solution de péage routier.

## Cartes Machine-to-Machine (en '000)



## Marge directe du segment Enterprise

En 2018, la marge directe a augmenté de 8 millions EUR (+0,8%) pour atteindre 962 millions EUR. Cette augmentation s'explique par la contribution à la marge directe des services mobiles, des Advanced Business Services et de l'ICT, y compris l'impact positif des entreprises ICT acquises. La croissance dans ces domaines a amplement compensé l'érosion continue de la

marge pour la voix fixe. En 2018, la marge directe exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires s'élève à 68,0 %. Cette baisse de 0,2 p.p. par rapport à l'année précédente est due à l'évolution du mix de chiffre d'affaires, passant d'un chiffre d'affaires traditionnel telecom à marge directe supérieure à un chiffre d'affaires ICT impliquant des coûts liés à la force de travail plus élevés.



**€962 M**  
Marge directe  
Enterprise

## Wholesale

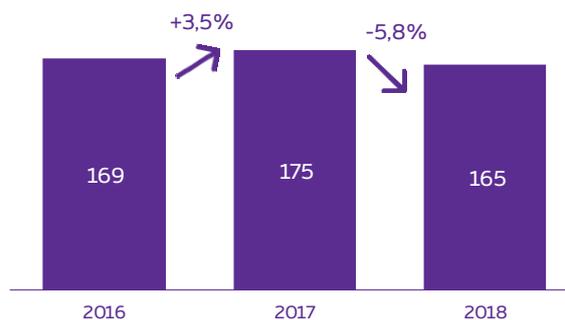
En 2018, le chiffre d'affaires du segment Wholesale s'est élevé à 201 millions EUR, soit 2,7 % de moins qu'en 2017, année qui avait bénéficié d'un impact correctif au premier trimestre à la suite de l'annulation par la Cour d'appel de Bruxelles des nouveaux tarifs de terminaison fixe. Abstraction faite de cet impact, le chiffre d'affaires Wholesale est resté relativement stable. L'augmentation des revenus résultant de la hausse des volumes roaming en 2018 a été compensée par la baisse du chiffre d'affaires dans les services Wholesale traditionnels.

Compte tenu de la nette augmentation du trafic de roaming-out à la suite de la réglementation Roam-Like-At-Home, Proximus a négocié à la baisse ses tarifs de roaming de gros dans l'intérêt du Groupe. Si l'impact a été positif sur la marge directe des segments Consumer et Enterprise, il a entraîné une baisse du chiffre d'affaires et de la marge du segment Wholesale de Proximus. En 2018, le segment Wholesale a enregistré une marge de 165 millions EUR, en recul de 5,8 % par rapport à l'année précédente qui était impactée par l'annulation des tarifs de terminaison fixe.

### Chiffre d'affaires (M€)



### Marge directe (M€)



- BICS est active sur le marché international des communications, un marché extrêmement concurrentiel qui fait face à la transition de la voix aux données.
- Résultats positifs en 2018 grâce à la consolidation de TeleSign dans BICS et aux synergies réalisées.
- TeleSign a accéléré les ambitions stratégiques de BICS sur un marché A2P en pleine croissance.
- Marge directe en hausse de 13,5 % pour atteindre 317 millions EUR en 2018, soit 23,6 % du chiffre d'affaires.
- Résultat de segment de BICS en hausse de 7,7 % en glissement annuel pour atteindre 154 millions EUR, soit 11,4 % du chiffre d'affaires.

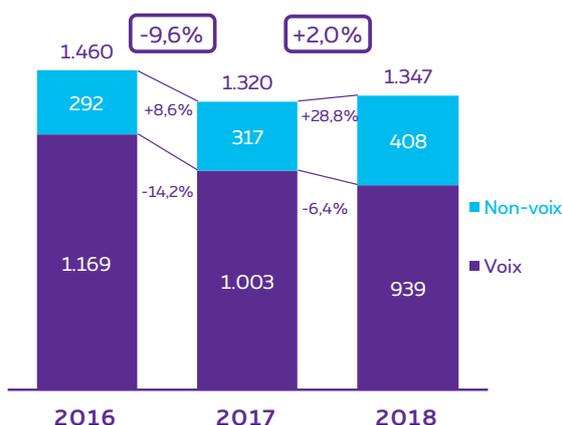
## 5. BICS

### Chiffre d'affaires

BICS est active sur le marché international des communications, un marché extrêmement concurrentiel qui fait face à la transition de la voix aux données. En 2018, sur un marché voix volatile, BICS a transporté 24,5 milliards de minutes vocales, soit 0,3 % de plus qu'en 2017. Cette légère hausse a toutefois été neutralisée par un mix de destinations moins favorable, entraînant une diminution de 6,4 % du chiffre d'affaires pour les activités voix de BICS. En revanche, les volumes de messages transportés par BICS ont plus que doublé par rapport à l'année

précédente (+110,7 %). Ce résultat s'explique par le boost des volumes A2P, avec une solide contribution de TeleSign, qui accélère les ambitions stratégiques de BICS sur ce marché en pleine croissance. Pour 2018, BICS a ainsi généré un solide chiffre d'affaires de 408 millions EUR pour les activités non-voix (+28,8 %). Dans l'ensemble, BICS a terminé l'année 2018 sur un chiffre d'affaires de 1.347 millions EUR, en hausse de 2,0 % par rapport à l'année précédente.

Chiffre d'affaires de BICS (M€)



**Chiffre d'affaires de BICS influencé par la transition de la voix aux données**

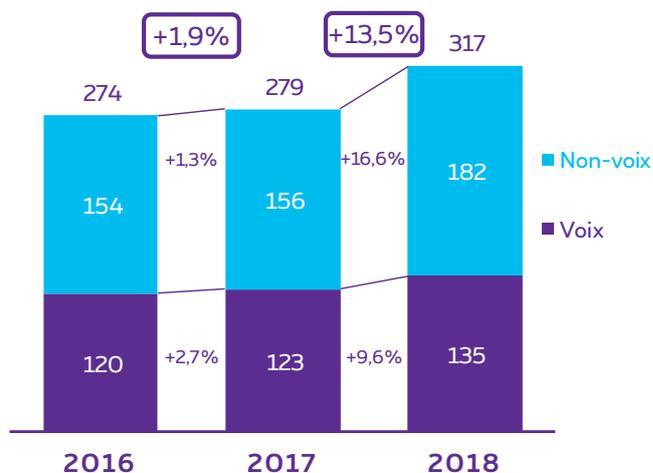
## Marge directe

En 2018, la marge directe de BICS s'est élevée à 317 millions EUR (+13,5 %). Ce résultat représente 23,6 % du chiffre d'affaires, soit une amélioration de 2,4 p.p. par rapport à l'année précédente.

Malgré la pression sur le chiffre d'affaires voix, BICS est parvenue à accroître sa marge directe de 9,6 % pour les activités voix, grâce aux services d'authentification de TeleSign.

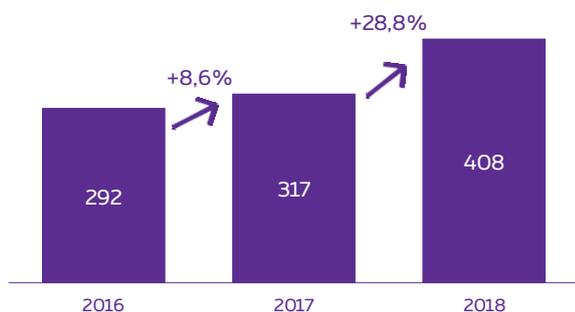
La hausse de 16,6 % de la marge directe non-voix de BICS s'explique par la combinaison BICS-TeleSign, avec une solide croissance des volumes de SMS A2P et la réalisation de synergies de coûts directs.

Marge directe de BICS (M€)

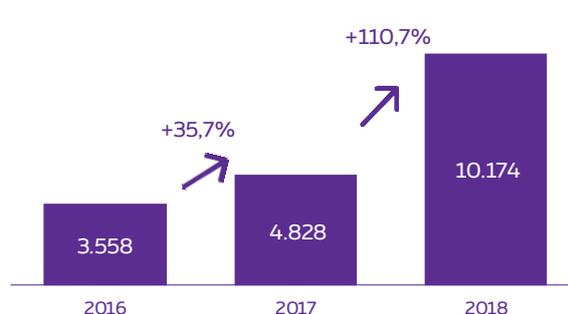


## Non-voix

Chiffre d'affaires non-voix (M€)



Volumes non-voix (en millions de messages)



**TeleSign  
accélère  
les ambitions de  
BICS  
sur le  
marché A2P**

## Voix

Chiffre d'affaires voix (en M€)



Volumes voix  
(en millions de minutes)



## Résultat de segment

Le résultat de segment de BICS s'est élevé à 154 millions EUR, en hausse de 7,7 % par rapport à l'année précédente, grâce à la consolidation de TeleSign. L'augmentation de la marge directe a été partiellement neutralisée par une hausse des dépenses de l'ordre de 27 millions EUR, essentiellement du côté de TeleSign. En 2018, la marge de segment exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires a progressé de 11,4 %.

Résultat de segment de BICS (M€)



## 6. Définitions

**A2P**: Applications-to -person

**Advanced Business Services** : nouvelles solutions proposées en dehors des solutions Telco et ICT traditionnelles, telles que Road User Charging, des solutions convergentes, Big Data and et des solutions smart mobility.

**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** : le total des revenus des services mobiles voix et données (entrants et sortants) des clients prépayés et postpayés, divisé par le nombre moyen de clients prépayés et postpayés actifs pour cette période, divisé par le nombre de mois de cette même période. Cela inclut également les MVNO mais exclut M2M.

**ARPU mobile mixte** : 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 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** : lignes ADSL, VDSL et Fibre. Pour le segment Consumer ils comprennent également les lignes résidentielles de Scarlet.

**Canaux d'accès voix fixe** : 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 prépayés 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. Les clients postpayés payant un abonnement mensuel sont actifs par défaut.

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

**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 et des amortissements.

**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 pour éléments matériels (\*) y compris les gains et pertes liés à la vente d'entreprises consolidées, des amendes et pénalités imposées par les autorités de la concurrence ou par le régulateur, les coûts des programmes de restructuration des employés, l'effet des règlements des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi ayant des répercussions sur les bénéficiaires et d'autres éléments qui sont en dehors des activités d'exploitation habituelles. Ces autres éléments comprennent la vente d'activités consolidées, les pertes et profits lors de la vente 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 dossiers de contentieux, les amendes et pénalités, l'impact financier de changements de loi (impact non récurrent par rapport aux années précédentes), la reconnaissance d'actifs et réductions de valeur non comptabilisés dans le passé.

(\*) Le seuil de matérialité est atteint lorsque l'impact dépasse 5 millions EUR. Aucun seuil de matérialité n'est défini pour les ventes d'entreprises consolidées, les profits et les pertes réalisés sur la vente de bâtiments et les coûts de transaction liés aux fusions et 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.

**Fonds de roulement lié aux opérations**: correspond au fonds de roulement lié aux créances commerciales, à l'inventaire et aux dettes commerciales.

**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).

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II, 27 – 1030 Bruxelles – Belgique