



Rapport financier 2019

proximus



Rapport de gestion consolidé

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.

Proximus présente de manière transparente un aperçu 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. En outre, à la suite de l'application de la norme comptable IFRS 16, la définition de "sous-jacent" a été ajustée pour inclure, à partir de 2019, les charges d'intérêt et d'amortissement de leasing. Le chiffre d'affaires et l'EBITDA ajustés sont évoqués sous le qualificatif "sous-jacents" et permettent une comparaison adéquate par rapport à l'année précédente.

Vous trouverez les définitions au chapitre 6 de ce document.

(EUR million)	Chiffre d'affaires		EBITDA	
	2018	2019	2018	2019
Rapporté	5.829	5.697	1.794	1.676
Charges d'amortissement de leasing	nr		nr	-82
Charges d'intérêt de leasing	nr		nr	-2
Éléments occasionnels	-21	-11	70	278
Sous-jacent	5.807	5.686	1.865	1.870
Total éléments occasionnels	-21	-11	70	278
Plus-value sur vente de bâtiments	-21	-7	-21	-7
Plan de départ anticipé et convention collective			41	19
Plan de transformation 'Fit For Purpose'				253
Plan 'Shift to Digital'*				9
Coûts liés aux fusions et acquisitions			8	9
Changement dans les paiements éventuels pour des transactions M&A		-4		-4
Ajustement de la provision pour taxes sur pylônes (années précédentes)			20	-1
Moins-value pour software Entreprise et règlement			22	

* Les coûts occasionnels relatifs au plan 'Shift to Digital' représentent principalement les coûts liés à l'optimisation des canaux de vente de Proximus suite à l'accent grandissant pour les ventes via internet.

Changements apportés au reporting à partir de 2019

Les résultats financiers du Groupe Proximus sont présentés selon la norme comptable IFRS 15 et, à partir de 2019, selon la norme IFRS 16 (qui remplace la norme IAS 17).

Dans le cadre de l'application de la norme IFRS 16 à partir de 2019, Proximus a opté pour la méthode de transition simplifiée. Les chiffres de l'année précédente n'ont pas été retraités. Toutefois, pour permettre une comparaison pertinente en glissement annuel et garantir la cohérence des mesures de performance, Proximus a ajusté ses mesures de performance commentées dans ce rapport financier comme suit :

- La définition de "sous-jacent" a été adaptée pour inclure, à partir de 2019, les charges d'intérêt et d'amortissement de leasing ;

- Le CAPEX exclut, à partir de 2019, l'acquisition de droits d'utilisation d'actifs ;
- Le cash-flow libre est défini comme le flux de trésorerie avant activités de financement, mais après paiements de leasing ;
- et en terme de la position financière nette, Proximus affiche une position financière nette ajustée excluant toutes les dettes de leasing.

En outre, les changements suivants ont été apportés au reporting par segment :

- La structure du chiffre d'affaires du segment Consumer a été simplifiée pour refléter le taux de convergence élevé de la base de chiffre d'affaires.
- Le parc fixe de Tango Luxembourg est inclus dans le total du Groupe.
- Quelques changements mineurs ont été apportés à la structure du chiffre d'affaires du segment Entreprise.

Ventilation du chiffre d'affaires

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

31 décembre 2019

(en millions EUR)	Groupe	BICS	Marchés domestiques (Groupe excl. BICS)	Consumer	Entreprise	Wholesale	Autres
Chiffre d'affaires (sous-jacent)	5.638	1.297	4.341	2.820	1.413	181	-73
Chiffre d'affaires (occasionels)	0	0	0	0	0	0	0
Chiffre d'affaires (rapporté)	5.638	1.297	4.341	2.820	1.413	181	-73
Autres revenus (sous-jacent)	48	4	44	25	6	0	13
Autres revenus (occasionels)	11	0	11	0	7	0	4
Autres revenus (rapporté)	59	4	55	25	13	0	17
Revenus (sous-jacent)	5.686	1.301	4.386	2.845	1.419	182	-60
Revenus (occasionels)	11	0	11	0	7	0	4
Revenus (rapporté)	5.697	1.301	4.396	2.845	1.426	182	-56

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

	IFRS 15 IFRS 15&16									
Compte de résultats (en millions EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Revenus totaux	7.040	6.417	6.462	6.318	6.112	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697
Revenus - éléments occasionnels	N/A	N/A	N/A	N/A	248	17	3	24	21	11
Chiffre d'affaires sous-jacent	N/A	N/A	N/A	N/A	5.864	5.994	5.871	5.778	5.807	5.686
EBITDA rapporté (1)	2.428	1.897	1.786	1.699	1.755	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676
Charges d'intérêt et d'amortissement de leasing	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	84
EBITDA - éléments occasionnels	N/A	N/A	N/A	N/A	102	-88	-63	-51	-70	-278
EBITDA sous-jacent (1)	N/A	N/A	N/A	N/A	1.653	1.733	1.796	1.823	1.865	1.870
Dépréciations et amortissements	-809	-756	-748	-782	-821	-869	-917	-963	-1.016	-1.120
Bénéfice opérationnel (EBIT)	1.619	1.141	1.038	917	933	777	816	809	778	556
Revenus / (coûts) financiers nets	-102	-106	-131	-96	-96	-120	-101	-70	-56	-47
Part dans la perte d'entreprises mises en équivalence	0	0	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-1
Bénéfice avant impôts	1.517	1.035	907	822	835	655	715	738	721	508
Charges d'impôts	-233	-262	-177	-170	-154	-156	-167	-185	-191	-116
Intérêts minoritaires	17	17	19	22	27	17	25	30	22	392
Bénéfice net (part du groupe)	1.266	756	712	630	654	482	523	522	508	373
Flux de trésorerie (en millions EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cash flow net d'exploitation	1.666	1.551	1.480	1.319	1.447	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655
Cash payé pour le Capex	-734	-757	-773	-852	-916	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091
Cash flow net des autres activités d'investissement	48	-7	-16	38	180	22	0	-189	-8	12
Paiements de loyer	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-78
Cash flow libre (2)	980	788	691	505	711	408	559	292	451	498
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	-728	-1.051	-809	-353	-364	-608	-764	-256	-444	-515
Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	252	-264	-118	152	347	-200	-205	36	7	-17
Bilan (en millions EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total du bilan	8.511	8.312	8.243	8.417	8.522	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978
Actifs non courants	6.185	6.217	6.192	6.254	6.339	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160
Placements de trésorerie, trésorerie et équivalents de trésorerie	627	356	285	415	710	510	302	338	344	327
Capitaux propres	3.108	3.078	2.881	2.846	2.779	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856
Intérêts minoritaires	235	225	211	196	189	164	162	156	148	142
Dettes pour pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	565	479	570	473	504	464	544	568	605	864
Position financière nette (incl. dettes de leasing)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-2.492
Net financial position (excl. dettes de leasing à partir de 2019)	-1.451	-1.479	-1.601	-1.815	-1.800	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185
Action Proximus - chiffres clés	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires (3)	321.138.048	319.963.423	318.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006
Bénéfice de base par action - sur résultats rapportés (en EUR) (4)	394	236	224	198	204	150	162	162	158	116
Dividende total par action (en EUR)	218	218	249	218	150	150	150	150	150	150
Rachat d'actions (en millions EUR)	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Données sur le personnel	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'employés (équivalents temps plein)	16.308	15.788	15.859	15.699	14.187	14.090	13.633	13.391	13.385	12.931
Nombre moyen d'employés sur la période	16.270	15.699	15.952	15.753	14.770	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007
Chiffre d'affaires total sous-jacent par employé (en EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	410.746	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173
Revenus totaux par employé (en EUR)	432.685	408.760	405.084	401.080	413.826	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005
EBITDA sous-jacent par employé (en EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	111.923	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801
EBITDA (1) par employé (en EUR)	149.247	120.834	111.973	107.851	118.798	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856
Ratios - en base sous-jacente	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Return on Equity	N/A	N/A	N/A	N/A	21,8%	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,9%
Marge brute	N/A	N/A	N/A	N/A	57,8%	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%
Dettes nettes (excl. dettes de leasing à partir de 2019) / EBITDA	N/A	N/A	N/A	N/A	1,09	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17

(1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization : Bénéfice opérationnel avant amortissements.

(2) Cash flow avant activités de financement mais après paiements de loyers.

(3) i.e. actions propres exclues

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

- Segment Consumer : solide croissance de la base clients pour l'internet, la TV et le Mobile Postpaid, grâce à Tuttimus et Bizz All-in, sur un marché hautement concurrentiel
- Segment Enterprise : impact positif de son portefeuille ICT renforcé grâce aux entreprises acquises et de sa position forte et durable sur le marché belge des télécoms
- Chiffre d'affaires domestique sous pression sous l'effet des produits et services à faible marge, de l'érosion des activités traditionnelles et de la pression réglementaire
- EBITDA domestique en hausse de 0,4 % grâce à une maîtrise efficace des coûts
- EBITDA de BICS presque stable à 153 millions EUR en 2019
- EBITDA du Groupe Proximus en progression de 0,3 % sur une base sous-jacente
- Cash-flow libre de 498 millions EUR (504 millions EUR hors acquisitions)

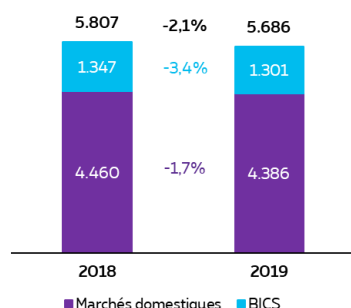
2. Groupe Proximus

Chiffre d'affaires

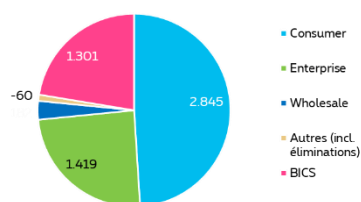
Le Groupe Proximus a clôturé l'année 2019 sur un chiffre d'affaires sous-jacent total de 5.686 millions EUR, en baisse de 2,1 % par rapport à l'année précédente. Dans le mix, le chiffre d'affaires domestique sous-jacent a diminué de 1,7 %, le chiffre d'affaires de BICS, la Business Unit International Carrier de Proximus, baissant de 3,4 % par rapport à l'année précédente.

Chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe
5.686 Mio EUR

Chiffre d'affaires du Groupe (sous-jacent, M€)

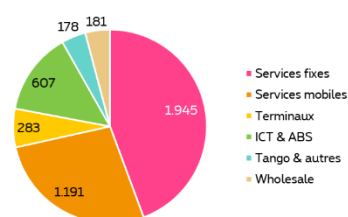


Chiffre d'affaires du Groupe par segment (sous-jacent, M€)



Pour ses **activités domestiques**, Proximus a enregistré un chiffre d'affaires de 4.386 millions EUR en 2019. La majeure partie de ce résultat provient des services télécoms fixes et mobiles de détail générés par les segments Consumer et Enterprise.

Chiffre d'affaires domestique par produit (sous-jacent, M€)



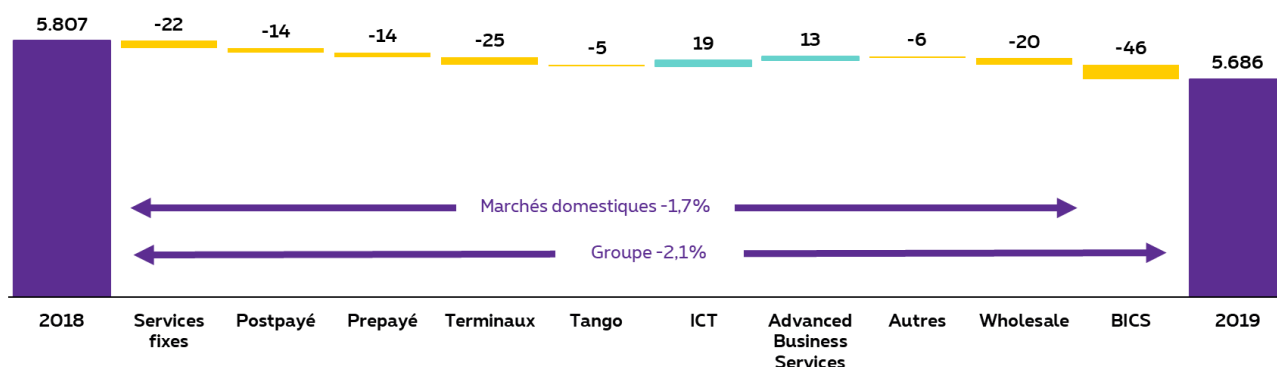
Malgré la croissance continue de la base clients de Proximus dans le segment Consumer et une position toujours solide dans le segment Entreprise, le chiffre d'affaires domestique a diminué de 75 millions EUR (-1,7 %) par rapport à l'année précédente. Ce résultat inclut une baisse de 25 millions EUR du chiffre d'affaires lié à la vente d'appareils, en raison du recul des ventes de terminaux mobiles standalone à faible marge. Hormis cet élément, le chiffre d'affaires domestique a baissé de 1,2 % par rapport à l'année précédente. En outre, l'impact réglementaire sur les tarifs de terminaison fixe et des appels/SMS internationaux a eu un effet négatif sur le chiffre d'affaires de l'ordre de -31 millions EUR, sans compter l'impact défavorable de la législation sur les frais de rappel des clients. Pour le reste, la pression sur le chiffre d'affaires est due en grande partie à l'érosion de la base clients voix fixe et Prepaid, ainsi qu'à la baisse du chiffre d'affaires mobile entrant, compensée en partie seulement par la croissance des produits de base de Proximus.

Dans un contexte concurrentiel difficile, Proximus est parvenue à étendre encore sa base clients TV, internet et Mobile Postpaid. Le chiffre d'affaires ICT a par ailleurs bien progressé sous l'effet positif du renforcement du portefeuille ICT, grâce notamment à l'acquisition de plusieurs petites entreprises ICT spécialisées.

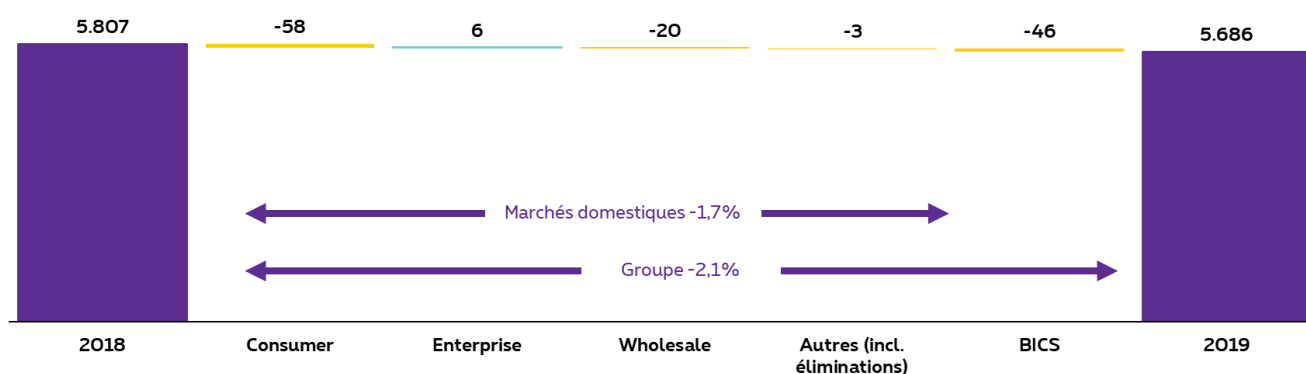
En 2019, le chiffre d'affaires de BICS s'est élevé à 1.301 millions EUR, soit 3,4 % de moins qu'en 2018.

En 2019, BICS a enregistré une solide croissance de son chiffre d'affaires non-voix grâce à une forte augmentation des volumes de messages, TeleSign boostant en particulier les volumes A2P. Une évolution toutefois largement neutralisée par l'érosion constante du chiffre d'affaires pour les services voix traditionnels de BICS, due à une baisse du chiffre d'affaires par unité découlant de la diminution des tarifs de terminaison, de la pression concurrentielle et d'un mix de destinations moins favorable.

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

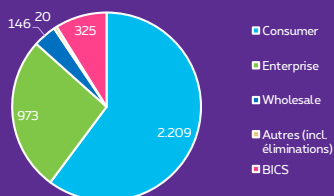


Évolution du chiffre d'affaires par segment (sous-jacent, M€)



Marge directe

Pour l'ensemble de l'année 2019, la marge directe du Groupe Proximus s'élève à 3.673 millions EUR, un résultat stable (-0,2 %) par rapport à 2018.

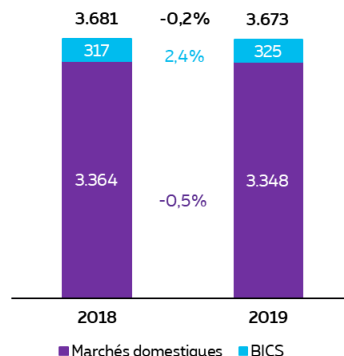


À 3.348 millions EUR, la marge directe domestique de Proximus a diminué de 16 millions EUR par rapport à 2018 (- 0,5 %). L'évolution en glissement annuel a été influencée par un effet négatif de 18 millions EUR dû à l'impact de la réglementation sur les tarifs de terminaison fixe et les tarifs des appels/SMS internationaux, sans compter l'impact défavorable de la législation sur les frais de rappel des clients.

La pression réglementaire a été compensée par l'impact positif de la croissance de la base clients de Proximus et l'augmentation de la marge dans l'ICT et les Advanced Business Services, en ce compris la contribution des entreprises acquises.

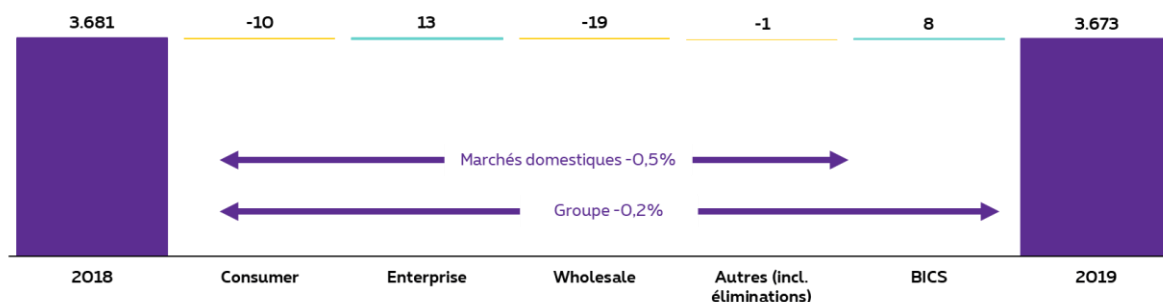
La marge directe de BICS a augmenté de 2,4 % en glissement annuel pour atteindre 325 millions EUR en 2019. Cette évolution s'explique par la marge directe des services non-voix de BICS influencée positivement par l'association BICS-TeleSign, avec une hausse des volumes de SMS A2P et la réalisation de synergies de coûts directs. L'impact de l'internalisation progressive par MTN a été plus lent que prévu et n'a eu qu'un effet limité sur les résultats de BICS.

Marge directe (sous-jacente, M€)



Marge directe sous-jacente du Groupe
3.673 Mio EUR

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



Dépenses d'exploitation

Sur l'année 2019, les dépenses d'exploitation du Groupe Proximus ont atteint 1.802 millions EUR, soit une diminution de 15 millions EUR (-0,8 %) par rapport à l'année précédente.

Proximus a poursuivi ses efforts pour réduire structurellement ses coûts domestiques en privilégiant l'efficacité et la digitalisation. En conséquence, ses dépenses domestiques ont baissé de 23 millions EUR sur l'année, atteignant 1.630 millions EUR pour l'année 2019. Dans le mix, les dépenses domestiques non liées à la force de travail ont baissé de 2,5 %, les dépenses liées à la force de travail diminuant pour leur part de 0,8 %, malgré une hausse des dépenses liées aux acquisitions ICT en 2018, dont l'effet ne s'est estompé qu'à partir de la mi-2019.

Au cours de l'année 2019, les effectifs domestiques de Proximus ont diminué de 516 ETP. Cette baisse est principalement due aux départs de collaborateurs dans le cadre du plan de départ volontaire préalable à la pension, aux départs à la retraite et aux départs naturels. Elle a été partiellement compensée par les acquisitions dans le domaine ICT et des recrutements dans des fonctions critiques pour l'entreprise. Au total, les effectifs domestiques de Proximus s'élevaient à 12.143 ETP à la fin 2019.

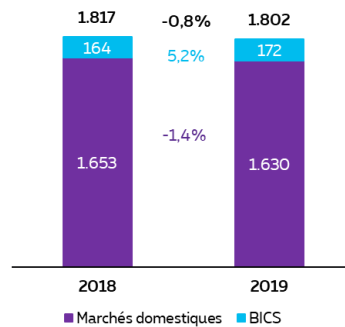
Les efforts d'efficacité en matière de coûts domestiques ont entraîné une économie nette de

23 millions EUR

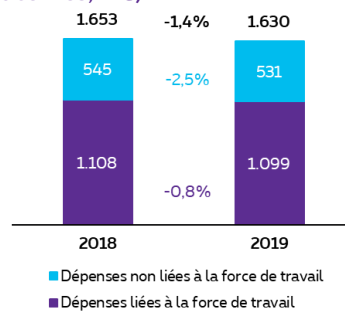
Les dépenses d'exploitation de BICS se sont élevées à 172 millions EUR pour 2019, soit une augmentation de 5,2 %. Ce résultat s'explique

principalement par des recrutements supplémentaires chez TeleSign pour soutenir sa croissance.

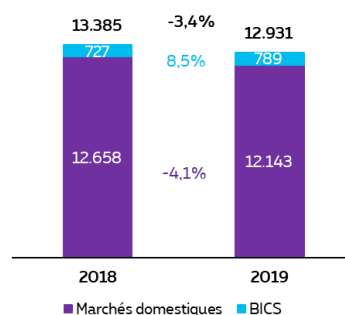
Dépenses d'exploitation (sous-jacentes, M€)



Dépenses d'exploitation domestiques (sous-jacentes, M€)



Évolution des effectifs (ETP)

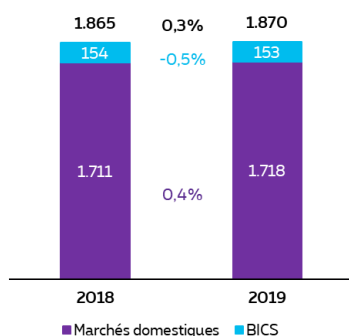


EBITDA sous-jacent

Le Groupe Proximus a enregistré un EBITDA sous-jacent de 1.870 millions EUR en 2019, en hausse de 0,3 % et conforme à ses attentes pour l'année.

Les activités domestiques de Proximus ont généré une hausse de 0,4 % de l'EBITDA, pour un total de 1.718 millions EUR. Ce résultat est dû à la solide maîtrise des coûts de l'entreprise, qui a amplement compensé la légère baisse de la marge directe. Grâce à une structure de coûts plus efficace, la marge EBITDA domestique s'est améliorée, passant de 38,4 % en 2018 à 39,2 % en 2019.

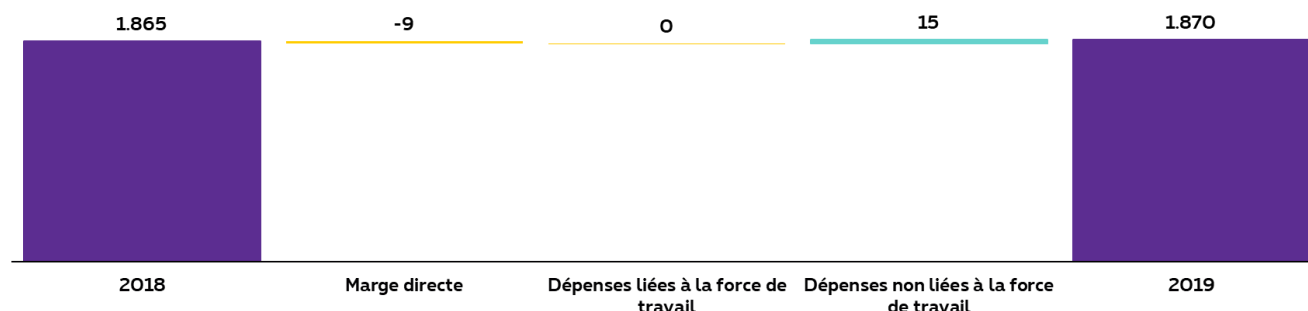
EBITDA (sous-jacent, M€)



En 2019, BICS a réalisé un résultat de segment de 153 millions EUR, soit 0,5 % de moins que l'année précédente. Ce résultat s'explique par l'augmentation de sa base de coûts pour soutenir ses domaines de croissance et l'impact mineur causé par l'internalisation progressive de services par MTN. Pour l'année 2019, la marge du segment BICS exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires s'est élevée à 11,7 %, soit une augmentation de 0,3 p.p. par rapport à l'année précédente.

**EBITDA sous-jacent du Groupe
+0,3 %**

Évolution de l'EBITDA (sous-jacent, M€)



EBITDA rapporté

Éléments occasionnels inclus et abstraction faite du leasing opérationnel, le Groupe Proximus a enregistré un EBITDA de 1.676 millions EUR, contre 1.794 millions EUR l'année précédente. Voir en page 3 plus d'informations sur les éléments occasionnels. En 2019, le Groupe Proximus a enregistré -278 millions EUR nets d'EBITDA en éléments occasionnels, contre -70 millions EUR en 2018. Les éléments occasionnels en 2019 concernaient essentiellement les dépenses de 253 millions EUR enregistrées dans le cadre du plan de transformation Fit for Purpose (couvrant les coûts liés aux indemnités de licenciement réduits par les impacts (gains) qui en résultent sur les pensions complémentaires, les autres avantages postérieurs à l'emploi et la provision pour jours de maladie) et les dépenses liées au plan de départ anticipé préalable à la pension (19 millions EUR).

Les charges d'intérêt et d'amortissement de leasing pour 2019 s'élevaient à 84 millions EUR. À partir de 2019, à la suite de l'application de la norme IFRS 16, ces dépenses sont exclues de l'EBITDA rapporté.

Amortissements

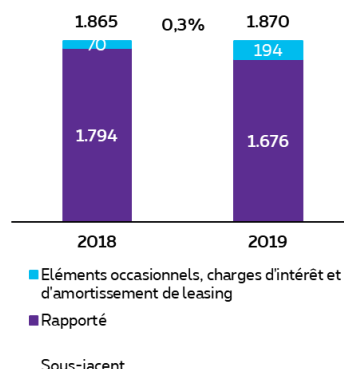
En 2019, les amortissements se sont élevés à 1.038 millions EUR, abstraction faite des charges d'amortissement de leasing, contre 1.016 millions EUR en 2018. Si l'on inclut les charges d'amortissement de leasing, les amortissements se sont élevés à 1.120 millions EUR en 2019.

L'augmentation en glissement annuel est principalement due à une plus grande base d'actifs à amortir en raison de la hausse des niveaux d'investissement ces dernières années, notamment

Coûts financiers nets

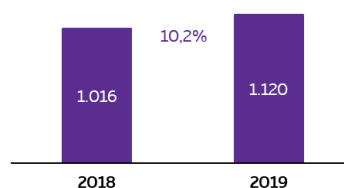
Les coûts financiers nets pour l'année 2019 se sont élevés à 47 millions EUR, soit 9 millions EUR de moins que les 56 millions EUR enregistrés l'année précédente, qui incluaient une augmentation de la charge d'intérêts suite à la réévaluation de la dette liée à la taxe sur les pylônes.

EBITDA rapporté et sous-jacent (M€)

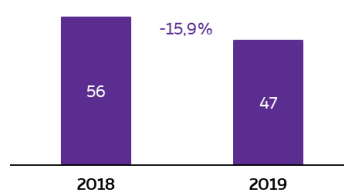


pour le déploiement en cours de la fibre, et à l'amortissement des entreprises acquises.

Amortissements, y compris les charges d'amortissement de leasing (M€)



Coûts financiers nets, y compris les charges d'intérêt de leasing (M€)

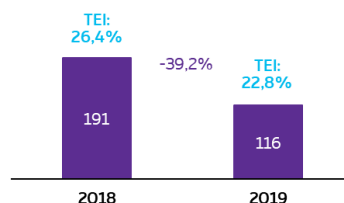


Charge d'impôts

La charge d'impôts pour l'année 2019 s'élève à 116 millions EUR, ce qui correspond à un **taux d'imposition réel de 22,8 %**.

La différence par rapport au taux d'imposition légal belge de 29,58 % résulte de l'application des principes généraux de la législation fiscale belge, tels que la déduction pour produits de brevets et d'autres incitants à la R&D. La diminution par rapport à l'année passée résulte aussi de la diminution de la base imposable avec coûts de restructuration Fit for Purpose

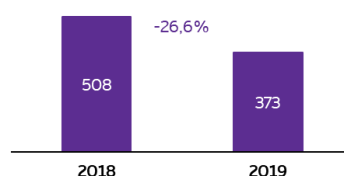
Charges d'impôts et taux d'imposition réel (M€)



Bénéfice net

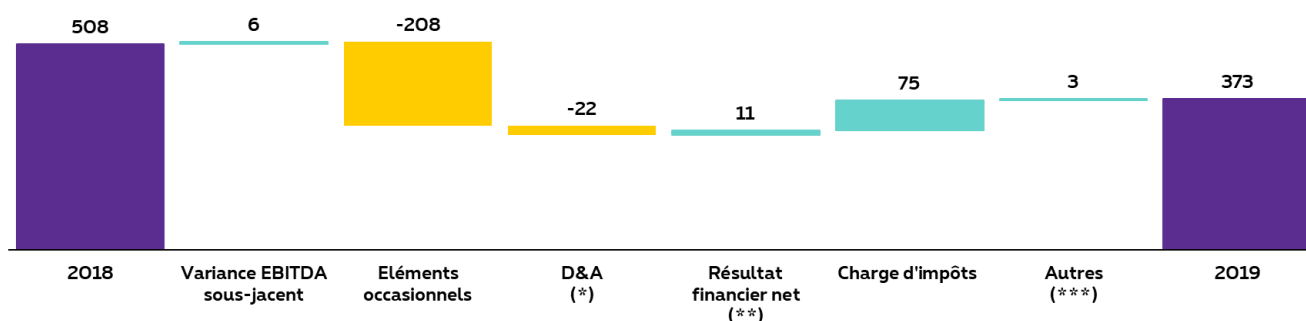
En 2019, Proximus a enregistré un **bénéfice net (part du Groupe) de 373 millions EUR**. Ce recul par rapport à l'année précédente s'explique en grande partie par un niveau plus élevé d'éléments occasionnels enregistrés en 2019, **lié notamment aux coûts de restructuration liés au plan de transformation "Fit for Purpose"**. Ce résultat a été partiellement compensé par l'EBITDA sous-jacent du Groupe légèrement positif ainsi que par la baisse des coûts financiers et des charges d'impôts.

Bénéfice net (part du Groupe) (M€)



373 Mio EUR
Bénéfice net

Évolution du bénéfice net (M€)



(*) hors amortissements sur locations ; (**) hors intérêts sur locations ; (***) inclut les intérêts minoritaires et la part des pertes des entreprises associées

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. Conformément à ses attentes, Proximus a investi un montant total de 1.027 millions EUR en 2019, un montant stable par rapport aux 1.019 millions EUR investis en 2018. Vu l'intensification de son projet "La fibre en Belgique", Proximus a utilisé une plus grande part de l'enveloppe CAPEX annuelle. Entamé début 2017, le déploiement de ce réseau du futur s'est poursuivi en 2019. À la fin de l'année, des habitants de 13 villes avaient la possibilité d'être raccordés à la fibre.

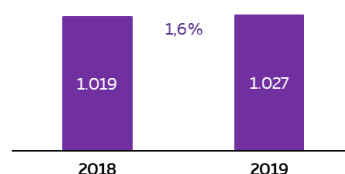
Cash-flow libre

En 2019, Proximus a enregistré un cash-flow libre de 498 millions EUR, ou de 504 millions EUR hors sortie de fonds liée aux acquisitions en 2019. Un résultat plutôt stable par rapport aux 501 millions EUR réalisés en 2018 (montant ajusté pour inclure les dépenses liées à l'acquisition d'ION-IP, d'Umbrio et de Codit).

En 2019, l'augmentation des liquidités nécessaires au fonds de roulement de l'entreprise (très bonne performance en 2018), les paiements effectués dans le cadre du plan de départ volontaire préalable à la pension de 2016 et la diminution des produits de la vente de bâtiments ont été compensés par une diminution des sorties de fonds pour l'impôt sur le revenu et les intérêts, une diminution des liquidités nécessaires pour le

Par ailleurs, Proximus a investi massivement dans ses plateformes IT, dans la modernisation pluriannuelle de son réseau de transport ainsi que dans du contenu attractif pour ses clients TV. Face à l'explosion du trafic de données mobiles, Proximus investit également pour garantir un réseau mobile de qualité supérieure à ses clients mobiles.

CAPEX comptabilisé hors spectre (M€)



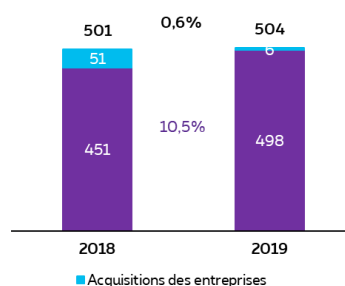
CAPEX et une évolution positive de l'EBITDA sous-jacent.

504

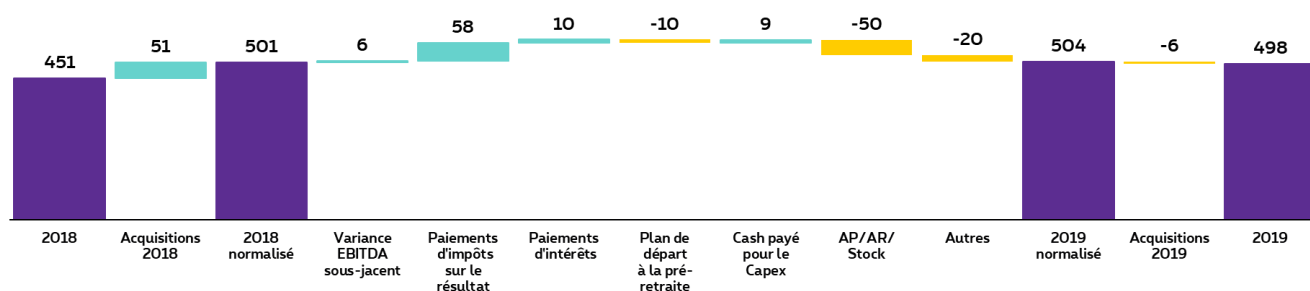
Mio EUR

Cash-flow libre normalisé

Cash-flow libre (M€)



Évolution du cash-flow libre (M€)

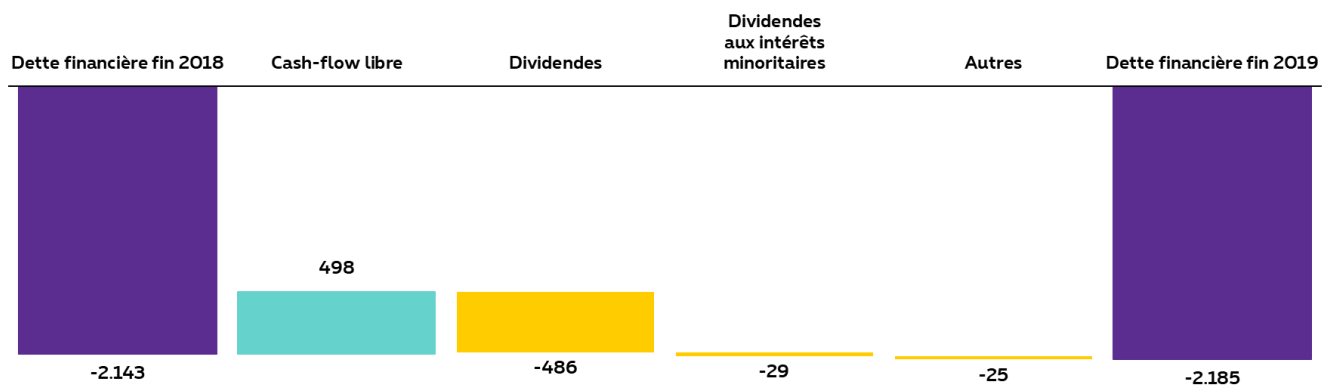


Position financière nette

Proximus a conservé une position financière solide, avec une dette nette ajustée¹ de 2.185 millions EUR fin 2019. L'augmentation de la dette nette par rapport à l'année précédente s'explique par les acquisitions.

En 2019, le niveau de cash-flow libre normalisé a toutefois permis à Proximus de respecter son engagement en matière de dividende envers ses actionnaires.

Évolution de la dette nette ajustée (M€)



¹ Dette nette excluant les dettes de leasing

- Hausse des principales bases clients malgré une concurrence plus intense.
- Mix de clients créateurs de valeur : ARPH positif grâce à la croissance du 4-Play et 3-Play
- Chiffre d'affaires pratiquement stable pour les services fixes : la croissance d'internet et de la TV a presque entièrement compensé l'érosion des services traditionnels de voix fixe.
- Chiffre d'affaires mobile impacté par la réglementation sur les appels internationaux, qui a entraîné une érosion du trafic entrant et prépayé.
- Marge directe pratiquement stable, avec une pression sur le chiffre d'affaires en partie sur les revenus à faible marge.

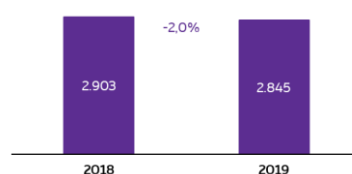
3. Consumer

Chiffre d'affaires

Pour 2019, le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires total de 2.845 millions EUR, soit une baisse de 2,0 % par rapport à 2018. Ce résultat s'explique en partie par la diminution des ventes de terminaux mobiles standalone à faible marge. Abstraction faite du chiffre d'affaires sur les appareils, le chiffre d'affaires du segment Consumer a diminué de 1,3 %. L'impact positif de l'augmentation de la base clients pour la TV, l'internet et le Mobile postpayé sous les marques Proximus et Scarlet et les changements tarifaires depuis le 1er janvier 2019, n'ont pas pu compenser entièrement la pression sur le chiffre

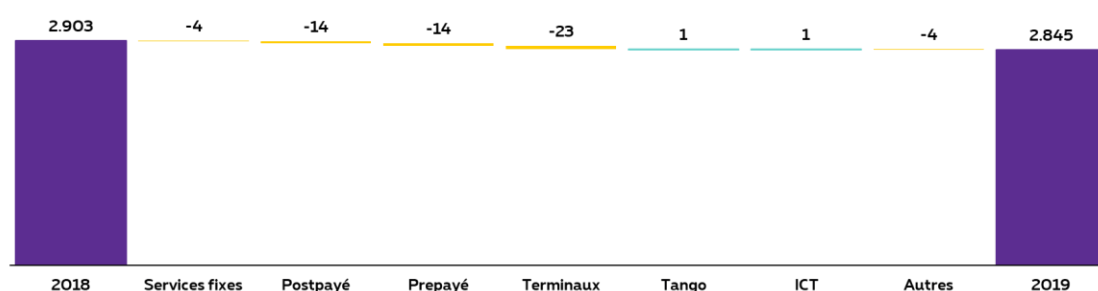
d'affaires causée par l'érosion continue de la voix fixe et du prépayé, et la pression réglementaire sur le chiffre d'affaires sur les appels et SMS internationaux.

Chiffre d'affaires (sous-jacent, M€)



La stratégie de double marque de Proximus et son approche segmentée sur le marché résidentiel ont continué à stimuler la croissance de la base clients, prouvant toute leur pertinence dans un environnement toujours plus concurrentiel. Les bases clients 3-Play et 4-Play sous la marque Proximus sont en croissance, principalement grâce aux offres convergentes telles que Tuttimus/Bizz All-in, Minimus et l'offre Epic pour les Millennials, qui a rencontré un franc succès. Dans le segment des clients sensibles aux prix, la marque Scarlet a maintenu sa croissance grâce à ses offres simplifiées à prix avantageux.

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



Services fixes

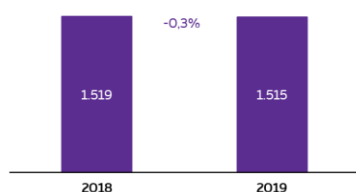
Malgré une concurrence toujours plus intense sur le marché fixe, le segment Consumer de Proximus a réussi à contenir l'impact sur son chiffre d'affaires sur les services fixes, la baisse par rapport à l'année précédente se limitant à 4 millions EUR (-0,3%).

Ce résultat inclut la perte de chiffre d'affaires découlant de la diminution de la base clients pour la voix fixe, en particulier pour le single-play. Cette diminution a toutefois été largement compensée par la croissance d'internet et de la TV, tant pour Proximus que Scarlet. En 2019, le segment Consumer de Proximus a enregistré 28.000 nouveaux abonnements internet pour une base totale de 1.922.000, et 21.000 nouveaux

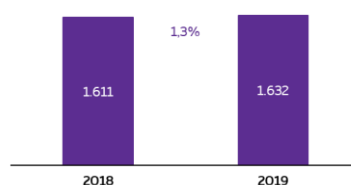
abonnements TV pour un total de 1.632.000 à la fin 2019.

1.922.000
clients internet fixe
1.632.000
abonnés TV

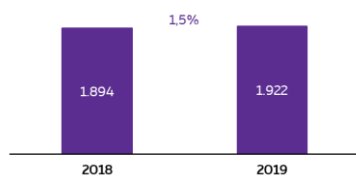
Chiffre d'affaires services fixes (M€)



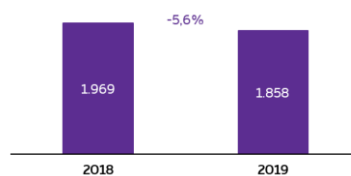
Abonnés TV ('000)



Clients internet fixe ('000)

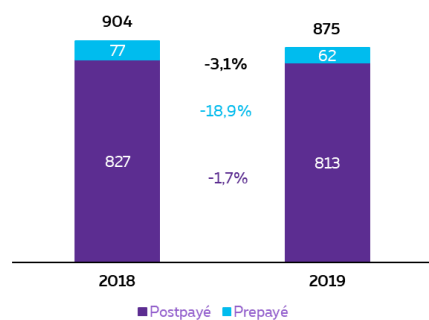


Clients voix fixe ('000)

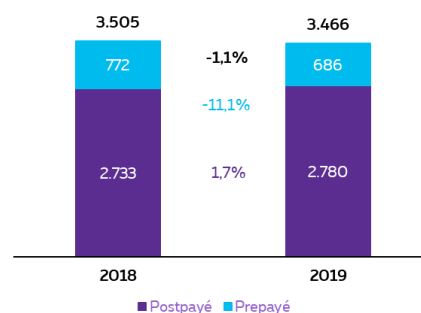


Services mobiles

Chiffre d'affaires services mobiles (M€)



Cartes mobiles ('000)



Mobile postpayé

Le segment Consumer a clôturé l'année 2019 sur un chiffre d'affaires de 813 millions EUR pour les services postpayés, soit une baisse de 1,7 % ou 14 millions EUR par rapport à l'année précédente, dont environ 11 millions EUR de perte de chiffre d'affaires liée à la baisse des tarifs réglementés pour les appels et SMS internationaux. De plus, le chiffre d'affaires pour les services mobiles a été impacté par une perte croissante de chiffre d'affaires sur le trafic entrant (à faible marge) en raison de l'évolution des comportements des clients et d'un recours accru aux OTT.

Proximus est parvenue à compenser partiellement les effets défavorables en faisant croître sa base clients.

Opérant sur un marché dynamique, le segment Consumer a enregistré une croissance nette de sa base postpayée de 47.000 cartes, portant sa base totale à 2.780.000 cartes postpayées à la fin 2019, soit une hausse de 1,7 % par rapport à l'année précédente.

Malgré des initiatives audacieuses de la concurrence, le taux d'attrition en Mobile postpayé est resté limité à 15,6 %, soit 0,2 p.p. de moins que l'année précédente.

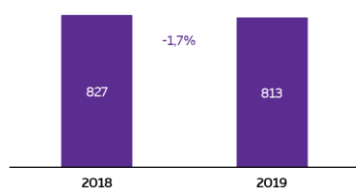
2.780.000

Cartes mobiles postpayées

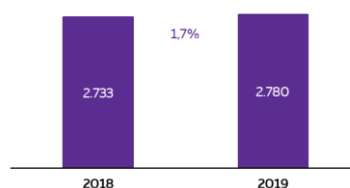
+1,7 % en glissement annuel

L'ARPU postpayé pour 2019 s'est élevé à 24,6 EUR. Cette baisse de 4,0 % en glissement annuel est due à l'impact de réglementation sur les appels et SMS internationaux entrée en vigueur à la mi-mai 2019 combiné à une baisse du chiffre d'affaires sur le trafic entrant.

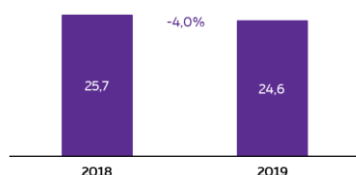
Chiffre d'affaires postpayé (M€)



Cartes postpayées ('000)



ARPU postpayé (€)



Mobile prépayé

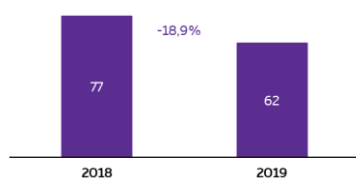
L'érosion du chiffre d'affaires Mobile prépayé s'est poursuivie en 2019, avec un recul de 18,9 % par rapport à l'année précédente. Ce résultat provient d'une diminution continue du nombre de cartes prépayées : en 2019, la base prépayée a baissé de 86.000 cartes contre une perte de 130.000 cartes prépayées en 2018.

Fin 2019, la base prépayée de Proximus s'élevait à 686.000 cartes prépayées. 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.

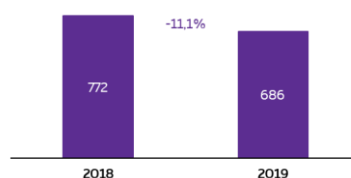
Pour 2019, l'ARPU prépayé s'élevait à 7,2 EUR, en baisse de 6,0 % par rapport à 2018.

-86.000
cartes mobiles prépayées, en
progression par rapport à la
baisse de 130.000 unités en
2018

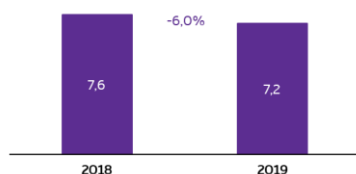
Chiffre d'affaires prépayé (M€)



Cartes prépayées ('000)



ARPU prépayé (€)

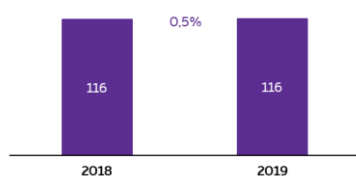


Consumer Tango

Tango, l'opérateur télécom luxembourgeois filiale de Proximus, a enregistré en 2019 un chiffre d'affaires stable de 116 millions EUR pour son segment Consumer, dans un marché très concurrentiel.

Dans le cadre de sa stratégie de convergence, Tango a enregistré une croissance de sa base clients pour la TV et l'internet, grâce à FttH. Sa base mobile postpayée est également en hausse, le prépayé poursuivant pour sa part son érosion.

Chiffre d'affaires Consumer de Tango (M€)



Chiffre d'affaires
Consumer de
Tango stable

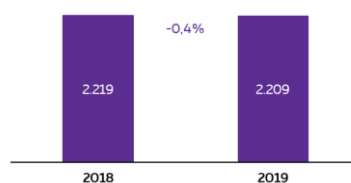
Marge directe Consumer

En 2019, le segment Consumer a enregistré une marge directe de 2.209 millions EUR, soit 0,4 % ou 10 millions EUR de moins qu'en 2018. Ce résultat inclut un impact négatif de la réglementation et un effet défavorable en glissement annuel causé par quelques tendances uniques enregistrées en 2018. Hormis ces éléments, la marge directe a été positivement influencée par une réduction des coûts grâce à l'adoption digitale, notamment sur les commissions, l'augmentation de la base clients TV et internet ainsi que par des changements tarifaires, qui ont compensé la pression dans le domaine de la voix fixe et des services prépayés.

€2.209M

Marge directe Consumer

Marge directe (M€)



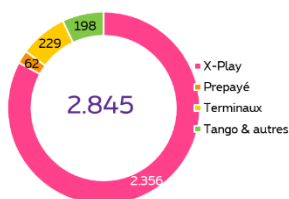
Une partie de la pression sur le chiffre d'affaires n'ayant pas d'impact significatif sur la marge, la marge directe exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires a augmenté de 1,2 p.p. pour atteindre 77,7 %.

Hausse du chiffre d'affaires convergent grâce aux offres Tuttimus, Minimus et Epic combo

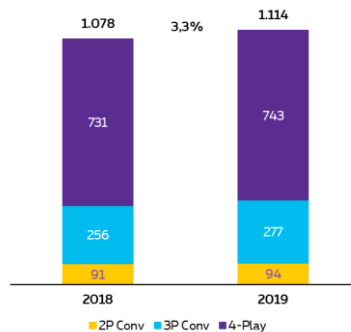
Les progrès réalisés dans le cadre de la stratégie de convergence et de valeur de Proximus ont été mesurés au travers de son reporting "multi-play". À la différence du reporting classique par groupe de produits, le reporting X-Play porte sur des critères de mesure financiers et opérationnels en termes 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) offerts. Le reporting X-Play inclut également les services offerts aux foyers et petites entreprises par Scarlet.

En 2019, le segment Consumer a enregistré un chiffre d'affaires de 2.845 millions EUR, dont 2.356 millions EUR générés par la base de foyers et petites entreprises de Proximus. Il s'agit d'une augmentation de 0,3 % par rapport à l'année précédente. Le chiffre d'affaires dans le segment des foyers et petites entreprises convergents, c'est-à-dire combinant services fixes et mobiles, a particulièrement bien progressé. Sous l'impulsion d'une croissance de 3,3 % du nombre de foyers et petites entreprises convergents, le chiffre d'affaires convergent a augmenté de 3,0 % par rapport à 2018.

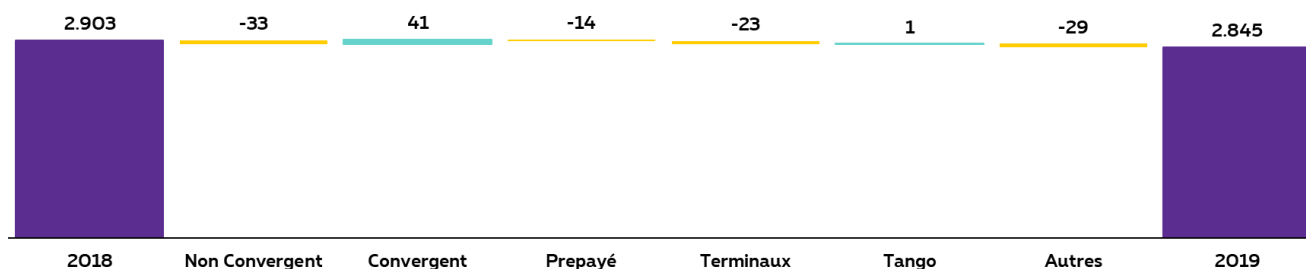
83 % du chiffre d'affaires du segment Consumer généré par les foyers et petites entreprises X-Play



Foyers et petits entreprises convergents ('000)



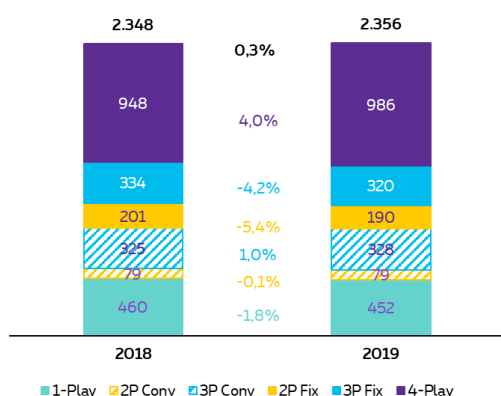
Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits X-Play (sous-jacent, M€ selon la norme IFRS15)



En 2019, le chiffre d'affaires a été positivement influencé par la croissance à la fois de la base de foyers et petites entreprises 4-Play et de la base de foyers et petites entreprises 3-Play convergents, grâce au succès des offres convergentes Tuttimus, Minimus et Epic combo. Fin 2019, Proximus comptait **1.114.000** foyers et petites entreprises convergents, soit une augmentation de 3,3 % par rapport à fin 2018, portant ainsi son taux de convergence à 60,3 % sur le total des foyers et petites entreprises multi-play (+2,0 p.p. par rapport à l'année précédente).

Le chiffre d'affaires tiré des foyers et petites entreprises 1-Play a diminué de 1,8 % par rapport à 2018 en raison de l'érosion continue de la base clients voix fixe single-play. Toutefois, cette baisse a été partiellement compensée par l'augmentation du chiffre d'affaires généré par les foyers et petites entreprises "internet seul", principalement grâce au succès de l'offre internet à prix attractif de Scarlet.

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



+3,0 %
Chiffre d'affaires convergent



Vu l'augmentation du nombre de clients passant au 4-Play et à l'offre 3-Play convergente, les RGU moyens par foyer/petite entreprise ont augmenté pour atteindre 2,79 RGU. Un résultat qui a influencé positivement le chiffre d'affaires moyen par foyer, portant ainsi l'ARPH total à 66,6 EUR en 2019, contre 65,9 EUR l'année précédente. L'ARPH pour les foyers et petites entreprises convergents 4-Play et 3-Play s'est élevé respectivement à 111,1 et 103,7 EUR.

Cette légère diminution par rapport à l'année précédente est principalement due à la baisse réglementée des tarifs des appels et SMS internationaux et à l'érosion du chiffre d'affaires provenant du trafic entrant. Dans un paysage plus concurrentiel, le taux de churn complet annualisé s'est élevé à 14,4 % en 2019, en hausse de 0,8 p.p. par rapport à l'année précédente. Bien qu'en légère hausse, le taux d'attrition 4-Play est resté faible, à 4,2 %.

RGU
moyen
2,79

Chiffre d'affaires
moyen
par foyer/petite
entreprise
€ 66,6

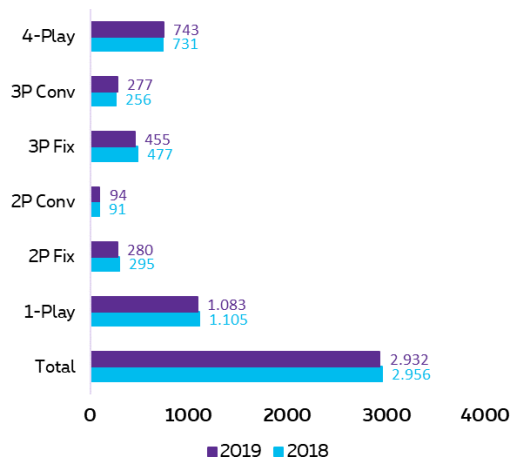
ARPH convergent 3-
Play
€ 103,7

ARPH convergent 4-
Play
€ 111,1

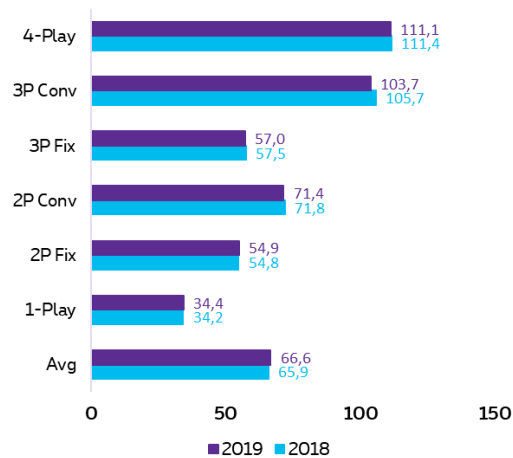
Taux de convergence
60,3 %

Taux de churn
complet pour les
clients 4-Play
4,2 %

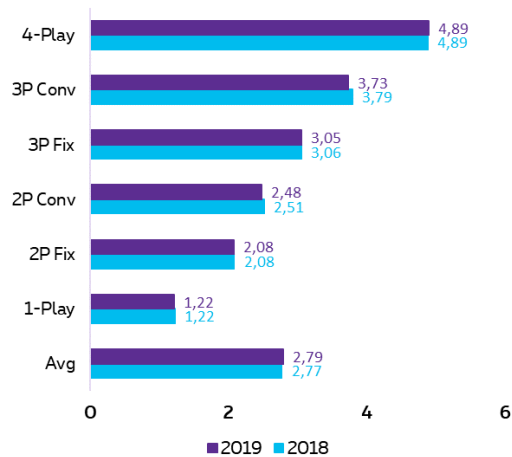
Foyers et petites entreprises Consumer par X-Play ('000)



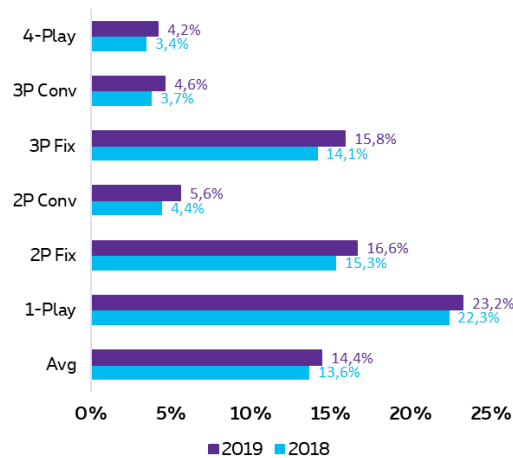
Chiffre d'affaires moyen par foyer et petite entreprise (€)



Revenue Generating Units moyens par foyer/petite entreprise



Taux de churn complet annualisé (%)



- En 2019, le chiffre d'affaires du segment Entreprise a augmenté de 0,4 % 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
- Chiffre d'affaires relativement stable pour les services mobiles, avec une base en croissance et un taux d'attrition sous contrôle, malgré un ARPU sous pression.
- Marge directe en hausse de 0,6 % par rapport à 2018, soit un pourcentage relativement stable du chiffre d'affaires de l'ordre de 68,5 %, avec un mix de chiffre d'affaires passant des produits d'infrastructure traditionnels à des services professionnels de grande valeur

4. Entreprise

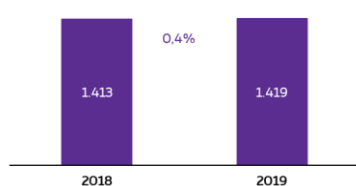
Chiffre d'affaires

En 2019, le segment Entreprise de Proximus a enregistré un chiffre d'affaires de 1.419 millions EUR, pratiquement stable (+0,4 %) par rapport à 2018, malgré un marché professionnel plus concurrentiel et l'érosion continue du chiffre d'affaires pour les produits traditionnels de voix fixe et de données. Alors que le chiffre d'affaires pour les services télécoms fixes est en recul en glissement annuel, le chiffre d'affaires pour les services mobiles est resté assez stable, avec une croissance de la base clients compensant pratiquement la pression concurrentielle sur les prix.

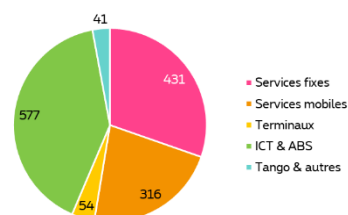
Le segment Entreprise de Proximus a enregistré une nouvelle croissance de son chiffre d'affaires ICT, malgré un déclin des produits d'infrastructure traditionnels. Les entreprises ICT spécialisées acquises y ont contribué, apportant également

une certaine croissance inorganique au cours des six premiers mois. Les Advanced Business Services ont également contribué favorablement au chiffre d'affaires, grâce à une progression du chiffre d'affaires tiré des solutions convergentes et une hausse du chiffre d'affaires de Be-Mobile consécutive à l'acquisition de Mediamobile en novembre 2018.

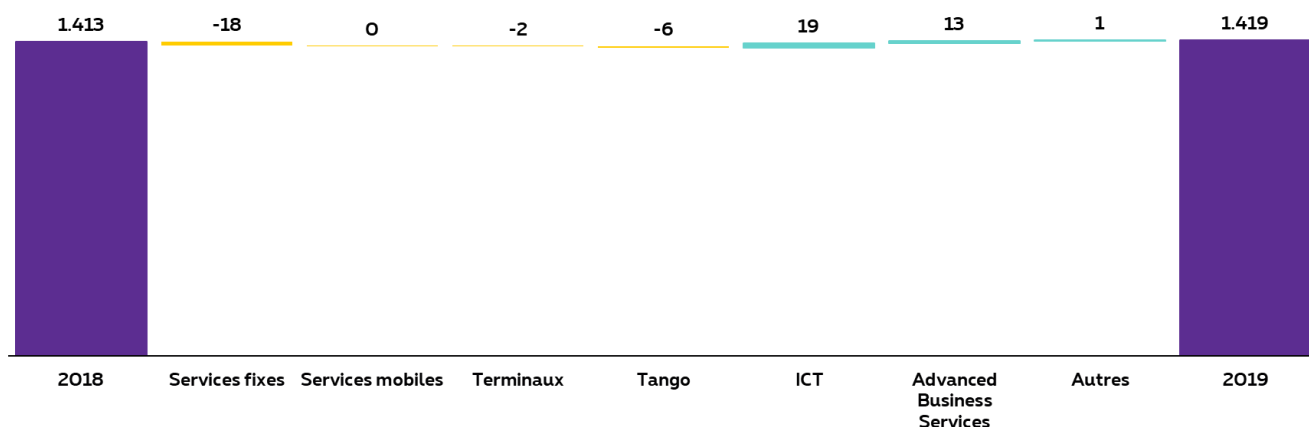
Chiffre d'affaires (M€)



Chiffre d'affaires par produit (M€)



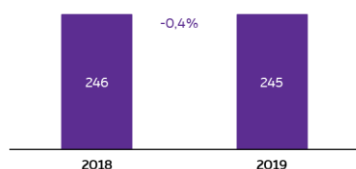
Évolution du chiffre d'affaires par groupe de produits (sous-jacent, M€)



Données fixes

En 2019, le chiffre d'affaires des services de données fixes s'élevait à 245 millions EUR, soit une baisse de 0,4 % par rapport à l'année précédente. Le chiffre d'affaires pour les services de connectivité des données, majoritaires dans cette catégorie de produits, a légèrement baissé par rapport à celui de l'année précédente, en raison d'une différence légèrement négative entre l'érosion des services traditionnels et la croissance de nouveaux services de connectivité de données. En 2019, le segment Entreprise a tiré profit de son parc fibre P2P en pleine expansion, sans pouvoir compenser entièrement la suppression progressive et la migration de produits traditionnels dans le cadre des programmes de simplification, qui offrent aux clients de nouvelles solutions à des prix attractifs.

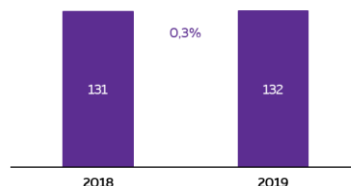
Chiffre d'affaires des données fixes (M€)



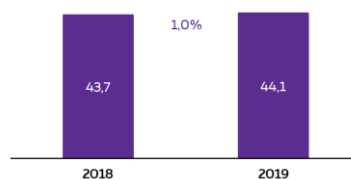
Dans un contexte de plus en plus concurrentiel pour l'internet professionnel, le segment Entreprise de Proximus est parvenu à stabiliser son nombre d'abonnements internet par rapport à

2018, clôturant l'année 2019 sur une base clients internet de 132.000 abonnés et un ARPU de 44,1 EUR.

Parc internet fixe ('000)



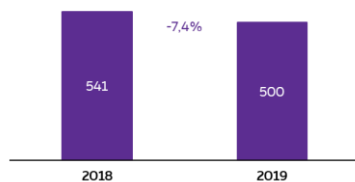
ARPU internet fixe (€)



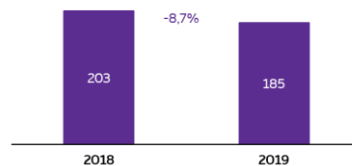
Voix fixe

En 2019, le segment Entreprise a enregistré un chiffre d'affaires de 185 millions EUR pour la voix fixe, en recul de 8,7 % en glissement annuel. Le segment Entreprise 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 est restée assez stable par rapport aux années précédentes. En 2019, elle s'élevait à 7,4 % en glissement annuel (-40 000 lignes voix fixe), portant ainsi le parc total de lignes voix fixe du segment Entreprise à 500.000 lignes à la fin 2019.

Parc voix fixe ('000)

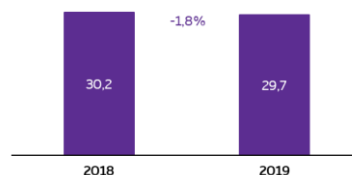


Chiffre d'affaires voix fixe (M€)



L'érosion de l'ARPU de la voix fixe à 29,7 EUR (-1,8 % par rapport à l'année précédente) est due à la baisse du trafic par ligne et à une plus grande pénétration des options d'appels illimités, compensées en partie seulement par l'indexation limitée des tarifs au 1er janvier 2019.

ARPU voix fixe (€)

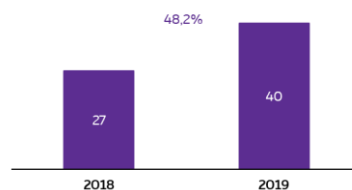


Advanced Business Services

Le chiffre d'affaires des Advanced Business Services a progressé de 48,2%, grâce à la mobilité intelligente, Be-Mobile, filiale de Proximus, occupant une position unique sur ce marché. En novembre 2018, Be-Mobile a acquis la société Mediamobile, renforçant ainsi sa position dans le secteur automobile tout en étendant la couverture géographique de ses services de gestion du trafic. Par ailleurs, les solutions convergentes de Proximus pour les entreprises ont connu un franc succès, avec à la clé une

augmentation du nombre de clients Call Connect (PABX dans le cloud).

Chiffre d'affaires Advanced Business Services (M€)



² Be-Mobile est une filiale de Proximus spécialisée dans la mobilité intelligente.

ICT

Dans un environnement concurrentiel, le segment Entreprise a mis en place une stratégie gagnante visant à étendre son portefeuille au-delà des services de connectivité pure en offrant des solutions pertinentes pour accompagner les clients professionnels dans leur transformation digitale. Le chiffre d'affaires ICT a ainsi poursuivi sa croissance : +3,6 % en 2019, grâce à une évolution favorable dans le domaine des services professionnels de grande valeur, qui a compensé la baisse du chiffre d'affaires pour les produits d'infrastructure traditionnels.

Services mobiles

Le chiffre d'affaires du segment Entreprise pour les services mobiles est resté stable par rapport à l'année précédente, atteignant 316 millions EUR en 2019.

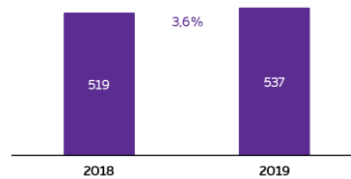
Ce résultat s'explique par la hausse du chiffre d'affaires pour les abonnements, qui a compensé la pression concurrentielle continue sur les prix et la baisse du chiffre d'affaires hors forfait résultant de la transition continue vers des forfaits mobiles. Compte tenu de l'environnement concurrentiel, le taux d'attrition mobile postpayé a légèrement augmenté pour atteindre 11,1 %, contre 9,6 % l'année précédente. Néanmoins, le segment Entreprise de Proximus a encore fait croître sa base de 35.000 cartes mobiles postpayées en 2019, sa base voix mobile atteignant 1.063.000 unités, soit 3,4% de plus que l'année précédente. L'effet positif de la croissance de la base clients a toutefois été neutralisé par une baisse de 4,4 % de l'ARPU postpayé à 24,0 EUR.

Nouvelles cartes mobiles
postpayées (hors M2M)

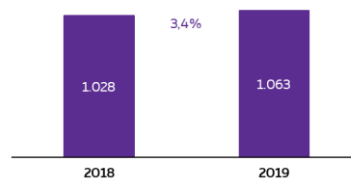
+35.000

Le chiffre d'affaires ICT inclut la contribution des entreprises ³spécialisées acquises, qui ont accéléré l'évolution de contrats de produits à un chiffre d'affaires tiré de la fourniture de services. Ces acquisitions ont été annualisées à la mi-2019.

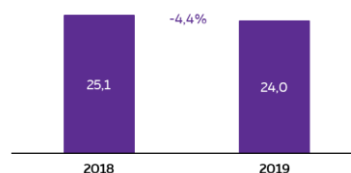
Chiffre d'affaires ICT (M€)



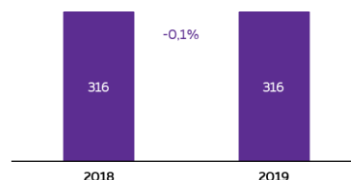
Cartes mobiles postpayées ('000)



ARPU Mobile postpayé (€)



Chiffre d'affaires services mobiles (M€)

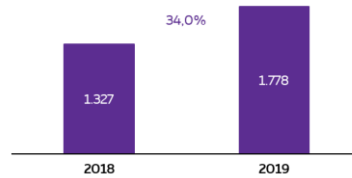


³ Codit, Umbrio et ION IP

Le segment Entreprise de Proximus a enregistré une nouvelle forte augmentation de son parc de cartes M2M, avec 451.000 cartes M2M supplémentaires activées en 2019. Cette hausse est principalement liée au projet de compteurs intelligents mené en collaboration avec Fluvius, dont l'effet s'ajoute à la croissance continue des cartes M2M classiques. Le nombre total de cartes M2M de Proximus s'élevait ainsi à 1.778.000 à la

fin 2019, soit une hausse de 34,0 % par rapport à l'année précédente.

Cartes Machine-to-Machine ('000)

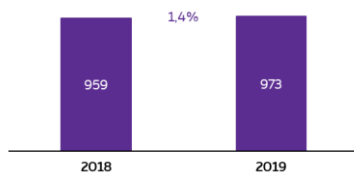


Marge directe Entreprise

En 2019, la marge directe a augmenté de 13 millions EUR (+1,4 %) pour atteindre 973 millions EUR. Cette augmentation s'explique par la contribution à la marge directe des Advanced Business Services, des services mobiles 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 2019, la marge directe exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires s'élève à 68,5 %. Cette baisse de 0,6 p.p. par rapport à l'année précédente est due à l'évolution constante 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 plus élevés.

Marge directe (M€)



€ 973M
Marge directe Entreprise

Wholesale

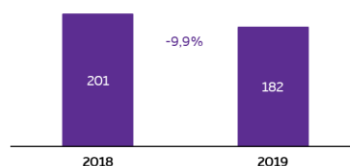
Pour ses activités Wholesale, Proximus a enregistré un chiffre d'affaires de 182 millions EUR en 2019, soit une baisse de 9,9 % par rapport à 2018. Ce résultat reflète l'impact de la réglementation : la baisse des tarifs de terminaison fixe entrée en vigueur le 1er janvier 2019 a entraîné une diminution du chiffre d'affaires de 19 millions EUR.

Dans le mix, le chiffre d'affaires du roaming de wholesale a par ailleurs augmenté grâce à l'augmentation des volumes de trafic, compensant l'impact de la baisse des tarifs de roaming de wholesale négociés dans l'intérêt du Groupe. L'augmentation du chiffre d'affaires tiré du trafic de roaming de wholesale a toutefois été neutralisée par la baisse du chiffre d'affaires dans les services de wholesale traditionnels. Cette diminution s'explique en partie par la résiliation de différents contrats avec deux clients Wholesale de Proximus en raison de manquements répétés à leurs obligations contractuelles de paiement.

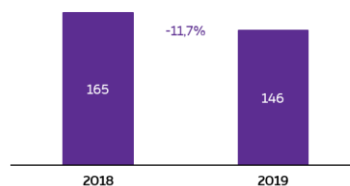
En 2019, la marge directe s'est élevée à 146 millions EUR, soit une baisse de 11,7 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution est due

principalement à l'impact sur la marge directe de la baisse des tarifs de terminaison fixe réglementés, partiellement compensée au niveau du Groupe par un impact positif sur les segments Consumer et Entreprise. En outre, la marge a été impactée par l'érosion des services de wholesale traditionnels, y compris la résiliation des contrats susmentionnés, partiellement compensée seulement par une hausse de la marge de roaming découlant de la hausse des volumes.

Chiffre d'affaires (M€)



Marge directe (M€)



5. BICS

Chiffre d'affaires

BICS est active sur le marché international des communications, extrêmement concurrentiel. Le mix du chiffre d'affaires de BICS a continué à évoluer de la voix vers les données.

En 2019, BICS a enregistré une baisse de 3,4 % de son chiffre d'affaires, qui s'élève à 1.301 millions EUR. Le chiffre d'affaires provenant des produits non-voix a augmenté de 19,1 % pour atteindre 486 millions EUR, grâce à l'augmentation du chiffre d'affaires provenant du service de messagerie. Le volume global des messages a augmenté de 27,7 % en 2019, en raison de la forte augmentation des volumes A2P de TeleSign.

La tendance à la baisse s'est poursuivie pour le chiffre d'affaires des services voix, en recul de 13,2 % en glissement annuel en 2019. La détérioration continue du chiffre d'affaires voix résulte principalement de la baisse du chiffre d'affaires par unité découlant de la diminution des tarifs de terminaison, de la pression concurrentielle et d'un mix de destinations moins favorable.

Marge directe

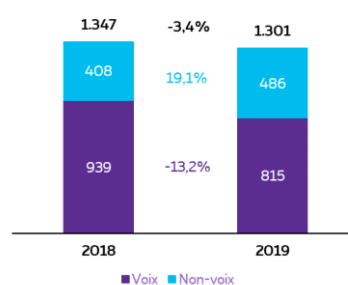
En 2019, BICS a enregistré une marge directe de 325 millions EUR, en hausse de 2,4 % par rapport à l'année précédente.

La croissance de la marge directe est entièrement due à la marge directe non-voix, en hausse de 7,5 % par rapport à l'année précédente en raison d'une forte croissance des volumes A2P et de roaming. La marge voix a diminué de 4,4 % en raison de la baisse du chiffre d'affaires. De plus, en raison d'un calendrier décalé, l'internalisation progressive par MTN n'a eu qu'un impact très limité en 2019.

Solide augmentation des SMS A2P Impact de l'internalisation par MTN plus lente que prévu

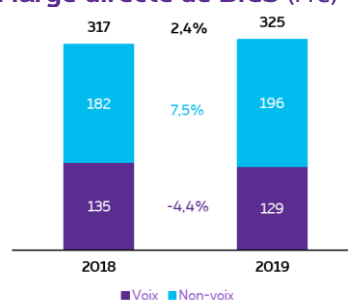
En 2019, l'internalisation progressive prévue, par MTN, du transport et de la gestion de son trafic dans les régions du Moyen-Orient et de l'Afrique a commencé, mais dans une moindre mesure que prévu en raison d'un calendrier décalé. Dans l'ensemble, les volumes de trafic voix transportés par BICS sont restés stables en glissement annuel, en hausse de 0,8 %, pour atteindre 25 milliards de minutes en 2019.

Chiffre d'affaires de BICS (M€)



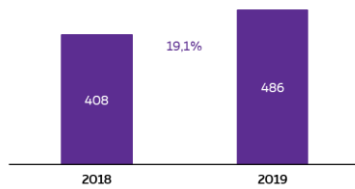
La marge directe exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires a progressé de 1,4 p.p. par rapport à l'année précédente, pour atteindre 25 % en 2019.

Marge directe de BICS (M€)

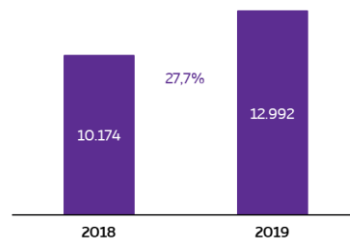


Non-voix

Chiffre d'affaires non-voix (M€)

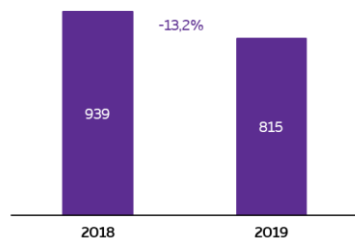


Volumes non-voix (millions de messages)

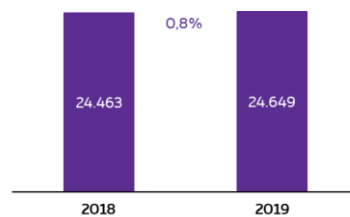


Voix

Chiffre d'affaires voix (M€)



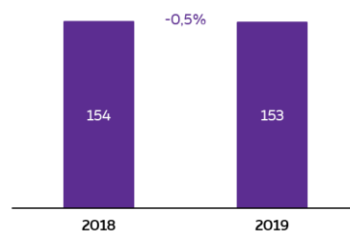
Volumes voix (millions de minutes)



Résultat de segment

BICS a réalisé un résultat de segment de 153 millions EUR, un résultat presque stable par rapport à l'année précédente. L'augmentation de la marge directe a été partiellement neutralisée par une hausse des dépenses liées à la force de travail à la suite de l'inflation des salaires et des recrutements supplémentaires par TeleSign pour soutenir sa croissance. La marge de segment exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires a encore progressé de 0,3 p.p pour atteindre 11,7 %.

Résultat de segment de BICS (M€)



6. Définitions

- **Position financière nette** : désigne la dette totale portant intérêt (court et long terme) moins la trésorerie et les équivalents de trésorerie, à l'exception des dettes de leasing.
- **Advanced Business Services** : désignent les nouvelles solutions proposées en dehors des solutions Telco et ICT traditionnelles, telles que Road User Charging, des solutions convergentes, Big Data et des solutions smart mobility.
- **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** : correspond au 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.
- **ARPH** : désigne le chiffre d'affaires moyen sous-jacent par foyer (y compris les petites entreprises).
- **ARPU** : désigne le chiffre d'affaires moyen par utilisateur.
- **Consommation moyenne de données mobiles** : correspond à la consommation totale de données du dernier mois du trimestre divisée par le nombre d'utilisateurs de données au cours du dernier mois du trimestre.
- **ARPU mobile mixte** : correspond au total du chiffre d'affaires voix et données mobiles (entrants et sortants) pour les 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. Ce nombre inclut également les MVNO, mais pas les cartes M2M.
- **Canaux d'accès large bande** : désignent les lignes ADSL, VDSL et Fibre. Pour le segment Consumer, les lignes de Scarlet sont également comprises.
- **ARPU large bande** : correspond au 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.
- **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.
- **CAPEX** : correspond aux acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles, à l'exception des actifs au titre du droit d'utilisation (leasing).
- **Consumer** : désigne le segment ciblant le marché résidentiel et des petites entreprises (moins de 10 employés) et comprenant la Customer Operations Unit.
- **Taux de convergence** : foyers/petites entreprises convergents souscrivant des services aussi bien fixes que mobiles chez Proximus. Le taux de convergence désigne le pourcentage de foyers et petites entreprises convergents par rapport au nombre total de foyers et petites entreprises multi-play.
- **Coûts liés aux ventes** : représentent les coûts de matériel et de services liés aux ventes.
- **Marge directe** : correspond au résultat des coûts liés aux ventes déduit du chiffre d'affaires, exprimé en valeur absolue ou en % du chiffre d'affaires.
- **Domestique** : renvoie aux activités du Groupe Proximus, à l'exclusion de BICS.
- **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.
- **EBIT** : Earnings Before Interest and Taxes (bénéfice avant intérêts et impôts). L'EBIT correspond à l'EBITDA moins les amortissements.
- **Enterprise** : segment ciblant le marché professionnel, y compris les petites entreprises de plus de 10 employés.

- **Chiffre d'affaires des services fixes** : total du chiffre d'affaires sous-jacent tiré des services fixes (voix fixe, large bande et TV).
- **Canaux d'accès voix fixe** : désignent les lignes PSTN, ISDN et IP. Pour le segment Entreprise 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).
- **Cash-flow libre** : désigne le flux de trésorerie avant activités de financement, mais après les paiements de leasing à partir de 2019.
- **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".
- **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 si le seuil a été atteint au cours d'un trimestre précédent.
- **Clients mobiles** : font référence aux cartes voix et données actives, à l'exclusion des cartes de données gratuites. Les clients postpayés payant un abonnement mensuel sont actifs par défaut. Les clients prépayés sont considérés comme actifs s'ils 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.
- **ARPU mobile** : correspond au total du chiffre d'affaires des services mobiles voix et données (entrants et sortants, à l'exception du roaming visiteur) 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. Ce nombre inclut également les MVNO, mais pas les cartes M2M.
- **Foyer multi-play (y compris les petites entreprises)** : compte au moins deux Plays, combinés ou non dans un Pack.
- **Position financière nette** : désigne la dette totale portant intérêt (court et long terme) moins la trésorerie et les équivalents de trésorerie.
- **Dépenses non liées à la force de travail** : désignent toutes les charges opérationnelles à l'exclusion des dépenses liées à la force de travail, des amortissements et des charges non récurrentes.
- **Autres produits d'exploitation** : désignent les produits provenant, par exemple, de remboursements à la suite de dommages, de collaborateurs, d'assurances, de bénéfices réalisés sur une vente, etc.

- **Play** : correspond à un abonnement voix fixe, internet fixe, TV digitale ou Mobile prépayé (cartes mobiles payantes). Un client 4-Play est abonné à ces quatre services.
- **Revenue Generating Unit (RGU)** : par exemple, un foyer possédant l'internet fixe et 2 cartes mobiles postpayées est considéré comme un foyer "2 play" avec 3 RGU.
- **Chiffre d'affaires rapporté** : correspond au Revenu total.
- **Terminaux** : correspondent aux appareils voix fixe, données et mobiles, et les accessoires connexes. À l'exclusion des PABX, des produits ICT et des CPE pour la TV.
- **Sous-jacent** : renvoie au chiffre d'affaires et à l'EBITDA ajustés (revenu total et bénéfice d'exploitation avant amortissements) ajustés pour les charges d'intérêt et d'amortissement de leasing à partir de 2019 et pour les éléments occasionnels, en vue d'une évaluation correcte de la performance opérationnelle en cours.
- **Wholesale** : entité de Proximus dédiée au marché wholesale des télécoms, y compris les autres opérateurs télécoms MVNO inclus) et les fournisseurs de services internet.
- **Dépenses liées à la force de travail** : désignent les dépenses liées au personnel propre (frais de personnel et de pensions) et au personnel externe.
- **X-Play** : correspond à la somme du single play (1-Play) et du multi-play (2-Play + 3-Play + 4-Play).