



> rapport
trimestriel

Q1

2013

belgacom

Chiffres clés

Veuillez noter que pour conserver une base de comparaison correcte, les chiffres de 2012 publiés dans le présent rapport ont été corrigés conformément à la révision de la norme IAS 19 (IAS 19R) sur les avantages du personnel et plus particulièrement sur les avantages postérieurs à l'emploi. Pour plus d'informations, voir page 9.

	1er Trimestre	
	2012	2013
Compte de résultats (en millions EUR)	Révisé	
Revenus totaux	1.588	1.586
EBITDA (1)	470	441
Amortissements	-181	-192
Bénéfice opérationnel (EBIT)	289	250
Coûts financiers nets	-22	-20
Bénéfice avant impôts	267	229
Charges d'impôts	-65	-53
Intérêts minoritaires	3	5
Bénéfice net (part du groupe)	199	171
Flux de trésorerie et Investissements (en millions EUR)	2012	2013
Investissements en actifs immobilisés incorporels et corporels	-186	-193
Cash flow net d'exploitation	386	271
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-186	-193
Cash flow net des autres activités d'investissement	-21	11
Cash flow libre (2)	179	89
Cash flow net généré par les activités de financement	16	73
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	195	162
Bilan (en millions EUR) - Au 31 mars	2012	2013
	Révisé	
Total du bilan	8.557	8.505
Actifs non courants	6.224	6.173
Placements de trésorerie, trésorerie et équivalents de trésorerie	536	451
Capitaux propres	3.207	3.058
Intérêts minoritaires	227	217
Dettes pour pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	553	548
Position financière nette	-1.296	-1.506
Données par action	2012	2013
	Révisé	
Bénéfice de base par action avant éléments non récurrents (en EUR)	0,63	0,54
Résultat par action (en EUR) (3)	0,62	0,54
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation	317.704.642	318.484.649
Données sur le personnel	2012	2013
	Révisé	
Nombre d'employés (équivalents temps plein)	15.926	15.790
Nombre moyen d'employés sur la période	15.952	15.778
Revenus totaux par employé (en EUR)	99.546	100.496
EBITDA (1) par employé (en EUR)	29.460	27.961
Ratios (avant éléments non récurrents)	2012	2013
	Révisé	
Return on Equity	6,9%	5,6%
Marge brute	61,3%	59,8%

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

(2) Cash flow avant activités de financement.

(3) En 2012 et 2013, les résultats de base et dilué par action (en EUR) sont identiques

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, Dominique Leroy, 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, Geert Standaert, Executive Vice-President Service Delivery Engine, et Michel Georgis, Executive Vice-President Human Resources.

Faits marquants – TI 2013

- Résultats conformes aux attentes, confirmation des orientations fournies au marché pour l'ensemble de l'année
 - Stratégie de convergence et qualité du réseau : des atouts clés sur un marché concurrentiel
 - Évolution de tendance encourageante dans le domaine mobile : reprise de croissance du postpaid
-
- Le premier trimestre de 2013 s'est clôturé sur des **revenus du Groupe stables de l'ordre de 1,586 milliard EUR**, soit une baisse de 0,1 % en glissement annuel. Abstraction faite de la réglementation (-1,5 %), les revenus du Groupe ont augmenté de 1,4 % par rapport à l'année précédente grâce à la forte croissance des revenus de BICS et à la vente d'un bâtiment dans le cadre du projet de simplification du réseau en cours. Toutefois, les deux segments clients ont été affectés par la pression accrue sur les revenus mobiles, partiellement compensée seulement par des facteurs de croissance comme la télévision et l'ICT.
 - Pour le premier trimestre de 2013, **l'EBITDA du Groupe s'élève à 441 millions EUR**, en baisse de 6,1 % par rapport à la même période de 2012. Abstraction faite des mesures réglementaires (-3,2 %), l'EBITDA du Groupe Belgacom enregistre un recul de 2,9 % en raison principalement d'une pression accrue sur la marge directe et de la hausse des dépenses HR, partiellement compensées par la maîtrise des dépenses non HR.
 - Au premier trimestre de 2013, **le CAPEX du Groupe Belgacom s'élève à 193 millions EUR**. Ce résultat comprend une hausse des investissements en vue d'accroître encore la vitesse des réseaux fixe et mobile ainsi que des investissements dans des projets de simplification de l'infrastructure IT et du réseau.
 - Au premier trimestre de 2013, Belgacom a généré **un cash-flow libre de 89 millions EUR**. Ce dernier a été influencé par la hausse des paiements d'impôts sur le revenu, la baisse de l'EBITDA, l'augmentation des liquidités affectées aux dépenses d'investissement et l'accroissement des besoins en termes de capital d'exploitation de base.
 - Au premier trimestre de 2013, Belgacom a continué à élargir sa base de clients pour la TV, l'internet et les Packs. Le domaine mobile a connu une amélioration encourageante au cours du premier trimestre, renouant avec la croissance en ce qui concerne le nombre de clients supplémentaires nets postpaid.
 - +26.000¹ abonnements Belgacom TV, portant à 1.412.000 le nombre total de clients Belgacom TV
 - +10.000 lignes internet fixe, soit une base totale de 1.647.000 clients internet
 - -52.000 cartes mobiles (+61.000 postpaid, -113.000 prepaid), soit un total de 5.364.000² cartes mobiles.
 - + 22.000 Packs multiplay, soit un total de 1.259.000 Packs
 - -44.000 lignes fixes vocales, soit une base totale de 3.041.000 clients de la téléphonie fixe

Commentaires de l'Administrateur Délégué

Sur un marché mobile en rapide évolution, nous exploitons les principaux atouts de Belgacom : la convergence et la qualité de notre réseau. Je suis dès lors ravi d'annoncer que nous avons clôturé le premier trimestre de 2013 sur des résultats opérationnels encourageants dans le domaine mobile. Nous avons déployé des efforts considérables pour repositionner notre offre mobile depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécom en octobre 2012, qui facilite le changement d'opérateur mobile. Nos nouveaux tarifs mobiles introduits en décembre 2012, nos actions de rétention et nos initiatives visant à redorer notre image de meilleur opérateur mobile ont clairement porté leurs fruits et ont permis de ramener dans le positif la croissance nette du nombre de clients postpaid. Notre approche basée sur la convergence, en particulier, a prouvé une fois encore sa pertinence, avec le succès grandissant de nos offres de Packs avec mobile.

À la lumière des réalisations prometteuses à ce jour, nous sommes persuadés que nos plans tarifaires mobiles simplifiés lancés le 1er avril 2013, notre volonté de nous recentrer sur le prepaid et nos campagnes promotionnelles attrayantes continueront de renforcer la position de Belgacom sur le marché mobile belge.

Didier Bellens, Administrateur Délégué de Belgacom

¹ Correspond au nombre total de décodeurs : 14.000 nouveaux ménages et 12.000 utilisateurs du "second stream".

² Y compris les cartes mobiles voix et données vendues par le biais des segments CBU, EBU, Tango, MVNO et SDE&W.

Appel conférence avec les analystes

Belgacom tiendra une conférence téléphonique pour les investisseurs institutionnels et les analystes le vendredi 3 mai 2013.
Heure : 14 h (Bruxelles), 13 h (Londres) et 8 h (New York)

- Numéro d'accès au Royaume-Uni : +44 20 7136 2056
- Numéro d'accès aux États-Unis : +1 646 254 3365
- Numéro d'accès en Europe : +32 2 620 0138
- Code : 3640852

Rapport financier

Groupe Belgacom

- Revenus du Groupe stables au premier trimestre de 2013 dans un environnement concurrentiel
- Solides revenus de BICS et vente d'un bâtiment technique compensant la pression sur les revenus dans les segments clients
- EBITDA influencé par la réglementation, la pression sur le domaine mobile et l'indexation des salaires et partiellement compensé par la maîtrise des coûts
- Cash-flow libre de 89 millions EUR au premier trimestre

Résultats financiers trimestriels à partir de la page 18

Revenus

(en millions EUR)	1er Trimestre		% Variation
	2012	2013	
Consumer Business Unit	577	553	-4,2%
Enterprise Business Unit	579	554	-4,4%
Service Delivery Engine & Wholesale	78	75	-3,0%
Staff & Support	9	18	109,0%
Services Internationaux de Carrier	382	417	9,1%
Eliminations inter-segments	-37	-31	-16,1%
Total	1.588	1.586	-0,1%

Le Groupe Belgacom a clôturé le **premier trimestre de 2013** sur des **revenus stables** de l'ordre de 1,586 milliard EUR, en baisse de 0,1 % par rapport au premier trimestre de 2012. Ce résultat inclut un impact provenant des mesures réglementaires¹, qui ont réduit les revenus du premier trimestre de 24 millions EUR (-1,5 %). **Abstraction faite de la réglementation, les revenus du Groupe ont augmenté de 1,4 % par rapport à l'année passée** grâce à la conjonction de plusieurs éléments :

- une **contribution aux revenus solide de la part de BICS**, qui a vu ses revenus augmenter de 35 millions EUR ou 9,1 % en glissement annuel, grâce à la hausse des volumes vocaux combinée à une amélioration du mix de destinations et une croissance solide des revenus tirés des données mobiles ;
- une hausse des revenus de Staff & Support grâce à une **plus-value** de 11 millions EUR réalisée sur la vente d'un bâtiment technique dans le cadre du projet de simplification du réseau mené actuellement par Belgacom ;
- une **baisse de 3,1 % des revenus du segment Consumer en glissement annuel, abstraction faite de la réglementation**, principalement du fait de la pression sur les revenus tirés du trafic vocal mobile, de la poursuite de l'érosion des revenus tirés du trafic vocal fixe et, dans une certaine mesure, de la vente partielle des magasins The Phone House², partiellement compensées par le soutien continu des offres convergentes incluant la TV et des revenus tirés des données fixes ;
- une **érosion de 1,5 % des revenus dans le segment Business, abstraction faite de la réglementation**. Dans un contexte marqué par une conjoncture défavorable, EBU affiche des revenus ICT en hausse de 4,2 %. Cette augmentation compense partiellement la pression renforcée sur les revenus mobiles en raison de la volatilité accrue sur le marché professionnel.

¹ Impact combiné de la baisse réglementaire des tarifs de terminaison mobile (et répercussion sur les tarifs de fixe à mobile) et des tarifs de roaming vocal et de données

² À la demande du Conseil de la concurrence, Belgacom a vendu un certain nombre de magasins The Phone House à la mi-novembre 2012 à la nouvelle société YourCall.

Charges opérationnelles

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
Achats de matériel et de services liés aux ventes	614	637	3,7%
Frais de personnel et de pensions	278	290	4,3%
Autres charges d'exploitation	226	218	-3,7%
Total	1.118	1.144	2,4%

Hausse des coûts liés à la forte croissance de BICS au premier trimestre

Le Groupe Belgacom affiche pour le **premier trimestre de 2013** des coûts liés aux ventes d'un montant de 637 millions EUR, en hausse de 3,7 % par rapport à la même période de 2012. Cette hausse s'explique par la forte croissance de BICS entraînant une hausse de ses coûts liés aux ventes. Les coûts liés aux ventes des segments Consumer et Business ont pour leur part baissé respectivement de 8,2 % et de 0,7 % par rapport à l'année passée.

Hausse des dépenses HR principalement due à l'indexation salariale liée à l'inflation

Pour le premier trimestre de 2013, le Groupe Belgacom affiche des dépenses HR de l'ordre de 290 millions EUR, en hausse de 4,3 % par rapport à l'année passée. L'augmentation en glissement annuel s'explique principalement par les indexations salariales de mars 2012 et janvier 2013 liées à l'inflation. De plus, la révision, au premier trimestre, des obligations estimées pour les avantages postérieurs à la carrière des collaborateurs en reconversion a entraîné une hausse des dépenses HR de l'ordre de 2 millions EUR. Depuis le 1er janvier 2013, ces dépenses sont enregistrées dans les dépenses HR en raison de leur nature récurrente alors qu'elles étaient auparavant enregistrées en tant que dépenses non récurrentes.

Les effets salariaux négatifs ont été quelque peu compensés par une baisse des effectifs en glissement annuel, lesquels se chiffrent à 15.790 ETP.

Nombre d'ETP	Mars 2012	Décembre 2012	Mars 2013	Variation 3 mois	Variation 12 mois
Consumer Business Unit	5.474	5.273	5.169	-103	-304
Enterprise Business Unit	5.208	5.298	5.434	135	225
Service Delivery Engine & Wholesale	3.099	3.125	3.057	-67	-42
Staff & Support	1.757	1.772	1.736	-36	-20
International Carrier Services	388	391	393	2	5
Total	15.926	15.859	15.790	-69	-136

Baisse des dépenses non HR

Au premier **trimestre de 2013**, les dépenses non HR du Groupe Belgacom s'élèvent à 218 millions EUR, soit une baisse de 3,7 % par rapport à la même période de 2012. Cette diminution s'explique par les initiatives prises en matière de maîtrise des coûts et par un impact positif des taux de change en glissement annuel.

Bénéfice d'exploitation avant amortissements (EBITDA)

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
Consumer Business Unit	252	248	-1,6%
Enterprise Business Unit	291	260	-10,4%
Service Delivery Engine & Wholesale	-23	-30	34,4%
Staff & Support	-78	-71	-8,6%
Services Internationaux de Carrier	28	35	23,9%
Eliminations inter-segments	0	0	-2,0%
Total	470	441	-6,1%

Pour le **premier trimestre de 2013**, l'EBITDA du Groupe s'élève à 441 millions EUR, en baisse de 6,1 % par rapport à la même période de 2012. Ce résultat inclut l'impact des mesures réglementaires, qui a fait baisser l'EBITDA de 15 millions EUR (-3,2 %) au premier trimestre, principalement en raison de la baisse des tarifs de roaming vocal et de données depuis le 1er juillet 2012. **Abstraction faite des mesures réglementaires, l'EBITDA du Groupe Belgacom enregistre un recul de 2,9 %** en raison principalement de la pression accrue sur la marge directe et de la hausse des dépenses HR, partiellement compensées par une baisse des dépenses non HR. Le résultat du segment Enterprise, en particulier, s'est érodé sous l'effet négatif d'une évolution du mix de produits sur ses marges. Par ailleurs, le résultat du segment Service Delivery Engine & Wholesale est en baisse en raison du ralentissement dans la progression des revenus wholesale et de la hausse des dépenses liées aux projets de simplification déjà lancés. Ce résultat a été partiellement compensé par une solide contribution de BICS et la plus-value réalisée sur la vente d'un bâtiment dans le cadre de la simplification du réseau.

Amortissements

Au **premier trimestre de 2013**, les amortissements s'élèvent à 192 millions EUR. Cette hausse de 11 millions EUR par rapport à l'année passée s'explique principalement par l'amortissement des modems capitalisés par Belgacom depuis le 1er janvier 2012.

Coûts financiers nets

Les coûts financiers nets ont baissé de 2 millions EUR en glissement annuel, passant à 20 millions EUR en 2013. Cette diminution trouve principalement son origine dans la baisse des charges d'actualisation de la dette liée aux ressources humaines à long terme (essentiellement des avantages postérieurs à l'emploi et des indemnités de fin de contrat).

Charges d'impôts

Les charges d'impôts au **premier trimestre de 2013** s'élèvent à 53 millions EUR, soit un taux d'imposition réel de 23,3 %. Ce taux est légèrement inférieur au taux d'imposition réel de 24,3 % du premier trimestre de 2012, en raison d'une diminution des bénéfices avant impôts combinée à un ajustement plutôt stable de la base d'imposition. Le taux d'imposition réel résulte de l'application de principes généraux de la législation fiscale belge.

Bénéfice net (part du Groupe)

Belgacom a réalisé un bénéfice net (part du Groupe) de 171 millions EUR au **premier trimestre de 2013**, en baisse de 28 millions EUR par rapport au premier trimestre de 2012. Ce recul résulte essentiellement de la baisse de l'EBITDA et de l'augmentation des amortissements.

Investissement (CAPEX)

(en millions EUR)	2012	2013	% Variation
Consumer Business Unit	61	48	-21,7%
Enterprise Business Unit	4	3	-16,7%
Service Delivery Engine & Wholesale	116	134	15,9%
Staff & Support	5	2	-52,8%
Services Internationaux de Carrier	1	6	600,5%
Total	186	193	3,8%

Au **premier trimestre de 2013**, Belgacom a investi 193 millions EUR, soit une hausse de 7 millions EUR par rapport à l'année passée. Comme annoncé lors de la communication des résultats pour l'ensemble de l'année 2012, Belgacom accélère en 2013 ses investissements dans le domaine IT et le réseau. Ainsi, SDE&W a consenti des investissements afin d'accroître encore la vitesse de ses réseaux mobile (extension du réseau 3G+ et LTE) et fixe (déploiement du Dynamic Line Management) ainsi que dans des projets de simplification IT et du réseau.

La hausse du CAPEX pour BICS résulte de l'acquisition de capacités de transmission via le câble de communication sous-marin WACS (West Africa Cable System), reliant l'Afrique du Sud et le Royaume-Uni.

Cette hausse a été partiellement compensée par une comparaison favorable en glissement annuel pour le segment Consumer concernant l'acquisition et le renouvellement de droits de diffusion enregistrés au premier trimestre de 2012.

Cash-flows

(en millions EUR)	1er Trimestre		% Variation
	2012	2013	
Cash flow net d'exploitation	386	271	-30%
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-186	-193	4%
Cash flow net des autres activités d'investissement	-21	11	<-100%
Cash flow net généré par les activités de financement	179	89	-50%
Cash flow net généré par les activités de financement	16	73	354%
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	195	162	-17%

Au **premier trimestre de 2013**, Belgacom a généré un cash-flow libre de 89 millions EUR, soit 90 millions EUR de moins qu'à la même période de 2012. Cette baisse s'explique principalement par la hausse des paiements d'impôts sur le revenu, la baisse de l'EBITDA, l'augmentation des liquidités affectées aux dépenses d'investissement et, enfin, le léger accroissement des besoins en termes de capital d'exploitation de base.

Le cash-flow de 73 millions EUR généré par les activités de financement pour 2013 a augmenté de 57 millions EUR par rapport à 2012, du fait d'un placement privé de 150 millions EUR en mars 2013, partiellement compensé par le remboursement de certificats de trésorerie à court terme (billet de trésorerie).

Bilan et capitaux propres

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont relativement stables.

La hausse des capitaux propres de 2,882 milliards EUR fin 2012 (après correction) à 3,058 milliards EUR fin mars 2013 s'explique principalement par le bénéfice net généré jusqu'ici en 2013.

Par rapport à fin 2012, la dette financière nette a baissé de 95 millions EUR, passant à 1,506 milliard fin mars 2013.

La dette financière brute à long terme non encore échue s'élevait à 2 milliards EUR à la même date. Belgacom conserve une position financière saine et connaît l'un des niveaux d'endettement les plus bas du secteur européen des télécoms.

		Impact estimé	Impact réel
Impacts de la réglementation		FY 2013	Q1 2013
(Baisse en millions EUR)			
Tarifs de terminaison mobile & répercussion sur les tarifs de fixe à mobile	Revenus	~ €45m	€10m
	EBITDA	~ €5m	€1m
Roaming (i.e. Voice, SMS and Data)	Revenus	~ €48m	€15m
	EBITDA	~ €48m	€15m
Total	Revenus EBITDA	~ €93m ~ €53m	€24m €15m

Tarifs de terminaison mobile

La dernière étape de la baisse tarifaire imposée par le régulateur belge (IBPT) en juin 2010 pour la période 2010-2013 est entrée en vigueur le 1er janvier 2013. Depuis cette date, les tarifs de terminaison mobile sont entièrement symétriques en Belgique, à 1,18 eurocent/min (inflation comprise).

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	1,18
Mobistar	9,02	5,05	4,29	2,79	1,18
Base	11,43	5,81	4,90	3,11	1,18
% 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%

*Inflation comprise

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). Après avoir rejeté, le 15 février 2011, la demande de suspension, la Cour d'appel a également rejeté, le 16 mai 2012, les principaux arguments dans la procédure au fond. La Cour a cependant accepté l'argument selon lequel l'IBPT avait omis de consulter les régulateurs régionaux en la matière. N'ayant pas d'autre choix que d'annuler la décision, la Cour a décidé de demander à la Cour constitutionnelle si elle était habilitée à maintenir à titre provisoire la réglementation actuelle pendant que l'IBPT consultait les régulateurs régionaux et reconsidérerait sa décision. En attendant le jugement de la Cour constitutionnelle, les tarifs de terminaison mobile actuels demeurent pleinement valables.

Licences mobiles

En février 2013, le gouvernement a approuvé en première lecture le projet de conditions relatives à la mise aux enchères prochaine de la bande de 800 MHz (résultant du dividende numérique). Trois lots de 2x10 MHz seront mis aux enchères à un prix minimum de 120 millions EUR par lot pour une durée de 20 ans. Le spectre a été plafonné à 2x10 MHz. Aucun spectre ne sera réservé aux nouveaux venus. Les détenteurs de licence devront répondre aux obligations en matière de couverture. L'IBPT peut imposer le roaming national. La procédure de mise aux enchères devrait être terminée fin 2013.

Tarifs de roaming

Entrée en vigueur le 1er juillet 2012, la réglementation Roaming III couvrira une période de dix ans jusqu'au 30 juin 2022. Elle impose une nouvelle baisse des plafonds tarifaires réglementés existants et étend la réglementation en matière de roaming aux données de détail à partir de juillet 2012.

Réglementation européenne en matière de roaming	01-Jul-11	01-Jul-12	01-Jul-13	01-Jul-14
Tarifs de roaming pour la voix (en euro cent par minute)				
Prix détail pour appel sortant	35	29	24	19
Prix détail pour appel entrant	11	8	7	5
Prix de gros (wholesale)	18	14	10	5
Tarifs de roaming pour SMS (en euro cent par SMS)				
Prix détail pour SMS	11	9	8	6
Prix de gros (wholesale) pour SMS	4	3	2	2
Tarifs de roaming pour les données (en euro cent par mb)				
Prix détail pour les données	-	70	45	20
Prix de gros (wholesale) pour les données	50	25	15	5

En outre, deux mesures structurelles visant à encourager la concurrence ont été prises : (i) un accès de gros pour les MVNO à partir du 1er juillet 2012 et (ii) le dégroupage, c'est-à-dire la vente séparée des services de roaming et des services mobiles nationaux à partir du 1er juillet 2014. La réglementation définit également des règles visant à accroître la transparence des prix et améliorer les informations de taxation communiquées aux clients des services de roaming.

Réglementation du câble et de la large bande

Les jugements rendus en 2012 et déboutant tous les câblo-opérateurs de leurs demandes (dossiers de suspension à l'encontre de l'ouverture du câble) ont constitué le prélude à l'entrée en vigueur effective des obligations relatives au câble. En avril 2013, les régulateurs belges ont publié leurs projets de décisions concernant les tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés. Ces projets de décisions définissent les pourcentages de réduction (appelés "retail minus") à appliquer au niveau des tarifs de détail des abonnements mensuels. Les réductions proposées sont comprises entre 20 et 35 %, hormis les royalties (droits d'auteur et sur le contenu). En outre, les projets de décisions proposent le paiement de redevances non récurrentes aux câblo-opérateurs. La Cour traitera à présent les dossiers au fond et ne devrait pas rendre son jugement avant le deuxième semestre de 2013. Belgacom a également introduit une demande en annulation des décisions en matière de diffusion rendues en juillet 2011 et l'excluant du bénéfice de la télévision digitale et de l'accès à la large bande.

En ce qui concerne les prix de gros de la large bande, la Commission européenne a annoncé son intention de stabiliser le tarif des lignes de cuivre dans une fourchette de 8 à 10 EUR/mois en termes de prix réel, afin de permettre une plus grande flexibilité en matière de tarification pour les réseaux optiques. La Commission européenne soumettra en 2013 un projet de directives, qui s'appliqueront au moins jusqu'en 2020.

La décision prise le 1er juillet 2011 par l'IBPT concernant l'analyse du marché pour la large bande de gros contraint Belgacom à proposer une fonctionnalité "multicast" dans son offre de débit binaire (à utiliser pour la diffusion). L'offre de référence de Belgacom a reçu le 4 octobre 2012 l'aval de l'IBPT pour les aspects non liés aux tarifs. La décision relative aux tarifs reste pendante. La fonctionnalité multicast est opérationnelle depuis avril 2013. Belgacom a fait appel de la décision relative à la large bande afin de contester l'obligation de multicast.

À la suite des annonces faites par Belgacom et de la notification précédente de ses projets relatifs au FTTH dans certains greenfields, l'IBPT a proposé le 8 avril 2013 d'étendre à la fibre toutes les obligations existantes en matière de dégroupage de la boucle locale et du débit binaire ainsi que d'imposer un accès dégroupé au niveau de la borne de répartition si une telle demande existe. Les tarifs seront définis conformément à une orientation sur les coûts et soumis à un test de ciseau tarifaire. Dans la proposition actuelle, le lancement de tarifs de détail par Belgacom dépend de l'approbation finale de l'offre de référence et de la disponibilité d'une offre de gros opérationnelle.

Protection des consommateurs

La nouvelle loi transposant le cadre télécom européen révisé a renforcé les mesures de protection des consommateurs et introduit de nouvelles mesures relatives à la réglementation des contrats en imposant (i) une durée de contrat de 24 mois maximum pour les consommateurs et l'obligation de proposer un contrat de 12 mois maximum à tous les clients ; (ii) la possibilité de résilier de manière anticipée les contrats à durée déterminée après 6 mois (sans indemnité, excepté l'éventuel remboursement de la valeur résiduelle d'un appareil gratuit) pour les consommateurs et les petites entreprises et (iii) des conditions spécifiques applicables au remplacement d'un contrat existant par un nouveau contrat à durée déterminée (en particulier après une vente à distance). Les nouvelles dispositions s'appliquent aux contrats existants et nouveaux.

En juillet 2012, Belgacom a décidé de franchir une nouvelle étape en offrant au consommateur la possibilité de découvrir la qualité de ses produits et services sans la moindre condition. Ainsi, tous les nouveaux contrats fixes et mobiles, en ce compris les offres promotionnelles (à l'exclusion des offres conjointes), sont dépourvus de tout caractère contraignant depuis le mois de juillet pour le marché résidentiel. Certaines offres non contraignantes ont également été développées pour les clients professionnels détenant jusqu'à 5 numéros.

Modification comptable avec effet rétroactif : révision de la norme IAS relative aux avantages du personnel

Les règles et méthodes comptables du Groupe Belgacom utilisées depuis 2013 sont conformes à celles appliquées pour les états financiers consolidés au 31 décembre 2012, mis à part l'adoption, par le Groupe, des nouvelles normes, interprétations et révisions qui lui sont imposées depuis le 1er janvier 2013. Celles-ci n'ont eu qu'un impact très limité, à l'exception de l'adoption de la révision de la norme IAS 19 (IAS 19R) sur les avantages du personnel et plus particulièrement sur les avantages postérieurs à l'emploi. En outre, la norme IAS 19R requiert une application avec effet rétroactif. Par conséquent, **l'année 2012 (y compris le bilan d'entrée de 2012) a été corrigée à des fins de comparaison et de reporting pour 2013, dès la publication des résultats du premier trimestre de 2013. Le cas échéant, les chiffres de 2012 ont été corrigés dans les tableaux inclus dans le présent rapport.**

Les principales modifications concernent la comptabilisation des gains et pertes actuariels dans les autres éléments du résultat global (fonds propres) et l'alignement du rendement escompté des actifs sur le taux d'escompte. Dans le cadre de l'application de la révision, Belgacom a classé les frais de pension nets pour la période envisagée dans les activités opérationnelles et de financement pour leurs éléments respectifs.

Concrètement, la révision a les conséquences suivantes :

- Dans le bilan, les gains et pertes actuariels cumulés sont désormais comptabilisés dans les autres éléments du résultat global en même temps que les éventuels impôts différés y afférents.
- L'impact sur le compte de résultats consiste en (i) la suppression de l'amortissement des gains et pertes actuariels excédant le corridor, (iii) l'alignement du rendement escompté des actifs sur le taux d'escompte et (ii) la classification des différents éléments des frais de pension nets pour la période envisagée dans les activités opérationnelles et de financement pour leurs éléments respectifs.
- Le cash-flow libre n'est pas affecté, le financement de ces avantages restant inchangé.

REVISIONS DU BILAN	Au 31 maart 2012		
	Révisions concernant Ouverture	Révisions concernant les résultats consolidés	Révisions concernant Fermeture
En millions EUR			
Augmentation de la dette nette de pensions et des autres avantages postérieurs à l'emploi	99,1	-0,2	98,9
Diminution des charges d'impôts différés	-23,7	-0,1	-23,8
Diminution des capitaux propres	75,4	-0,2	75,2

COMPTE DE RESULTATS REVU	Année se terminant au 31 mars 2012		
	Réel	Révisions	Révisé
En millions EUR			
EBITDA (*) avant éléments non récurrents	466	4,2	470
EBITDA (*) après éléments non récurrents	466	4,2	470
Bénéfice opérationnel	284	4,2	289
Coûts financiers nets	-18	-4,1	-22
Bénéfice avant impôts	267	0,2	267
Charge d'impôts	-65	0,1	-65
Bénéfice net	202	0,2	202
Bénéfice net (part du Groupe)	199	0,2	199

(*) Bénéfice opérationnel (EBIT) avant amortissements

Perspectives 2013

Au vu de ses résultats à ce jour et de ses meilleures estimations pour le reste de l'année, Belgacom confirme ses orientations fournies au marché pour l'ensemble de l'année 2013. **Les revenus du Groupe devraient baisser de 1 à 2 % par rapport à 2012. L'EBITDA du Groupe devrait, pour sa part, enregistrer une diminution de 4 à 6 % par rapport à l'EBITDA de 1,801 milliard corrigé en 2012** (à la suite de l'application avec effet rétroactif de la norme IAS 19R, comme expliqué dans le chapitre ci-dessus).

Les prévisions pour l'ensemble de l'année 2013 reflètent l'environnement opérationnel concurrentiel caractérisé par une visibilité plus faible en raison d'une plus grande volatilité du paysage concurrentiel et d'une économie défavorable. Les prévisions tiennent par ailleurs compte d'un impact négatif des mesures réglementaires estimé à quelque -93 millions EUR sur les revenus et environ -53 millions EUR sur l'EBITDA¹.

Metrics	Guidance 2013	Reported
	(based on the restated FY 2012 - due to the IAS19 revision)	Q1 2013
Group revenue	Decline between '-1% and -2%'	-0.1%
Group EBITDA	Decline between '-4% and -6%'	-6.1%
Capex/Revenue	Between '13% and 14%'	12.2%

¹ Voir page 7 pour plus d'informations

Consumer Business Unit – CBU

- Revenus du premier trimestre influencés par la pression accrue sur le mobile
- Solides résultats des activités fixes : croissance constante de la TV et de l'internet fixe ; érosion des lignes fixes sous contrôle
- Abonnements mobiles postpaid renouant avec la croissance grâce à la stratégie de convergence
- Contrôle efficace des coûts limitant la baisse du résultat du segment

Compte de résultats de la Consumer Business Unit

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	577	553	-4,2%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-162	-149	-8,2%
Frais de personnel et de pensions	-89	-88	-1,2%
Autres charges d'exploitation	-74	-68	-8,1%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-325	-305	-6,2%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	252	248	-1,6%
Marge de contribution du segment	43,7%	44,9%	-
Amortissements	-32	-41	26,2%
BENEFICE OPERATIONNEL	220	208	-5,7%

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

Résultats financiers et d'exploitation trimestriels de CBU : page 19

Revenus

Pour le **premier trimestre de 2013**, CBU affiche des **revenus de l'ordre de 553 millions EUR, en baisse de 4,2 %** par rapport à la même période de l'année dernière. Les mesures réglementaires liées aux tarifs ont réduit les revenus du premier trimestre de 2013 de 7 millions EUR (-1,1 %). Ce chiffre inclut l'effet de la baisse des tarifs de terminaison mobile au 1er janvier 2013 et de la baisse des tarifs de roaming vocal, SMS et de données à la suite de la baisse des tarifs réglementés intervenue le 1er juillet 2012. **Abstraction faite de la réglementation des tarifs, les revenus de CBU ont diminué de 3,1 %** par rapport au premier trimestre de 2012. Ce recul s'explique essentiellement par l'impact de la nouvelle loi télécom sur les revenus tirés du trafic vocal mobile, la poursuite de l'érosion des revenus tirés du trafic vocal fixe et, dans une certaine mesure, la vente d'une partie des magasins The Phone House en novembre 2012. D'une manière générale, la baisse des revenus tirés du trafic vocal aussi bien fixe que mobile a été partiellement compensée par le maintien de la solide croissance des revenus tirés de la télévision et des données fixes, stimulée par le succès des Packs convergents.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Revenus	577	553	-4,2%
de Fixe	274	279	1,6%
Voix	110	104	-5,0%
Data	85	87	2,2%
TV	55	64	16,9%
Terminaux (excl. TV)	6	6	3,3%
Scarlet	19	17	-8,6%
de Mobile	281	255	-9,4%
Voix	130	100	-23,2%
Data	97	97	0,1%
Terminaux	27	29	5,5%
Tango	27	29	7,1%
Autres revenus	22	19	-10,0%

ARPU relativement stable en raison de la hausse des prix de la voix fixe ; baisse des revenus essentiellement imputable à l'érosion des lignes

Au **premier trimestre de 2013**, les revenus tirés du trafic vocal fixe s'élèvent à 104 millions EUR, soit une baisse de 5 % en glissement annuel. Seuls les deux tiers du trimestre ont bénéficié de la hausse des prix (au 1er février 2013). Cette dernière a permis de contenir quelque peu la baisse des revenus vocaux résultant de la perte de lignes en glissement annuel.

Concernant l'érosion des lignes fixes, le premier trimestre s'est clôturé sur une perte de 26.000 lignes. Fin mars 2013, la base de clients de la téléphonie fixe chez CBU s'élevait à 1.693.000 lignes.

L'ARPU de la voix fixe est resté relativement stable à 20,1 EUR en glissement annuel et affiche une légère hausse par rapport au trimestre précédent. Marqué par une croissance continue des appels de fixe à mobile et internationaux et par une baisse du trafic national, le trafic vocal fixe est resté stable en glissement annuel.

Poursuite de la croissance des revenus tirés de l'internet fixe grâce à l'indexation des prix et la croissance de la base de clients

CBU a clôturé le **premier trimestre de 2013** sur des revenus tirés des données fixes de l'ordre de 87 millions EUR, en hausse de 2,2 % par rapport à la même période de l'année précédente. Cette hausse s'explique par la croissance de la base de clients et l'indexation des prix en février 2013. Grâce aux offres haut débit Internet Partout, principalement vendues dans un Pack, la base de clients large bande a connu une hausse de 10.000 unités au cours des trois premiers mois de 2013, portant à 1.203.000 clients la base totale de clients internet fixe de CBU à la fin mars 2013. L'ARPU de la large bande, à 26,3 EUR au premier trimestre, est en légère baisse par rapport à la même période de 2012 (26,9 EUR).

Nouvelle croissance des revenus tirés de la télévision grâce à l'augmentation de la base de clients Belgacom TV et de l'ARPU

Au **premier trimestre de 2013**, les revenus tirés de la télévision ont augmenté de 16,9 % pour atteindre 64 millions EUR. Cette hausse s'explique par la croissance continue du nombre d'abonnés, Belgacom ayant vendu 26.000 nouveaux abonnements TV (en ce compris +12.000 décodeurs multiples) au cours de cette période. La base totale de clients Belgacom TV s'élevait ainsi à 1.412.000 (+13 % en glissement annuel), dont 242.000 flux multiples. L'ARPU tiré de la télévision a progressé de 4,5 % en glissement annuel pour atteindre 18,3 EUR. Cette progression a été favorisée par l'augmentation de la redevance de location des décodeurs.

Pression sur les revenus tirés du trafic vocal mobile ; base de clients postpaid renouant avec la croissance : +26.000 clients supplémentaires nets

Au **premier trimestre de 2013**, les revenus tirés du trafic vocal mobile de CBU ont atteint 100 millions EUR. Outre l'impact de la réglementation, à savoir la baisse des tarifs de terminaison mobile (janvier 2013) et de roaming vocal (juillet 2012), cette baisse de 23 % en glissement annuel résulte principalement de la perte de clients prepaid et de la révision des tarifs postpaid mobiles. Les minutes d'utilisation sont pour leur part en légère hausse.

L'ARPU mixte tiré du trafic vocal pour le premier trimestre de 2013 s'élève à 9,5 EUR, en baisse de 18,6 % en glissement annuel sous l'effet de l'impact de la révision des tarifs mobiles.

Au cours du premier trimestre, la révision des plans tarifaires mobiles et les efforts accrus en termes de marketing ont permis progressivement au postpaid de renouer avec la croissance et de clôturer le premier trimestre sur un gain de 26.000 clients supplémentaires nets, une nette amélioration par rapport à la baisse enregistrée au trimestre précédent. Les Packs convergents incluant la téléphonie mobile et Internet Partout ont poursuivi leur croissance soutenue.

En lien avec l'évolution du marché, les résultats du prepaid mobile sont toujours en baisse : CBU enregistre une perte nette de 108.000 cartes prepaid au cours du trimestre. En conséquence, la base totale de clients mobiles de CBU comptait 3.561.000 cartes à la fin mars 2013.

Stabilité des revenus tirés des données mobiles malgré une réglementation accrue et l'évolution de la base de clients mobiles

En glissement annuel, les revenus tirés des données mobiles sont restés stables (+0,1 %) au **premier trimestre de 2013**, malgré un ralentissement de la croissance dû à la réglementation, à une diminution de la base de clients mobiles en glissement annuel et à la multiplicité des offres. Les revenus tirés des SMS ont progressé de 0,3 % au premier trimestre de 2013, tandis que l'utilisation mensuelle moyenne de SMS est restée stable en glissement annuel (280 SMS). Les données mobiles avancées, qui affichent des revenus en baisse de 1,0 %, ont généré 12 millions EUR au premier trimestre de 2013. La hausse de l'utilisation, quant à elle, a été neutralisée par la multiplicité des offres. Par ailleurs, les revenus ont subi l'impact du plafonnement réglementé des tarifs de roaming de données de détail à partir de juillet 2012.

L'ARPU tiré des données mobiles a progressé de 5,8 % en glissement annuel, passant à 9 EUR au premier trimestre de 2013.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Revenus Données mobiles	97	97	0,1%
SMS	85	85	0,3%
Advanced data	12	12	-1,0%

Charges opérationnelles de CBU

Baisse de 8,2% des coûts liés aux ventes en glissement annuel

Maintenant la tendance positive des derniers trimestres, les coûts liés aux ventes du **premier trimestre de 2013** sont en recul de 8,2 % en glissement annuel. Une amélioration du mix de canaux de vente, à savoir un recentrage sur les canaux directs de l'entreprise, a renforcé l'impact positif de la vente d'une partie des magasins The Phone House.

Baisse de 1,3 % des dépenses HR due à la baisse des effectifs

Les dépenses HR affichent une légère baisse de 1,2 % au **premier trimestre**, pour atteindre 88 millions EUR. Les indexations salariales de mars 2012 et janvier 2013 liées à l'inflation ont été largement compensées par l'impact positif de la baisse des effectifs intervenue au sein de la Consumer Business, due pour une part à la vente d'un certain nombre de magasins The Phone House.

Baisse de 8,0 % des dépenses non HR grâce à des initiatives axées sur l'optimisation des coûts

Au **premier trimestre**, les dépenses non HR de CBU s'élèvent à 68 millions EUR. Cette baisse de 8,1 % s'explique par des initiatives axées sur l'optimisation des coûts et la vente de plusieurs magasins The Phone House.

Résultat de segment de CBU

Au **premier trimestre de 2013**, CBU a enregistré un résultat de segment de 248 millions EUR, en baisse de 1,6 % en glissement annuel. Ce résultat inclut un impact négatif de la réglementation à hauteur de -2 millions EUR (-0,8%), principalement en raison du plafonnement des tarifs de roaming vocal et de données. La marge de contribution s'élève à 44,9 %, en hausse de 1,2 pp par rapport à l'année passée.

En dépit de la pression qui pèse sur le secteur mobile, la baisse du résultat du segment Consumer est restée limitée grâce à des revenus fixes solides. En termes de coûts, les coûts liés aux ventes et les charges opérationnelles sont en net recul par rapport à la même période de 2012, grâce à un contrôle rigoureux des coûts.

Résultat d'exploitation de CBU

	1er Trimestre		Variation en glissement annuel (montant absolu)
	2012	2013	
DE FIXE			
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	2.938	2.895	-43
Voix	1.780	1.693	-87
Large bande	1.159	1.203	44
Trafic (en millions de minutes)	1.086	1.086	0
National	828	787	-41
Fixe à mobile	164	190	25
International	94	110	16
TV (en milliers)	1.254	1.412	159
TV-familles	1.057	1.170	112
Multiple settop boxes	196	242	46
ARPU (en EUR)			
ARPU Voix	20,2	20,1	-0,1
ARPU large bande	26,9	26,3	-0,6
ARPU Belgacom TV	17,6	18,3	0,8
DE MOBILE			
Nombre de clients actifs (en milliers)	3.805	3.561	-244
Prepaid (1)	2.116	1.815	-300
Postpaid	1.690	1.746	56
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	20,4%	33,3%	
ARPU Net (en EUR)			
Prepaid	14,0	13,3	-0,7
Postpaid	27,9	24,1	-3,8
Mixte	20,1	18,5	-1,7
Mixte Voix	11,6	9,5	-2,2
Mixte données	8,5	9,0	0,5
UoU (en unité)	377,9	375,3	-2,6
MoU (en minute)	101,5	102,2	0,7
SMS (en unité)	279,8	279,8	-0,1

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

Tango

	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Revenus (en millions EUR) (1)	27	29	7,1%
Nombre de clients actifs (en '000)	266	273	2,7%
ARPU net mixte mobile (en EUR/mois)	28,4	30,1	6,1%

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

Les revenus de Tango au **premier trimestre de 2013** ont augmenté de 7,1 % en glissement annuel, pour atteindre 29 millions EUR. Ils ont été soutenus par l'activité postpaid, qui a poursuivi sa croissance, et par la migration du prepaid au postpaid, qui a également influencé favorablement l'ARPU. La croissance a été partiellement neutralisée par la baisse des tarifs de roaming vocal (juillet 2012).

Belgacom a étendu sa stratégie de convergence à Tango, qui a lancé fin 2012 une offre TV et quadruple play. Grâce au succès de sa nouvelle offre 4G et à son ciblage du marché B2B, Tango est parvenue à conquérir 3.000 nouveaux clients mobiles au premier trimestre de 2013.

Enterprise Business Unit – EBU

- Revenus du premier trimestre influencés par la réglementation et la pression accrue sur les revenus mobiles
- Solide croissance des revenus ICT malgré un contexte économique défavorable
- Baisse significative du taux de désengagement mobile ; +30.000 clients supplémentaires nets mobiles au premier trimestre
- Résultat du segment en baisse en raison de la réglementation et de l'évolution du mix de produits influençant les marges

Compte de résultats de l'Entreprise Business Unit

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	579	554	-4,4%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-149	-148	-0,7%
Frais de personnel et de pensions	-99	-107	7,6%
Autres charges d'exploitation	-40	-38	-4,7%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-289	-293	1,6%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	291	260	-10,4%
Marge de contribution du segment	50,2%	47,0%	-
Amortissements	-4	-3	-7,6%
BENEFICE OPERATIONNEL	287	257	-10,5%

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

Résultats financiers et opérationnels trimestriels d'EBU : page 20

Revenus

Au **premier trimestre de 2013**, le segment des entreprises de Belgacom a généré des revenus de l'ordre de 554 millions EUR, **en baisse de 4,4 % en glissement annuel**. Des mesures réglementaires, en ce compris l'ultime baisse des tarifs de terminaison mobile, la baisse des tarifs de roaming vocal et SMS et surtout le plafonnement des tarifs de roaming de données de détail depuis le 1er juillet 2012 ont entraîné une baisse de 17 millions EUR (-2,9 %) des revenus d'EBU.

Abstraction faite de ces impacts réglementaires, l'érosion des revenus d'EBU au premier trimestre s'est limitée à 1,5 % par rapport à la même période de 2012. EBU affiche des revenus ICT en hausse de 4,2 % dans un contexte marqué par une conjoncture défavorable et une concurrence acharnée sur le marché professionnel. La pression pesant sur les revenus mobiles s'est toutefois intensifiée en raison de la nouvelle loi télécom et du redoublement de la concurrence au niveau des tarifs mobiles. Grâce aux niveaux de désengagement mobile en chute progressive au cours du premier trimestre et au succès des Packs convergents, EBU a clôturé le premier trimestre de 2013 sur une solide augmentation de sa base de clients mobiles.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Revenus	579	554	-4,4%
de Fixe	408	406	-0,6%
Voix	124	118	-4,8%
Data	99	96	-3,0%
Terminaux (excl. TV)	18	18	-2,2%
ICT	167	174	4,2%
de Mobile	166	143	-13,6%
Voix	106	88	-16,7%
Data	56	53	-5,9%
Terminaux	3	2	-47,4%
Autres revenus	5	5	-13,6%

Revenus tirés du trafic vocal fixe influencés au premier trimestre de 2013 par la réglementation et l'érosion des lignes

Pour le **premier trimestre de 2013**, les revenus d'EBU tirés du trafic vocal fixe s'élèvent à 118 millions EUR, en baisse de 4,8 % par rapport à la même période de 2012. Ce résultat tient compte de l'effet négatif de la baisse des tarifs de fixe à mobile survenue le 1er janvier 2013 dans la foulée de la baisse réglementée des tarifs de terminaison mobile. Hormis l'impact de la réglementation, les revenus tirés du trafic vocal fixe restent sous pression du fait de l'érosion continue des lignes, que l'indexation des prix intervenue le 1er février 2013 a toutefois permis de contenir quelque peu.

L'érosion des lignes fixes au premier trimestre 2013 (-18.000 lignes) a subi l'impact des politiques de rationalisation adoptée par les entreprises concernant leur parc de lignes fixes. À la fin mars 2013, la base totale de clients de la téléphonie

fixe d'EBU s'élevait à 1.338.000 clients. Sur une base annuelle, la perte de lignes s'élève à 4,1 %. De son côté, l'ARPU tiré de la voix fixe au premier trimestre de 2013 s'élevait à 28,7 EUR, en baisse de 0,8 % en glissement annuel, mais en légère hausse par rapport au trimestre précédent.

Revenus tirés des données fixes influencés par les migrations vers la plateforme Explore et le succès des Packs convergents avec internet

Au **premier trimestre de 2013**, les revenus tirés des données fixes, qui comprennent les revenus de l'internet fixe et de la connectivité de données, ont atteint un montant total de 96 millions EUR, soit une diminution de 3 % par rapport à la même période de 2012. Ce résultat est dû pour une part à la poursuite de la migration d'anciennes technologies vers la plateforme Belgacom Explore, dont les tarifs sont plus avantageux pour les clients. Les revenus tirés de l'internet fixe connaissent une érosion minime en glissement annuel du fait d'une légère baisse de la base de clients (-0,7 %) et de l'ARPU (-1,2 %) par rapport à la même période de l'année passée, les clients SME optant de plus en plus pour des Packs convergents avantageux. En conséquence, bien qu'opérant sur le marché saturé et disputé de l'internet fixe, EBU est parvenue à conquérir 1.000 nouveaux clients au premier trimestre de 2013 et à porter ainsi à 444.000 sa base de clients pour l'internet fixe.

Solides revenus ICT en hausse de 4,2% dans un contexte économique difficile

Dans un contexte marqué par une conjoncture défavorable et pour un premier trimestre traditionnellement marqué par un ralentissement, EBU rapporte des revenus ICT de l'ordre de 174 millions EUR, en hausse de 4,2 % par rapport à l'année dernière. Ceci, malgré la décision de certains clients de reporter des projets IT ou d'opter pour des solutions de cloud privées, qui entraînent un glissement des revenus uniques vers des redevances mensuelles de services. Conformément à notre stratégie donnant la priorité aux activités ICT à marge plus élevée, la scission opérée par EBU entre produits et services a continué de s'améliorer, avec à la clé un impact positif sur la marge ICT.

ARPU de la voix mobile toujours sous pression ; croissance de la base de clients de 30.000 cartes mobiles

Pour le **premier trimestre de 2013**, les revenus tirés du trafic vocal mobile d'EBU s'élèvent à 88 millions EUR, en baisse de 16,7 % en glissement annuel. Ces chiffres incluent l'impact de l'ultime baisse des tarifs de terminaison mobile (1er janvier 2013) et de la baisse des tarifs de roaming vocal (1er juillet 2012).

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécom et les tarifs mobiles agressifs de la concurrence ont eu des retombées sur le marché professionnel, même si EBU a connu une amélioration de l'équilibre port-in/port-out au cours du premier trimestre. Au premier trimestre de 2013, EBU a augmenté sa base de cartes mobiles de 30.000 unités, en ce compris une solide croissance des cartes de trafic vocal mobile, de données mobiles et d'applications Machine-to-Machine. Sa base totale s'élève ainsi à 1.516.000 cartes.

Si la base de cartes mobiles d'EBU est en hausse de 7 % en glissement annuel, l'ARPU, pour sa part, a poursuivi sa régression, passant à 19,7 EUR, en baisse de 22,1 % par rapport au premier trimestre de 2012. Hormis l'impact de la réglementation, cette baisse est due au succès de plans tarifaires incluant plus de minutes d'appel gratuites et au désengagement de clients gros utilisateurs au cours du trimestre précédent. Il en résulte une baisse de la consommation moyenne par client : au premier trimestre 2013, les minutes d'utilisation atteignent 310 minutes/mois, en baisse de 5,3 % par rapport à même période de 2012.

Pression des plafonds tarifaires réglementés sur les revenus tirés des SMS et des données mobiles avancées

Pour le **premier trimestre de 2013**, EBU enregistre des revenus tirés des données mobiles de l'ordre de 53 millions EUR, en baisse de 5,9 % par rapport à la même période de 2012.

À la suite et en raison du plafonnement réglementé des tarifs de roaming SMS, EBU a généré au premier trimestre de 2013 des revenus tirés des SMS de l'ordre de 25 millions EUR, soit une baisse de 4,2 % par rapport à l'année passée. De plus, les revenus tirés des SMS ont subi l'impact d'une rotation accrue des clients sur le marché mobile belge et des nouveaux tarifs dans le segment inférieur du marché professionnel, y compris les SMS illimités dans les plans tarifaires. En conséquence, la consommation a augmenté de 11 % (118 SMS par utilisateur par mois).

Les données mobiles non SMS ont généré des revenus de l'ordre de 28 millions EUR, en baisse de 7,2 % par rapport à la même période de 2012. Cette baisse s'explique par l'introduction des plafonds tarifaires en matière de roaming de données de détail depuis le 1er juillet 2012, qui a largement neutralisé la croissance des volumes de roaming. L'ARPU tiré des données mobiles est en recul de 12 % au premier trimestre, passant à 11,8 EUR.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Adapté	2013	% Variation
Revenus Données mobiles	56	53	-5,9%
SMS	26	25	-4,2%
Advanced data	31	28	-7,2%

La scission entre SMS et données mobiles avancées a fait l'objet d'un ajustement à la suite d'un affinement dans l'allocation des forfaits de données d'EBU. Les résultats de 2012 ont été adaptés en conséquence afin de conserver une base comparable correcte. Pour l'évolution trimestrielle adaptée de 2012, voir également à la page 20.

Charges opérationnelles d'EBU

Légère baisse des coûts liés aux ventes en glissement annuel

Pour le **premier trimestre de 2013**, EBU affiche des coûts liés aux ventes d'un montant de 148 millions EUR, en baisse de 0,7% par rapport à la même période de 2012. Ces chiffres incluent l'effet positif de la baisse des tarifs de terminaison mobile, qui compense amplement l'évolution défavorable du mix global de produits d'EBU sur les coûts liés aux ventes.

Dépenses HR en hausse en glissement annuel en raison d'une augmentation des effectifs et des indexations salariales

Au **premier trimestre de 2013**, les dépenses HR ont augmenté de 7,6 % en glissement annuel pour atteindre 107 millions EUR. Cette augmentation résulte principalement de la hausse des effectifs en vue de soutenir les activités IT et la migration d'anciennes technologies vers de nouvelles et des indexations salariales liées à l'inflation (mars 2012 et janvier 2013).

Baisse des dépenses non HR incluant un effet positif des taux de change

Pour le **premier trimestre de 2013**, EBU rapporte des dépenses non HR de l'ordre de 38 millions EUR, en baisse de 4,7 % par rapport aux trois premiers mois de 2012, qui incluaient un effet défavorable des taux de change.

Résultat de segment d'EBU

Le résultat de segment d'EBU **au premier trimestre de 2013** s'élève à 260 millions EUR, en baisse de 10,4 % par rapport à la même période de 2012. Ce résultat inclut l'impact négatif de mesures réglementaires pour un montant de 12 millions EUR (-4,3 %). Abstraction faite de cet impact, le résultat de segment d'EBU est en recul de 6,1 % par rapport à l'année précédente en raison d'une diminution de la marge directe résultant de l'évolution du mix de produits et de la hausse des dépenses HR. La marge de contribution rapportée s'élève à 47,0 % contre 50,2 % pour la même période de 2012.

Résultat d'exploitation d'EBU

	1er Trimestre		Variation en glissement annuel (montant absolu)
	2012	2013	
DE FIXE			
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	1.841	1.781	-59
Voix	1.394	1.338	-56
Large bande	446	444	-3
Trafic (en millions de minutes)	754	695	-58
National	502	457	-45
Fixe à mobile	167	161	-6
International	84	77	-7
ARPU (en EUR)			
ARPU Voix	28,9	28,7	-0,2
ARPU large bande	39,5	39,0	-0,5
DE MOBILE			
Nombre de clients actifs (en milliers)	1.413	1.516	103
Postpaid	1.413	1.516	103
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	11,7%	14,2%	
ARPU Net (en EUR)			
Postpaid	38,7	31,5	-7,2
Postpaid Voix	25,3	19,7	-5,6
Postpaid données	13,5	11,8	-1,6
UoU (en unité)	375,8	360,2	-15,7
MoU (en minute)	327,8	310,2	-17,5
SMS (en unité)	106,6	117,7	11,2

Service Delivery Engine & Wholesale – SDE&W

Compte de résultats de Service Delivery Engine & Wholesale

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	78	75	-3,0%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-9	-11	12,6%
Frais de personnel et de pensions	-43	-45	4,6%
Autres charges d'exploitation	-48	-50	4,7%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-100	-106	5,4%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	-23	-30	34,4%
Marge de contribution du segment	-29,2%	-40,4%	-
Amortissements	-108	-112	4,1%
PERTE OPERATIONNELLE	-130	-142	9,3%

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

Résultats financiers et opérationnels trimestriels de SDE&W : page 21

Revenus

Pour le **premier trimestre de 2013**, SDE&W affiche des revenus de l'ordre de 75 millions EUR, soit un recul de 3 % en glissement annuel en raison de la baisse des revenus de Carrier Wholesale Services. Cette diminution est principalement imputable à des volumes de trafic plus faibles et à une baisse des lignes louées wholesale. De son côté, la hausse des volumes de roaming a largement compensé l'impact de la baisse des tarifs de roaming. Des mesures réglementaires ont également diminué de 1,3 % les revenus de SDE&W.

Charges opérationnelles

Pour le premier trimestre de 2013, SDE&W rapporte des **dépenses HR** de l'ordre de 45 millions, en hausse de 4,6 % par rapport à l'année précédente en raison des indexations salariales liées à l'inflation (mars 2012 et janvier 2013), qui ont été partiellement compensées par une baisse des effectifs.

Les **dépenses non HR** de SDE&W **au premier trimestre de 2013** ont augmenté de 4,7 % pour atteindre 50 millions EUR. Cette hausse s'explique par une utilisation accrue de ressources externes en vue de soutenir les développements dans le cadre de projets de simplification mis en oeuvre par Belgacom.

Staff & Support – S&S

Compte de résultats de Staff & Support

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	9	18	109,0%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	1	0	>100%
Frais de personnel et de pensions	-37	-40	6,7%
Autres charges d'exploitation	-50	-50	-0,8%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-87	-90	3,2%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	-78	-71	-8,6%
Marge de contribution du segment	-	-	-
Amortissements	-18	-16	-11,7%
PERTE OPERATIONNELLE	-96	-88	-9,2%

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

Résultats financiers trimestriels de S&S : page 22

Au **premier trimestre de 2013**, Staff & Support a enregistré des revenus de l'ordre de 18 millions EUR. Ce chiffre inclut la réalisation, par Belgacom, d'une plus-value de 11 millions EUR tirée de la vente d'un bâtiment technique dans le cadre du projet de simplification du réseau mené actuellement par Belgacom.

Les dépenses non HR au **premier trimestre de 2013** sont restées stables à 50 millions EUR (-0,8 %). Les dépenses HR ont pour leur part augmenté en glissement annuel en raison des indexations salariales liées à l'inflation partiellement compensées par l'effet positif de la baisse des effectifs par rapport à fin mars 2012.

International Carrier Services – BICS

- **Maintien de la forte croissance des revenus au premier trimestre de 2013**
- **Croissance du trafic vocal grâce à de solides volumes et un meilleur mix de destinations, partiellement neutralisée par la baisse des tarifs de terminaison mobile à l'échelle européenne**
- **Forte croissance des données mobiles**
- **Marge brute au premier trimestre en hausse de 9,9 % en glissement annuel ; résultat du segment en hausse de 23,9 %**

Compte de résultats d'International Carrier Services

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012 Révisé	2013	% Variation
REVENUS TOTAUX DU SEGMENT	382	417	9,1%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-326	-355	8,9%
Marge brute (1)	56	62	9,9%
Frais de personnel et de pensions	-10	-11	9,1%
Autres charges d'exploitation	-18	-16	-11,4%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-354	-382	7,9%
RESULTAT TOTAL DU SEGMENT (1)	28	35	23,9%
Marge bénéficiaire du segment	7,3%	8,3%	-
Amortissements	-20	-20	-1,1%
BENEFICE OPERATIONNEL	8	15	85,1%

(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 22

Revenus

Les **revenus** de BICS affichent une **progression de 9,1 % en glissement annuel** pour atteindre 417 millions EUR au **premier trimestre de 2013**. Cette évolution positive résulte pour une large part des revenus tirés du trafic vocal, en hausse de 7,7 % grâce à la forte augmentation du trafic par rapport au premier trimestre de 2012, en particulier vers l'Afrique, et à une hausse temporaire du trafic vers l'Asie. La croissance des revenus grâce aux volumes a été partiellement neutralisée par l'impact négatif de la baisse des tarifs de terminaison mobile mise en oeuvre à l'échelle européenne.

Les revenus tirés des données mobiles ont connu une forte croissance au premier trimestre de 2013 : ils affichent une hausse de 20,2 % par rapport à l'année précédente grâce à une hausse de près de 40 % des volumes de messages.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Voix	340,7	367,0	7,7%
Non Voix	41,3	49,6	20,2%
Revenus totaux	381,9	416,6	9,1%

L'évolution positive des revenus en glissement annuel entraîne pour le **premier trimestre de 2013** une solide marge brute de 62 millions EUR, en hausse de 9,9 % en glissement annuel.

(en millions EUR)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Voix	31,0	33,4	7,8%
Non Voix	25,1	28,2	12,4%
Marge brute totale	56,1	61,6	9,9%

Résultat de segment

Les **dépenses non HR** de BICS au **premier trimestre de 2013** s'élèvent à 16 millions EUR, en baisse de 2 millions ou 11,4 % par rapport à la même période de 2012, qui incluait un effet défavorable des taux de change.

Les **dépenses HR** pour le premier trimestre de 2013 atteignent 11 millions EUR en raison de l'impact des indexations salariales liées à l'inflation et d'autres impacts sur les salaires ainsi que d'une légère hausse des effectifs. Grâce à la solide croissance de la marge directe et à une légère baisse des dépenses opérationnelles (HR / non-HR), le résultat de segment de BICS pour le premier trimestre de 2013 est en hausse de 7 millions EUR (+24 %) et la marge d'EBITDA, en hausse de 1 pp, clôture à 8,3 %.

Volumes (en millions)	1er Trimestre		
	2012	2013	% Variation
Voix	6.907	7.267	5,2%
Non Voix (SMS/MMS)	323	451	39,8%

Résultats trimestriels

À noter que pour conserver une base de comparaison correcte, les chiffres de 2012 publiés dans le présent rapport ont été corrigés le cas échéant conformément à la révision de la norme IAS 19 (IAS 19R) sur les avantages du personnel et plus particulièrement sur les avantages postérieurs à l'emploi.

Résultats du Groupe

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312 Révisé	Q412	2012	Q113
Revenus du Groupe (1)	1.588	1.611	1.620	1.644	6.462	1.586
Consumer Business Unit	577	575	587	581	2.321	553
Enterprise business unit	579	576	560	579	2.294	554
Service Delivery Engine & Wholesale	78	76	75	76	304	75
Staff&Support	9	7	7	11	34	18
International Carrier Services	382	409	424	430	1.645	417
Intersegment eliminations	-37	-34	-33	-33	-137	-31
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-614	-667	-649	-680	-2.611	-637
Frais de personnel et de pensions	-278	-281	-290	-278	-1.126	-290
Autres charges d'exploitation	-226	-224	-217	-256	-924	-218
EBITDA (1)	470	438	464	429	1.801	441
Marge EBITDA (1)	29,6%	27,2%	28,6%	26,1%	27,9%	27,8%
Éléments non récurrents	0	-10	-1	-4	0	0
Ebitda après éléments non récurrents	470	428	463	425	1.801	441

(1) avant éléments non récurrents

Groupe – des résultats rapportés aux résultats sous-jacents

	Q112 Révisé	Q113	Var en %
GROUPE - REVENUS			
Rapportée	1.588	1.586	-0,1%
Éléments uniques	0	-11	
Fusions & acquisitions	0	0	
Données comparables	1.588	1.575	-0,8%
Réglementation		24	
Sous-jacente	1.588	1.599	0,7%
GROUPE - EBITDA			
Rapportée	470	441	-6,1%
Éléments uniques	0	-11	
Fusions & acquisitions	0	0	
Données comparables	470	430	-8,4%
Réglementation		15	
Sous-jacente	470	446	-5,2%

Éléments uniques : plus-value tirée de la vente d'un bâtiment technique

Régulation: incluant l'impact des tarifs de terminaison mobile et roaming, et les autres impacts de la réglementation

Évolution des revenus en pourcentage

	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
GROUPE						
Variance en glissement annuel rapportée	0,3%	-0,1%	1,5%	1,7%	0,9%	-0,1%
Variance en glissement annuel à données comparables	0,1%	0,8%	0,4%	0,7%	0,5%	-0,8%
Variance en glissement annuel sous-jacente	1,0%	1,8%	2,7%	2,1%	1,9%	0,7%
CBU						
Variance en glissement annuel rapportée	2,1%	-0,7%	2,8%	1,5%	1,4%	-4,2%
Variance en glissement annuel à données comparables	0,5%	-0,8%	0,3%	-1,0%	-0,3%	-4,2%
Variance en glissement annuel sous-jacente	1,7%	0,7%	2,8%	0,7%	1,5%	-3,1%
EBU						
Variance en glissement annuel rapportée	-2,2%	-2,9%	-2,2%	-2,1%	-2,3%	-4,4%
Variance en glissement annuel à données comparables	-1,0%	-0,3%	-2,5%	-2,4%	-1,5%	-4,4%
Variance en glissement annuel sous-jacente	0,1%	0,8%	1,3%	-0,3%	0,4%	-1,5%
SDE&W						
Variance en glissement annuel rapportée	-4,3%	-4,9%	-3,2%	-5,0%	-4,4%	-3,0%
Variance en glissement annuel à données comparables	-5,1%	-6,1%	-4,5%	-6,3%	-5,5%	-3,0%
Variance en glissement annuel sous-jacente	-4,3%	-4,9%	-3,3%	-5,0%	-4,4%	-1,8%
BICS						
Variance en glissement annuel rapportée	2,6%	5,5%	5,7%	7,3%	5,3%	9,1%

Données comparables i.e. abstraction faite de l'impact des fusions & acquisitions, de la resegmentation, de la correction comptable à cause de la nouvelle loi en matière de télécoms et d'une plus-value tirée de la vente d'un bâtiment technique en Q1'13

Sous-jacente: i.e. données comparables abstraction faite de la réglementation

CAPEX du Groupe

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
Capex du Groupe	186	174	160	234	753	193
Consumer Business Unit	61	33	30	42	164	48
Enterprise business unit	4	4	3	5	15	3
Service Delivery Engine & Wholesale	116	126	114	158	514	134
Staff&Support	5	8	8	19	40	2
International Carrier Services	1	3	5	12	20	6

Résultats financiers de CBU

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312 Révisé	Q412	2012	Q113
Revenus	577	575	587	581	2.321	553
de Fixe	274	270	274	277	1.096	279
Voix	110	105	105	105	425	104
Data	85	84	85	85	339	87
TV	55	57	61	62	235	64
Terminaux (excl. TV)	6	6	7	7	25	6
Scarlet	19	18	17	18	71	17
de Mobile	281	282	292	278	1.133	255
Voix	130	123	133	120	505	100
Data	97	102	98	100	398	97
Terminaux	27	29	32	28	116	29
Tango	27	28	28	30	114	29
Autres revenus	22	23	22	25	92	19
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-162	-182	-157	-166	-666	-149
Frais de personnel et de pensions	-89	-87	-91	-87	-354	-88
Autres charges d'exploitation	-74	-73	-77	-86	-309	-68
Résultat du segment	252	234	263	243	991	248
Marge de contribution du segment	43,7%	40,6%	44,7%	41,8%	42,7%	44,9%

Chiffres opérationnels de CBU

	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
DE FIXE						
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	2.938	2.926	2.918	2.912	2.912	2.895
Voix	1.780	1.758	1.737	1.718	1.718	1.693
Large bande	1.159	1.169	1.181	1.193	1.193	1.203
Trafic (en millions de minutes)	1.086	1.027	965	1.060	4.138	1.086
National	828	754	703	768	3.053	787
Fixe à mobile	164	179	170	187	701	190
International	94	93	92	104	383	110
TV (en milliers)	1.254	1.301	1.340	1.386	1.386	1.412
Nombre de ménages	1.057	1.093	1.125	1.156	1.156	1.170
Multiple settop boxes	196	209	216	230	230	242
ARPU (en EUR)						
ARPU Voix	20,2	19,7	19,7	20,0	19,9	20,1
ARPU large bande	26,9	26,4	26,5	26,1	26,5	26,3
ARPU Belgacom TV	17,6	17,6	18,1	18,2	17,9	18,3
DE MOBILE						
Nombre de clients actifs (en milliers)	3.805	3.811	3.748	3.643	3.643	3.561
Prepaid	2.116	2.071	1.992	1.923	1.923	1.815
Postpaid	1.690	1.739	1.756	1.720	1.720	1.746
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	20,4%	19,9%	25,8%	36,0%	25,9%	33,3%
ARPU Net (en EUR)						
Prepaid	14,0	14,2	13,6	14,4	14,0	13,3
Postpaid	27,9	27,3	28,9	26,6	27,7	24,1
Mixte	20,1	20,1	20,8	20,1	20,3	18,5
Mixte Voix	11,6	11,1	12,0	11,1	11,5	9,5
Mixte données	8,5	9,0	8,7	9,0	8,8	9,0
UoU (en unité)	377,9	391,7	357,5	389,9	379,1	375,3
MoU (en minute)	101,5	104,7	100,5	101,7	102,1	102,2
SMS (en unité)	279,8	291,3	262,1	294,2	281,7	279,8

Résultats financiers d'EBU

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312 Révisé	Q412	2012	Q113
Revenus	579	576	560	579	2.294	554
de Fixe	408	409	398	418	1.633	406
Voix	124	120	118	119	481	118
Data	99	99	96	95	388	96
Terminaux	18	18	18	18	72	18
ICT	167	172	167	186	692	174
de Mobile	166	162	158	155	640	143
Voix	106	102	100	96	403	88
Data	56	58	55	54	223	53
Terminaux	3	3	3	5	14	2
Autres revenus	5	5	4	6	21	5
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-149	-157	-150	-163	-619	-148
Frais de personnel et de pensions	-99	-102	-102	-100	-402	-107
Autres charges d'exploitation	-40	-39	-39	-41	-160	-38
Résultat du segment	291	278	268	276	1.113	260
Marge de contribution du segment	50,2%	48,3%	48,0%	47,6%	48,5%	47,0%
Data Mobile - détail	56	58	55	54	223	53
	Adapté*					
SMS	26	26	25	26	103	25
Advanced data	31	32	30	28	120	28

*La scission entre SMS et données mobiles avancées a fait l'objet d'un ajustement à la suite d'un affinement dans l'allocation des forfaits de données d'EBU. Les résultats de 2012 ont été adaptés en conséquence afin de conserver une base comparable correcte.

Chiffres opérationnels d'EBU

	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
DE FIXE						
Nombre de canaux d'accès (en milliers)	1.841	1.824	1.815	1.799	1.799	1.781
Voix	1.394	1.379	1.370	1.356	1.356	1.338
Large bande	446	445	444	443	443	444
Trafic (en millions de minutes)	754	699	636	686	2.775	695
National	502	459	416	451	1.828	457
Fixe à mobile	167	161	147	160	635	161
International	84	79	73	75	311	77
ARPU (en EUR)						
ARPU Voix	28,9	28,4	27,9	28,6	28,5	28,7
ARPU large bande	39,5	39,0	39,1	38,8	39,1	39,0
DE MOBILE						
Nombre de clients actifs (en milliers)	1.413	1.449	1.470	1.486	1.486	1.516
Postpaid	1.413	1.449	1.470	1.486	1.486	1.516
Taux de désactivation annualisé (mixte - variance en pp)	11,7%	11,0%	10,8%	16,8%	12,7%	14,2%
Net ARPU (EUR)						
Postpaid	38,7	37,2	35,5	33,9	36,3	31,5
Postpaid voix	25,3	23,7	22,9	21,6	23,3	19,7
Postpaid données	13,5	13,5	12,6	12,2	12,9	11,8
UoU (en unité)	375,8	377,0	339,9	366,8	364,7	360,2
MoU (en minute)	327,8	326,6	293,3	314,3	315,4	310,2
SMS (en unité)	106,6	111,7	104,7	118,1	110,3	117,7

Résultats financiers de SDE&W

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312 Révisé	Q412	2012	Q113
Revenus	78	76	75	76	304	75
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-9	-9	-9	-10	-37	-11
Frais de personnel et de pensions	-43	-43	-46	-43	-174	-45
Autres charges d'exploitation	-48	-50	-41	-48	-187	-50
Résultat du segment	-23	-26	-21	-25	-94	-30

Résultats opérationnels retail et clients MVNO de SDE&W

	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
DE FIXE						
Nombre de canaux d'accès (en milliers)						
Voix (1)	12	11	11	11	11	10
Large bande (1)	1	1	1	1	1	1
DE MOBILE						
Nombre de clients actifs de Mobile (en milliers)						
Retail (1)	8	9	8	8	8	8
MVNO	5	7	8	8	8	5

(1) i.e. les produits retail de Belgacom vendus via SDE&W (usage propre des OLO's ou revente)

Résultats financiers de S&S

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312 Révisé	Q412	2012	Q113
Revenus	9	7	7	11	34	18
Achats de matériel et de services liés aux ventes	1	-1	0	-2	-2	0
Frais de personnel et de pensions	-37	-38	-40	-38	-153	-40
Autres charges d'exploitation	-50	-50	-49	-67	-217	-50
Résultat du segment	-78	-82	-81	-96	-338	-71

Chiffres opérationnels d'ICS

(en millions EUR)	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
Revenus	382	409	424	430	1.645	417
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-326	-347	-361	-367	-1.400	-355
Frais de personnel et de pensions	-10	-10	-11	-11	-43	-11
Autres charges d'exploitation	-18	-17	-17	-20	-73	-16
Résultat du segment	28	34	35	32	129	35
Marge bénéficiaire du segment	7,3%	8,4%	8,3%	7,3%	7,8%	8,3%

Chiffres opérationnels d'ICS

Volumes (en millions)	Q112	Q212	Q312	Q412	2012	Q113
Voix	6.907	6.984	6.934	7.556	28.382	7.267
Non-Voix (SMS/MMS)	323	361	428	445	1.557	451

États financiers intermédiaires condensés et consolidés

Ces états financiers intermédiaires n'ont pas fait l'objet d'un examen par le réviseur d'entreprise.

Ces états intermédiaires condensés et consolidés ont été établis conformément aux normes internationales d'informations financières (International Financial Reporting Standards, IFRS) adoptées pour application dans l'Union européenne et conformément à la norme IAS 34 relative aux informations financières intermédiaires.

Les règles et méthodes comptables du Groupe Belgacom utilisées depuis 2013 sont conformes à celles appliquées pour les états financiers consolidés au 31 décembre 2012, mis à part l'adoption, par le Groupe, des nouvelles normes, interprétations et révisions qui lui sont imposées depuis le 1er janvier 2013 et dont le détail figure dans la note 39 des états financiers consolidés au 31 décembre 2012. Celles-ci n'ont eu qu'un impact très limité, à l'exception de l'adoption de la révision de la norme IAS 19 (IAS 19R) sur les avantages du personnel et plus particulièrement sur les avantages postérieurs à l'emploi. En outre, la norme IAS 19R requiert une application avec effet rétroactif. Par conséquent, l'année 2012 (y compris le bilan d'entrée de 2012) a été retraitée à des fins de comparaison et de reporting pour 2013, dès la publication des résultats du premier trimestre de 2013. Le cas échéant, les chiffres de 2012 ont été retraités dans les tableaux inclus dans le présent rapport.

Les principaux retraitements concernent la comptabilisation des gains et pertes actuariels dans les autres éléments du résultat global (fonds propres) et l'alignement du rendement attendu des actifs sur le taux d'actualisation. Dans le cadre de l'application de la révision, Belgacom a également choisi de classer les frais de pension nets pour la période envisagée dans les activités opérationnelles et de financement pour leurs éléments respectifs. Pour plus d'informations, voir page 9.

Au cours du premier trimestre de 2013, le Groupe Belgacom n'a pas acquis ni cédé de filiales, coentreprises ou sociétés affiliées importantes.

Les évaluations et valorisations du Groupe ne diffèrent pas de manière significative de celles précédemment mentionnées ou évoquées dans les états financiers consolidés au 31 décembre 2012.

Compte de résultats consolidé

(en millions EUR)	1er Trimestre		% Variation
	2012 Révisé	2013	
Chiffre d'affaires	1.576	1.564	-0,7%
Autres produits d'exploitation	12	21	76,1%
Revenus totaux	1.588	1.586	-0,1%
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-614	-637	3,7%
Frais de personnel et de pensions	-278	-290	2,9%
Autres charges d'exploitation	-226	-218	-3,8%
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-1.118	-1.144	2,0%
BENEFICE OPERATIONNEL avant amortissements	470	441	-5,3%
Amortissements	-181	-192	5,6%
BENEFICE OPERATIONNEL	289	250	-12,2%
Produits financiers	6	5	-9,4%
Charges financières	-27	-25	8,6%
Coûts financiers nets	-22	-20	14,2%
Bénéfice avant impôts	267	229	-14,0%
Charges d'impôts	-65	-53	-17,8%
BENEFICE NET	202	176	-12,7%
Intérêts minoritaires	3	5	63,7%
Bénéfice net (part du groupe)	199	171	-13,9%
Résultat de base par action	0,63 EUR	0,54 EUR	-14,2%
Résultat dilué par action	0,63 EUR	0,54 EUR	-14,1%
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires	317.704.642	318.484.649	0,2%
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires pour le résultat dilué par action	318.070.774	318.745.309	0,2%

État consolidé du résultat global

(en millions EUR)	Au 31 mars 2012 Restated	Au 31 mars 2013
BENEFICE NET	202	176
Autres éléments du résultat global:		
Instruments de couverture des flux de trésorerie:		
Gain/(perte) directement pris dans les capitaux propres	1	-1
Résultat global total	202	175
Attribuable aux:		
Actionnaires de la maison mère	199	170
Intérêts minoritaires	3	5

Bilan consolidé

	Au 31 décembre	Au 31 mars
(en millions EUR)	2012 Révisé	2013
ACTIF		
Actifs non courants	6.194	6.173
Goodwill	2.339	2.339
Immobilisations incorporelles avec durée de vie limitée	1.097	1.095
Immobilisations corporelles	2.467	2.470
Entreprises associées	1	1
Autres participations	7	7
Latences fiscales actives	146	138
Actifs relatifs aux pensions	2	0
Autres actifs non courants	134	123
ACTIFS CIRCULANTS	2.051	2.332
Stocks	133	147
Créances commerciales	1.341	1.385
Impôts à récupérer	151	148
Autres actifs circulants	141	200
Placements de trésorerie	83	87
Trésorerie et équivalents de trésorerie	202	365
TOTAL DE L'ACTIF	8.245	8.505
PASSIF		
CAPITAUX	3.093	3.275
Capitaux propres	2.882	3.058
Capital souscrit	1.000	1.000
Actions propres	-551	-545
Réserve légale	100	100
Réserve relative aux actifs financiers disponibles à la vente et aux instruments de couverture	0	-1
Compensation en actions	14	14
Résultats reportés	2.317	2.488
Ecart de conversion	1	1
Intérêts minoritaires	211	217
DETTES A LONG TERME	2.680	2.793
Dettes portant intérêts	1.761	1.897
Dettes de pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	572	548
Provisions	203	203
Impôts différés et latences fiscales passives	143	141
Autres dettes à long terme	1	3
DETTES A COURT TERME	2.472	2.437
Dettes portant intérêts	215	139
Dettes commerciales	1.310	1.293
Dettes fiscales	236	244
Autres dettes à court terme	711	760
TOTAL DES DETTES ET DES CAPITAUX	8.245	8.505

Tableau consolidé des flux de trésorerie

(en millions EUR)	1er Trimestre	
	2012 Révisé	2013
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles		
Bénéfice net (part du groupe)	199	171
Ajustements pour:		
Intérêts minoritaires	3	5
Amortissements sur immobilisations incorporelles et corporelles	181	192
Augmentation / (diminution) des provisions pour risques et charges	3	0
Charges d'impôts différés	6	7
Revalorisation à la juste valeur des instruments financiers	-3	-3
Amortissement des dettes à terme	1	1
Gain sur réalisation d'actifs immobilisés corporels	-2	-11
Autres mouvements non cash	2	2
Cash flow d'exploitation avant variation des besoins en fonds de roulement	391	364
Augmentation des stocks	-17	-14
Diminution / (augmentation) des créances commerciales	38	-44
Diminution des impôts à récupérer	1	3
Augmentation des autres actifs circulants	-54	-59
Diminution des dettes commerciales	-81	-16
Augmentation des dettes fiscales	57	8
Augmentation des autres dettes à court terme	78	50
Diminution de la dette nette de pensions, autres avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	-25	-21
Diminution des autres dettes à long terme et provisions	-2	0
Augmentation des besoins en fonds de roulement, nets des acquisitions et ventes de filiales	-5	-94
Cash flow net d'exploitation	386	271
Cash flow des activités d'investissement		
Cash payé pour l'acquisition d'actifs immobilisés incorporels et corporels	-186	-193
Cash payé pour l'acquisition d'autres participations	-4	0
Cash net reçu / (payé) pour l'acquisition d'entreprises consolidées	-21	0
Cash reçu de la vente d'actifs immobilisés incorporels et corporels	4	11
Cash flow net dépensé pour les activités d'investissement	-207	-181
Cash flow avant activités de financement ou "cash flow libre"	179	89
Cash flow des activités de financement		
Dividendes payés aux actionnaires	-2	-2
Vente nette d'actions propres	4	7
Vente / (achat) de placements de trésorerie	20	-4
Augmentation des capitaux propres	0	-1
Emission de dette à long terme	0	149
Remboursement de dette à long terme	0	-1
Remboursement de dette à court terme	-5	-76
Cash flow net généré par les activités de financement	16	73
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	195	162
Trésorerie et équivalents de trésorerie au 1er janvier	320	202
Trésorerie et équivalents de trésorerie au 31 mars	515	365

Tableau consolidé des variations de capitaux

(EUR million)	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
Balance at 31 December 2011	1.000	-570	100	0	2	13	2.532	3.078	225	3.303
Net income	0	0	0	0	0	0	199	199	3	202
Total comprehensive income and expense	0	0	0	0	0	0	199	199	3	202
Treasury shares										
Exercise of stock options	0	4	0	0	0	0	0	4	0	4
Stock options										
Amortization deferred stock compensation	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Total transactions with equity holders	0	4	0	0	0	0	1	5	0	5
Balance at 31 March 2012	1.000	-566	100	0	2	13	2.731	3.282	228	3.510
Solde au 31 mars 2012	1.000	-551	100	0	1	14	2.451	3.016	212	3.228
Solde au 31 mars 2012 - révisé	1.000	-551	100	0	1	14	2.317	2.882	211	3.093
Changements de la juste valeur des instruments de couverture des flux de trésorerie - acquis dans l'année	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1
Ecart de conversion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mouvement des capitaux propres sans passer par le compte de résultats	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1
Bénéfice net	0	0	0	0	0	0	171	171	5	176
Total des produits et charges reconnus	0	0	0	-1	0	0	171	170	5	175
Actions propres										
Exercise d'options sur actions	0	7	0	0	0	0	-1	6	0	6
Options sur actions										
Amortissement de la compensation en actions différée	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Exercise d'options sur actions	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0
Total des transactions avec les actionnaires	0	7	0	0	0	0	0	6	0	6
Solde au 31 mars 2013	1.000	-545	100	-1	1	14	2.488	3.058	217	3.275

Résultats par segment

Revenus et résultats des segments

Trois mois se terminant au 31 mars 2012 Révisé							
(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	571	574	62	2	366	-	1.576
Autres produits d'exploitation	5	2	0	4	0	-	12
Revenus inter-segments	1	3	15	3	15	-37	-
REVENUS TOTAUX DES SEGMENTS	577	579	78	9	382	-37	1.588
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-162	-149	-9	1	-326	31	-614
Frais de personnel et de pensions	-89	-99	-43	-37	-10	-	-278
Autres charges d'exploitation	-74	-40	-48	-50	-18	5	-226
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-325	-289	-100	-87	-354	37	-1.118
RESULTAT TOTAL DES SEGMENTS (1)	252	291	-23	-78	28	-0	470
Amortissements	-32	-4	-108	-18	-20	0	-181
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE)	220	287	-130	-96	8	-0	289
Coûts financiers (nets)							-22
Part dans le bénéfice / (perte) d'entreprises mises en équivalence							
BENEFICE AVANT IMPOTS							267
Charges d'impôts							-65
BENEFICE NET							202
Intérêts minoritaires							3
Bénéfice net (part du groupe)							199

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

Trois mois se terminant au 31 mars 2013							
(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	547	551	59	2	406	-	1.564
Autres produits d'exploitation	5	2	1	14	0	-	21
Revenus inter-segments	1	1	16	3	11	-31	-
REVENUS TOTAUX DES SEGMENTS	553	554	75	18	417	-31	1.586
Achats de matériel et de services liés aux ventes	-149	-148	-11	0	-355	25	-637
Frais de personnel et de pensions	-88	-107	-45	-40	-11	0	-290
Autres charges d'exploitation	-68	-38	-50	-50	-16	5	-218
CHARGES OPERATIONNELLES TOTALES avant amortissements	-305	-293	-106	-90	-382	31	-1.144
RESULTAT TOTAL DES SEGMENTS (1)	248	260	-30	-71	35	-0	441
Amortissements	-41	-3	-112	-16	-20	0	-192
BENEFICE / (PERTE) OPERATIONNEL(LE)	208	257	-142	-88	15	-0	250
Coûts financiers (nets)							-20
BENEFICE AVANT IMPOTS							229
Charges d'impôts							-53
BENEFICE NET							176
Intérêts minoritaires							5
Bénéfice net (part du groupe)							171

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

Autres informations relatives aux segments

Trois mois se terminant au 31 mars 2012							
(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	61	4	116	5	1	0	186

Trois mois se terminant au 31 mars 2013							
(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	48	3	134	2	6	0	193

Passifs éventuels

Par rapport aux états financiers consolidés de 2012, aucun changement n'est survenu en 2013 en ce qui concerne les passifs éventuels.

Événements postérieurs à la clôture

L'Assemblée générale annuelle du 17 avril 2013 a approuvé le versement d'un dividende pour l'année 2012 dont l'impact sur le cash-flow du Groupe au deuxième trimestre de 2013 s'élèvera à 535 millions EUR.

Divers

On ne relève, par rapport aux informations contenues dans les états financiers annuels consolidés les plus récents concernant les parties y relatives, aucun changement majeur de nature à nécessiter une mention dans le cadre du reporting financier.

Définitions

Canaux d'accès au trafic vocal : ensemble des canaux d'accès au trafic vocal incluant les lignes PSTN, ISDN et IP. Pour EBU en particulier, ils comprennent également le nombre de lignes Business Trunking.

Lignes trunk : Business Trunking offre une solution d'intégration du trafic vocal et de données sur un seul et même réseau de données. Parallèlement, ce service permet de communiquer avec le réseau vocal commuté classique (PSTN/ISDN).

Canaux d'accès large bande : nombre total de canaux d'accès large bande comprenant tant les lignes ADSL que VDSL. Pour CBU en particulier, ils comprennent également les lignes résidentielles de Scarlet en Belgique.

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. Il inclut également les MVNO.

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

OLO : Other Licensed Operator

SMS : nombre de SMS envoyés ou reçus (corrigé pour éliminer le double comptage intra-réseau), par client actif par mois, y compris les SMS gratuits inclus dans les plans tarifaires mobiles et y compris les MVNO.

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

Calendrier financier

1er juillet 2013	Début de la période fermée avant l'annonce des résultats du deuxième trimestre
26 juillet 2013	Annonce des résultats du deuxième trimestre de 2013
30 septembre 2013	Début de la période fermée avant l'annonce des résultats du troisième trimestre
25 octobre 2013	Annonce des résultats du troisième trimestre de 2013

Pour tout renseignement complémentaire, prière de contacter :

Relations avec les investisseurs

Nancy Goossens : +32 2 202 82 41

Ben Vandermeulen : +32 2 202 16 95

E-mail : investor.relations@belgacom.be

Relations avec la presse

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