



> rapport
trimestriel

Q4

2011

belgacom

Chiffres clés

	Année Complète	
	2010	2011
Compte de résultats (en millions EUR)		
Revenus totaux avant éléments non récurrents	6.603	6.406
Revenus non récurrents	436	11
Revenus totaux	7.040	6.417
EBITDA (1) avant éléments non récurrents	1.984	1.912
EBITDA (1)	2.428	1.897
Amortissements	-809	-756
Bénéfice opérationnel (EBIT)	1.619	1.141
Coûts financiers nets	-102	-106
Bénéfice avant impôts	1.517	1.035
Charges d'impôts	-233	-262
Intérêts minoritaires	17	17
Bénéfice net (part du groupe)	1.266	756
Flux de trésorerie et Investissements (en millions EUR)		
Investissements en actifs immobilisés incorporels et corporels	-734	-777
Cash flow net d'exploitation	1.666	1.551
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-734	-757
Cash flow net des autres activités d'investissement	48	-7
Cash flow libre (2)	980	788
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	-728	-1.051
Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	252	-264
Bilan (en millions EUR) - Au 31 décembre		
	2010	2011
Total du bilan	8.511	8.312
Actifs non courants	6.185	6.217
Placements de trésorerie, trésorerie et équivalents de trésorerie	627	356
Capitaux propres	3.108	3.078
Intérêts minoritaires	235	225
Dettes pour pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	565	479
Position financière nette	-1.451	-1.479
Données par action		
	2010	2011
Bénéfice de base par action avant éléments non récurrents (en EUR)	2,57	2,39
Résultat par action (en EUR) (3)	3,94	2,36
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	321.138.048	319.963.423
Données sur le personnel		
	2010	2011
Nombre d'employés (équivalents temps plein)	16.308	15.788
Nombre moyen d'employés sur la période	16.270	15.699
Revenus totaux avant éléments non récurrents par employé (en EUR)	405.859	408.046
Revenus totaux par employé (en EUR)	432.685	408.760
EBITDA (1) avant éléments non récurrents par employé (en EUR)	121.953	121.764
EBITDA (1) par employé (en EUR)	149.247	120.834
Ratios (avant éléments non récurrents)		
	2010	2011
Return on Equity (4)	30,9%	24,9%
Marge brute (5)	60,0%	60,7%

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

(2) Cash flow avant activités de financement.

(3) En 2010 et 2011, les résultats de base et dilué par action (en EUR) sont identiques

(4) Le bénéfice net (part du Groupe) et les capitaux propres sont ajustés pour exclure les revenus et coûts non récurrents ainsi que les charges d'impôts qui y sont liés.

(5) La marge brute est ajustée pour exclure les revenus non récurrents .

Le Comité de Direction de Belgacom déclare qu'à sa connaissance, les états financiers condensés et consolidés, établis conformément aux normes internationales d'information financière ("IFRS"), donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de Belgacom et des entités comprises dans la consolidation. Le rapport financier contient un exposé fidèle des informations qui doivent y figurer.

Le Comité de Direction de Belgacom est composé de Didier Bellens, Administrateur Délégué, Scott Alcott, Executive Vice-President Consumer, Bruno Chauvat, Executive Vice-President Strategy and Content, Bart Van Den Meersche, Executive Vice-President Enterprise, Ray Stewart, Executive Vice-President Finance and CFO, et Michel Georgis, Executive Vice-President Human Resources.

Faits marquants – T4 2011

- Résultats du quatrième trimestre conformes aux orientations communiquées au marché pour l'ensemble de l'année
 - Succès des campagnes de fin d'année et amélioration du taux de désengagement grâce à une forte croissance de la base de clients
 - Belgacom TV + 72.000
 - Cartes mobiles + 64.000
 - Internet fixe + 18.000
 - Confirmation d'une rémunération attrayante pour les actionnaires
- Pour le quatrième trimestre de 2011, le Groupe Belgacom affiche des revenus de l'ordre de 1.616 millions EUR hors bénéfices non récurrents, soit une baisse de 2,6 % en glissement annuel. Abstraction faite de la réglementation et des désinvestissements, la variance des revenus du Groupe est imputable à une baisse des revenus dans le segment résidentiel. Le segment des entreprises et BICS ont en revanche affiché une tendance à l'amélioration de leurs revenus. Le Groupe Belgacom a continué à enregistrer une hausse des revenus générés par les SMS. De son côté, le succès de l'internet mobile a renforcé la croissance des revenus tirés des données mobiles avancées.
- L'EBITDA du Groupe, hors éléments non récurrents, s'élève à 446 millions EUR pour le dernier trimestre de 2011, en baisse de 9,9 % par rapport au remarquable quatrième trimestre de 2010. Outre l'impact de la réglementation à hauteur de 5 millions EUR, la comparaison en glissement annuel a été compliquée par la révision des provisions de fin d'année, les effets des variations de change, les désinvestissements et la subside des téléviseurs Samsung, qui ont eu un impact négatif cumulé de 22 millions EUR, soit une baisse de 4,4 %. En outre, l'EBITDA a été affecté par une baisse des revenus du segment résidentiel combinée à une hausse de l'activité commerciale. L'EBITDA rapporté a entraîné une marge d'EBITDA de 27,6 %, marquée par un fléchissement saisonnier par rapport aux trimestres précédents. En 2010, la marge d'EBITDA affichait un résultat élevé de 29,9 % au quatrième trimestre.
- Au cours du dernier trimestre de 2011, Belgacom a investi 279 millions EUR, dont 20 millions EUR dans l'acquisition d'une licence 4G.
- Au quatrième trimestre de 2011, Belgacom a généré un cash-flow libre de 26 millions EUR, ce qui porte le cash-flow libre total à 788 millions EUR pour l'ensemble de l'année 2011.
- Belgacom conserve une position financière nette très saine, avec un endettement financier net de 1.479 millions EUR fin 2011, soit 0,8 fois l'EBITDA (avant éléments non récurrents).
- La base de clients a connu une forte croissance au quatrième trimestre de 2011. Cette progression s'explique par le succès de la campagne de fin d'année et l'amélioration du taux de désengagement, la perte de l'exclusivité des droits de diffusion du football belge ayant virtuellement perdu tout impact sur ce dernier.
- + 72.000¹ clients Belgacom TV, pour un total de 1.211.000 clients Belgacom TV à la fin 2011
 - + 64.000 cartes mobiles, dont 59.000 postpaid, ce qui porte le nombre total de cartes mobiles à 5.478.000²
 - + 11.000 cartes Mobile Internet, soit un total de 226.000³
 - + 66.000 Packs convergents, soit un total de 1.089.000 fin 2011
 - + 18.000 lignes internet fixe, soit au total une base de 1.590.000 clients internet
 - -35.000 lignes fixes vocales, soit au total une base de 3.204.000 clients de téléphonie fixe
- Outre l'engagement de Belgacom d'offrir une rémunération attrayante aux actionnaires, le Conseil d'Administration de Belgacom a approuvé le 1er mars 2012 la rémunération des actionnaires suivante :
- Pour le résultat financier de 2011, un dividende normal de 1,68 EUR brut par action en plus du dividende intérimaire payé en décembre 2011 de 0,50 EUR brut par action. Le dividende normal sera soumis à l'approbation de l'Assemblée générale annuelle des actionnaires du 18 avril 2012.
 - Date ex-dividende : 24/04/2012
 - Date d'enregistrement : 26/04/2012
 - Date de paiement : 27/04/2012
 - Concernant le dividende pour le résultat de 2012, tant le Conseil d'Administration que la direction de Belgacom tiennent à souligner leur intention d'assurer aux actionnaires de Belgacom une rémunération attrayante. Ils s'engagent par conséquent à verser un dividende total brut par action d'au moins 2,18 EUR pour 2012.

¹ Correspond au nombre total de décodeurs : 58.000 nouveaux ménages et 14.000 utilisateurs du "second stream"

² Y compris les clients mobiles de Tango

³ Le nombre total de cartes Mobile Internet est également inclus dans le total des cartes mobiles.

Commentaires de l'Administrateur Délégué

Les résultats financiers sont conformes aux orientations fournies au marché pour l'année entière. La forte croissance de la base de clients résulte de nouvelles initiatives et de campagnes de fin d'année bien ciblées s'inscrivant dans notre stratégie de convergence combinant le fixe et le mobile. Cette convergence implique que Belgacom en tant que fournisseur unique est en mesure d'offrir à ses clients toutes les solutions, partout et à tout moment. En proposant des solutions groupées, nous atteignons de nouveaux clients, tant sur les marchés résidentiels que professionnels.

Dans le même temps, nous avons considérablement amélioré notre service à la clientèle : nous avons augmenté les heures d'ouverture, diminué des délais de réponse et rendu la communication plus simple et plus conviviale. Toutes ces actions ont contribué à une plus grande satisfaction de la clientèle.

En 2011, nous avons dû effectuer certains choix stratégiques. Dans ce cadre, nous avons conservé notre habituelle discipline et décidé de ne pas opter pour la facilité, mais de nous en tenir à notre objectif final : la création de valeur. Nous avons dès lors veillé à ne pas engager de dépenses déraisonnables en vue de l'acquisition des droits de diffusion du football belge. Il apparaît aujourd'hui que nous avons fait le bon choix, puisque le taux de désengagement lié au football est retombé aux niveaux précédents, quand nous disposions encore de l'intégralité des droits".

Didier Bellens, Administrateur Délégué de Belgacom

Rapport financier

Groupe Belgacom

- Revenus du Groupe pour le quatrième trimestre de 2011 en baisse de 2,6 % en glissement annuel
- Forte croissance de la base de clients et initiatives en termes de service aux clients traduites dans les charges opérationnelles
- Baisse de 9,9 % en glissement annuel de l'EBITDA du Groupe pour le quatrième trimestre de 2011 ; baisse de 5,5 % abstraction faite des provisions, des effets des variations de change, les désinvestissements et la subsidiation des téléviseurs¹
- CFL à 26 millions EUR au quatrième trimestre, soit 788 millions EUR pour toute l'année

✓ [Résultats financiers trimestriels au niveau du Groupe et des segments : page 23](#)

Revenus

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Consumer Business Unit	600	572	-4,6%	2.368	2.288	-3,3%
Enterprise Business Unit	606	591	-2,4%	2.421	2.349	-3,0%
Service Delivery Engine & Wholesale	83	80	-3,9%	342	318	-6,9%
Staff & Support	7	8	7,6%	35	47	35,5%
Services Internationaux de Carrier	402	401	-0,3%	1.610	1.562	-3,0%
Eliminations inter-segments	-39	-36	-8,2%	-172	-159	-7,5%
Total	1.658	1.616	-2,6%	6.603	6.406	-3,0%
Revenus non récurrents	1	11	-	436	11	-
Total	1.659	1.627	-1,9%	7.040	6.417	-8,8%

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, le Groupe Belgacom affiche des revenus de l'ordre de 1.616 millions EUR hors bénéfices non récurrents, soit une baisse de 2,6 % en glissement annuel. Durant le dernier trimestre de l'année, les revenus ont diminué de 9 millions EUR sous l'effet de mesures réglementaires². Abstraction faite de la réglementation, les revenus du Groupe pour le quatrième trimestre affichent une baisse de 2,0 % en glissement annuel. Cette diminution résulte de la combinaison des circonstances suivantes :

- Une comparaison moins favorable en glissement annuel en ce qui concerne la **Consumer Business Unit**, avec une variance influencée par 1) la fin de l'influence positive de l'indexation des prix du 1^{er} août 2010 ; 2) la vente de Scarlet Curaçao ; 3) l'offre de football gratuit et les actions promotionnelles ralentissant la croissance des revenus tirés de la télévision ; 4) la baisse des volumes d'appels fixes et mobiles en raison des douces conditions météorologiques.
- Une perte de revenus nets de 13 millions EUR résultant de ventes/d'acquisitions dans le domaine ICT alors que l'amélioration de la tendance des revenus sous-jacents du **segment des entreprises** se poursuit.
- Une forte croissance continue des revenus issus des données mobiles pour le segment résidentiel et le segment des entreprises. Ces deux segments continuent à profiter de la hausse des revenus tirés des SMS (+9 %), tandis que le succès de Mobile Internet se traduit par la croissance (+34 %) des revenus tirés des données mobiles avancées (non SMS).
- Une amélioration de la variance des revenus en glissement annuel par rapport aux trimestres précédents pour **BICS**, avec des revenus pour le quatrième trimestre pratiquement stables par rapport à 2010. Cette situation s'explique par une hausse des volumes de la voix et une forte croissance des SMS et de la signalisation.

Belgacom **termine l'année 2011** sur des revenus de l'ordre de 6.406 millions EUR, en baisse de 3,0 % par rapport à 2010, et entièrement conformes aux orientations fournies au marché. Pendant l'année 2011, des mesures réglementaires ont diminué les revenus du Groupe de 112 millions EUR, soit 1,7 %. Abstraction faite de l'impact de la réglementation, les revenus de Belgacom ont diminué de 1,3 %, entre autres en raison de ventes. De plus, l'offre de football gratuit et le taux de désengagement des clients multiplay pour des raisons liées au football ont fait baisser les revenus de 2011 d'un montant total de 12 millions EUR, avec un impact quasi-similaire sur l'EBITDA.

¹ Dans le cadre de la campagne de fin d'année de 2011, Belgacom proposait un téléviseur Samsung à 1 EUR aux nouveaux clients internet et Belgacom TV.

² Plus d'informations sur l'effet de mesures réglementaires aux pages 10 et 11.

Tableau 1 : Évolution des revenus en pourcentages

		Q1 2010	Q2 2010	Q3 2010	Q4 2010	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011
GROUPE (1)	Variance en glissement annuel	-0,2%	-0,4%	-0,3%	-1,5%	-3,5%	-3,2%	-2,7%	-2,6%
	Variance en glissement annuel excluant la	0,2%	1,5%	2,2%	1,5%	-0,3%	-1,2%	-1,6%	-2,0%
CBU (2)	Variance en glissement annuel	1,9%	0,5%	-1,1%	-1,0%	-4,3%	-2,1%	-2,3%	-4,6%
	Variance en glissement annuel excluant la	2,5%	3,0%	2,1%	2,7%	-0,1%	0,4%	-0,8%	-3,8%
EBU (2)	Variance en glissement annuel	-2,9%	-1,4%	-0,9%	-3,2%	-3,7%	-2,8%	-3,1%	-2,4%
	Variance en glissement annuel excluant la	-2,3%	-0,1%	1,1%	-0,8%	-0,8%	-0,4%	-1,7%	-1,6%
	réglementation & désinvestissements/acquisitions	-2,3%	-0,1%	1,1%	-0,8%	-0,8%	-0,4%	0,3%	0,6%
SDE&W (2)	Variance en glissement annuel	-7,6%	-1,7%	-6,3%	-6,6%	-13,9%	-6,1%	-2,3%	-3,9%
	Variance en glissement annuel excluant la	8,7%	5,1%	1,9%	3,0%	-3,6%	-2,9%	-0,8%	-4,5%
BICS (1)	Variance en glissement annuel	0,5%	5,4%	5,0%	4,7%	-1,5%	-6,5%	-3,4%	-0,3%

(1) Variance 2010 sur une base comparable : BICS consolidé proportionnellement à 57.6%

(2) Variance 2010 sur une base comparable : ajustée pour les changements liés à la disparition des revenus entre sociétés

Revenus non récurrents

Les revenus du Groupe pour 2011 incluent par ailleurs un bénéfice non récurrent de 11 millions EUR comptabilisé sous Staff & Support. Il résulte de la vente d'une filiale non stratégique. En 2010, le bénéfice non récurrent de 436 millions EUR résultait de l'acquisition du contrôle de BICS au 1er janvier 2010 qui avait engendré, en application de la norme révisée IFRS 3, une revalorisation de la participation antérieure du Groupe dans BICS.

Charges opérationnelles

	4ème Trimestre			Année Complète		
(en millions EUR)	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Achats de matériel et de services liés aux ventes	655	655	0,0%	2.642	2.517	-4,7%
Frais de personnel et de pensions	278	283	1,6%	1.107	1.117	0,9%
Autres charges d'exploitation	230	232	0,8%	870	860	-1,1%
Total	1.163	1.169	0,6%	4.619	4.494	-2,7%
Charges non récurrentes	-7	7	-	-8	26	-
Total	1.156	1.177	1,8%	4.612	4.520	-2,0%

Stabilité des coûts liés aux ventes pour le quatrième trimestre en glissement annuel

Durant le *quatrième trimestre de 2011*, les coûts liés aux ventes sont restés stables en glissement annuel, à 655 millions EUR, alors que les trimestres précédents affichaient un écart positif en raison de la baisse des tarifs de terminaison mobile. Abstraction faite de l'impact de la réglementation, les coûts liés aux ventes sont en légère hausse par rapport à l'année précédente, du fait essentiellement de la forte augmentation de la base de clients au quatrième trimestre et de la part croissante des revenus ICT dans le segment des entreprises, dont les marges sont généralement plus faibles.

Pour *l'ensemble de l'année 2011*, les coûts liés aux ventes ont diminué de 4,7 %, passant à 2.517 millions. Cette diminution s'explique en partie par l'effet positif de la baisse des tarifs de terminaison mobile et de la diminution des coûts liés aux ventes de BICS.

Dépenses HR influencées par la révision des provisions de fin d'année et baisse des effectifs compensant l'inflation des salaires

Pour le *quatrième trimestre de 2011*, Belgacom affiche des dépenses HR de l'ordre de 283 millions EUR, en hausse de 1,6 %. L'augmentation en glissement annuel inclut l'effet négatif de la révision des provisions HR. La baisse des effectifs compense pour sa part l'effet des indexations salariales liées à l'inflation et d'autres dérivés salariales.

Fin 2011, les effectifs de Belgacom s'élevaient à 15.788 ETP, soit 520 ETP de moins qu'en 2010. Cette diminution des effectifs résulte des départs dans le cadre du programme de restructuration "Tutorat", des départs naturels et des désinvestissements, bien que de nouvelles recrues dans des fonctions critiques au sein de l'entreprise aient rejoint nos rangs.

Pour *l'ensemble de l'année 2011*, les dépenses HR se sont élevées à 1.117 millions EUR, soit 0,9 % de plus que l'année précédente, compte tenu de l'effet négatif net de la révision des provisions HR. Abstraction faite de cet impact, la baisse des effectifs compense le double impact lié aux indexations salariales (octobre 2010 et juin 2011) et autres dérivés salariales.

Tableau 2 : Nombre d'ETP

	Fin 2010	Fin 2011	Variation 12 mois
Consumer Business Unit	5.209	5.229	20
Enterprise Business Unit	5.263	5.144	-119
Service Delivery Engine & Wholesale	3.377	3.193	-184
Staff & Support	2.074	1.831	-243
International Carrier Services	385	391	6
Total	16.308	15.788	-520

Dépenses non HR au quatrième trimestre en légère hausse en glissement annuel

Les dépenses non HR de Belgacom pour **le quatrième trimestre de 2011** s'élèvent à 232 millions EUR. La légère hausse par rapport à la même période de l'année précédente résulte de la révision des provisions de fin d'année et des coûts liés aux volumes au dernier trimestre de 2011.

Pour l'ensemble de l'année 2011, Belgacom affiche des dépenses non HR de l'ordre de 860 millions EUR, en baisse de 1,1 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution inclut l'impact positif unique de la reprise de provisions pour contentieux enregistré au deuxième trimestre de 2011.

Charges non récurrentes

Durant le **quatrième trimestre de 2011**, Belgacom a remplacé le plan hospitalisation au niveau du Groupe et revu l'estimation du passif relatif aux indemnités de fin de contrat, entraînant une augmentation du passif de 8 millions EUR comptabilisés sous Staff & Support. Durant la même période de 2010, le Groupe avait revu les hypothèses d'évaluation du passif relatif aux indemnités de fin de contrat. Cette révision avait entraîné une diminution du passif de 7 millions EUR.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, les charges non récurrentes s'élèvent à 26 millions EUR et tiennent compte, outre des impacts du quatrième trimestre, d'une moins-value de 18 millions EUR comptabilisée en juin 2011 lors de la vente de Telindus S.A. (Espagne) par le Groupe Belgacom.

Bénéfice d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Consumer Business Unit	266	233	-12,3%	1.073	1.025	-4,4%
Enterprise Business Unit	306	296	-3,5%	1.212	1.185	-2,2%
Service Delivery Engine & Wholesale	-27	-21	-22,6%	-109	-92	-15,7%
Staff & Support	-85	-95	10,8%	-320	-328	2,3%
Services Internationaux de Carrier	36	33	-7,1%	129	122	-6,1%
Eliminations inter-segments	0	0	-0,0%	-1	-1	0,0%
Total	495	446	-9,9%	1.984	1.912	-3,7%
Revenus non récurrents	1	11	-	436	11	-
Charges non récurrentes	7	-7	-	8	-26	-
Total	503	450	-10,5%	2.428	1.897	-21,9%

Pour le **quatrième trimestre**, l'EBITDA du Groupe s'élève à 446 millions EUR, hors éléments non récurrents, soit une baisse de 9,9 % par rapport à une année 2010 caractérisée par un EBITDA élevé. La variance d'EBITDA en glissement annuel a été compliquée par l'impact négatif sur l'EBITDA de la révision des provisions de fin d'année, des effets de variations de change, des désinvestissements et la subsidiation des téléviseurs Samsung. Ces éléments ont eu un impact négatif cumulé sur l'EBITDA au quatrième trimestre de l'ordre de 22 millions EUR, soit une baisse de 4,4 %. À ces éléments s'ajoute l'impact négatif des mesures réglementaires à hauteur de 5 millions EUR (-1 %). En outre, l'EBITDA a été influencé au quatrième trimestre par une diminution de la marge brute, principalement due à la baisse des revenus vocaux et à la hausse de l'activité commerciale dans le segment résidentiel.

L'EBITDA rapporté a entraîné une marge d'EBITDA de 27,6 %, marquée par un fléchissement saisonnier par rapport aux trimestres précédents. En 2010, la marge d'EBITDA affichait un résultat élevé de 29,9 % au quatrième trimestre.

Le Groupe Belgacom **termine l'année 2011** sur un EBITDA total de 1.912 millions EUR, soit 3,7 % de moins qu'en 2010. La réglementation a réduit l'EBITDA de 2011 de 29 millions EUR (-1,5 %).

Pour l'ensemble de l'année 2011, la marge d'EBITDA de 29,8 % est très légèrement inférieure à la marge d'EBITDA de 30 % enregistrée en 2010.

Amortissements

Au **quatrième trimestre de 2011**, les amortissements se sont élevés à 182 millions EUR, en baisse de 24 millions par rapport à l'année précédente. En 2010, le résultat incluait par ailleurs les amortissements liés à la réduction de la durée de vie utile du réseau d'accès radio mobile obsolète remplacé par un équipement Huawei, ainsi que les amortissements des droits exclusifs de diffusion du football pour les saisons 2008-2011.

Les amortissements pour ***l'ensemble de l'année 2011*** ont baissé de 809 millions en 2010 à 756 millions en 2011.

Résultats financiers nets

Au ***quatrième trimestre de 2011***, les coûts financiers nets ont légèrement augmenté pour atteindre 25 millions EUR, contre 22 millions EUR en 2010, essentiellement en raison de la revalorisation défavorable de certains instruments financiers à leur juste valeur.

Les coûts financiers nets pour ***l'ensemble de l'année 2011*** sont en légère augmentation, passant de 102 millions EUR en 2010 à 106 millions EUR en 2011, sous l'effet combiné de la hausse des charges d'intérêts nettes et de la revalorisation défavorable, en glissement annuel, de certains instruments financiers à leur juste valeur.

Charges d'impôts

Les charges d'impôts au ***quatrième trimestre de 2011*** s'élèvent à 69 millions EUR, contre 39 millions pour la même période de 2010. Ce résultat porte le total des charges d'impôts pour ***l'ensemble de l'année 2011*** à 262 millions EUR, soit une augmentation de 29 millions EUR par rapport à 2010.

Le taux d'imposition réel résultant de l'application des principes généraux de la législation fiscale belge s'élève à 25,3 % en 2011, contre 21,6 % en 2010¹. Ce résultat provient de l'utilisation anticipée des pertes fiscales reportées et d'autres éléments non récurrents.

Bénéfice net (part du Groupe)

Le bénéfice net (part du Groupe) au ***quatrième trimestre de 2011*** s'élève à 169 millions EUR, soit 61 millions EUR de moins qu'au quatrième trimestre de 2010. Cette diminution s'explique par la baisse du bénéfice opérationnel et la hausse des charges d'impôts.

Le bénéfice net (part du Groupe) pour ***l'ensemble de l'année 2011*** s'élève à 756 millions EUR, contre 1.266 millions EUR pour l'année 2010, qui avait été favorablement influencée par une plus-value non récurrente de 436 millions EUR. Pour le reste, la baisse du bénéfice net résulte de la baisse du bénéfice opérationnel en 2011 et de la hausse des charges d'impôts.

Investissement (CAPEX)

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Consumer Business Unit	54	40	-26,0%	132	134	1,5%
Enterprise Business Unit	7	8	10,6%	20	18	-8,0%
Service Delivery Engine & Wholesale	121	193	59,7%	492	552	12,0%
Staff & Support	26	26	-2,1%	62	51	-18,4%
Services Internationaux de Carrier	12	14	18,8%	27	22	-17,7%
Total	219	279	27,6%	734	777	5,9%

Au ***quatrième trimestre de 2011***, Belgacom a investi 279 millions EUR, soit 60 millions EUR de plus qu'à la même période de 2010. Le niveau d'investissement est traditionnellement en hausse au dernier trimestre de l'année en raison d'un effet saisonnier. Cet effet a été renforcé en 2011 par l'acquisition de la licence 4G pour un montant de 20 millions EUR, l'intensification du déploiement du projet Broadway.

Pour ***l'ensemble de l'année 2011***, le Groupe Belgacom a investi 777 millions EUR, soit 12,1 % de ses revenus (11,8 % abstraction faite du CAPEX lié au spectre 4G). Ce résultat est conforme aux orientations communiquées au marché pour l'ensemble de l'année. Au niveau des investissements, Belgacom continue à mettre l'accent sur l'amélioration de son réseau de base fixe et mobile en termes de couverture et de vitesse, une politique en adéquation totale avec la stratégie de convergence de l'entreprise. Dans ce contexte, Belgacom a de nouveau étendu son réseau FTTC² pour atteindre une couverture de services de 81 % fin 2011. Belgacom a également procédé à la mise à niveau de son réseau mobile en remplaçant le réseau d'accès radio mobile par un équipement Huawei. De plus, elle a mis à niveau ses liaisons terrestres mobiles et continué à investir dans la capacité et la couverture 3G.

¹ Abstraction faite de l'impact de la plus-value non imposable de 436 millions EUR réalisée en 2010.

² Fiber to the curb, "de la fibre à la borne"

Cash-flows

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Cash flow net d'exploitation	351	291	-17%	1.666	1.551	-7%
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-219	-259	18%	-734	-757	3%
Cash flow net des autres activités d'investissement	-6	4	-171%	48	-7	-115%
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	131	26	-80%	980	788	-20%
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	-162	-521	222%	-728	-1.051	44%
Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-31	-495	1501%	252	-264	-205%

Au **quatrième trimestre de 2011**, Belgacom a généré un cash-flow libre de 26 millions EUR. Ce niveau de cash-flow libre au quatrième trimestre est généralement influencé par des éléments tels que le paiement des intérêts annuels sur les obligations à long terme, le paiement d'un 13e mois et un double paiement de la T.V.A. Tout comme l'année dernière, Belgacom a également procédé à un paiement anticipé pour l'utilisation du spectre 2G et enregistré par rapport à 2010 une légère hausse des montants de liquidités affectés aux investissements. En outre, la diminution en glissement annuel s'explique par la baisse du cash-flow généré par les activités d'exploitation, malgré un meilleur résultat en termes de capital d'exploitation de base par rapport au quatrième trimestre de 2010.

Belgacom a terminé **l'année 2011** sur un cash-flow libre de 788 millions EUR, soit 193 millions EUR de moins qu'en 2010. Le résultat de 2010 incluait une hausse non récurrente des liquidités de 51 millions EUR résultant de la consolidation complète de BICS et d'une baisse du montant des impôts sur le revenu à la suite de la fusion des entités juridiques et d'impacts positifs uniques. De plus, le cash-flow libre a été mis sous pression, en 2011, par la baisse des résultats d'exploitation et la hausse des montants de liquidités affectés aux investissements.

Le cash-flow libre utilisé dans les activités de financement en 2011 s'élève à 1.051 millions EUR, soit 323 millions EUR de plus qu'en 2010. Cette situation s'explique essentiellement par le rachat d'actions pour un montant de 100 millions EUR en 2011 et le remboursement des prêts arrivant à échéance pour un montant de 775 millions EUR. Ce résultat est partiellement compensé par l'émission, en janvier 2011, d'un emprunt obligataire non subordonné à sept ans de 500 millions EUR dans le cadre du programme Euro Medium Term Note.

Bilan et capitaux propres

Par rapport à l'année 2010, le goodwill a diminué de 14 millions EUR pour chuter à 2.323 millions EUR. Ce résultat est essentiellement imputable à la vente de Telindus Espagne, partiellement compensée par l'acquisition d'Eudasys S.A.

Les immobilisations incorporelles et corporelles ont augmenté de 18 millions EUR en 2011 par rapport à fin 2010, du fait essentiellement du CAPEX investi et de l'allocation du prix d'achat dans le cadre de l'acquisition d'Eudasys S.A., supérieur aux amortissements.

Les capitaux propres ont diminué de 3.108 millions EUR fin 2010 à 3.078 millions EUR fin 2011. Cette évolution s'explique principalement par la distribution des dividendes décidée lors de l'assemblée générale d'avril, la distribution des dividendes intérimaires payé en Décembre et le rachat d'actions pour un montant de 100 millions EUR, qui ont très largement neutralisé le bénéfice net généré en 2011.

En 2011, le Groupe a vendu 277.474 actions propres à ses cadres supérieurs dans le cadre de plans d'achat d'actions prévoyant une décote de 16,67 %. Pendant la même période, le personnel a exercé 189.681 options sur actions. Ces exercices sont financés par le biais de rachats d'actions.

En 2011, le Groupe a accordé 1.036.061 nouvelles options sur actions à ses cadres supérieurs à un prix d'exercice de 25,015 EUR.

Dans le cadre du programme de rachat d'actions, Belgacom a acquis 4.300.975 actions propres pour un montant de 100 millions EUR au cours des deuxième et troisième trimestres de 2011.

Afin de couvrir le solde des options octroyées en 2010 et 2011, le Conseil d'Administration a approuvé, le 27 octobre, la conversion de 2.025.774 actions propres sans droit à dividende en actions propres avec droit à dividende.

Belgacom garde une position financière très saine, avec un endettement financier de 1.479 millions en 2011. Ce résultat correspond à 0,8 fois l'EBITDA (avant éléments non récurrents), soit aujourd'hui encore l'un des niveaux d'endettement les plus bas du secteur européen des télécoms. La dette nette a augmenté de 28 millions EUR, les montants versés en espèces aux actionnaires sous forme de dividendes et de rachats d'actions ayant légèrement dépassé le cash-flow libre de 2011. À la même date, la dette financière non encore échue s'élevait à 1,9 milliard EUR.

Le 31 janvier 2011, Belgacom a lancé, dans le cadre de son programme Euro Medium Term Note, un emprunt obligataire non subordonné de premier rang d'une durée de sept ans et d'un montant de 500 millions EUR venant à échéance le 7 février 2018. Cette transaction avait pour but de préfinancer les 775 millions EUR d'obligations venant à échéance en

novembre 2011 avec un coupon fixe à 3,875 %. En mars 2011, Belgacom a invité les titulaires de ses emprunts obligataires à 4,125 % venant à échéance en novembre 2011 à mettre en adjudication leurs titres dans le cadre d'une offre d'achat contre espèces. Moyennant une prime modique visant à compenser le différentiel de taux d'intérêt sur le coupon, 51,5 % des emprunts obligataires initialement en suspens, soit 398,9 millions EUR, ont été rachetés le 8 mars 2011. Le solde de la dette, soit 384 millions EUR venant à échéance le 23 novembre 2011, a ensuite été racheté à l'aide de liquidités directement disponibles.

État d'avancement des dossiers juridiques et réglementaires

Impacts de la réglementation (Baisse en millions EUR)		Impact estimé	Impact réel				
		L'année 2012	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011	L'année 2011
Tarifs de terminaison mobile & répercussion sur les tarifs de fixe à mobile	Revenus EBITDA	~ €45m ~ €7m	€29m €5m	€29m €3m	€12m €2m	€6m €2m	€76m €11m
Roaming	Revenus EBITDA	max. €32m max. €32m	€2m €2m	€3m €3m	€4m €4m	€2m €2m	€12m €12m
Modèle collecting pour les services Premium Rate	Revenus EBITDA	- -	€20m Neutre	- -	- -	- -	€20m Neutre
Autre (dégrouper boucle locale et débit binaire...)	Revenus EBITDA	~ €8m ~ €6m	€1m €1m	€1m €1m	€2m €2m	€2m €2m	€5m €5m
Total	Revenus EBITDA	max. €85m max. €45m	€52m €9m	€33m €7m	€18m €8m	€9m €5m	€112m €29m

Tarifs de terminaison mobile

Le 29 juin 2010, le régulateur belge (IBPT) a adopté sa décision finale concernant la baisse des tarifs de terminaison mobile pendant la période 2010-2013. Des baisses progressives de ces tarifs de terminaison mobile sont prévues jusqu'en 2013, année durant laquelle la symétrie sera effective pour tous les opérateurs. La première baisse est survenue le 1^{er} août 2010, suivie de celles du 1^{er} janvier 2011 et du 1^{er} janvier 2012 pour les trois opérateurs mobiles en Belgique. La baisse survenue le 1^{er} août 2010 a considérablement réduit l'asymétrie des tarifs de terminaison mobile, ce qui rend la réglementation belge plus conforme au cadre européen. La baisse des tarifs de terminaison mobile a certes entraîné une baisse des revenus, mais la réduction de l'asymétrie a influencé favorablement les coûts liés aux ventes de Belgacom.

Toute baisse des tarifs de terminaison mobile se reflète dans les tarifs de détail de fixe à mobile de Belgacom. Belgacom a par conséquent baissé ses tarifs de fixe à mobile le 1^{er} août 2010, le 1^{er} janvier 2011 et le 1^{er} janvier 2012.

Evolution des taux de terminaison mobile	Précédemment*	1er août 2010*	1er janvier 2011*	1er janvier 2012	1er janvier 2013
En euro cent (hors TVA)					
Proximus	7,2	4,62	3,94	2,62	1,08
Mobistar	9,02	5,05	4,29	2,79	1,08
Base	11,43	5,81	4,90	3,11	1,08
% variation					
Proximus		-36%	-15%	-34%	-55%
Mobistar		-44%	-15%	-35%	-58%
Base		-49%	-16%	-36%	-62%
Asymétrie					
Mobistar-Prox	25%	9%	9%	6%	0%
Base-Prox	59%	26%	24%	19%	0%

*Including inflation

Le 14 juillet 2010, Mobistar et KPN Group ont introduit, séparément, un recours devant la Cour d'appel de Bruxelles contre la décision de l'IBPT du 29 juin. Les deux sociétés ont demandé à la Cour de suspendre et d'annuler la décision (surtout en ce qui concerne leurs propres tarifs de terminaison mobile). Belgacom est intervenue dans ces recours pour préserver ses intérêts. Le 15 février 2011, la Cour a rendu sa décision dans la procédure de suspension et rejeté les réclamations de Mobistar et KPN Group. La procédure d'annulation est cependant toujours en cours.

Nouvelle baisse des tarifs de roaming vocal

En application de la réglementation en matière de roaming entrée en vigueur en juillet 2009, les tarifs de roaming vocal ont baissé à deux reprises : le 1^{er} juillet 2010 et le 1^{er} juillet 2011. Les services de roaming de données sont réglementés, au niveau de gros sur la base d'un plafond tarifaire calculé par kilobyte.

Réglementation européenne en matière de roaming	Précédemment	01-Jul-10	01-Jul-11
Tarifs de roaming pour la voix (eurocent par minute)			
Prix détail pour appel sortant	43	39	35
Prix détail pour appel entrant	19	15	11
Prix de gros (wholesale)	26	22	18
Tarifs de roaming pour les données (eurocent par mb)			
Prix de gros (wholesale)	100	80	50

Des mesures destinées à éviter les factures exorbitantes liées au roaming de données mobiles ont par ailleurs affecté les revenus des données mobiles. Ainsi, depuis le 1er juillet 2010, une limite financière mensuelle de 49,85 EUR (HTVA) s'applique, pour le roaming de données, à tous les clients qui ne s'y sont pas opposés.

Le 6 juillet 2011, la Commission européenne a publié une proposition de règlement Roaming III en vue de remplacer l'actuel règlement à son expiration au 30 juin 2012. La proposition prévoit (i) de nouvelles baisses des prix de détail des

communications vocales et des SMS et des prix de gros des communications vocales, des SMS et des données, (ii) un nouveau plafond pour les prix de détail des services de données et (iii) des "mesures structurelles" (vente dégroupée de services de roaming et accès roaming de gros). La nouvelle réglementation est soumise à l'approbation du Parlement européen et du Conseil. Elle couvrirait une période de dix ans, soit du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2022.

Modèle financier "collecting" pour les services Premium Rate

Le 1^{er} avril 2010, Belgacom a adopté, lorsque la situation s'y prêtait, un modèle financier "collecting" pour une partie de ses services Premium Rate, prévoyant le recouvrement, par Belgacom, de la redevance auprès des clients pour le compte d'un fournisseur de contenu tiers. Cette situation résulte des circulaires finales promulguées fin 2009 par le ministère des Finances concernant l'application de la T.V.A. aux services Premium Rate et de la taxe sur les jeux de hasard. Par conséquent, les revenus correspondants ne peuvent plus être considérés comme des revenus de Belgacom à part entière. Cette situation affecte les revenus rapportés, sans toutefois influencer l'EBITDA.

Réseaux ouverts

Le 18 juillet 2011, les régulateurs belges (IBPT, CSA, Medienrat et VRM) ont publié leurs décisions finales en ce qui concerne la réglementation relative à la large bande et à la télévision. Au niveau du marché de la télévision, les câblo-opérateurs dominants seront réglementés dans leurs zones de couverture respectives et sont tenus de revendre la télévision analogique, d'ouvrir leur plateforme de télévision digitale et de revendre la large bande. Belgacom a uniquement accès à la télévision analogique. Les tarifs de gros des câblo-opérateurs devront recevoir l'approbation des organes de réglementation. L'exécution effective des obligations est prévue pour le deuxième semestre de 2012.

Le câble n'est pas inclus dans l'analyse du marché de la large bande. La nouvelle décision relative à la large bande oblige Belgacom à fournir un accès bitstream pour la télévision (multicast). Le 4 janvier 2012, l'IBPT a approuvé la solution alternative de multicast de Belgacom basée sur des canaux partagés (les clients de gros pouvant utiliser les canaux multicast déjà présents sur le réseau de Belgacom moyennant l'acquisition des droits de contenu correspondants). Belgacom est tenue de soumettre une offre de référence détaillée pour le 4 mars 2012. L'IBPT continue à privilégier l'excellence opérationnelle en ce qui concerne les services de gros et a annoncé qu'elle réévaluerait la situation des activités de gros fin 2012.

Belgacom a fait appel des décisions en matière de diffusion et de large bande.

Perspectives

Belgacom s'attend pour **2012 à une baisse des revenus du Groupe d'environ 1 % par rapport à 2011**. Ce chiffre inclut l'effet négatif de la réglementation et des désinvestissements, partiellement compensé par une contribution aux revenus de The Phone House. Même si des domaines de croissance comme les données mobiles, l'ICT, la télévision et BICS devraient fournir un support supplémentaire, une érosion continue des revenus vocaux à marge élevée aura un impact sur l'EBITDA. Pour réduire ses dépenses de manière structurelle au cours des prochaines années, Belgacom lance un effort d'efficacité à l'échelle de l'entreprise afin d'améliorer sa manière de travailler. Ce programme exigera un certain nombre de ressources supplémentaires dans le courant de 2012, dans la perspective toutefois d'importantes opportunités d'optimisation des coûts dès 2013.

En raison de l'évolution permanente du mix de revenus, des ressources nécessaires dans le cadre de l'effort d'efficacité et de l'impact négatif de la réglementation, Belgacom estime que **l'EBITDA baissera en 2012 de 5 à 6 % par rapport à 2011**.

En outre, Belgacom s'attend à voir le **CAPEX du Groupe se situer en 2012 dans la tranche supérieure de la fourchette de 10 à 12 % des revenus du Groupe**.

Consumer Business Unit - CBU

- Très forte croissance de la base de clients : Belgacom TV +72.000 ; mobiles +32.000 ; données fixes +18.000
- Plus d'impact du football sur les niveaux de désengagement
- Confirmation des tendances solides en termes de SMS et succès croissant des données avancées
- EBITDA du quatrième trimestre influencé par l'affaiblissement des revenus tirés du trafic vocal, le désinvestissement et les coûts liés aux volumes

Compte de résultats de la Consumer Business Unit

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	600	572	-4,6%	2.368	2.288	-3,3%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-169	-168	-0,7%	-678	-624	-8,0%
Frais de personnel et de pensions	-82	-87	6,4%	-325	-340	4,5%
Autres charges d'exploitation	-83	-84	1,3%	-291	-299	2,7%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-334	-339	1,5%	-1.295	-1.263	-2,4%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	266	233	-12,3%	1.073	1.025	-4,4%
Charges non récurrentes	0	0	-	1	0	-
BENEFICE OPERATIONNEL avant amortissements	266	233	-12,4%	1.074	1.025	-4,5%
Amortissements	-43	-29	-32,6%	-153	-139	-9,6%
BENEFICE OPERATIONNEL	223	204	-8,5%	920	887	-3,6%

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

✓ [Résultats financiers et d'exploitation trimestriels de CBU : page 23](#)

Revenus

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, CBU affiche des revenus de l'ordre de 572 millions EUR, en baisse de 4,6 % par rapport à la même période de l'année précédente. Ce résultat tient compte de l'impact négatif de mesures réglementaires de l'ordre de 5 millions EUR (-0,8 %) résultant essentiellement de la baisse des tarifs de terminaison mobile et des tarifs de roaming.

Abstraction faite de la réglementation, les revenus de CBU affichent une baisse de 3,8 % en glissement annuel. La tendance à la baisse découlant des trimestres précédents s'explique par 1) une comparaison moins favorable, en glissement annuel, du trafic vocal fixe et mobile ; 2) la baisse des revenus générés par Scarlet en raison principalement d'un désinvestissement¹ et 3) l'offre de football gratuit et les actions promotionnelles ralentissant la croissance des revenus tirés de la télévision.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, CBU affiche des revenus de l'ordre de 2.288 millions EUR, en baisse de 3,3 % en glissement annuel. Ce chiffre tient compte de l'impact négatif de mesures réglementaires de l'ordre de 54 millions EUR (-2,2 %) et d'une perte de revenus de l'ordre de 12 millions EUR liée aux droits limités de diffusion du football belge.

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Revenus	600	572	-4,6%	2.368	2.288	-3,3%
de Fixe	288	269	-6,5%	1.139	1.099	-3,5%
Voix	124	110	-11,4%	506	454	-10,2%
Data	83	82	-1,8%	337	332	-1,4%
TV	49	53	6,7%	182	208	14,3%
Terminaux (excl. TV)	7	7	-10,4%	31	26	-16,3%
Scarlet	23	18	-23,5%	84	79	-6,3%
de Mobile	290	280	-3,2%	1.141	1.104	-3,3%
Voix	156	136	-12,8%	641	565	-11,9%
Data	88	97	11,0%	334	369	10,4%
Terminaux	21	19	-9,6%	68	63	-6,9%
Tango	25	28	12,6%	99	107	8,4%
Autres revenus	23	23	0,6%	87	86	-1,1%

L'affectation des revenus tirés de l'accès mobile au trafic vocal et de données a été ajustée en 2011 pour mieux refléter les plans tarifaires. Les revenus tirés en 2010 du trafic vocal mobile et des données mobiles ont été reformulés à l'avenant.

Amélioration de l'érosion du nombre de lignes fixes, aggravation de la variance des revenus : fin de l'influence positive de l'indexation des prix et douceur des conditions météorologiques

Au quatrième trimestre de 2011, les revenus tirés du trafic vocal fixe ont baissé de 11,4 % en glissement annuel, passant à 110 millions EUR. L'érosion des lignes fixes en glissement annuel demeure la cause principale de la baisse des revenus. Les revenus tirés du trafic vocal fixe ont également continué à subir les effets de la baisse des tarifs de fixe à mobile

¹ Vente de Scarlet Curaçao en octobre 2011

(janvier 2011) et d'autres mesures réglementaires. De plus, la comparaison en glissement annuel a été influencée par 1) la fin de l'impact positif de l'indexation des prix survenue en août 2010 ; 2) les douces conditions météorologiques au dernier trimestre de 2011, contrairement à l'année précédente qui a connu une utilisation plus élevée ; 3) le lancement récent du plan tarifaire Happy Time XL, réduisant les volumes de trafic de fixe à mobile payants. Toutefois, ce plan tarifaire, combiné au succès des promotions de fin d'année, à des initiatives en vue d'améliorer la satisfaction des clients et à la diminution du taux de désengagement lié au football, a contribué à l'amélioration de l'érosion des lignes fixes (-21.000). L'ARPU de la voix fixe a baissé de 5 % en glissement annuel, passant à 19,8 EUR. Ce chiffre inclut l'impact de la réglementation et des ristournes récurrentes accordées sur les Packs ainsi qu'un impact de Happy Time XL, qui permet de téléphoner gratuitement en heures creuses de fixe à mobile. Ces impacts n'ont été que légèrement compensés par l'indexation des prix survenue en janvier 2011.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, les revenus tirés du trafic vocal fixe s'élèvent à 454 millions EUR, soit une baisse de 10,2 % en glissement annuel. CBU a terminé l'année 2011 sur un total de 1.818.000 lignes vocales fixes, soit 115.000 de moins que fin 2010.

Forte croissance des clients internet fixe portée par le succès des promotions de fin d'année et une baisse du taux de désengagement

CBU a terminé le **quatrième trimestre de 2011** sur des revenus tirés des données fixes de l'ordre de 82 millions EUR, en baisse de 1,8 % par rapport à la même période de l'année précédente. La base de clients de la large bande a augmenté de 18.000 unités au quatrième trimestre de 2011, contre 6.000 à la même période de l'année précédente. La croissance renforcée de la base de clients est liée au succès de la promotion de fin d'année ciblant les nouveaux clients internet/TV. De plus, les niveaux de désengagement se sont améliorés, le taux de désengagement lié au football ayant chuté. Belgacom a par ailleurs tiré profit d'offres de fidélisation des clients, tel le réseau de hotspots wi-fi gratuits, Fon.

L'ARPU tiré de la large bande, situé à 26,1 EUR (-5,5 %) au quatrième trimestre, a continué à subir les effets des ristournes accordées sur les Packs multiplay et de l'évolution du mix de clients.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, CBU a généré des revenus tirés des données fixes de l'ordre de 332 millions EUR, soit une baisse de 1,4 % par rapport à l'année précédente. Dans le même temps, CBU a vu sa base de clients internet fixe augmenter pour atteindre un total de 1.156.000 clients.

Accélération de la croissance des clients Belgacom TV au quatrième trimestre : +72.000 clients

Au quatrième trimestre, les revenus tirés de la télévision ont augmenté de 6,7 % pour atteindre 53 millions EUR, en raison de la croissance solide continue du nombre d'abonnés. Le taux de croissance des revenus a toutefois été ralenti par l'offre de football gratuit et des actions promotionnelles.

Au quatrième trimestre, la base de clients nets Belgacom TV de CBU a enregistré une croissance particulièrement forte grâce au succès de la campagne de fin d'année. Dans le même temps, le taux de désengagement s'est amélioré et n'a plus été influencé par les désengagements liés au football. CBU a ainsi vu sa base d'abonnés à Belgacom TV augmenter de 72.000 unités, portant le total à 1.211.000 (+24 % en glissement annuel), dont 190.000 flux multiples. Toutefois, l'offre de football gratuit à partir de juillet 2011 et les promotions portant sur les activations/installations ont influencé l'ARPU tiré de la télévision, en baisse de 11,3 % en glissement annuel, à 17,5 EUR.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, les revenus de CBU tirés de Belgacom TV ont progressé de 14,3 % pour atteindre 208 millions EUR.

Solides résultats trimestriels à nouveau en ce qui concerne la croissance de la base de clients mobiles : +32.000 clients ; maintien de la pression sur les revenus tirés du trafic vocal mobile.

La tendance à la baisse des revenus tirés du trafic vocal mobile s'est poursuivie au **quatrième trimestre de 2011**, avec des revenus de l'ordre de 136 millions EUR, en baisse de 12,8 % par rapport au même trimestre de 2010. Cette diminution est toujours partiellement imputable à des impacts réglementaires, notamment la baisse des tarifs de terminaison mobile survenue le 1er janvier 2011 et la nouvelle baisse des tarifs de roaming de juillet 2011.

Pour le reste, cette baisse des revenus résulte essentiellement du succès continu des plans tarifaires mobiles avantageux et de la diminution du niveau de consommation telle qu'observée depuis le début de l'année 2011. Cet effet s'est quelque peu renforcé au quatrième trimestre du fait de la hausse de consommation exceptionnelle enregistrée au quatrième trimestre de 2010, liée notamment aux mauvaises conditions météorologiques. De plus, la variance en glissement annuel au quatrième trimestre n'a plus bénéficié de l'impact positif de l'indexation des prix survenue le 1er août 2010, celui-ci ayant pris fin.

Entre-temps, le dernier trimestre de 2011 affiche de nouveau des résultats opérationnels solides, CBU ayant notamment conquis 32.000 nouveaux clients mobiles. Le domaine postpaid, en particulier, a connu une forte croissance et s'est enrichi de 27.000 nouveaux clients grâce à des campagnes de marketing bien ciblées soutenant les ventes dans les canaux de distribution contrôlés et indirects. La proportion de clients postpaid s'est de ce fait améliorée, passant à 44,4 % à la fin de l'année, de même que la part de Belgacom sur le marché postpaid. Concernant le domaine prepaid, CBU a conquis 5.000 nouveaux clients grâce aux campagnes constantes de Mobisud ciblant le segment de clientèle le plus sensible aux promotions.

L'ARPU mixte du trafic vocal a chuté à 12,2 EUR, du fait de la réglementation et d'une baisse de la consommation, les minutes d'utilisation affichant une baisse de 3,4 % en glissement annuel.

Sur *l'ensemble de l'année 2011*, les revenus de CBU tirés du trafic vocal mobile se sont élevés à 565 millions EUR, soit une baisse de 11,9 % en glissement annuel.

Poursuite de la croissance des données mobiles au quatrième trimestre : revenus tirés des SMS en hausse de 8,5 %, données avancées en hausse de 30,8 %

Avec une croissance des revenus de 11 % en glissement annuel au *quatrième trimestre de 2011*, la tendance à la hausse des données mobiles se poursuit. CBU a continué à afficher une hausse des revenus tirés des SMS, de l'ordre de 8,5 % pour le dernier trimestre de 2011, et une augmentation de l'utilisation mensuelle de SMS par utilisateur, de l'ordre de 13,5 % en glissement annuel, soit une moyenne de 273 SMS par mois. Cette progression résulte partiellement des SMS gratuits, générant une augmentation des revenus entrants. Les plans tarifaires Generation, proposant des SMS illimités combinés à un forfait de trafic vocal et de données mobiles, connaissent un réel succès. À ce jour, les résultats actuels et les habitudes de consommation ne montrent pas d'effet de cannibalisation significatif des applications de données mobiles sur les SMS.

Les données mobiles avancées ont également poursuivi leur croissance, encouragée par la popularité accrue des plans tarifaires avantageux et stimulée par les ventes de smartphones, de plus en plus abordables. Il en résulte une croissance des revenus en glissement annuel de 30,8 %, générant 13 millions EUR au quatrième trimestre de 2011.

L'ARPU des données mobiles a progressé de 9,4 % en glissement annuel, passant à 8,5 EUR au quatrième trimestre de 2011.

Pour *l'année 2011*, les revenus tirés des données mobiles se sont élevés à 369 millions EUR, soit une hausse de 10,4 % en glissement annuel.

Tableau 3 : Détails des revenus tirés des données mobiles

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Revenus Données mobiles	88	97	11,0%	334	369	10,4%
SMS - Premium SMS inclus	78	85	8,5%	296	320	8,1%
Advanced data	10	13	30,8%	38	49	28,5%

Charges opérationnelles de CBU

Impact positif de la baisse des tarifs de terminaison mobile sur les coûts liés aux ventes

Au *quatrième trimestre*, les coûts liés aux ventes ont diminué de 0,7 %, passant à 168 millions EUR, l'effet positif de la baisse des tarifs de terminaison mobile et de la vente de Scarlet Curaçao ayant largement compensé la hausse des coûts d'acquisition d'abonnés au dernier trimestre de 2011.

Sur *l'ensemble de l'année 2011*, les coûts liés aux ventes ont affiché une augmentation de 8 % en glissement annuel pour atteindre 624 millions EUR, essentiellement du fait de la baisse des tarifs de terminaison mobile survenue les 1^{er} août 2010 et 1^{er} janvier 2011. Abstraction faite de la réglementation, les coûts liés aux ventes sont toujours en recul étant donné que la variance en glissement annuel a bénéficié du lancement d'initiatives en matière de rentabilité des produits en 2010 et de la disparition des coûts de la migration de Scarlet, qui ont tous deux eu un impact sur le premier semestre de l'année.

Dépenses HR influencées par les indexations salariales et les coûts liés aux volumes

Au *quatrième trimestre*, les dépenses HR ont augmenté de 6,4 % pour atteindre 87 millions EUR, en raison des indexations salariales liées à l'inflation, des coûts d'installation liés aux volumes et de l'impact défavorable, en glissement annuel, de provisions HR revues en fin d'année.

Pour *l'ensemble de l'année*, les frais de personnel s'élèvent par conséquent à 340 millions EUR, soit une progression de 4,5 % par rapport à 2010.

Dépenses non HR en hausse de 1,3 % au quatrième trimestre, en ce compris les coûts liés à l'amélioration du service aux clients

Au *quatrième trimestre*, les dépenses non HR de CBU ont augmenté de 1,3 % pour atteindre 84 millions EUR, en raison des coûts liés au projet "Customer Centricity".

Au total, les dépenses non HR de **2011** s'élèvent à 299 millions EUR, soit une hausse de 2,7 % en glissement annuel.

Résultat de segment à CBU

Au *quatrième trimestre de 2011*, CBU a enregistré un résultat de segment de 233 millions EUR, en baisse de 12,3 % en glissement annuel. Ce chiffre inclut un impact négatif limité de la réglementation à hauteur de 3 millions EUR, un impact de la révision des provisions HR et la vente de Scarlet Curaçao. Abstraction faite de ces éléments, l'aggravation de la tendance au quatrième trimestre s'explique par une diminution de la marge directe due à la baisse des revenus et à une hausse de l'activité commerciale. Au dernier trimestre de 2011, CBU a affiché une marge de contribution de 40,8 %.

CBU affiche par conséquent en **2011** un résultat de segment de 1,025 milliard EUR, en recul de 4,4 % par rapport à 2010. Ce résultat inclut l'impact négatif de la réglementation à hauteur de 17 millions EUR et de la perte de l'exclusivité des droits de diffusion du football belge à hauteur d'environ 12 millions EUR.

CBU affiche par conséquent un résultat de segment de 1.025 millions EUR en **2011**, soit un recul de 4,4 % par rapport à 2010.

Résultat d'exploitation de CBU

	4ème Trimestre		
	2010	2011	Variation (montant absolu)
DE FIXE			
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	3.046	2.974	-72
Voix (PSTN/ISDN)	1.845	1.736	-110
IP	88	83	-5
ADSL, VDSL	1.113	1.156	43
Trafic (en millions de minutes)	1.140	1.036	-104
National	942	821	-121
Fixe à mobile	102	123	21
International	96	92	-4
TV (en milliers)	975	1.211	236
TV-familles	839	1.021	181
Multiple settop boxes	135	190	55
ARPU (en EUR)			
ARPU Voix	20,9	19,8	-1,1
ARPU large bande	27,6	26,1	-1,5
ARPU Belgacom TV	19,7	17,5	-2,2
DE MOBILE			
Nombre de clients actifs (en milliers)	3.769	3.805	36
Prepaid (1)	2.165	2.116	-49
Postpaid	1.604	1.690	85
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	22,8%	25,2%	
ARPU Net (en EUR) (2)			
Prepaid	15,3	14,9	-0,3
Postpaid	31,4	28,6	-2,8
Mixte	22,0	20,7	-1,2
Mixte Voix	14,2	12,2	-2,0
Mixte données	7,8	8,5	0,7
UoU (en unité)	345,3	373,3	28,0
MoU (en minute) (3)	107,5	103,8	-3,6
SMS (en unité)	240,5	273,0	32,5

(1) Prepaid inclut les clients Mobisud qui étaient précédemment rapportés comme clients MVNO

(2) Les ARPU mobiles 2010 ont été adaptés suite aux changements d'allocation des revenus liés à l'accès

(3) Le MoU indique la durée des appels émis ou reçus par les clients voix de Proximus par mois. En 2011, la définition des clients voix a été affinée afin d'exclure toutes les cartes data. Le MoU 2010 a été également adapté en conséquence

Tango

	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Revenus (en millions EUR) (1)	25	28	12,6%	99	107	8,4%
Nombre de clients actifs (en '000)	260	264	1,7%	260	264	1,7%
ARPU net mixte mobile (en EUR/mois)	27,1	29,1	7,4%	26,0	28,1	8,2%

(1) Total Tango revenues, i.e. fixed and mobile revenues

Les résultats du **quatrième trimestre** confirment la tendance à la hausse des trimestres précédents, avec des revenus en progression de 12,6 % en glissement annuel pour atteindre 28 millions EUR. Le succès des abonnements mobiles pour iPhones a été renforcé par le lancement de l'iPhone 4S. Venant s'ajouter à la migration continue de clients prepaid vers des offres postpaid et aux fortes ventes de smartphones et d'iPhones, ce succès a permis de confirmer la hausse des revenus. En outre, l'ARPU a progressé de 7,4 % en glissement annuel pour atteindre 29,1 EUR. Au dernier trimestre de 2011, Tango a conquis 4.000 nouveaux clients.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, Tango affiche des revenus de l'ordre de 107 millions EUR, en hausse de 8,4 % en glissement annuel.

Enterprise Business Unit - EBU

- Amélioration de la tendance des activités sous-jacentes malgré un marché concurrentiel et une économie défavorable
- Hausse de 0,6 % des revenus sous-jacents en glissement annuel (abstraction faite de l'impact de la réglementation et de la vente de Telindus Espagne)
- Croissance des revenus tirés des données mobiles et croissance organique de l'ICT compensant de plus en plus la baisse du trafic vocal fixe et mobile
- Résultat du segment en baisse de 3,5 % en glissement annuel, en ce compris l'impact négatif de la réglementation et de la vente de Telindus Espagne

Compte de résultats de l'Entreprise Business Unit

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	606	591	-2,4%	2.421	2.349	-3,0%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-164	-164	-0,0%	-685	-639	-6,7%
Frais de personnel et de pensions	-95	-96	1,0%	-375	-381	1,6%
Autres charges d'exploitation	-40	-36	-11,3%	-149	-144	-3,4%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-299	-296	-1,2%	-1.210	-1.164	-3,8%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	306	296	-3,5%	1.212	1.185	-2,2%
Charges non récurrentes	0	0	-	0	-18	-
BENEFICE OPERATIONNEL avant amortissements	306	296	-3,5%	1.212	1.167	-3,7%
Amortissements	-5	-5	0,3%	-19	-17	-10,2%
BENEFICE OPERATIONNEL	301	290	-3,6%	1.192	1.150	-3,6%

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

✓ [Résultats financiers et opérationnels trimestriels d'EBU : page 24](#)

Revenus

Pour le quatrième trimestre de 2011, EBU affiche des revenus de l'ordre de 591 millions EUR, en baisse de 2,4 % par rapport à la même période de l'année précédente. Cette variance inclut toutefois un impact négatif net de 13 millions EUR consécutif à la vente de Telindus Espagne (juin 2011), impact partiellement compensé par l'acquisition d'Eudasys par Telindus France au début de l'année 2011. **Sur une base organique, c.-à-d. abstraction faite de la vente et de l'acquisition précitées, les revenus d'EBU au quatrième trimestre sont restés quasiment stables (-0,2 %) par rapport au dernier trimestre de 2010.** En tant que telle, EBU a encore renforcé la tendance positive observée au cours des derniers trimestres, du fait de la solide croissance organique des revenus tirés de l'ICT et du succès confirmé des données mobiles avancées, qui compensent tous deux de plus en plus le recul des services vocaux fixes et mobiles traditionnels. L'impact de la réglementation sur les revenus s'est encore atténué, entraînant une baisse des revenus de l'ordre de 5 millions EUR au quatrième trimestre (-0,8 %). Abstraction faite de la vente de Telindus Espagne et de l'impact de la réglementation, les revenus sous-jacents d'EBU ont légèrement progressé en glissement annuel (+0,6 %), en dépit de la conjoncture défavorable dans laquelle opère le segment Enterprise.

Sur l'ensemble de l'année 2011, EBU a généré 2.349 millions EUR de revenus, soit une baisse de 3 % par rapport à l'année précédente, compte tenu de l'impact négatif de la vente de Telindus Espagne (-1 %) et de la réglementation (-1,9 %).

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Revenus	606	591	-2,4%	2.421	2.349	-3,0%
de Fixe	427	420	-1,7%	1.697	1.655	-2,5%
Voix	132	122	-7,6%	539	496	-7,9%
Data	98	97	-0,2%	392	389	-0,8%
Terminaux (excl. TV)	18	18	-1,7%	74	72	-1,8%
ICT	179	182	1,7%	692	697	0,8%
de Mobile	170	168	-1,5%	702	677	-3,6%
Voix	119	108	-9,5%	500	448	-10,4%
Data	47	57	22,1%	187	216	15,4%
Terminaux	5	3	-31,4%	15	13	-12,3%
Autres revenus	8	4	-54,2%	23	17	-24,2%

L'affectation des revenus tirés de l'accès mobile au trafic vocal et de données a été ajustée en 2011 pour mieux refléter les plans tarifaires. Les revenus tirés en 2010 du trafic vocal mobile et des données mobiles ont été reformulés à l'avenant.

Baisse des revenus tirés du trafic vocal fixe principalement due à la poursuite de l'érosion des lignes fixes et à la baisse de la consommation

Au **quatrième trimestre de 2011**, les revenus tirés du trafic vocal fixe ont poursuivi leur tendance à la baisse observée pendant l'année. EBU a généré 122 millions EUR de revenus tirés du trafic vocal fixe au cours du dernier trimestre de 2011, soit une baisse de 7,6 % par rapport à la même période de 2010. Si le recul des revenus est partiellement dû à la baisse des tarifs de fixe à mobile, les causes principales sont la poursuite de l'érosion des lignes fixes (-15.000) et la baisse de la consommation par ligne. De plus, le bénéfice des indexations de tarifs se limite à celle du 1^{er} janvier 2011, l'indexation du 1^{er} août 2010 n'influençant plus la variance en glissement annuel. Au quatrième trimestre, l'ARPU de la voix fixe a baissé de 3,8 % en glissement annuel, passant à 28,6 EUR.

Pour l'ensemble de l'année 2011, EBU affiche 496 millions EUR de revenus tirés du trafic vocal fixe, soit un recul de 7,9 % par rapport à 2010.

Revenus stables tirés des données fixes, avec une base stable de clients internet fixe sur un marché concurrentiel et saturé

Au **quatrième trimestre de 2011**, les revenus générés par les données fixes, comprenant les revenus de l'internet fixe et de la connectivité de données, sont restés stables par rapport à la même période de 2010, avec un montant total de 97 millions EUR. Au cours du dernier trimestre de 2011, la croissance des revenus liés à la connectivité de données consécutive à la poursuite de la migration d'anciennes technologies (ATM, Frame Relay, Leased Lines) vers la plateforme Explore, a compensé la légère érosion des revenus tirés d'internet, qui restent touchés par la saturation du marché âprement disputé de l'internet professionnel. Malgré cet environnement opérationnel difficile, EBU est parvenue à maintenir au cours du dernier trimestre de 2011 une base stable de clients internet fixe, terminant l'année avec 434.000 clients large bande. Vu le pourcentage accru de clients PME et Soho ayant opté pour un Pack multiplay avantageux incluant internet, l'ARPU tiré de la large bande a légèrement baissé dans le courant de 2011. Au quatrième trimestre, l'ARPU s'élevait à 38,9 EUR.

Sur **l'ensemble de l'année 2011**, EBU a généré 389 millions EUR de revenus tirés des données fixes, soit une baisse de 0,8 % par rapport à 2010.

Accélération de la croissance organique des revenus générés par l'ICT pour atteindre 10 % au quatrième trimestre

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, EBU affiche des revenus de l'ordre de 182 millions EUR pour ses activités ICT, soit une hausse de 1,7 % par rapport au dernier trimestre de 2010. Toutefois, la variance des revenus est influencée négativement par la vente, par Belgacom, de Telindus Espagne fin juin 2011, partiellement compensée par l'acquisition d'Eudasys par Telindus France. Abstraction faite de l'impact sur les revenus de Telindus Espagne et d'Eudasys, Belgacom ICT affiche une croissance organique solide de 10 % au quatrième trimestre. Cette croissance résulte de l'effet combiné des excellents résultats de Telindus National, qui a poursuivi sa stratégie axée sur les services, et de la croissance en glissement annuel de Telindus International, supportée par une année fructueuse pour Telindus UK devenu le partenaire stratégique de Virgin Media.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, EBU affiche 697 millions EUR de revenus tirés de l'ICT, soit une hausse de 0,8 % par rapport aux chiffres rapportés pour 2010 ou de 4,6 % sur une base organique.

Revenus tirés du trafic vocal mobile toujours sous pression du fait des prix et de la réglementation, en dépit d'une forte hausse de la clientèle

La tendance à la baisse affichée par les revenus tirés du trafic vocal mobile s'est poursuivie au **quatrième trimestre de 2011**, avec des revenus en baisse de 9,5 % en glissement annuel, passant à 108 millions EUR. Les mesures réglementaires¹ expliquent en partie la baisse supplémentaire de l'ARPU net tiré du trafic vocal, passé à 25,9 EUR, auxquelles s'ajoutent l'érosion continue des prix résultant du succès des plans tarifaires incluant des minutes mobiles gratuites et un marché mobile des entreprises concurrentiel. Cet effet négatif n'a été que partiellement compensé par le bénéfice de la forte croissance de la base de clients mobiles, avec 29.000² clients supplémentaires nets au quatrième trimestre de 2011 contre 17.000 pour la même période de 2010. Fin 2011, le segment professionnel de Belgacom comptait au total 1.408.000 clients mobiles. Le trafic mobile par client s'élève à 323 minutes/utilisateur/mois, en baisse de 2,3 % par rapport au quatrième trimestre de 2010 qui incluait une légère hausse de la consommation exceptionnelle (liée notamment aux mauvaises conditions météorologiques).

Sur l'ensemble de l'année 2011, EBU a généré 448 millions EUR de revenus tirés du trafic vocal mobile, soit une baisse de 10,4 % par rapport à l'année précédente. La réglementation et la pression tarifaire neutralisent le bénéfice de la croissance accrue de la clientèle, avec l'ajout de 104.000 cartes mobiles en 2011 contre 75.000 en 2010.

Forte croissance des revenus tirés des données mobiles au quatrième trimestre, progression de ~35 % des données avancées et de ~10% des SMS

La tendance à la hausse des données mobiles s'est accélérée au **quatrième trimestre de 2011**, en augmentation de 22,1 % en glissement annuel pour atteindre 57 millions EUR. Une amélioration de la tendance s'observe en particulier au niveau des données mobiles avancées, qui affichent des revenus en hausse de 35 % en glissement annuel, pour atteindre 31 millions

¹ Baisse des tarifs de terminaison mobile et de roaming

² Y compris le trafic vocal mobile, les données mobiles et les cartes M2M

EUR grâce au succès des solutions mobiles et à la hausse particulièrement rapide du nombre d'utilisateurs d'Internet on GSM. Autre domaine de croissance : les activités Machine-to-Machine pour lesquelles EBU a enregistré un essor important par rapport à l'année précédente.

Les revenus tirés des SMS poursuivent également leur tendance à la hausse : ils ont augmenté de 9,7 % pour atteindre un total de 26 millions EUR, avec une utilisation mensuelle de SMS par utilisateur en hausse de 12 %, passant à 96 SMS/utilisateur/mois.

Grâce à la part croissante des données avancées dans le total des revenus des données mobiles, l'ARPU des données mobiles a progressé de 13 % par rapport à l'année précédente, passant à 13,7 EUR au quatrième trimestre de 2011.

Sur l'ensemble de l'année 2011, les revenus tirés des données mobiles ont progressé de 15,4 % pour atteindre 216 millions EUR.

Tableau 4 : Détails des revenus tirés des données mobiles

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Revenus Données mobiles	47	57	22,1%	187	216	15,4%
SMS - Premium SMS inclus	24	26	9,7%	90	98	8,7%
Advanced data	23	31	35,1%	97	118	21,7%

Charges opérationnelles d'EBU

Coûts liés aux ventes stables en glissement annuel

Les coûts liés aux ventes d'EBU, qui s'élèvent à 164 millions EUR au **quatrième trimestre de 2011**, sont restés stables par rapport à l'année précédente. Ce résultat inclut un léger effet positif de la baisse des tarifs de terminaison mobile et l'impact favorable de la vente de Telindus Espagne.

Sur **l'ensemble de l'année 2011**, les coûts liés aux ventes rapportés par EBU s'élèvent à 639 millions EUR, soit une baisse de 6,7 % par rapport à 2010, essentiellement du fait de la baisse des tarifs de terminaison mobile.

Dépenses HR en légère hausse en glissement annuel

Sous l'effet de l'indexation salariale de juin 2011 et de la révision des provisions HR en fin d'année, les dépenses HR ont augmenté au **quatrième trimestre** de 1 % en glissement annuel, malgré la baisse des effectifs. En glissement annuel, les effectifs d'EBU ont diminué de 119 ETP, passant à 5.144 ETP à la fin de l'année, à la suite de la vente de Telindus Espagne.

Le total des dépenses HR d'EBU pour **l'ensemble de l'année** s'élève à 381 millions EUR, soit une hausse de 1,6 % par rapport à l'année précédente.

Dépenses non HR en baisse de 11 % en glissement annuel en raison d'une meilleure efficience et de la vente de Telindus Espagne

Les dépenses non HR d'EBU s'élèvent à 36 millions EUR au quatrième trimestre, soit une baisse de 11 % par rapport à l'année précédente. Ce chiffre inclut un impact positif de la vente de Telindus Espagne et de la rentabilité, qui ont amplement compensé l'effet négatif des taux de change.

Les dépenses non HR d'EBU pour **l'ensemble de l'année 2011** s'élèvent à 144 millions EUR, soit une baisse de 3,4 % par rapport à 2010.

Résultat de segment d'EBU

Au **quatrième trimestre de 2011**, EBU affiche un résultat de segment de 296 millions EUR, en baisse de 11 millions EUR ou 3,5 % par rapport à la même période de 2010. Ce chiffre inclut un impact négatif de la réglementation à hauteur de 3 millions EUR ainsi qu'une perte d'EBITDA liée à la vente de Telindus Espagne. La proportion supérieure des revenus ICT au quatrième trimestre, aux marges traditionnellement plus faibles, a entraîné un léger tassement de la marge de contribution d'EBU, passant à 50 % contre 50,6 % à la même période de 2010.

EBU affiche par conséquent un résultat de segment de 1.185 millions EUR pour **l'ensemble de l'année 2011**, soit un recul de 2,2 % par rapport à 2010.

Résultat d'exploitation d'EBU

4ème Trimestre			
	2010	2011	Variation (montant absolu)
DE FIXE			
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	1.886	1.820	-66
Voix (PSTN/ISDN)	1.428	1.370	-58
IP	13	15	3
ADSL, VDSL	445	434	-11
Trafic (en millions de minutes)	781	716	-65
National	529	476	-52
Fixe à mobile	165	160	-5
International	87	80	-7
ARPU (en EUR)			
ARPU Voix	29,7	28,6	-1,1
ARPU large bande	38,7	38,9	0,3
DE MOBILE			
Nombre de clients actifs (en milliers)	1.303	1.408	105
Postpaid	1.303	1.408	105
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	10,8%	10,2%	
ARPU Net (en EUR) (1)			
Postpaid	42,8	39,5	-3,3
Postpaid Voix	30,8	25,9	-4,9
Postpaid données	12,1	13,7	1,6
UoU (en unité)	372,8	363,4	-9,4
MoU (en minute) (2)	330,5	322,8	-7,6
SMS (en unité)	85,5	95,6	10,1

(1) Les ARPU mobiles 2010 ont été adaptés suite aux changements d'allocation des revenus liés à l'accès

(2) Le MoU indique la durée des appels émis ou reçus par les clients voix de Proximus par mois. En 2011, la définition des clients voix a été affinée afin d'exclure toutes les cartes data. Le MoU 2010 a été également adapté en conséquence

Service Delivery Engine & Wholesale – SDE&W

Comptes de résultats de Service Delivery Engine & Wholesale

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	83	80	-3,9%	342	318	-6,9%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-10	-9	-10,1%	-46	-36	-21,1%
Frais de personnel et de pensions	-50	-50	-0,4%	-203	-199	-1,8%
Autres charges d'exploitation	-50	-42	-16,6%	-202	-175	-13,5%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-110	-101	-8,6%	-451	-410	-9,0%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	-27	-21	-22,6%	-109	-92	-15,7%
Amortissements	-118	-110	-7,3%	-480	-446	-7,0%
PERTE OPERATIONNELLE	-146	-131	-10,2%	-588	-538	-8,6%

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

✓ [Résultats financiers et opérationnels trimestriels de SDE&W : page 25](#)

Revenus

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, SDE&W affiche des revenus de l'ordre de 80 millions EUR, en baisse de 3,9 % par rapport à la même période de l'année précédente. Ce chiffre s'explique principalement par une baisse des volumes de lignes louées et du trafic national, la hausse du trafic de roaming compensant partiellement la baisse des tarifs de roaming.

L'impact de mesures réglementaires s'est encore estompé et n'affecte pratiquement plus les résultats de SDE&W.

SDE&W a **clôturé l'année 2011** sur des revenus totaux de 318 millions EUR (-6,9 %), compte tenu d'un impact de la réglementation de l'ordre de 13 millions EUR (-4 %).

Charges opérationnelles

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, les coûts liés aux ventes de SDE&W ont diminué de 10,1 % en glissement annuel, passant à 9 millions EUR.

En résultat annuel, les coûts liés aux ventes affichent une baisse de 21,1 %, principalement en raison du modèle financier "collecting", qui a eu un impact positif sur la variance en glissement annuel du premier trimestre de 2011.

Le bénéfice tiré de la baisse des effectifs a compensé l'impact de l'indexation salariale et l'effet négatif de provisions HR. En conséquence, les dépenses HR sont restées pratiquement stables à 50 millions EUR au **quatrième trimestre**. Sur **l'ensemble de l'année 2011**, les dépenses HR ont baissé de 1,8 %, passant à 199 millions EUR.

Les coûts non HR pour le **quatrième trimestre de 2011** ont diminué de 16,6 %, passant ainsi à 42 millions EUR, du fait d'une reprise de provision unique.

Les coûts pour l'ensemble de 2011 ont diminué de 13,5 %. Cette baisse est exclusivement imputable à l'impact positif de la reprise de deux provisions aux deuxième et quatrième trimestres de 2011.

Staff & Support – S&S

Compte de résultats de Staff & Support

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	7	8	7,6%	35	47	35,5%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-0	-1	>100%	1	-1	>100%
Frais de personnel et de pensions	-40	-40	-0,1%	-165	-160	-3,3%
Autres charges d'exploitation	-52	-61	18,2%	-192	-215	12,2%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-93	-102	10,5%	-355	-375	5,6%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	-85	-95	10,8%	-320	-328	2,3%
Revenus non récurrents	0	11	-	0	11	-
Charges non récurrentes	7	-7	-	7	-7	-
PERTE OPERATIONNELLE avant amortissements	-79	-91	15,4%	-314	-324	3,3%
Amortissements	-19	-18	-3,6%	-76	-74	-2,0%
PERTE OPERATIONNELLE	-98	-109	11,7%	-389	-398	2,3%

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

✓ [Résultats financiers et opérationnels trimestriels de S&S : page 25](#)

Pour le **quatrième trimestre**, Staff & Support affiche des revenus de l'ordre de 8 millions EUR, en hausse de 7,6 % en glissement annuel. Les revenus de Staff & Support pour **l'ensemble de l'année** se chiffrent ainsi à 47 millions EUR, soit une augmentation de 35,5 % en glissement annuel. L'enregistrement d'une facture interne au troisième trimestre, sans impact sur les revenus et l'EBITDA du Groupe, explique cette différence en glissement annuel.

Les charges opérationnelles pour le quatrième trimestre ont augmenté de 10,5 % en raison de la révision de provisions influençant les dépenses non HR. Les dépenses HR sont restées stables en glissement annuel, la baisse des effectifs neutralisant l'impact des indexations salariales.

International Carrier Services – BICS

- Poursuite de l'amélioration de la variance des revenus : hausse du volume du trafic vocal et non vocal compensant l'impact de la baisse des tarifs de terminaison mobile
- Pratiquement aucun effet négatif du dollar sur la variance au quatrième trimestre
- Marge brute stable au quatrième trimestre grâce à la croissance des activités non vocales
- Baisse de l'EBITDA en glissement annuel vu l'effet positif des taux de change enregistré l'an dernier

Comptes de résultats d'International Carrier Services

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	402	401	-0,3%	1.610	1.562	-3,0%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-344	-342	-0,4%	-1.383	-1.338	-3,3%
Marge brute (1)	58	58	0,3%	226	224	-1,1%
Frais de personnel et de pensions	-10	-9	-12,2%	-39	-37	-4,9%
Autres charges d'exploitation	-12	-16	32,6%	-58	-65	12,5%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-366	-367	0,4%	-1.480	-1.440	-2,7%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	36	33	-7,1%	129	122	-6,1%
Marge bénéficiaire du segment	8,9%	8,3%	-	8,0%	7,8%	-
Revenus non récurrents	1	0	-	436	0	-
Charges non récurrentes	0	0	-	0	-1	-
BENEFICE OPERATIONNEL avant amortissements	37	33	-8,9%	566	121	-78,6%
Amortissements	-20	-20	0,2%	-82	-80	-2,2%
BENEFICE OPERATIONNEL	16	13	-19,9%	484	41	-91,6%

(1) Revenus totaux du segment déduction faite des achats de matériel et de services liés aux ventes

(2) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

✓ [Résultats financiers et opérationnels trimestriels d'ICS : page 26](#)

Revenus

Pour le **quatrième trimestre de 2011**, BICS affiche des revenus de l'ordre de 401 millions EUR, en baisse de 0,3 % par rapport à la même période de 2010, mais en nette progression par rapport aux trimestres précédents.

Cette quasi-stabilité des revenus s'explique par une hausse des volumes (BICS a acheminé plus de 7 milliards de minutes vocales au cours du dernier trimestre de 2011) et par une forte augmentation des revenus non vocaux, qui ont progressé de 15,5 % en glissement annuel pour atteindre 42 millions EUR, grâce aux données mobiles et à la signalisation. Ces évolutions positives compensent l'impact négatif de la baisse des tarifs de terminaison mobile mise en oeuvre à l'échelle européenne. Contrairement aux trimestres précédents, aucun effet significatif des taux de change ne s'est fait sentir, le cours moyen du dollar au dernier trimestre ayant été comparable à celui de 2010.

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Voix	365,9	359,1	-1,8%	1.472,1	1.406,6	-4,4%
Non Voix	36,0	41,6	15,5%	137,6	155,2	12,8%
Revenus totaux	401,9	400,8	-0,3%	1.609,6	1.561,8	-3,0%

Au quatrième trimestre, la variance de la marge brute en glissement annuel a été positive pour la première fois en 2011, à 0,3 %, portant la marge brute à 58 millions EUR. Cette évolution positive s'explique principalement par de solides performances dans le domaine de la signalisation et des SMS.

(en millions EUR)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Voix	34,1	31,1	-8,9%	131,6	119,7	-9,1%
Non Voix	24,1	27,3	13,3%	94,6	104,0	10,0%
Marge brute totale	58,3	58,4	0,3%	226,2	223,7	-1,1%

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, les revenus de BICS s'élèvent à 1.562 millions EUR, en baisse de 3,0 % par rapport à l'année précédente. La diminution de la marge brute se limite à 1,1 %, la croissance continue de la marge brute non liée à la voix compensant en grande partie la diminution de la marge brute liée à la voix en raison de la pression concurrentielle et réglementaire intense.

Baisse de l'EBITDA en raison de la variance en glissement annuel de l'effet des taux de change

Le résultat de segment de BICS au **quatrième trimestre** a baissé de 7,1 % en glissement annuel, passant à 33 millions EUR, principalement en raison de la hausse de 33 % en glissement annuel des dépenses non HR. Cette variance en glissement annuel s'explique par un effet positif des taux de change enregistré au quatrième trimestre de 2010, entraînant une baisse de 0,6 p.p. en glissement annuel de la marge d'EBITDA, passant à 8,3 %.

Pour **l'ensemble de l'année 2011**, BICS affiche un EBITDA de 122 millions EUR, en baisse de 6,1 % en glissement annuel en raison du léger recul de la marge brute et surtout d'un effet défavorable des taux de change en glissement annuel.

Volumes (en millions)	4ème Trimestre			Année Complète		
	2010	2011	% Variation	2010	2011	% Variation
Voix	6.680	7.018	5,1%	25.290	27.442	8,5%
Non Voix (SMS/MMS)	235	315	34,3%	800	1.074	34,3%

Résultats trimestriels

Résultats du Groupe

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus du Groupe (*)	1.641	1.664	1.640	1.658	6.603	1.583	1.612	1.596	1.616	6.406
Consumer Business Unit	590	592	585	600	2.368	565	579	571	572	2.288
Enterprise business unit	615	610	590	606	2.421	593	593	572	591	2.349
Service Delivery Engine & Wholesale	94	85	79	83	342	81	80	77	80	318
Staff&Support	10	7	10	7	35	8	7	25	8	47
International Carrier Services	378	414	415	402	1.610	372	388	401	401	1.562
Intersegment eliminations	-47	-45	-40	-39	-172	-36	-36	-51	-36	-159
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-662	-674	-651	-655	-2.642	-609	-621	-633	-655	-2.517
Frais de personnel et de pensions	-274	-275	-281	-278	-1.107	-274	-282	-278	-283	-1.117
Autres charges d'exploitation	-210	-212	-218	-230	-870	-220	-196	-213	-232	-860
EBITDA avant éléments non récurrents	495	503	490	495	1.984	480	512	472	446	1.912
Marge EBITDA (*)	30,2%	30,2%	29,9%	29,9%	30,0%	30,3%	31,8%	29,6%	27,6%	29,8%
Eléments non récurrents	436	1	0	8	444	0	-18	0	4	-15
Ebitda	931	504	490	503	2.428	480	494	472	450	1.897

(*) avant éléments non récurrents

CAPEX du Groupe

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Capex du Groupe	154	222	139	219	734	173	161	163	279	777
Consumer Business Unit	49	19	11	54	132	44	27	24	40	134
Enterprise business unit	2	3	7	7	20	4	4	3	8	18
Service Delivery Engine & Wholesale	96	180	96	121	492	115	119	125	193	552
Staff&Support	5	13	19	26	62	7	9	9	26	51
International Carrier Services	2	8	6	11	27	3	2	3	14	22

Résultats financiers de CBU

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus	590	592	585	600	2.368	565	579	571	572	2.288
de Fixe	291	280	281	288	1.139	281	278	271	269	1.099
Voix	133	125	124	124	506	118	115	111	110	454
Data	85	85	84	83	337	85	83	82	82	332
TV	44	43	46	49	182	51	53	51	53	208
Terminaux (excl. TV)	8	7	8	7	31	7	6	7	7	26
Scarlet	21	20	19	23	84	21	21	20	18	79
de Mobile	279	288	285	290	1.142	265	279	279	280	1.104
Voix	158	165	162	156	641	139	147	143	136	565
Data	83	82	82	88	334	87	92	93	97	369
Terminaux	15	16	17	21	68	14	14	16	19	63
Tango	24	25	25	25	99	25	26	28	28	107
Autres revenus	21	24	19	23	87	19	23	21	23	86
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-180	-171	-158	-169	-678	-149	-149	-158	-168	-624
Frais de personnel et de pensions	-81	-81	-82	-82	-325	-83	-85	-86	-87	-340
Autres charges d'exploitation	-65	-73	-70	-83	-291	-70	-74	-71	-84	-299
Résultat du segment	264	267	276	266	1.073	264	271	257	233	1.025
Marge de contribution du segment	44,7%	45,1%	47,1%	44,3%	45,3%	46,7%	46,8%	45,0%	40,8%	44,8%

Chiffres opérationnels de CBU

	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
DE FIXE										
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	3.120	3.098	3.076	3.046	3.046	3.028	3.006	2.977	2.974	2.974
PSTN	1.904	1.877	1.850	1.817	1.817	1.781	1.756	1.728	1.712	1.712
ISDN	32	31	30	28	28	27	26	25	24	24
IP	93	92	90	88	88	88	88	86	83	83
ADSL, VDSL	1.091	1.099	1.107	1.113	1.113	1.131	1.136	1.138	1.156	1.156
Trafic (en millions de minutes)	1.178	1.052	1.004	1.140	4.374	1.061	977	936	1.036	4.011
National	976	857	824	942	3.599	875	795	765	821	3.256
Fixe à mobile	104	103	94	102	404	95	96	89	123	402
International	98	91	86	96	371	91	87	82	92	352
TV (en milliers)	814	868	920	975	975	1.029	1.087	1.139	1.211	1.211
Nombre de ménages	713	753	795	839	839	879	925	963	1.021	1.021
Multiple settop boxes	100	115	125	135	135	149	162	176	190	190
ARPU (en EUR)										
ARPU Voix	21,2	20,3	20,3	20,9	20,7	20,2	20,0	19,7	19,8	19,9
ARPU large bande	28,7	28,5	28,1	27,6	28,2	27,6	27,0	26,7	26,1	26,8
ARPU Belgacom TV	20,7	19,1	19,3	19,7	19,7	19,4	19,2	17,8	17,5	18,4
DE MOBILE										
Nombre de clients actifs (en milliers)	3.739	3.745	3.773	3.769	3.769	3.723	3.726	3.774	3.805	3.805
Prepaid (1)	2.201	2.188	2.199	2.165	2.165	2.117	2.096	2.111	2.116	2.116
Postpaid	1.538	1.557	1.573	1.604	1.604	1.606	1.630	1.663	1.690	1.690
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp) (2)	20,9%	20,1%	21,8%	22,8%	21,4%	21,3%	20,4%	20,4%	25,2%	21,8%
ARPU Net (en EUR) (3)										
Prepaid	14,3	15,0	14,7	15,3	14,8	14,1	15,3	14,4	14,9	14,7
Postpaid	32,5	32,9	32,1	31,4	32,2	29,2	30,0	30,0	28,6	29,5
Mixte	21,5	22,3	21,8	22,0	21,9	20,5	21,6	21,1	20,7	21,0
Mixte Voix	14,2	15,0	14,6	14,2	14,5	12,7	13,4	12,9	12,2	12,8
Mixte données	7,3	7,3	7,2	7,8	7,4	7,8	8,2	8,2	8,5	8,2
UoU (en unité)	318,0	335,1	307,1	345,3	326,5	338,0	357,5	335,4	373,3	351,6
MoU (en minute) (4)	104,4	110,5	105,9	107,5	107,0	102,2	106,6	103,6	103,8	104,3
SMS (en unité)	215,2	226,5	203,5	240,5	221,6	238,7	254,1	235,1	273,0	250,5

(1) Prepaid inclut les clients Mobisud qui étaient précédemment rapports comme clients MVNO

(2) Q4 2011 impacté par la suppression de cartes prépayées non actives. Ce nettoyage n'a d'impact ni sur le nombre de clients actifs prépayés ni sur les additions nettes.

(3) Les ARPU mobiles 2010 ont été adaptés suite aux changements d'allocation des revenus liés à l'accès

(4) Le MoU indique la durée des appels émis ou reçus par les client voix de Proximus par mois. En 2011, la définition des clients voix a été affinée afin d'exclure toutes les cartes data. Le MoU 2010 a été également adapté en conséquence

Résultats financiers d'EBU

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus	615	610	590	606	2.421	593	593	572	591	2.349
de Fixe	432	425	413	427	1.697	420	417	398	420	1.655
Voix	141	136	130	132	539	128	125	121	122	496
Data	99	98	98	98	392	98	97	96	97	389
Terminaux	18	18	19	18	74	18	18	18	18	72
ICT	174	172	166	179	692	175	177	163	182	697
de Mobile	177	180	174	170	702	169	171	169	168	677
Voix	129	130	123	119	500	115	115	110	108	448
Data	45	48	47	47	187	50	53	56	57	216
Terminaux	3	3	3	5	15	4	3	3	3	13
Autres revenus	6	5	3	8	23	4	5	5	4	17
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-183	-175	-163	-164	-685	-162	-160	-154	-164	-639
Frais de personnel et de pensions	-91	-93	-96	-95	-375	-94	-98	-93	-96	-381
Autres charges d'exploitation	-36	-35	-39	-40	-149	-37	-37	-34	-36	-144
Résultat du segment	306	308	292	306	1.212	300	298	291	296	1.185
Marge de contribution du segment	49,7%	50,4%	49,5%	50,6%	50,0%	50,6%	50,3%	50,9%	50,0%	50,4%

Chiffres opérationnels d'EBU

	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
DE FIXE										
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	1.922	1.912	1.901	1.886	1.886	1.861	1.849	1.834	1.820	1.820
PSTN	647	644	641	636	636	631	627	622	618	618
ISDN	818	810	801	791	791	781	771	763	752	752
IP	11	12	12	13	13	13	14	15	15	15
ADSL, VDSL	445	446	446	445	445	436	436	434	434	434
Trafic (en millions de minutes)	848	790	727	781	3.145	782	732	672	716	2.901
National	579	529	487	529	2.123	526	485	445	476	1.932
Fixe à mobile	173	168	153	165	660	165	160	147	160	633
International	96	93	86	87	362	90	86	80	80	336
ARPU (en EUR)										
ARPU Voix	30,9	30,2	29,0	29,7	30,0	29,1	28,9	28,1	28,6	28,7
ARPU large bande	39,4	39,1	39,0	38,7	39,1	39,6	39,3	39,1	38,9	39,2
DE MOBILE										
Nombre de clients actifs (en milliers)	1.252	1.271	1.286	1.303	1.303	1.327	1.357	1.380	1.408	1.408
Postpaid	1.252	1.271	1.286	1.303	1.303	1.327	1.357	1.380	1.408	1.408
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	10,6%	10,9%	10,0%	10,8%	10,6%	11,1%	10,8%	9,4%	10,2%	10,3%
Net ARPU (EUR) (1)										
Postpaid	46,9	47,0	44,7	42,8	45,3	41,8	41,9	40,6	39,5	41,0
Postpaid voix	34,7	34,4	32,3	30,8	33,0	29,2	28,7	26,9	25,9	27,6
Postpaid données	12,2	12,6	12,5	12,1	12,3	12,6	13,2	13,8	13,7	13,3
UoU (en unité)	360,7	363,6	345,3	372,8	361,3	356,5	369,6	343,3	363,4	358,8
MoU (en minute) (2)	322,0	324,3	308,3	330,5	321,8	317,1	328,3	305,0	322,8	318,9
SMS (en unité)	74,6	77,0	74,7	85,5	78,1	83,7	90,1	87,3	95,6	89,4

(1) Les ARPU mobiles 2010 ont été adaptés suite aux changements d'allocation des revenus liés à l'accès

(2) Le MoU indique la durée des appels émis ou reçus par les clients voix de Proximus par mois. En 2011, la définition des clients voix a été affinée afin d'exclure toutes les cartes data. Le MoU 2010 a été également adapté en conséquence.

Résultats financiers de SDE&W

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus	94	85	79	83	342	81	80	77	80	318
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-15	-10	-10	-10	-46	-9	-9	-9	-9	-36
Frais de personnel et de pensions	-51	-48	-53	-50	-203	-49	-50	-50	-50	-199
Autres charges d'exploitation	-50	-50	-52	-50	-202	-52	-33	-48	-42	-175
Résultat du segment	-23	-23	-36	-27	-109	-29	-12	-30	-21	-92

Résultats financiers de S&S

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus	10	7	10	7	35	8	7	25	8	47
Achats de matériel et de services liés aux ventes	1	0	0	0	1	0	0	0	-1	-1
Frais de personnel et de pensions	-41	-43	-41	-40	-165	-39	-40	-40	-40	-160
Autres charges d'exploitation	-50	-45	-45	-52	-192	-47	-41	-66	-61	-215
Résultat du segment	-80	-80	-75	-85	-320	-79	-74	-81	-95	-328

Résultats financiers de BICS

(en millions EUR)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Revenus	378	414	415	402	1.610	372	388	401	401	1.562
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-325	-359	-356	-344	-1.383	-320	-333	-342	-342	-1.338
Frais de personnel et de pensions	-10	-9	-9	-10	-39	-10	-9	-9	-9	-37
Autres charges d'exploitation	-15	-15	-16	-12	-58	-18	-17	-15	-16	-65
Résultat du segment	28	32	34	36	129	24	29	35	33	122
Marge bénéficiaire du segment	7,4%	7,7%	8,1%	8,9%	8,0%	6,5%	7,5%	8,7%	8,3%	7,8%

Chiffres opérationnels de BICS

Volumes (en millions)	Q110	Q210	Q310	Q410	2010	Q111	Q211	Q311	Q411	2011
Voix	5.922	6.254	6.433	6.680	25.290	6.574	6.997	6.853	7.018	27.442
Non-Voix (SMS/MMS)	168	188	209	235	800	230	253	276	315	1.074

États financiers consolidés

Compte de résultats consolidé

(en millions EUR)	4ème Trimestre		Année Complète	
	2010	2011	2010	2011
Chiffre d'affaires	1.647	1.605	6.552	6.361
Autres produits d'exploitation	11	11	51	45
Revenus non récurrents	1	11	436	11
Revenus totaux	1.659	1.627	7.040	6.417
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-655	-655	-2.642	-2.517
Frais de personnel et de pensions	-278	-283	-1.107	-1.117
Autres charges d'exploitation	-230	-232	-870	-860
Charges non récurrentes	7	-7	8	-26
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-1.156	-1.177	-4.612	-4.520
BENEFICE OPERATIONNEL avant amortissements	503	450	2.428	1.897
Amortissements	-206	-182	-809	-756
BENEFICE OPERATIONNEL	297	268	1.619	1.141
Produits financiers	9	5	15	22
Charges financières	-31	-29	-117	-128
Coûts financiers nets	-22	-25	-102	-106
Bénéfice avant impôts	275	243	1.517	1.035
Charges d'impôts	-39	-69	-233	-262
BENEFICE NET	237	174	1.283	773
Intérêts minoritaires	7	5	17	17
Bénéfice net (part du Groupe)	230	169	1.266	756
Résultat de base par action	0,71 EUR	0,53 EUR	3,94 EUR	2,36 EUR
Résultat dilué par action	0,71 EUR	0,53 EUR	3,94 EUR	2,36 EUR
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires	321.471.220	317.592.393	321.138.048	319.963.423
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires pour le résultat dilué par action	322.045.201	317.953.962	321.712.030	320.514.286

État consolidé du résultat global

(en millions EUR)	Au 31 décembre 2010	Au 31 décembre 2011
BENEFICE NET	1.283	773
Autres éléments du résultat global:		
Actifs financiers disponibles à la vente:		
Gain/(perte) sur revalorisation directement prise dans les capitaux propres	0	1
Transfert vers le compte de résultats suite à la vente	-7	0
Instruments de couverture des flux de trésorerie:		
Gain/(perte) directement pris dans les capitaux propres	0	-1
Différences de change suite à la conversion des activités étrangères	0	-1
Autres éléments du résultat global avant impôts	-7	-2
Impôts sur les autres éléments du résultat global		
Actifs financiers disponibles à la vente:		
Transfert vers le compte de résultats suite à la vente	2	0
Total des impôts sur les autres éléments du résultat global	2	0
Autres éléments du résultat global après impôts	-5	-2
Résultat global total	1.278	772
Attribuable aux:		
Actionnaires de la maison mère	1.262	755
Intérêts minoritaires	17	17

Bilan consolidé

	Au 31 décembre	Au 31 décembre
(en millions EUR)	2010	2011
ACTIF		
Actifs non courants	6.185	6.217
Goodwill	2.337	2.323
Immobilisations incorporelles avec durée de vie limitée	1.190	1.155
Immobilisations corporelles	2.348	2.401
Entreprises associées	2	3
Autres participations	26	31
Latences fiscales actives	158	121
Actifs relatifs aux pensions	2	2
Autres actifs non courants	122	180
ACTIFS CIRCULANTS	2.326	2.095
Stocks	114	116
Créances commerciales	1.246	1.328
Impôts à récupérer	198	143
Autres actifs circulants	142	152
Placements de trésorerie	43	36
Trésorerie et équivalents de trésorerie	584	320
TOTAL DE L'ACTIF	8.511	8.312
PASSIF		
CAPITAUX	3.342	3.303
Capitaux propres	3.108	3.078
Capital souscrit	1.000	1.000
Actions propres	-484	-570
Réserve légale	100	100
Compensation en actions	11	13
Résultats reportés	2.476	2.532
Ecart de conversion	4	2
Intérêts minoritaires	235	225
DETTES A LONG TERME	2.364	2.749
Dettes portant intérêts	1.406	1.931
Dettes de pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	565	479
Provisions	203	180
Impôts différés et latences fiscales passives	187	157
Autres dettes à long terme	3	2
DETTES A COURT TERME	2.804	2.260
Dettes portant intérêts	783	41
Dettes commerciales	1.304	1.343
Dettes fiscales	188	229
Autres dettes à court terme	529	647
Dettes associées à des actifs classifiés comme détenus pour la vente	0	0
TOTAL DES DETTES ET DES CAPITAUX	8.511	8.312

Tableau consolidé des flux de trésorerie

(en millions EUR)	4ème Trimestre		Année Complète	
	2010	2011	2010	2011
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles				
Bénéfice net (part du groupe)	230	169	1.266	756
Ajustements pour:				
Intérêts minoritaires	7	5	17	17
Amortissements sur immobilisations incorporelles et corporelles	206	182	809	756
Augmentation de pertes de valeur sur immobilisations incorporelles et corporelles	0	2	1	2
Augmentation / (diminution) des provisions pour risques et charges	15	17	26	2
Charges d'impôts différés	-7	14	75	20
Revalorisation à la juste valeur des instruments financiers	-5	3	1	4
Amortissement des dettes à terme	0	-3	0	-1
(Gain) / perte sur vente d'entreprises consolidées et revalorisation de l'intérêt détenu précédemment	-1	-11	-437	6
(Gain) / perte sur réalisation d'actifs immobilisés corporels	2	0	-3	-3
Autres mouvements non cash	2	2	10	9
Cash flow d'exploitation avant variation des besoins en fonds de roulement	448	379	1.766	1.569
Diminution / (augmentation) des stocks	15	5	-27	-8
Diminution / (augmentation) des créances commerciales	-12	-36	1	-103
Diminution / (augmentation) des impôts à récupérer	-8	0	-28	1
Diminution des autres actifs circulants	47	14	58	42
Diminution / (augmentation) in other non current assets	0	18	0	-34
Augmentation / (diminution) des dettes commerciales	-17	32	-2	82
Augmentation des dettes fiscales	54	23	48	86
Augmentation / (diminution) des autres dettes à court terme	-123	-120	-13	28
Diminution de la dette nette de pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	-36	-12	-113	-85
Diminution des autres dettes à long terme et provisions	-17	-12	-23	-26
Augmentation des besoins en fonds de roulement, nets des acquisitions et ventes de filiales	-97	-88	-99	-17
Cash flow net d'exploitation (1)	351	291	1.666	1.551
Cash flow des activités d'investissement				
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-219	-259	-734	-757
Cash net reçu / (payé) pour l'acquisition d'autres participations	1	0	-26	-6
Cash net reçu / (payé) pour l'acquisition d'entreprises consolidées	-3	-3	56	-14
Cash net reçu de / (payé pour) la vente d'entreprises consolidées	0	-6	0	4
Cash reçu de la vente d'actifs immobilisés incorporels et corporels	0	0	16	7
Cash reçu d'autres actifs non courants	1	3	1	1
Cash flow net dépensé pour les activités d'investissement	-220	-265	-686	-764
Cash flow avant activités de financement ou "cash flow libre"	131	26	980	788
Cash flow des activités de financement				
Dividendes payés aux actionnaires	-161	-160	-702	-701
Dividendes / capital payés aux minoritaires	0	-24	-30	-24
Vente nette d'actions propres	1	3	25	-86
Vente de placements de trésorerie	1	5	26	8
Augmentation des capitaux propres	0	0	-1	-2
Emission de dette à long terme	-3	-1	2	495
Remboursement de dette à long terme	0	0	0	-773
Emission / (remboursement) de dette à court terme	0	30	-49	32
Cash flow net dépensé pour les activités de financement	-162	-521	-728	-1.051
Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-31	-495	252	-264
Trésorerie et équivalents de trésorerie au 1er janvier			332	584
Trésorerie et équivalents de trésorerie au 31 décembre			584	320

Tableau consolidé des variations de capitaux

(millions EUR)	Capital souscrit	Actions propres	Réserve légale	Revalorisation à la juste valeur	Ecart de conversion	Compensation en actions	Résultats reportés	Capitaux propres	Intérêts minoritaires	Capitaux totaux
Solde au 31 décembre 2009	1.000	-509	100	5	4	10	1.911	2.521	7	2.528
<i>Changements de la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente</i>	0	0	0	-5	0	0	0	-5	0	-5
Mouvement des capitaux propres sans passer par le compte de résultats	0	0	0	-5	0	0	0	-5	0	-5
Bénéfice net	0	0	0	0	0	0	1.266	1.266	17	1.283
Total des produits et charges reconnus	0	0	0	-5	0	0	1.266	1.262	17	1.278
Dividendes aux actionnaires (pour l'année 2009)	0	0	0	0	0	0	-539	-539	0	-539
Dividendes intermédiaires aux actionnaires (pour l'année 2010)	0	0	0	0	0	0	-161	-161	0	-161
Dividendes des filiales aux intérêts minoritaires	0	0	0	0	0	0	0	0	-9	-9
Intérêts minoritaires provenant d'un regroupement d'entreprise	0	0	0	0	0	0	0	0	220	220
Actions propres	0									
Exercice d'options sur actions	0	17	0	0	0	0	-2	15	0	15
Vente d'actions propres dans le cadre d'un plan d'achat d'actions avec décote	0	9	0	0	0	0	-1	7	0	7
Options sur actions										
Options sur actions accordées et acceptées	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3
Compensation en actions différée	0	0	0	0	0	-3	0	-3	0	-3
Amortissement de la compensation en actions différée	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3
Exercice d'options sur actions	0	0	0	0	-2	2	0	0	0	0
Total des transactions avec les actionnaires	0	25	0	0	0	1	-701	-675	211	-464
Solde au 31 décembre 2010	1.000	-484	100	0	4	11	2.476	3.108	235	3.342
<i>Ecart de conversion</i>	0	0	0	0	-2	0	0	-2	0	-1
Mouvement des capitaux propres sans passer par le compte de résultats	0	0	0	0	-2	0	0	-2	0	-2
Bénéfice net	0	0	0	0	0	0	756	756	17	773
Total des produits et charges reconnus	0	0	0	0	-2	0	756	755	17	772
Dividendes aux actionnaires (pour l'année 2010)	0	0	0	0	0	0	-540	-540	0	-540
Dividendes intermédiaires aux actionnaires (pour l'année 2011)	0	0	0	0	0	0	-159	-159	0	-159
Dividendes des filiales aux intérêts minoritaires	0	0	0	0	0	0	0	0	-24	-24
Intérêts minoritaires provenant d'achats	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-3	-4
Actions propres										
Exercice d'options sur actions	0	5	0	0	0	0	0	5	0	5
Acquisition d'actions propres	0	-100	0	0	0	0	0	-100	0	-100
Vente d'actions propres dans le cadre d'un plan d'achat d'actions avec décote	0	8	0	0	0	0	-1	7	0	7
Options sur actions										
Options sur actions accordées et acceptées	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3
Compensation en actions différée	0	0	0	0	0	-3	0	-3	0	-3
Amortissement de la compensation en actions différée	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3
Exercice d'options sur actions	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0
Total des transactions avec les actionnaires	0	-86	0	0	0	2	-700	-784	-27	-811
Solde au 31 décembre 2011	1.000	-570	100	0	2	13	2.532	3.078	225	3.303

Résultats par segment

Revenus et résultats des segments

Année se terminant au 31 décembre 2010							
(en millions EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Services Internationaux de Carrier	Eliminations inter-segments	Total
Chiffre d'affaires	2.337	2.401	267	6	1.541	0	6.552
Autres produits d'exploitation	20	6	3	19	2	0	51
Revenus inter-segments	11	14	71	10	66	-172	0
REVENUS TOTAUX DES SEGMENTS	2.368	2.421	342	35	1.610	-172	6.603
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-678	-685	-46	1	-1.383	150	-2.642
Frais de personnel et de pensions	-325	-375	-203	-165	-39	0	-1.107
Autres charges d'exploitation	-291	-149	-202	-192	-58	22	-870
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-1.295	-1.210	-451	-355	-1.480	171	-4.619
RESULTAT TOTAL DES SEGMENTS (1)	1.073	1.212	-109	-320	129	-1	1.984
Revenus non récurrents	0	0	0	0	436	0	436
Charges non récurrentes	1	0	0	7	0	0	8
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE) avant amortissements	1.074	1.212	-109	-314	566	-1	2.428
Amortissements	-153	-19	-480	-76	-82	1	-809
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE)	920	1.192	-588	-389	484	0	1.619
Coûts financiers nets							-102
BENEFICE AVANT IMPOTS							1.517
Charges d'impôts							-233
BENEFICE NET							1.283
Intérêts minoritaires							17
Bénéfice net (part du groupe)							1.266

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

Année se terminant au 31 décembre 2011							
(en millions EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Services Internationaux de Carrier	Eliminations inter-segments	Total
Chiffre d'affaires	2.262	2.333	252	7	1.506	0	6.361
Autres produits d'exploitation	20	7	2	14	1	0	45
Revenus inter-segments	6	9	64	26	54	-159	0
REVENUS TOTAUX DES SEGMENTS	2.288	2.349	318	47	1.562	-159	6.406
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-624	-639	-36	-1	-1.338	121	-2.517
Frais de personnel et de pensions	-340	-381	-199	-160	-37	0	-1.117
Autres charges d'exploitation	-299	-144	-175	-215	-65	38	-860
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-1.263	-1.164	-410	-375	-1.440	158	-4.494
RESULTAT TOTAL DES SEGMENTS (1)	1.025	1.185	-92	-328	122	-1	1.912
Revenus non récurrents	0	0	0	11	0	0	11
Charges non récurrentes	0	-18	0	-7	-1	0	-26
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE) avant amortissements	1.025	1.167	-92	-324	121	-1	1.897
Amortissements	-139	-17	-446	-74	-80	1	-756
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE)	887	1.150	-538	-398	41	0	1.141
Coûts financiers nets							-106
BENEFICE AVANT IMPOTS							1.035
Charges d'impôts							-262
BENEFICE NET							773
Intérêts minoritaires							17
Bénéfice net (part du groupe)							756

(1) Bénéfice opérationnel avant amortissements et avant revenus et charges non récurrents.

Autres informations relatives aux segments

Année se terminant au 31 décembre 2010							
(en millions EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Services Internationaux de Carrier	Eliminations inter-segments	Total
Investissements en actifs immobilisés incorporels et corporels	132	20	492	62	27	0	734

Année se terminant au 31 décembre 2011							
(en millions EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Services Internationaux de Carrier	Eliminations inter-segments	Total
Investissements en actifs immobilisés incorporels et corporels	134	18	552	51	22	0	777

Passifs éventuels

Par rapport aux états financiers consolidés de 2010, aucun changement n'est survenu en 2011 en ce qui concerne les passifs éventuels, hormis le refus signifié par le Tribunal de commerce à la demande de Belgacom en faveur d'une récusation/d'un remplacement du panel d'experts. Suite au refus signifié par le Tribunal de commerce, le 17 mars 2011, à la motion introduite par Belgacom, Belgacom a interjeté appel de la décision. Dans un jugement préliminaire du 1^{er} juin 2011, la Cour d'appel a décidé de suspendre l'expertise dans l'attente du jugement de la Cour d'appel concernant la motion introduite par Belgacom en vue de la récusation/du remplacement de ce même panel d'experts. Cette demande a été plaidée les 6, 7 et 8 février 2012. Dans l'intervalle, Belgacom a interjeté appel, le 2 janvier 2012, de la décision initiale prise le 29 mai 2007 par le Tribunal de commerce. L'audience introductive a eu lieu le 20 février 2012 et cette procédure de recours a pour objectif de couvrir tous les aspects pertinents du dossier.

Événements postérieurs à la clôture

En avril 2011, Belgacom a conclu un contrat en vue de l'acquisition de la société détentrice de la chaîne de magasins The Phone House Belgium, pour un montant de 22 millions EUR. Le 2 janvier 2012, Belgacom a finalisé cette acquisition après l'approbation formelle de la transaction par le Conseil belge de la concurrence le 23 décembre 2011 moyennant le respect de quelques engagements incluant l'obligation pour Belgacom de vendre un certain nombre de points de vente.

Définitions

Lignes à large bande - CBU : comprennent les lignes résidentielles de Scarlet en Belgique depuis le premier trimestre de 2009.

ARPU de la voix fixe : revenus totaux générés par le trafic vocal, à l'exclusion des revenus issus des activations et du trafic des téléphones publics, divisés par le nombre moyen de canaux d'accès vocal pour la période considérée et par le nombre de mois pendant cette même période.

ARPU relatif à la large bande : revenus ADSL globaux, incluant les frais d'activation, divisés par le nombre moyen de lignes ADSL pour la période considérée et par le nombre de mois pendant cette même période.

ARPU de Belgacom TV : comprend uniquement les revenus provenant des clients et tient compte des promotions, divisés par le nombre de ménages abonnés à Belgacom TV.

Clients mobiles actifs : inclut la voix et les cartes de données ainsi que les solutions Machine-to-Machine (EBU). Les clients actifs sont les clients qui ont établi ou reçu au moins un appel, envoyé ou reçu au moins un SMS ou établi au moins une connexion de données au cours des trois derniers mois. Les clients prepaid sont entièrement segmentés comme clients CBU.

Taux de désengagement mobile annualisé : nombre total annualisé de cartes SIM désactivées du réseau de Belgacom Mobile (augmenté du 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 cette même période.

ARPU net mobile : calculé sur la base des moyennes mensuelles pour la période indiquée.

L'ARPU mensuel net représente le total des revenus générés par le trafic vocal mobile et le trafic de données mobiles, divisé par le nombre moyen de clients mobiles actifs pendant cette période et par le nombre de mois pour cette même période.

MoU (Minutes of Use) : durée de l'ensemble des appels émis au départ ou à destination du réseau de Proximus, par client vocal actif et par mois, y compris les minutes gratuites incluses dans les plans tarifaires mobiles.

SMS : nombre de SMS par client actif par mois, y compris les SMS gratuits inclus dans les plans tarifaires mobiles.

UoU (Units of Use) : minutes d'utilisation de voix + SMS (où 1 SMS égale 1 minute) par client actif par mois.

Calendrier financier

18 avril 2012	Assemblée générale annuelle des actionnaires
27 avril 2012	Date de paiement du dividende normal (soumise à l'approbation de l'Assemblée générale annuelle)
4 mai 2012	Annonce des résultats du premier trimestre de 2012
27 juillet 2012	Annonce des résultats du deuxième trimestre de 2012
26 octobre 2012	Annonce des résultats du troisième trimestre de 2012

Pour tout renseignement complémentaire, prière de contacter :

Investor relations

Nancy Goossens: +32 2 202 82 41

E-mail: investor.relations@belgacom.be

Press relations

Frédérique Verbiest: +32 2 202 99 26

Jan Margot: +32 2 202 85 01

Haroun Fenaux: +32 2 202 48 67

Site web de Belgacom : www.belgacom.com