



Orange ahead

Chiffres clés 2020



2,6
millions de clients
mobiles

1.389
équivalents temps-plein



million d'objets
connectés (M2M et IoT)

1,6



32%
de ventes non physiques



20,3%

des clients mobiles postpaid
sont convergents

1.314

millions d'€
Chiffre d'affaires
total



0
augmentation
de prix

150

km² de zone de
test 5G



323,5

millions d'€
EBITDAaL



326.000

clients convergents

Orange Belgium

Orange Belgium est l'un des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché belge, avec plus de 3 millions de clients, et luxembourgeois, via sa filiale Orange Communications Luxembourg.

En tant qu'acteur convergent, il fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises. Notre réseau mobile ultraperformant dispose des technologies 2G, 3G, 4G et 4G+ et fait l'objet d'investissements permanents.

Orange Belgium est une filiale du Groupe Orange, l'un des principaux opérateurs européens et africains du mobile et de l'accès internet et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises.

Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

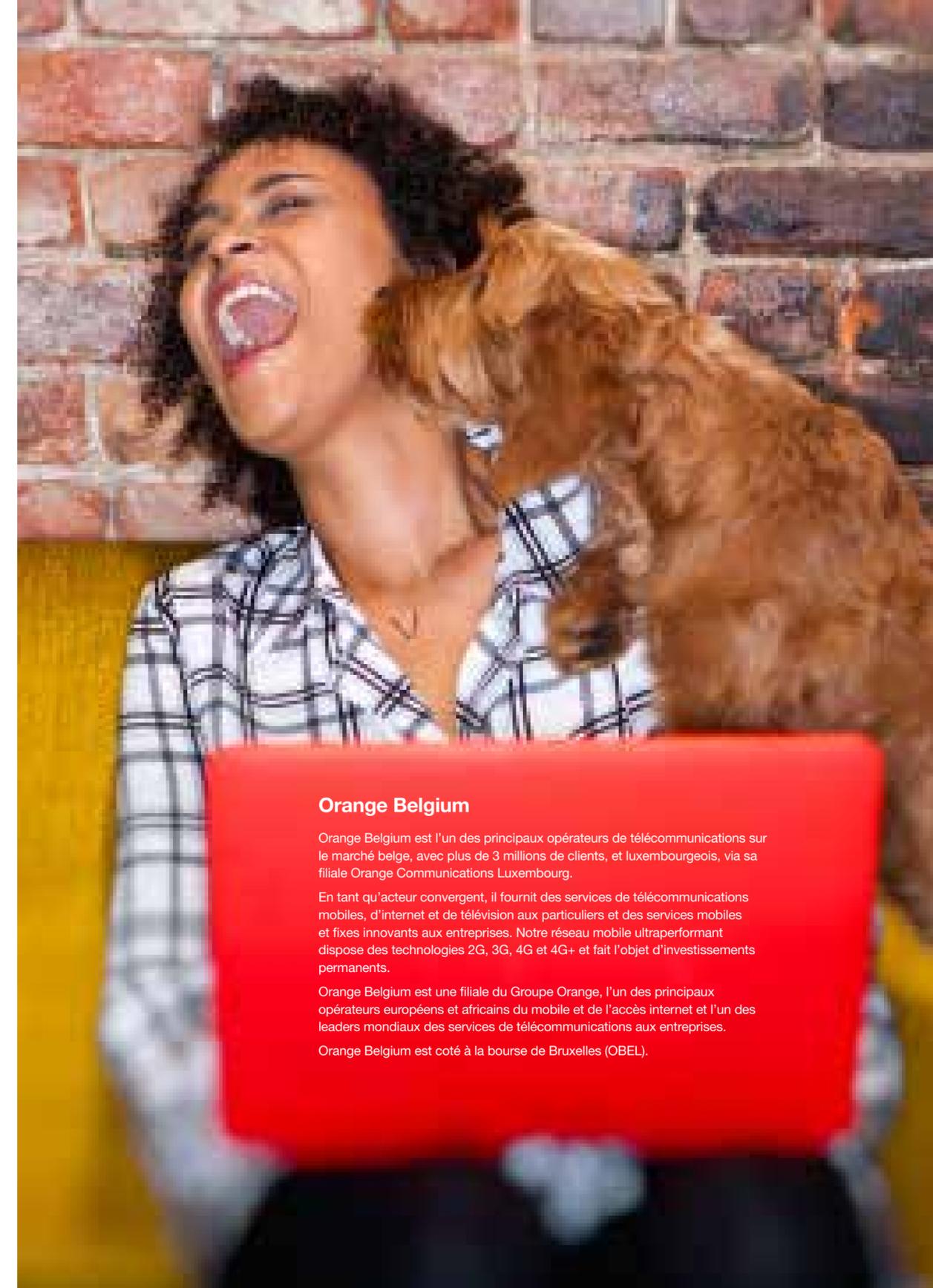


Table des matières



02	Interview du Président et du CEO
06	Faits Marquants 2020
08	Contexte de Marché
12	Notre Stratégie
14	Responsabilité Sociétale des Entreprises
18	Nos Solutions pour Particuliers
22	Nos Solutions Business

26	Notre Réseau
28	Notre Équipe
32	Transformation Digitale
36	Innovation
38	Orange Luxembourg
42	L'Action Orange Belgium
46	Rapport de Gestion
61	Etats Financiers
128	Gouvernance d'Entreprise

Toujours plus au service de la société

2020, l'année marquée par la Covid-19 ! Bouleversé comme tout un chacun, Orange Belgium a réagi rapidement grâce à l'agilité de sa structure, de son fonctionnement et de ses collaborateurs. En découle une affirmation de son rôle sociétal essentiel et un déploiement progressif de sa stratégie à long terme. De quoi qualifier 2020 d'année pivot et de révélation. Retour sur le cheminement d'Orange Belgium durant cette période bousculée par la pandémie avec Johan Deschuyffeeler, président du Conseil d'administration et Xavier Pichon, nouveau CEO d'Orange Belgium.



Johan Deschuyffeeler
Président

2020 est une année qui a fait vaciller le monde. Comment Orange Belgium a-t-il affronté les tremblements successifs liés aux vagues de la Covid-19 ?

Johan Deschuyffeeler : Du jour au lendemain, la Belgique est passée au télétravail complet. Un séisme qui est apparu, pour beaucoup, comme étant normal. Mais non, tout le secteur des télécommunications a dû s'organiser, s'adapter. Un changement radical qui a été rendu possible chez Orange Belgium grâce aux investissements réalisés en amont mais aussi, et surtout, grâce au travail remarquable effectué par l'ensemble de nos collaborateurs dans ce contexte difficile.

Xavier Pichon : Nous avons tous vécu une situation hors norme qui nous a impactés tant au niveau privé qu'au niveau professionnel. Dans cette crise, les services de télécommunication ont joué un rôle vital. Nous avons été essentiels à la société, au quotidien de tous, au maintien de l'économie, à l'efficacité des soins de santé, à l'importance de préserver les liens sociaux, etc. La Covid-19 a révélé notre importance sociétale et la qualité de nos collaborateurs, leur résilience, leur engagement sans faille.



Xavier Pichon
Chief Executive Officer

“La Covid-19 a révélé notre importance sociétale et la qualité de nos collaborateurs, leur résilience, leur engagement sans faille.”

Xavier Pichon

2020 a aussi vu le départ de Michaël Trabbia à la tête d'Orange Belgium. En septembre, Xavier Pichon endossait la fonction de CEO de l'entreprise. Dans quelle intention s'inscrit ce changement ?

X.P. : Surtout pas dans la rupture. Ma volonté est de miser sur la continuité, la complémentarité. Grâce au Plan Bold Inside basé sur les trois principes de la simplification, de la digitalisation et de l'empowerment, Orange Belgium s'est créé une place de choix sur le marché des télécommunications belges. Nous sommes aujourd'hui le troisième acteur. Cette avancée remarquable a été rendue possible grâce aux investissements entrepris sous le management de Michaël Trabbia, à son positionnement stratégique vers la convergence, notamment. Cette direction est d'ailleurs couronnée de succès avec plus de 300 000 clients Love à ce jour, soit 20% de notre base de clientèle postpaid. Mon intention aujourd'hui est de participer à la croissance d'Orange Belgium dans un marché complexe tout en veillant à l'épanouissement et à l'empowerment de l'ensemble des collaborateurs.

J.D. : Les compétences d'un CEO et d'un Conseil d'administration répondent à une situation particulière. Orange Belgium était une société au profil différent il y a 5 ans lors de l'arrivée de Michaël Trabbia. L'évolution a été naturelle et nous a permis de tenir notre rang lors de cette année difficile. Les investissements consentis nous donnent les chances de nous réaliser aujourd'hui mais aussi demain.

Quels ont été les impacts directs causés par la pandémie ?

X.P. : La consommation sur les réseaux fixes et mobiles a grimpé de manière fulgurante. Un véritable challenge pour les réseaux câblés et mobiles. A contrario de cette augmentation d'activité, nous avons enregistré une baisse importante du roaming et du trafic clients dans nos shops. L'une de nos priorités a été de garder le contact avec notre clientèle, d'être à son service. Nous avons donc dû nous adapter au confinement et au respect des mesures sanitaires en inventant de nouvelles manières d'interagir avec nos clients. Nous avons renforcé nos call centers, renforcé nos telesales, aménagé nos magasins pour que la sécurité soit garantie. En interne, nous avons, comme tout le monde, inventé une nouvelle manière de travailler à distance. Si certaines fonctions ont facilement basculé en télétravail, pour d'autres, cela était moins évident.

J.D. : La Covid-19 a créé un contexte complexe et particulier. Pour Orange Belgium, cela s'est révélé être un mélange de positif et de négatif. Mais nous avons voulu voir cette situation comme une opportunité, concernant le développement du digital notamment.



Casser les codes, se définir comme Bold challenger... tel était le positionnement d'Orange Belgium. Est-il toujours celui défendu cette année et à l'avenir ?

X.P. : 2020 est une année pivot. Aujourd'hui, nous enregistrons près de 10% de parts de marché sur le fixe et 29% sur le mobile. Notre place devient de plus en plus importante. Sur base de cette réalité et suite à la révélation de notre rôle sociétal essentiel, nous évoluons vers une stratégie à plus long terme. Le but est de déployer davantage le potentiel de la marque Orange Belgium et d'avoir une vue à 360°. Nos volontés se portent à la fois sur un renforcement de notre positionnement sur le fixe et de notre offre digitale. Nous souhaitons être détenteur d'infrastructures fixes afin de devenir un opérateur convergent en termes de réseaux et non plus uniquement en termes d'offres. En cette fin d'année, le groupe Orange a aussi annoncé son projet de lancer une offre publique d'acquisition volontaire conditionnelle sur l'ensemble des actions d'Orange Belgium. Si cela se confirme en 2021, cette transaction peut être l'une des voies à exploiter pour nous permettre d'atteindre nos objectifs.

J.D. : Actuellement, le groupe Orange détient 52,9% du capital de la filiale qu'est Orange Belgium. La volonté du groupe, par ce projet, est notamment de nous permettre de déployer plus efficacement notre stratégie de création de valeur à long terme et de réagir plus rapidement aux transformations majeures du marché belge grâce à une meilleure flexibilité financière. Le Conseil d'administration examine le contenu de l'offre conformément aux dispositions légales. Nous analysons le dossier comme nous en avons l'habitude, avec notre vue à long terme prenant en compte l'ensemble de nos stakeholders.

“La volonté du groupe, par ce projet, est notamment de nous permettre de déployer plus efficacement notre stratégie de création de valeur à long terme.”

Johan Deschuyffeleer

Dans cette volonté de déploiement, l'engagement en termes de responsabilité sociétale des entreprises est aussi ambitieux...

J.D. : Nous envisageons la durabilité au sens large afin qu'elle percole dans les divers pans de notre activité et qu'elle réponde aux besoins de la société. Le challenge est de trouver l'équilibre. La volonté d'Orange Belgium est d'être particulièrement actif en faveur de l'environnement et de l'inclusion digitale. S'inscrire dans cette démarche multiplie aussi nos chances d'exister dans le futur. Nous avons, en effet, une large frange de jeunes dans nos clients. Ils veillent à ces questions avec beaucoup d'exigence.

X.P. : Les démarches en faveur de l'environnement sont présentes depuis plusieurs années chez Orange Belgium, tout comme dans l'ensemble du groupe Orange. Aujourd'hui, nous souhaitons inscrire cet engagement dans l'ADN de notre business model. Nous projetons une diminution de nos émissions de 30% d'ici 2023. L'objectif est ambitieux et de multiples actions sont déjà mises en place. Aujourd'hui et demain, cette durabilité va toucher nos offres, nos réseaux, nos fournisseurs, nos déplacements, etc. Nous voulons voir le plus large possible.

“Notre ambition est d'augmenter nos parts de marché en élargissant notre gamme tout en maintenant centrale notre attention à l'expérience client.”

Xavier Pichon

Quels ont été les succès avérés de 2020 ?

X.P. : Nous avons réussi à lancer les bonnes offres au bon moment, notamment en ce qui concerne la convergence avec la relance de l'offre Love. La qualité de nos réseaux est aussi excellente. Grâce aux investissements consentis précédemment, ils sont réellement résilients. Il faut aussi souligner l'agilité avec laquelle les canaux de vente se sont adaptés au confinement et aux mesures sanitaires. Nos vendeurs ont été ultra-performants en restant à l'écoute de nos clients via les shops, lorsque cela était possible, mais aussi via les telesales ou les call centers.

J.D. : Notre stratégie de mettre nos clients au centre de tout ce que nous faisons porte ses fruits. Avec notre offre mobile Go Unlimited, nous avons levé pour eux les surprises inattendues qui les attendaient parfois lorsqu'ils recevaient leur facture. Près d'un million de Belges bénéficient aujourd'hui de ce forfait et leur satisfaction est nette. Cela se remarque dans nos call centers, le nombre de clients appelant suite à une surprise sur le montant de leur facture a chuté.

Les activités d'Orange Belgium sont conditionnées par l'environnement réglementaire. Quelles sont les évolutions majeures de 2020, notamment concernant le lancement de la 5G ?

X.P. : Les nouveaux tarifs de gros fixés par l'IBPT, le régulateur du marché des télécoms, sont entrés en vigueur en juillet. Les prix sont plus élevés que ce que nous espérions mais cela met fin à un dossier long de deux ans. Au sujet de la 5G, le calendrier d'attribution des fréquences est à l'agenda de la fin 2021 ou du début 2022. D'ici là, la société a besoin d'être rassurée. Nous nous inscrivons donc dans une démarche d'écoute et de discussion avec les élus et la population. Orange Belgium respecte les débats citoyens ouverts actuellement et souhaite y prendre part avec une attitude constructive. L'expérience Industry 4.0 du Port d'Anvers est une première européenne à



cette échelle et un grand succès. Le B2B sera probablement le fer de lance de la 5G afin de démontrer sa valeur ajoutée. Nous continuons à travailler activement sur ce sujet afin notamment de renforcer l'expérience client que ce soit via une offre à très haut débit, du gaming, etc. Notre accord passé avec l'opérateur Proximus en novembre 2019 concernant le partage du réseau d'accès mobile va permettre un déploiement plus rapide de la 5G en Belgique, soit le meilleur réseau moderne du pays.

Fort des enseignements de cette année, quels sont les enjeux qui se profilent à l'horizon 2021 pour Orange Belgium ?

X.P. : Le positionnement sur la 5G continuera d'être un focus pour l'année prochaine, tout comme une présence renforcée et un investissement sur les réseaux fixes afin de devenir un véritable opérateur convergent. Notre ambition est d'augmenter nos parts de marché en élargissant notre gamme tout en maintenant centrale notre attention à l'expérience client. Nous allons aussi accélérer notre course vers le digital car la situation créée par la Covid-19 a pointé certains besoins d'amélioration et de développement. Enfin, notre stratégie de responsabilité sociétale des entreprises basée sur des ambitions concrètes en faveur de l'environnement et de l'inclusion digitale va prendre plus d'ampleur afin de toucher tous les aspects de l'entreprise.

J.P. : Nous continuerons à nous positionner comme un partenaire important et à long terme pour la Belgique. Notre démarche sera toujours motivée par des actions justes pour nos clients, nos collaborateurs, l'ensemble de nos stakeholders et la société.

Faits marquants



Janvier

Les clients d'Orange Belgium n'auront pas à se soucier du Brexit : aucun frais de roaming ne sera facturé, grâce aux accords conclus par l'opérateur avec plusieurs partenaires locaux.



Mars

Lancement d'un tout nouveau portefeuille d'offres mobiles, Go, des abonnements destinés aux familles avec une abondance de données et des réductions multi-cartes.



Février

Orange Belgium est le premier opérateur à lancer le support de l'eSIM en Belgique pour les clients résidentiels.



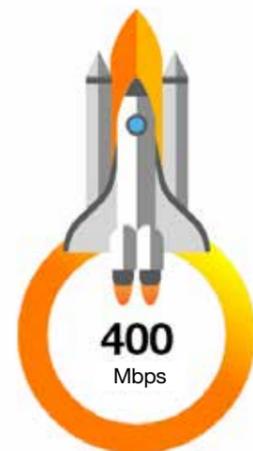
Avril

Lancement d'un large éventail d'initiatives pour soutenir les clients et les autorités publiques durant le confinement, via notamment des volumes de data gratuits pour tous les clients, une assistance technique et le don d'équipements de protection au personnel soignant, entre autres.



Mai

Nouvelle série d'initiatives pour aider à faire face à la pandémie de Covid-19, notamment un nouveau volume de data gratuit pour tous les clients et un soutien financier et technique au centre d'appel Track & Trace mis en place par les autorités belges.



Juin

Orange Belgium lance une nouvelle option Internet Boost offrant des vitesses de téléchargement de 400 Mbps et des vitesses d'upload jusqu'à 40 Mbps.



Juillet

Pour la première fois de son histoire, Orange Belgium diffuse la ligue de football belge, grâce à un accord avec le détenteur des droits, via une option premium au prix extrêmement compétitif.

Xavier Pichon est nommé CEO d'Orange Belgium au 1^{er} septembre, en remplacement de Michaël Trabbia.



Août

Orange Belgium lance des cartes SIM Half ID afin de réduire sa consommation de plastique.



Septembre

Quatre ans après son lancement sur le marché convergent, Orange Belgium célèbre le cap important des 300 000 clients Love.



Octobre

L'opérateur annonce qu'il a choisi Nokia pour développer son futur réseau radio mobile et pour le déploiement de la 5G.



Orange Belgium présente les applications industrielles de la 5G qu'il a co-développées avec des partenaires industriels majeurs dans son pôle d'innovation du port d'Anvers.

Longtemps attendu par le marché, Home Internet, le premier service Internet-only sans abonnement mobile, est lancé.



Novembre

Orange Belgium innove et est l'un des premiers opérateurs télécoms au monde à lancer une carte SIM en plastique 100% recyclé.

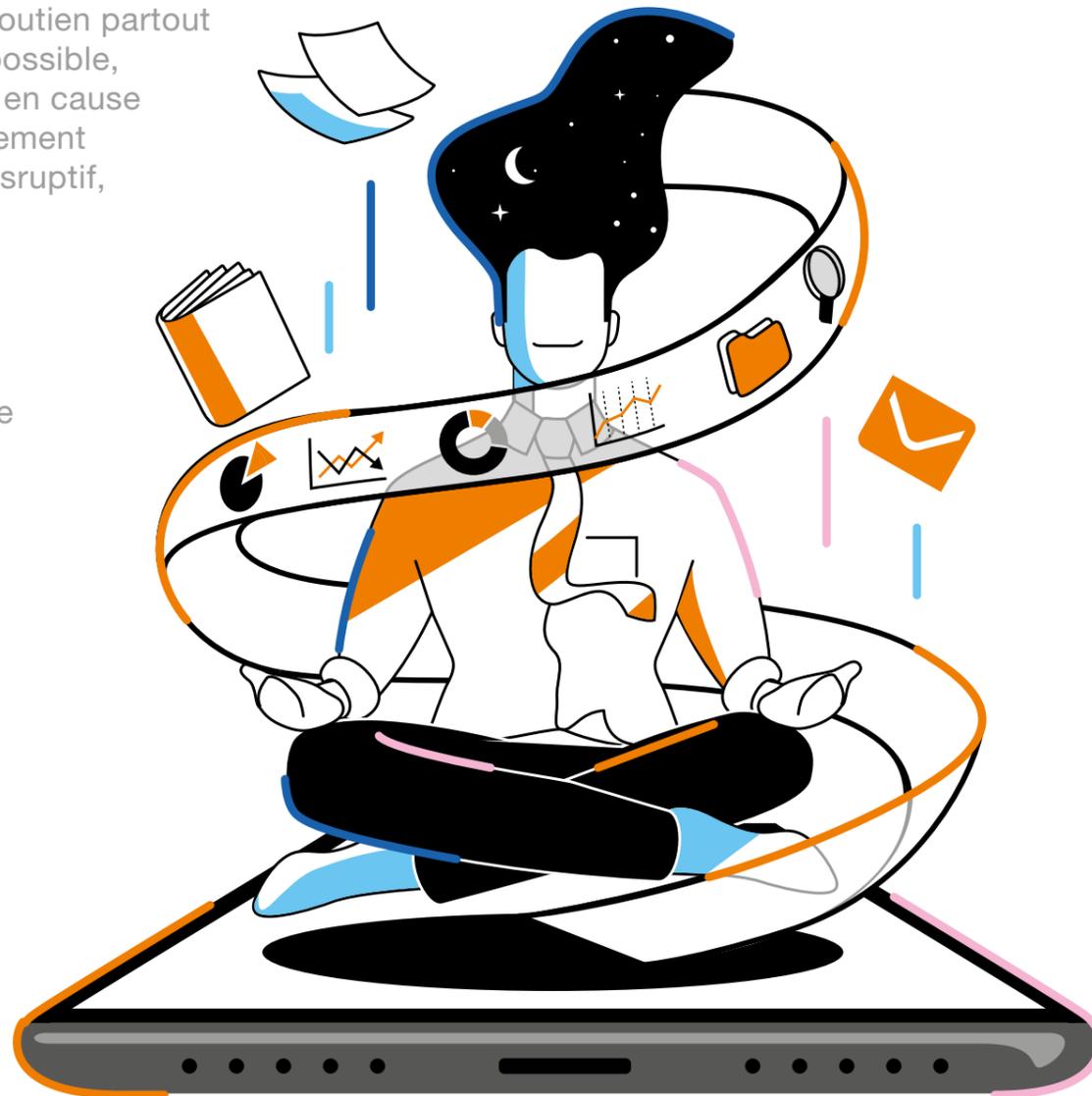


Décembre

Orange Belgium lance Crowdsurfer, une application mobile qui permet aux clients de vérifier en temps réel la densité de la foule dans toute la Belgique.

Une année à part

L'année 2020 restera dans les annales comme un exercice à part, très largement bousculé par la pandémie de coronavirus et ses multiples impacts sur la vie sociale et économique en Belgique. Orange Belgium a tenu son rang, navigué au fil de la crise et offert son soutien partout où cela était possible, sans remettre en cause son positionnement commercial disruptif, sans réduire sa capacité à innover, et en consolidant sa position incontournable sur le marché belge.



5G

l'équipementier Nokia a été sélectionné pour le futur déploiement des équipements 5G

Un exercice bousculé, mais réussi

Dès les premières semaines de l'année 2020, Orange Belgium a confirmé ses ambitions et son positionnement commercial novateur en s'engageant, une fois encore, à ne pas augmenter ses tarifs durant l'année puis en donnant un solide coup de fouet à ses offres pour le marché B2B en allant jusqu'à tripler les volumes d'internet mobile. Du côté du marché résidentiel, début mars, surtout, Orange Belgium a lancé Go, son tout nouveau portefeuille d'offres mobiles plus particulièrement destinées aux familles et offrant de très avantageuses réductions multcartes. Un nouveau positionnement dont le succès s'est confirmé au fil de l'année puisqu'à la fin de l'exercice, plus d'un million de clients avait opté pour ces offres. L'année a toutefois rapidement été bousculée par la pandémie de Covid-19. Très rapidement, Orange Belgium a pris toutes les mesures nécessaires pour protéger ses collaborateurs et ses clients, en imposant notamment le recours au télétravail avant même que le confinement ne soit instauré, puis en respectant scrupuleusement les consignes des autorités et en fermant l'ensemble de ses magasins durant plusieurs semaines. Le confinement instauré à l'échelle nationale, ainsi que le recours massif au télétravail qu'il a engendré ont confronté les réseaux à une hausse subite et inédite des trafics voix, internet fixe et internet mobile, mais les efforts et le professionnalisme des équipes d'Orange Belgium ont permis d'éviter tout problème majeur et d'assurer la connectivité de chacun. L'opérateur a également multiplié les initiatives afin de soutenir ses clients, ses collaborateurs et les pouvoirs publics dans la lutte face à la pandémie, de l'octroi de volumes de data gratuits à ses clients au don de masques et d'équipements de protection au personnel soignant, en passant par le financement d'une unité middle care pour l'hôpital Erasme, un don à la Croix-Rouge ou un soutien technique aux autorités pour la mise en place de procédures de suivi des mouvements de population, puis de tracking et tracing, entre autres.

Les différentes mesures sanitaires prises tout au long de l'année ont eu un impact sur la dynamique commerciale des activités d'Orange Belgium, mais l'opérateur est parvenu à le limiter grâce à un recours accru aux services à distance puis, lors de l'accalmie enregistrée durant les mois d'été, via le lancement d'une nouvelle offre, attendue depuis longtemps par le marché : les abonnements Home et Home Internet TV, qui offrent des services de connectivité fixe qui ne nécessitent pas d'être adossés à un abonnement mobile et ré-offrent ainsi la liberté de choix aux clients emprisonnés dans des bundles. Orange Belgium s'est également renforcé sur les contenus en étant le premier opérateur belge à nouer un partenariat avec Eleven Sports pour la diffusion, via un pack premium spécifique, du championnat belge de football pour les clients Love.

Régulation

Sur le plan de la régulation, 2020 a marqué la fin de la procédure de révision des tarifs de gros pour l'accès aux réseaux des câblopérateurs en Belgique. Après avoir soumis à consultation un nouveau modèle de coûts, l'IBPT a choisi de revoir sa copie, revenant de facto à un modèle qui impose aux opérateurs alternatifs une surcompensation des frais d'investissement des câbles à moyen terme et implique une dynamique de croissance de prix au fil des années. Orange Belgium a pris acte de cette décision et choisi, malgré tout et dans l'intérêt du client, de lancer son offre convergente découplée du mobile et de continuer à investir dans le renforcement de sa position sur le marché convergent dans son ensemble, en examinant toutes les possibilités de développement susceptibles de se présenter. En ce qui concerne le déploiement de la 5G, face au retard enregistré dans l'attribution des licences d'utilisation du spectre, l'IBPT a octroyé aux principaux opérateurs, dont Orange Belgium, des licences provisoires permettant un déploiement limité du nouveau standard de communication. La nomination d'un gouvernement fédéral de plein exercice en



2021

sera une année-clé pour
l'avenir d'Orange Belgium

octobre offre de nouvelles perspectives, puisque la nouvelle ministre en charge des télécommunications, Petra De Sutter, a affirmé son intention de lancer les différentes procédures permettant l'octroi de véritables licences fin 2021 ou début 2022. L'année 2021 pourrait également voir une évolution au niveau des normes d'émissions imposées aux antennes à l'échelon régional, dont la rigueur actuelle rend presque impossible le déploiement d'une véritable connectivité 5G.

B2B et innovation

Sur le marché business, la poursuite de l'intégration de BKM, qu'Orange Belgium avait acquis en 2019, a permis à l'opérateur de se renforcer sensiblement sur le marché B2B et, surtout, d'élargir la gamme de ses services afin de se profiler comme un véritable one-stop-shop pour les clients professionnels. Ce nouveau positionnement a permis à Orange Belgium de mieux faire face à l'impact de la pandémie de coronavirus, en devenant un partenaire incontournable, capable d'accompagner des entreprises forcées par le contexte sanitaire de passer quasi instantanément au télétravail. De quoi compenser, au moins partiellement, les reports et suspensions de projets B2B imposés par le coronavirus. Le pari d'Orange Belgium sur l'Internet des Objets a également porté ses fruits, via notamment un déploiement accéléré des solutions de Smart Parking, et le lancement de services innovants pour le grand public, à l'image de l'application Crowdsurfer, lancée en fin d'année et qui permet à quiconque le souhaite d'avoir des informations en temps réel sur la densité de population dans une zone donnée, afin de limiter les risques de contamination. Au rayon innovation,

Orange Belgium a donné le ton dès le début de l'année en étant le premier opérateur belge à lancer le support de l'eSIM, mais a surtout concrétisé ses ambitions sur la 5G en dévoilant les premiers cas d'utilisation concrets de la technologie avec une série de partenaires industriels rassemblés au sein du hub de co-innovation Orange Industry 4.0 dans le port d'Anvers.

Infrastructure

En ce qui concerne les infrastructures, l'année 2020 aura été marquée par la concrétisation du projet de partage de réseau d'accès radio (RAN) avec Proximus, via la mise en place de la joint-venture MWingz, qui se charge désormais du déploiement et de la maintenance du réseau RAN pour les deux opérateurs. Objectif : permettre un déploiement plus rapide et extensif de la 5G en Belgique, améliorer à l'avantage du client l'expérience mobile générale, l'efficacité opérationnelle et réduire la consommation énergétique de ces infrastructures. Une étape importante a été également franchie pour le futur de l'infrastructure mobile d'Orange Belgium, puisque l'équipementier Nokia a été sélectionné pour le renouvellement de l'architecture RAN actuelle et le futur déploiement des équipements 5G.

Gouvernance

Transition : définitivement l'un des mots-clés de l'année 2020. Une transition qui s'est également opérée au niveau de la gouvernance d'Orange Belgium, puisque Michaël Trabbia, CEO de l'opérateur depuis 2016, a quitté l'entreprise au 1^{er} septembre, afin de rejoindre le Comité de direction du groupe Orange en tant que Chief Technology Officer. Il a cédé les rênes à Xavier Pichon, qui a travaillé près de 20 ans pour Orange en France avant de rejoindre le Boston Consulting Group de l'autre côté du globe. Le Comité exécutif d'Orange Belgium a lui aussi connu des changements importants, avec l'arrivée en début d'année de Christophe Dujardin en tant que Chief Consumer Officer, puis la nomination d'Isabelle Vandenberghe et Bart Staelens, respectivement aux postes de Chief Brand, Communication & CSR Officer et de Chief Transformation & Customer Experience Officer. En fin d'année, le Groupe Orange a également annoncé son intention de lancer une offre volontaire de rachat des actions d'Orange Belgium non encore détenues. Une opération qui, si elle réussit, pourrait se solder par la radiation de la cote d'Orange Belgium.

2021, année phare

L'année 2021 sera, à tous points de vue, une année-clé pour l'avenir d'Orange Belgium. La sortie progressive du contexte de crise sanitaire, tout d'abord, devrait offrir de nouvelles perspectives et normaliser les tendances d'un marché solidement bousculé par la pandémie. L'année pourrait également être marquée par l'élimination d'une série d'obstacles réglementaires au déploiement de la 5G, et permettre à Orange Belgium de revendiquer sa place et se positionner avec force sur ce futur segment de marché. L'exercice 2021 devrait enfin permettre à Orange Belgium de consolider et d'étendre sa position sur le marché de la connectivité fixe, que ce soit en s'appuyant sur les réseaux des câbloopérateurs comme actuellement, ou en investiguant d'autres possibilités de déploiement.



Jouer son rôle et tenir son rang

En 2020, Orange Belgium aura marqué les esprits par sa capacité à tenir son rang et assurer une connectivité optimale pour tous, malgré un contexte rendu très complexe par la pandémie de Covid-19. Outre la garantie d'un service optimal, Orange Belgium a poursuivi le mouvement démarré depuis plusieurs années en réaffirmant son positionnement audacieux sur le mobile et les offres convergentes, en affirmant davantage sa position sur le marché B2B et en poursuivant sa transformation digitale.



Revendiquer toujours plus le leadership sur le marché

L'année 2020 a bien évidemment été marquée par la pandémie de Covid-19, qui a imposé certaines adaptations stratégiques, mais qui a surtout permis à Orange Belgium de démontrer la fiabilité de ses services, et sa capacité à s'adapter à une situation totalement inédite afin d'assurer la connectivité de tous, des clients résidentiels aux entreprises contraintes, en très peu de temps, de recourir au télétravail. En interne, aussi, le recours au télétravail a changé la donne mais a été facilité par l'agilité des équipes, qui ont toujours su faire preuve de flexibilité. L'opérateur a pu accompagner ces changements dans les usages et soutenir tant ses clients que la société civile et les autorités publiques. Pas de quoi, toutefois, réduire les ambitions commerciales de l'entreprise qui a dévoilé, juste avant le premier confinement, le portfolio Go, sa nouvelle gamme d'offres pour le mobile, se séparant de ses offres « animaux » pour épouser au mieux les évolutions du marché belge en proposant des offres dédiées aux familles. Orange Belgium a également renforcé ses ambitions sur le marché convergent en lançant sa gamme Home, des offres de services fixes (internet large bande et TV) totalement découplées des services mobiles. Un an après le lancement de Love Duo, qui permettait aux clients le souhaitant de ne pas opter pour un service TV, Orange Belgium couvre désormais l'ensemble du spectre des demandes. Une stratégie qui paye, puisque l'opérateur a atteint le milestone majeur des 300.000 clients convergents durant l'été 2020. De quoi approcher l'objectif initial d'Orange Belgium sur le marché convergent – soit atteindre les 10% de parts de marché – et lui permettre de viser encore plus haut, l'objectif étant désormais d'approcher les 20 à 25% de parts de marché dans les prochaines années.

Devenir incontournable sur le mobile et s'imposer sur le fixe

Le lancement du portfolio Go, offrant notamment de solides avantages multi-cartes, a rapidement porté ses fruits puisque, à la fin de l'année, rien moins qu'un million de clients existants avaient modifié leur plan tarifaire pour opter pour ces nouvelles formules. Un lancement qui aura aussi permis à Orange Belgium de capter la quasi intégralité de la croissance du marché mobile belge. L'opérateur n'est pas en reste sur les services fixes, puisqu'il capte désormais près de 10% des parts du marché belge et entend consolider durant les prochaines années, en renforçant son empreinte, toutes les options étant sur la table : investissements directs ou co-investissements dans des infrastructures fixes, croissance externe ou location de réseaux existants.

Confirmer et accélérer sur le B2B

La pandémie de Covid-19 a imposé des changements drastiques dans les modes de fonctionnement des entreprises sur le marché belge, qui ont dû passer à 100% en remote dans de nombreux cas, ou qui ont dû adapter très rapidement leurs modèles opérationnels. Le secteur télécom, et Orange Belgium en particulier, ont été des partenaires de choix pour accompagner cette transition et ont largement démontré l'importance de leur rôle et de leurs services. Les investissements consentis ces dernières années dans les activités B2B d'Orange Belgium, via notamment l'acquisition de BKM en 2019, ont été particulièrement utiles, tant d'un point de vue technologique qu'en termes de ressources opérationnelles, et ont permis à l'opérateur de se positionner comme un partenaire incontournable et agile dans la numérisation et la création de valeur des entreprises.

Cet apport ne se limite en effet plus à la simple fourniture de connectivité, comme en témoignent les co-innovations réalisées dans le port d'Anvers avec d'importants acteurs industriels, autour de la 5G, ainsi que d'autres projets, notamment dans l'Internet des Objets, qui ont démontré le changement de fonction d'Orange Belgium, qui peut désormais permettre aux entreprises de créer plus de valeur.

Poursuivre la transformation digitale

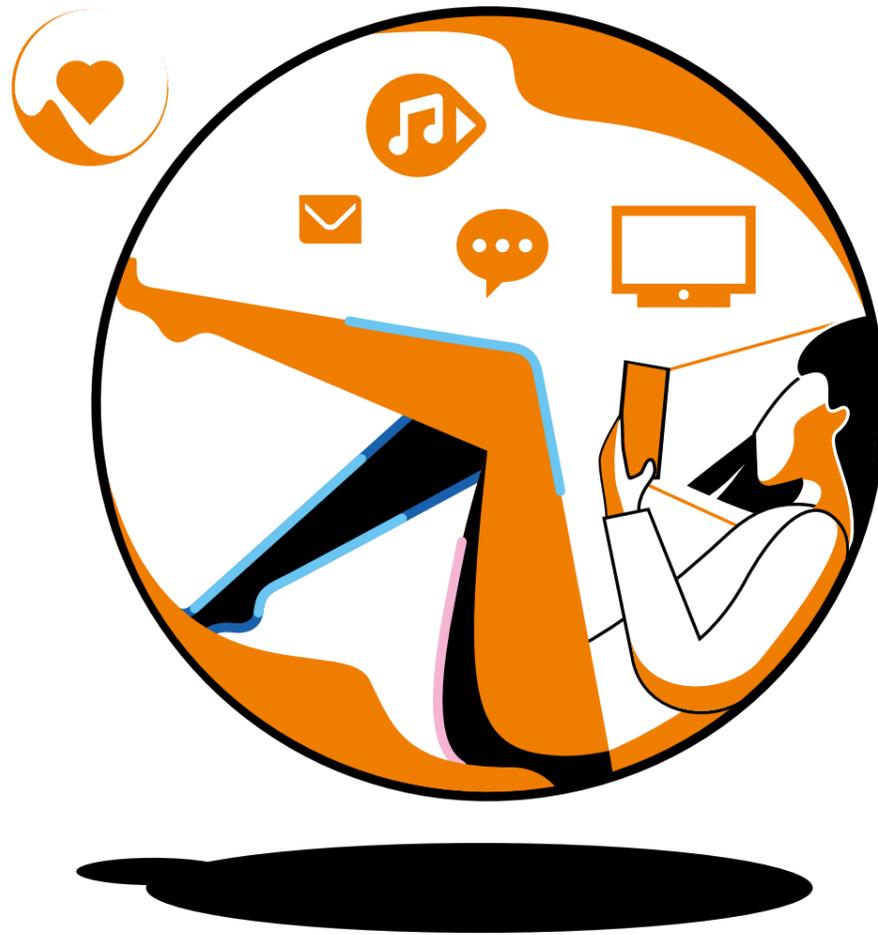
Le début de l'année 2020 a été marqué par le lancement des nouvelles offres mobiles, qui s'est accompagné d'une numérisation en profondeur des processus internes. Objectif : poursuivre la transformation digitale initiée ces trois dernières années, afin de devenir un opérateur digital complet, prompt à répondre efficacement aux besoins des clients, tout en améliorant en profondeur l'efficacité de son fonctionnement opérationnel pour être paré pour les évolutions futures du marché.

10%

du marché des
services fixes

Partenaire d'un monde digital et durable

Depuis plus de 11 ans, Orange Belgium assume son rôle sociétal. En tant qu'entreprise engagée, elle accélère la cadence et intensifie ses objectifs en termes de stratégie de responsabilité sociétale (RSE). En 2020, ses actions se sont principalement centrées sur les luttes contre le réchauffement climatique et contre la fracture digitale.



Engage 2025 est le plan stratégique global du Groupe Orange. Celui-ci concilie performance économique et approche durable vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des parties prenantes, des partenaires et de la société dans son ensemble. Le Groupe Orange ambitionne d'être net zéro carbone d'ici 2040, 10 ans avant les engagements européens. Pour Orange Belgium, ce modèle audacieux est un socle, un renforcement de son positionnement. Depuis plus de 11 ans, la société belge investit dans, et pour l'humain tout en se souciant d'avoir un impact positif sur l'environnement. En 2020, plusieurs groupes de travail agiles se sont créés, chapeautés par une équipe dédiée, pour faire avancer les objectifs de la politique RSE de la société. Ce changement de gestion interne pousse à l'avant-plan cinq engagements qu'Orange Belgium prend en tant que société responsable.

1. Respecter les libertés fondamentales et les droits humains

Si Orange Belgium respecte évidemment la régulation belge du marché des télécommunications, l'entreprise s'engage depuis toujours à gérer sa société de manière éthique. Chaque année, le Groupe Orange définit un plan de vigilance afin de rester attentif au bien-être et à la sécurité de tous. Les mesures qu'il contient ont pour but d'identifier les risques et de prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes mais aussi l'environnement. Ce plan concerne les activités entreprises par Orange Belgium mais aussi celles de ses filiales, de ses sous-traitants et fournisseurs.

2. Promouvoir l'inclusion digitale et le développement socio-économique

Quatre Belges sur dix sont à risque d'exclusion digitale. Un constat face auquel Orange Belgium souhaite agir. Les seniors, les familles à bas revenus, les personnes en situation de handicap, entre autres, sont autant de profils qui éprouvent des difficultés à se connecter à la réalité digitale. En 2020, Orange Belgium a posé les jalons de son action :

- **un tarif social** : l'opérateur a à cœur de proposer ses services à tout le monde, quelle que soit la situation économique ou physique. Il offre donc un tarif social sur les services fixes comprenant des réductions, des smartphones adaptés, entre autres avantages. En 2021, Orange Belgium envisage d'aller plus loin dans cette démarche.
- **des workshops digitaux** : plusieurs shops Orange sont conçus pour accueillir tout un chacun. L'idée est aussi de consacrer un espace particulier à la tenue de formations dédiées à l'inclusion digitale. Un accompagnement permettant aux personnes qui en auraient besoin d'apprendre à se servir d'un smartphone ou d'une tablette, par exemple.
- **un partenariat avec BeCode** : parce que le digital est une voie professionnelle du présent et de l'avenir, Orange Belgium soutient BeCode, une école mise sur pied par trois entrepreneurs belges dans le but de former des développeurs. Plusieurs juniors ont effectué des stages au sein d'Orange Belgium.
- **un soutien à ENTRA** : l'opérateur se positionne aussi en tant que partenaire d'ENTRA dont la mission est de proposer des emplois de qualité, durables et adaptés aux personnes handicapées ou souffrant de certaines maladies.
- **un partenariat avec l'organisation Close The Gap**, qui récolte du matériel informatique et le reconditionne pour en faire des outils professionnels à destination de projets éducatifs, médicaux, entrepreneuriaux en Belgique ou dans des pays en voie de développement, notamment des écoles. En tout, depuis 2011, ce sont plus de 11.000 appareils qui ont été fournis à Close The Gap.
- **le programme Orange Fab** : ce réseau exclusif d'accélération de start-ups et scale-ups, qui a déjà accompagné 10 projets depuis ses débuts, est à l'origine de nouveaux produits et services innovants dans les secteurs tels que l'IoT, le big data ou encore l'intelligence artificielle. Durant 6 à 9 mois, l'Orange Fab offre à ses participants une véritable émulation entre les diverses start-ups présentes et les Business Units d'Orange Belgium et Luxembourg. Un boost de développement commercial, d'initiation de partenariats et de soutien à l'internationalisation grâce notamment à l'envergure mondiale d'Orange. L'entreprise continue par ailleurs à participer aux développements de certaines d'entre elles, à l'image de CommuniThings, dont les solutions de Smart Parking sont distribuées en collaboration avec Orange Belgium.

3. Participer activement à la transition environnementale et énergétique

Depuis 2006, Orange Belgium se mobilise pour minimiser son empreinte carbone. En 2020, il décroche, pour la 6^e année consécutive, le label CO₂ neutral de CO2logic et Vinçotte concernant ses activités opérationnelles. Concrètement, cela signifie que chaque appel, chaque SMS ou chaque donnée de data mobile qui transite sur son réseau peut être considéré comme neutre en CO₂. Ce label, la société s'engage à le conserver notamment grâce à l'utilisation de technologies plus efficaces, comme la 5G mais aussi grâce à la mise en œuvre de l'accord de partage de réseau d'accès mobile avec Proximus. Un partenariat qui permet à Orange Belgium de continuer à réduire la consommation énergétique de son réseau malgré l'augmentation du trafic.

Mais certaines émissions d'Orange Belgium restent incompressibles. L'opérateur a donc pris le parti de les compenser en soutenant deux projets d'utilité publique en lien avec le développement durable en Afrique; un programme d'électrification au Sénégal via l'installation de panneaux photovoltaïques et un projet de production de cuisinières au Ghana qui permet de sauver des arbres. Aujourd'hui, Orange Belgium souhaite aller encore plus loin et se fixe un défi de taille : enregistrer une diminution de 30% de tonnes de CO₂ dans les années à venir. Le challenge est réel et Orange Belgium s'y attèle de manière plurielle et transversale via :

Un plan de mobilité à 360° en construction

Déjà existant, celui-ci passe à la vitesse supérieure. Proposition de transports multimodaux, augmentation du pourcentage de collaborateurs optant pour la pratique du télétravail, diminution de la flotte de voitures à essence ou diesel et augmentation des véhicules émettant moins de CO₂ (notamment hybrides et électriques) sont parmi les directions ancrées en 2020 à concrétiser en 2021. En 2020, suite notamment à la situation sanitaire, les émissions de CO₂ liées à la mobilité ont baissé de près de 50%.

Des infrastructures à la consommation réduite

L'optimisation des infrastructures a déjà été largement étudiée au sein d'Orange Belgium puisque ses émissions de CO₂ ont chuté de près de 80% depuis 2006. En 2020, la société tire notamment profit du nouveau Data Center installé en 2019. Son efficacité énergétique fait largement chuter les consommations, tout comme le partage actif de réseau mobile (RAN sharing). Ces grands pas s'additionnent à une multitude d'autres actions comme le changement du système d'air conditionné dans les bureaux au profit d'un système de refroidissement qui utilise jusqu'à 10 fois moins d'énergie, le remplacement des ampoules, l'achat d'énergie 100% verte ou encore l'installation de panneaux solaires sur le toit du bâtiment. A noter que cette année marquée par le télétravail obligatoire a aussi réduit les consommations énergétiques des bureaux : -14% d'électricité, -18% de gaz et -24% d'eau.



ENSEMBLE CONTRE LE CORONAVIRUS

Plus qu'une société active en matière de RSE, Orange Belgium est un véritable partenaire sociétal. Un rôle que l'opérateur a particulièrement développé durant la crise Covid-19. Tout au long de l'année, il a multiplié les actions de soutien, que ce soit pour ses clients, particuliers ou professionnels, mais aussi pour le personnel soignant et les autorités. Parmi ces nombreuses mesures :

- la participation active à la Data Alliance contre le coronavirus et un soutien financier et technique au centre d'appel Covid-19 Track & Trace géré par le gouvernement fédéral
- le don de masques et autres matériels de protection à du personnel soignant et à la Croix-Rouge
- le financement d'une unité de soin à l'hôpital Erasme
- des partenariats « connectivité » mis en place avec des maisons de repos et la mise à disposition de terminaux (smartphones, tablettes) pour permettre aux résidents de rester en contact avec leurs proches
- le soutien technique à SafeLink, une plateforme offrant aux médecins la possibilité de suivre à distance leurs patients suspectés d'être atteints du coronavirus par le biais de l'envoi régulier de SMS
- la mise à disposition d'ordinateurs portables et de bureau au projet Digital for Youth mené par l'organisation Close The Gap qui collecte du matériel IT pour aider des enfants et des jeunes défavorisés à suivre des cours à distance.

La minimisation des déchets et de la consommation de papier

Au sein de ses bâtiments, Orange Belgium pratique naturellement le tri sélectif tout en monitorant sa production. Un suivi est aussi mis en place concernant ses réseaux afin de distinguer les déchets dangereux des plus ordinaires. Dans tous ses processus, la société lance une numérisation accrue et une optimisation des volumes dans le but de diminuer drastiquement sa consommation de papier. Le packaging de ses produits a aussi été revu.

Des shops plus écoresponsables

La consommation énergétique des shops a été réduite via l'introduction de prises d'alimentation à gestion centralisée pour tous les lecteurs et écrans des points de vente, ce qui a notamment permis une réduction des interventions sur site et une consommation réduite d'énergie. Le matériel informatique des shops a également été remplacé par des appareils moins énergivores.

Des démarches externes conscientisées

Par souci de cohérence et d'impact, Orange Belgium pratique aussi l'ecobranding, tient compte de l'aspect environnemental dans toutes ses campagnes publicitaires, respecte des guidelines durables dans ses choix de sponsoring, etc. Autant d'actions qui entraînent les clients, les collaborateurs et les partenaires d'Orange Belgium dans sa démarche responsable. D'autres actions externes sont également significatives dans l'engagement d'Orange Belgium, comme la certification « CO₂ neutral » de bpost, qui implique que les courriers envoyés par Orange Belgium en 2020 ont vu leur impact compensé, soit une compensation des émissions de CO₂ de plus de 1.000 tCO₂e.

Une chaîne d'approvisionnement durable

Un processus d'évaluation interne des partenaires a été déployé au sein du groupe Orange. Il couvre le risque de corruption, la violation des sanctions économiques internationales, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la fraude. Ce processus permet à l'entreprise de mieux connaître ses partenaires et de prévenir les risques potentiels.

Orange Belgium mène également un projet en vue de sélectionner au mieux ses fournisseurs, basé sur leur score EcoVadis, qui indique une notation de durabilité des fournisseurs.

Orange Belgium a également mené sa propre évaluation EcoVadis et a reçu une médaille d'or EcoVadis pour cette certification. Ce résultat place l'entreprise dans le top 5 des entreprises évaluées par EcoVadis.

Enfin, chaque contrat signé avec un fournisseur comporte une clause RSE contenant des points tels que le respect des règles de RSE, le respect du code de conduite,... Orange Belgium mesure la performance globale (économique, environnementale, sociale et éthique) de ses fournisseurs, qui est régulièrement évaluée grâce à un outil dédié, le QREDIC®

4. Offrir des produits et services responsables

L'économie circulaire et le recyclage sont les principes motivant les actions entreprises par Orange Belgium pour proposer des produits, services et innovations impactant le moins possible l'environnement. Parmi ses ambitions, la société projette de devenir leader dans le développement d'un marché du smartphone durable. Elle est active dans nombre de démarches circulaires :

- BuyBack : avec ce programme, Orange Belgium s'engage à reprendre de vieux GSM contre un bon d'achat correspondant à leur valeur résiduelle. Parmi les téléphones récoltés, 40% sont confiés à Recupel qui recycle jusqu'à 90% des métaux et matériaux qu'ils contiennent. Quant aux 60% restants, ils sont réexploités. La moitié d'entre eux est utilisée pour les pièces détachées, l'autre est proposée à la revente après leur reconditionnement. Dans tous les cas, Orange Belgium verse 2 euros au programme de protection de l'environnement des associations Natagora/Natuurpunt pour chaque appareil s'inscrivant dans le programme BuyBack mais aussi pour chacune de ses références Business. De quoi éviter, au total, l'émission de 239 tCO₂ en 2020 et permettre la plantation de près de 1.500 arbres en Belgique, auxquels se rajoutent 1234m² de forêts replantées via le recyclage de terminaux tels que les modems et décodeurs, en partenariat avec Out Of Use.
- la vente de smartphones reconditionnés : ceux-ci sont garantis 2 ans et emballés de manière 100% biodégradable. Contrôlés dans les moindres détails, ils sont nettoyés, éventuellement réparés et équipés des derniers logiciels et accessoires neufs. Grâce à cette démarche, 30 kg de CO₂ sont évités par appareil. Le prix est aussi plus doux, 50% plus bas qu'un modèle neuf. De quoi éviter, en 2020, l'émission de 67 tonnes de CO₂e.
- la vente de smartphones plus ecofriendly dont le Fairphone 3+. Créé à partir de 40% de plastique recyclé, il est composé de pièces facilement remplaçables et bénéficie d'une chaîne de production respectueuse des droits humains.
- la collecte et le reconditionnement d'autres terminaux : Orange Belgium encourage aussi ses clients à retourner leurs modems et décodeurs. En 2020, près de 122 474 appareils ont été collectés. 105 840 d'entre eux ont été reconditionnés. Plus globalement, Orange Belgium réutilise 100% de ses modems et 95% de ses décodeurs. Les appareils qui sont en fin de vie sont recyclés via notre partenaire Out of Use.
- les cartes SIM : en 2020, Orange Belgium a profondément repensé son positionnement en termes de cartes SIM. Trois nouveautés revalorisant le plastique ou réduisant son utilisation ont vu le jour : la SIM Half ID dont le volume de plastique est divisé par deux, l'Eco-SIM créée à partir de plastique 100% recyclé et le support de l'eSIM, soit une puce directement intégrée dans le smartphone. Fin 2020, les trois nouveautés, dont deux sont des premières en Belgique, enregistraient les chiffres suivants : 200.000 clients pour l'Half ID SIM, 100.000 cartes pour l'Eco-SIM et 5.000 clients pour l'eSIM.

- le soutien à des projets innovants : Orange Belgium sponsorise, en tant que partenaire Golden Connectivity, l'Agoria Solar Team, un groupe d'étudiants ingénieurs en compétition avec d'autres équipes similaires à travers le monde. Leur but : imaginer et construire la voiture solaire la plus innovante. Un soutien financier et de connectivité leur est apporté pour une période de 2 ans.

5. Encourager l'employabilité et le bien-être au travail

Parce que la transition vers une société plus sociale, numérisée et durable n'a de sens qu'ensemble, Orange Belgium veille à être attentif à ses collaborateurs mais aussi à les mobiliser. En 2020, les employés ont été sensibilisés et impliqués dans des campagnes RSE dont celle des Green Challenges. Sur base volontaire, certains collaborateurs se sont engagés à mieux mesurer leur impact sur la planète et à l'ajuster. Toujours sur base du volontariat, Orange Belgium invite également ses employés à consacrer un de leurs jours de travail à une activité cadrant avec son approche RSE.



Au plus proche de ses clients

Passer de « Orange B » en guise de nom de réseau apparaissant sur le téléphone des clients à « Stay Safe Orange B ». Une symbolique qui résume bien le positionnement pris par Orange Belgium vis-à-vis de ses clients en 2020. Cette année, l'opérateur a veillé, plus que jamais, à offrir des services et des produits porteurs de sens, à être à l'écoute, à s'adapter aux réalités. Un cheminement hors du commun qui a permis à Orange Belgium de maintenir, et même renforcer, son lien avec sa clientèle.

+25%

d'augmentation du trafic mobile en 2020



Conserver un positionnement juste pour ses clients. Une priorité pour Orange Belgium. Cette année, l'opérateur a même été plus loin, assumant pleinement son rôle sociétal et redoublant de proactivité pour soutenir ses clients confinés et impactés par les réalités de la pandémie. Son motto reste inchangé : donner le choix aux clients et leur permettre de payer uniquement pour les services dont ils ont besoin.

Etre présent malgré la fermeture des magasins

Les confinements totaux ou partiels ont engendré des fermetures temporaires de shops : inévitablement, le trafic client a diminué, ce qui a eu un impact sur les performances commerciales. Une situation qui a demandé de la résilience et de l'agilité. Deux valeurs fortes de l'entreprise, qu'Orange Belgium a démontrées en renforçant sa présence digitale pour se rendre disponible auprès de ses clients. E-shop, réseaux sociaux, telesales, numéro de support, communauté Tribe... l'opérateur a dynamisé tous ses canaux pour répondre à la demande des clients, tout en renforçant son infrastructure réseau pour faire face à l'augmentation des flux mobiles et d'internet fixe. En 2020, le trafic mobile a en effet augmenté de 15 à 25%. Les services d'appels vidéo aussi populaires que WhatsApp,

Skype ou Facebook ont enregistré des pics équivalant à près de cinq fois l'utilisation moyenne avant l'entrée en vigueur du confinement. L'utilisation de l'application MyOrange est, elle, passée de 10 à 45%. L'utilisation de l'app Orange TV a aussi grimpé. Bien qu'elle soit renforcée par la situation Covid-19, cette tendance au tout au digital va persister, Orange Belgium en est convaincu. La société renforce donc continuellement la digitalisation de ses process et se fixe un objectif : enregistrer 40% de ventes digitales d'ici 2023. Parmi les actions mises en place en ce sens, l'opérateur travaille à améliorer son outil CRM et l'analyse de ses données. Offrir une expérience client personnalisée est une priorité pour Orange Belgium, dont les actions sont toujours motivées par les questions suivantes : « qu'est-ce qui compte pour vous ? De quoi avez-vous besoin ? ».

Soutenir tous ses clients résidentiels

Les initiatives ont été nombreuses du côté d'Orange Belgium pour aider la population à faire face aux vagues successives de la pandémie. L'entreprise a tenu son rang et rempli son rôle en aidant les personnes à se connecter les unes aux autres. En mars, l'opérateur a lancé une vaste campagne de sensibilisation « Stay Home » focalisée sur l'importance de respecter les mesures de confinement et de distanciation sociale édictées par les autorités. Dans la foulée, le nom du réseau affiché sur le téléphone des clients a été modifié, des

1m

d'abonnés Go

Les liens s'écrivent à la craie #MacadamStories

Orange Belgium a varié les formes de son soutien aux personnes cherchant à garder le contact avec leurs proches. La campagne #MacadamStories a fait partie de ses propositions d'action. L'idée : inciter la population à utiliser de la craie pour rédiger des messages personnels réconfortants ou amusants, des devinettes ou encore des jeux sur les trottoirs, le plus près possible des personnes qui comptent, du personnel soignant, des voisins, etc. En collaboration avec l'artiste néerlandais Krijtman, Orange Belgium a fourni des pochoirs, du contenu en ligne, des astuces pour inciter les citoyens à décorer, colorer et réhumaniser les rues. Une manière simple et créative de maintenir le lien.

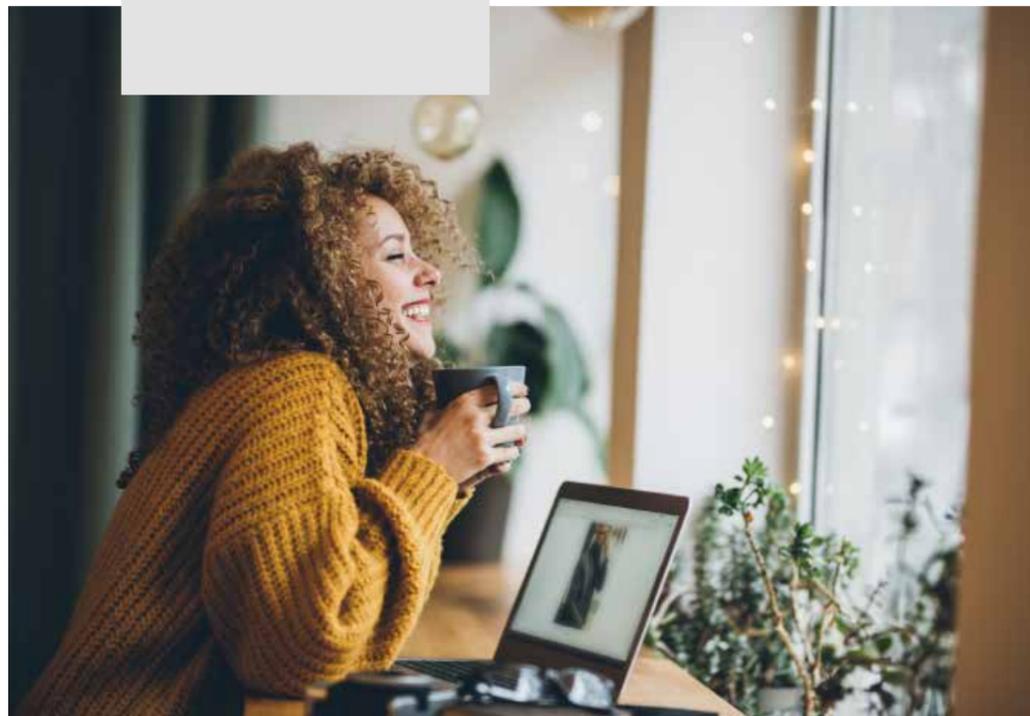
volumes supplémentaires d'internet mobile ont été offerts et l'opérateur a mis en place une plateforme en ligne « Reste chez toi à ta façon » riche en contenus, conseils et divertissements.

En mai, en début de déconfinement, Orange Belgium a offert gratuitement un volume supplémentaire d'internet mobile de 4 GB à tous ses clients résidentiels. Fin d'été, la société a renforcé ses réductions. Si le plafond data de ses abonnements Go Plus avait déjà été relevé de 5 à 8 GB automatiquement et gratuitement, elle a permis à chaque abonné convergent Go Plus de bénéficier d'une réduction multi-produits de 4 euros. L'objectif : suivre les nouvelles tendances du marché et l'intérêt des clients pour des plans tarifaires plus légers mais toujours plus abondants en data mobile. En novembre enfin, 5 GB mensuels d'internet mobile gratuits ont encore été débloqués jusqu'à la fin de l'année pour l'ensemble de ses clients. Les particuliers ayant souscrit à une offre FlyBox ont aussi reçu 50 GB de volume de téléchargement supplémentaire.

Déjà un million d'abonnés Go

Début mars, afin de s'adapter à l'évolution des usages des consommateurs, Orange Belgium a lancé son nouveau portefeuille mobile entièrement remanié, baptisé Go. Réellement simplifié, il ne comporte que 4 abonnements mobiles proposés à des prix compétitifs et offrant des volumes de données mobiles abondants. Son plus : la possibilité de bénéficier de réductions familiales inédites, sans avoir à partager un volume de data collectif.

Si le lancement en mars a naturellement été bousculé suite à l'annonce du lockdown, les relances de septembre et décembre ont vu l'offre s'envoler. Aujourd'hui, Go Unlimited comptabilise près d'un million d'abonnés (nouveaux et transférés).



Un acteur convergent confirmé

Maiva d'Anderlecht a été le 300.000e client à s'abonner à l'offre Love. Un cap souligné par l'animateur belge David Antoine qui l'a surpris en lui annonçant qu'il bénéficierait de son abonnement gratuitement pendant un an ainsi que d'un tout nouveau Fairphone. Un moment symbolique qui marque le succès de l'offre convergente lancée par Orange Belgium en 2016 avec Love Trio, suivi de Love Duo en 2019. Une évolution qui confirme la position forte qu'Orange Belgium a pu prendre sur le marché convergent grâce à une offre transparente, compétitive et sans mauvaise surprise pour le client.

Un internet @home ultra performant

Les besoins moyens en bande passante par client ont augmenté de 100% en seulement un an. Pour répondre à ces besoins, Orange Belgium a misé sur les offres proposant le haut débit fixe illimité. Afin d'améliorer la couverture intérieure et les performances globales, que ce soit pour le travail, l'enseignement à domicile ou le divertissement, l'opérateur a multiplié les solutions :

- **Mesh WiFi** : cette technologie renforce la connectivité à l'intérieur des bâtiments. Elle assure un réseau wifi sans faille à ses clients Love en améliorant les performances, la portée et la puissance de la connexion wifi grâce à des modules à placer à plusieurs endroits du domicile. Internet peut désormais se capter au jardin, dans la cave ou toute autre pièce précédemment non couverte.
- **Internet Boost** : en juin, cette option a permis de doper les connexions internet en proposant une vitesse de téléchargement accrue jusqu'à 400 Mbps et une vitesse de chargement pouvant atteindre 20 Mbps pour les clients sur le réseau de VOO et 40 Mbps pour les clients sur le réseau de Telenet.
- **Home Internet** : Orange Belgium a encore une fois bousculé le marché en proposant, en octobre, sa première gamme d'offres de services fixes qui ne nécessitent aucun abonnement mobile, à des prix extrêmement compétitifs. Une manière de rester fidèle à la promesse faite aux clients de ne pas les forcer à payer pour des services dont ils ne veulent pas. Deux nouveaux abonnements sont donc nés : Home Internet pour l'internet only et Home Internet & TV pour l'internet fixe à haut débit illimité couplé à la télévision.



Démocratiser les objets connectés

Rendre accessible la domotique et permettre aux clients de créer leurs propres scénarios de maison intelligente. Tel est l'objectif du nouveau portefeuille Orange Smart Home, une offre complète d'objets intelligents qui comprend trois grands types d'appareils : les caméras connectées, les prises électriques et les ampoules intelligentes contrôlables par le biais d'une toute nouvelle application mobile. De la marque Konyks, ces produits sont distribués pour la première fois en Belgique via Orange Belgium. Une manière simple de rendre les maisons plus intelligentes, plus sûres, plus économes en énergie et de compléter l'offre de l'opérateur qui comprend déjà les Google Nest Mini, Nest Hub et Chromecast. Et l'opérateur ne compte pas s'arrêter là. Continuer à étoffer ces propositions est assurément l'un des objectifs de 2021.

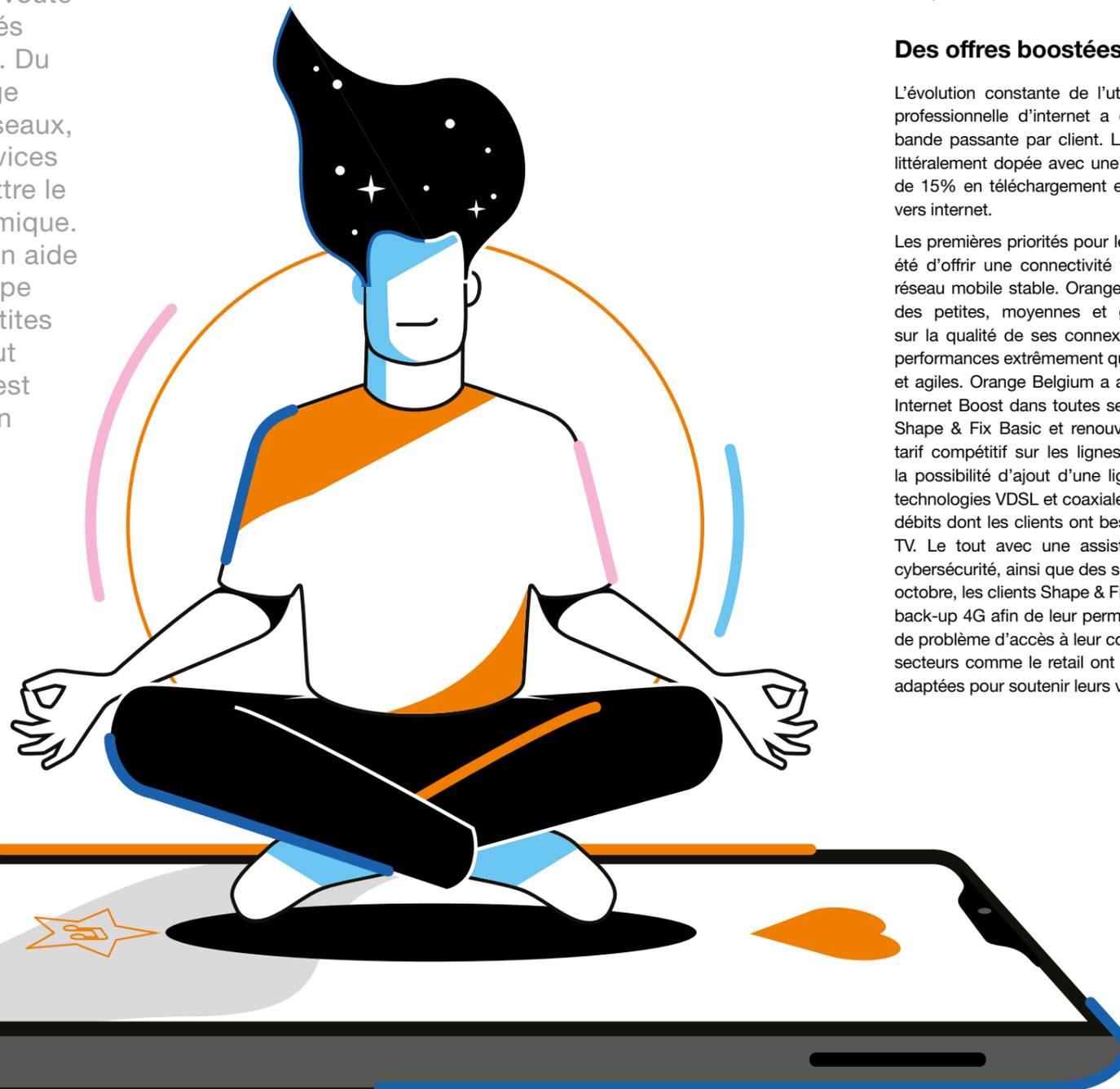
Le foot belge à prix compétitif

Orange Belgium condamné à rester sur le banc, au bord du terrain ? Non. En juillet, l'opérateur a fait le choix, pour la première fois de son histoire, de se lancer dans la diffusion des championnats belges de football, via un pack très compétitif (10,99 euros/mois) pour ses clients convergents, via Orange TV, et mobiles, via un service en ligne. Le football international est, lui, toujours compris gratuitement dans le forfait TV de base. La nouvelle offre inclut trois chaînes sportives dédiées. Chacune d'entre elles diffuse, en plus des matchs, du contenu propre et des émissions consacrées au football pendant plus de 20 heures/semaine. Une véritable alternative pour se libérer des packs premium traditionnels, étendus et coûteux.

Et, histoire de donner un coup de fouet à cette petite révolution pour Orange Belgium, les 8, 9 et 10 août, tous les clients Love Trio se sont vu offrir gratuitement l'accès aux matchs d'entrée de la Jupiler Pro League. Une action entreprise pour permettre à chacun de tester les trois nouvelles chaînes sportives mais aussi pour soutenir le moral des supporters confinés.

Soutenir la business continuity

Le digital a été la clef de voûte de la majorité des activités professionnelles du pays. Du jour au lendemain, Orange Belgium a adapté ses réseaux, ses installations, ses services et ses offres pour permettre le maintien de la vie économique. L'entreprise a apporté son aide et son expertise à tout type d'entreprise, des plus petites aux plus importantes, tout en maintenant le projet test unique et innovant de son réseau 5G dans la zone portuaire d'Anvers.



La Covid-19 a soufflé un vent d'instabilité, voire de panique, dans nombre de secteurs professionnels. Le passage en télétravail a été brutal pour beaucoup et la priorité d'Orange Belgium a été d'apporter son soutien à chacun de ses clients B2B dans ce changement d'habitude. Comment ? Via une aide et une écoute constantes, des offres et des services adaptés. Focus sur ces larges réseaux d'employés et d'indépendants qui sont parvenus à rester connectés.

Des offres boostées

L'évolution constante de l'utilisation résidentielle mais aussi professionnelle d'internet a doublé les besoins moyens en bande passante par client. La consommation générale a été littéralement dopée avec une augmentation moyenne de plus de 15% en téléchargement et de 50% en envoi de données vers internet.

Les premières priorités pour le secteur des télécoms ont donc été d'offrir une connectivité fixe rapide et fiable ainsi qu'un réseau mobile stable. Orange Belgium a répondu à cet appel des petites, moyennes et grandes entreprises en misant sur la qualité de ses connexions, qui permettent d'offrir des performances extrêmement qualitatives et des services réactifs et agiles. Orange Belgium a aussi inclus gratuitement l'option Internet Boost dans toutes ses offres B2B, renforcé son pack Shape & Fix Basic et renouvelé son offre Love Pro avec un tarif compétitif sur les lignes mobiles, l'abondance de data, la possibilité d'ajout d'une ligne fixe, avec le choix entre les technologies VDSL et coaxiale, en fonction des services et des débits dont les clients ont besoin, ainsi que d'un abonnement TV. Le tout avec une assistance et des outils gratuits de cybersécurité, ainsi que des solutions de gestion de flotte. Dès octobre, les clients Shape & Fix ont aussi bénéficié du nouveau back-up 4G afin de leur permettre de rester connectés en cas de problème d'accès à leur connexion haut débit fixe. Certains secteurs comme le retail ont également pu bénéficier d'offres adaptées pour soutenir leurs ventes en ligne.

Une cybersécurité accrue

Plus les entreprises ont recours au télétravail, plus le besoin en cybersécurité est intense. Orange Belgium a particulièrement été attentif à cet aspect, notamment pour ses clients émanant des secteurs de la santé au point de leur offrir un accès gratuit aux solutions de cybersécurité lorsque le besoin s'est fait ressentir. Depuis l'acquisition de BKM, l'intégrateur ICT national doté d'une solide expérience sur les marchés PME et corporate, l'entreprise est capable de répondre à la demande croissante de ses clients professionnels de n'avoir qu'un seul fournisseur de connectivité et de services ICT. Depuis 2019, les deux sociétés ont maintenu leurs propres identités tout en unissant leurs forces et en créant des ponts, des synergies commerciales pertinentes.

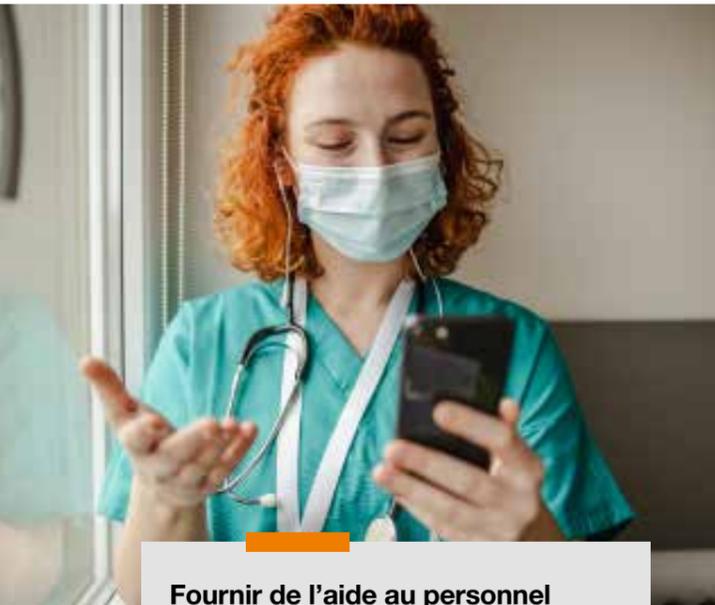
Aujourd'hui, Orange Belgium et BKM sont en mesure d'offrir un portfolio varié de solutions de communications unifiées et collaboratives ; ICT et de sécurité ; documentaires et visuelles mais aussi de connectivité dans le cloud. D'ici 2021, l'objectif partagé est de pouvoir accompagner chaque client tout au long de son parcours digital. Une vision partagée par Rigo Gielen, nouveau Managing Director, qui a pris la tête de BKM en septembre avec la ferme volonté de continuer à innover pour proposer aux clients des deux entreprises de bénéficier d'un véritable one-stop-shop.

Un roaming maintenu au Royaume-Uni

Le télétravail et les restrictions sur les voyages imposés cette année ont fait chuter les chiffres du roaming. Tel est le résultat de la baisse drastique des déplacements, qu'ils soient d'affaires ou de loisir. Orange Belgium n'en a pas moins continué de soigner son offre de roaming, notamment avec le Royaume-Uni. Pour ses clients, professionnels comme résidentiels, le Brexit n'a pas eu lieu. Orange Belgium a en effet confirmé que tous ses abonnés peuvent continuer à communiquer au Royaume-Uni comme à la maison, sans frais supplémentaires. Une réalité rendue possible grâce aux accords spécifiques qu'Orange Belgium a conclus avec les principaux partenaires de roaming Outre-Manche. Le Royaume-Uni rejoint ainsi d'autres pays ou territoires non européens qui figurent déjà sur la liste Roam Like at Home d'Orange Belgium comme l'Islande, la Norvège, le Vatican, etc.

+50%

d'envoi de données vers internet



Fournir de l'aide au personnel soignant

Soutenir les hôpitaux. L'une des actions prioritaires entreprises par Orange Belgium dans son souci d'apporter sa contribution à la lutte contre la propagation du coronavirus. Pour être au plus juste, l'opérateur a tenu compte des principaux besoins des établissements hospitaliers et de leur personnel. En mars, la société a offert l'intégralité de son stock de 1.500 masques FFP2 et 500 masques chirurgicaux à l'hôpital UZ à Bruxelles. Avec le soutien conjoint de Huawei, 30.000 masques FFP1, 300 tenues et 100 lunettes de protection ont aussi été distribués au CHC MontLégia à Liège. En avril, Orange Belgium a ensuite proposé, sans obligation, deux mois d'utilisation gratuite de sa solution Mobile Threat Protection aux hôpitaux de l'ensemble du pays. En période de Covid-19, nombre d'entre eux ont, en effet, été la cible de cyberattaques. En commun avec plusieurs autres opérateurs télécoms, Orange Belgium a également fourni un soutien technique et financier au projet SafeLink qui a permis à des médecins, via l'envoi régulier de SMS, de suivre à distance leurs patients suspectés d'être atteints du coronavirus. En novembre enfin, Orange Belgium a augmenté les data de l'ensemble de ses clients. Le personnel médical a donc fait partie des bénéficiaires de 5 GB d'internet mobile gratuits par abonnement durant les deux derniers mois de l'année.

Anticiper l'avenir

Goûter au télétravail, c'est l'intégrer ? Probablement. En juin, Orange Belgium a mené l'enquête auprès de ses entreprises clientes. Près de 8 sociétés sur 10 affirment que le travail à distance prendra plus de place qu'avant la Covid-19. Les vidéoconférences et les webinaires diminueront le nombre de voyages d'affaires. Les webshops continueront d'être plus exploités. Les bureaux diminueront de taille... Autant de tendances auxquelles Orange Belgium se prépare en peaufinant son offre d'accompagnement au travail en remote. Si son rôle pendant la crise a été vital, son action continuera d'être essentielle dans cette nouvelle manière d'organiser le monde du travail. Pour répondre à cet enjeu en 2021, Orange Belgium ambitionne de devenir un acteur ICT complet grâce, notamment, à l'implémentation plus profonde encore de la collaboration avec BKM. Ses priorités ? Assurer une connexion optimale entre les employés tout en misant sur une cybersécurité renforcée.

La 5G au sein de la zone portuaire d'Anvers

Une expérience unique en Europe. En 2020, Orange Belgium a été à la pointe des tests en conditions réelles de la technologie 5G. Moins d'un an après avoir annoncé la création de l'Industry 4.0 Campus dans la zone portuaire d'Anvers, l'entreprise et ses partenaires industriels ont dévoilé, en octobre, les applications concrètes créées sur mesure et basées sur le réseau 5G d'Orange Belgium. Ce premier réseau standalone à grande échelle du pays offre des connexions avec des débits hors normes, une faible latence mais aussi une capacité unique de découpage du réseau (le network slicing). Très fiable pour le secteur B2B, il a été en mesure de démontrer le large éventail d'opportunités que représente la 5G pour l'économie belge, faisant passer Orange Belgium du statut d'opérateur de connectivité à celui de partenaire de valeur pour augmenter la productivité des entreprises.

Au sein de la zone portuaire d'Anvers, soit le 2^e port d'Europe, des remorqueurs ont été connectés au réseau 5G dans le but de permettre aux bâtiments de transmettre, en temps réel, des images et des données (radar, sonar) à la salle de contrôle. Résultat : l'Autorité portuaire d'Anvers a accru son efficacité et la sécurité du remorquage des navires tout en augmentant, en toute sécurité, le nombre de bateaux qui entrent et sortent quotidiennement de la zone. Sur site, plusieurs entreprises ont eu la possibilité de tester diverses applications concrètes de la 5G afin de se familiariser avec la technologie mais aussi se préparer à son avènement. Parmi celles-ci Covestro, fabricant de polymères de haute technologie. Grâce au réseau 5G, les opérateurs de l'entreprise ont été équipés de tablettes ou de lunettes intelligentes afin de les connecter, en temps réel, à de grandes quantités de données techniques et de vidéos, y compris des visualisations 3D de l'installation à inspecter. Un appel instantané à l'assistance à distance a aussi considérablement amélioré les processus de travail en réduisant la nécessité d'une présence physique dans l'environnement de production chimique.

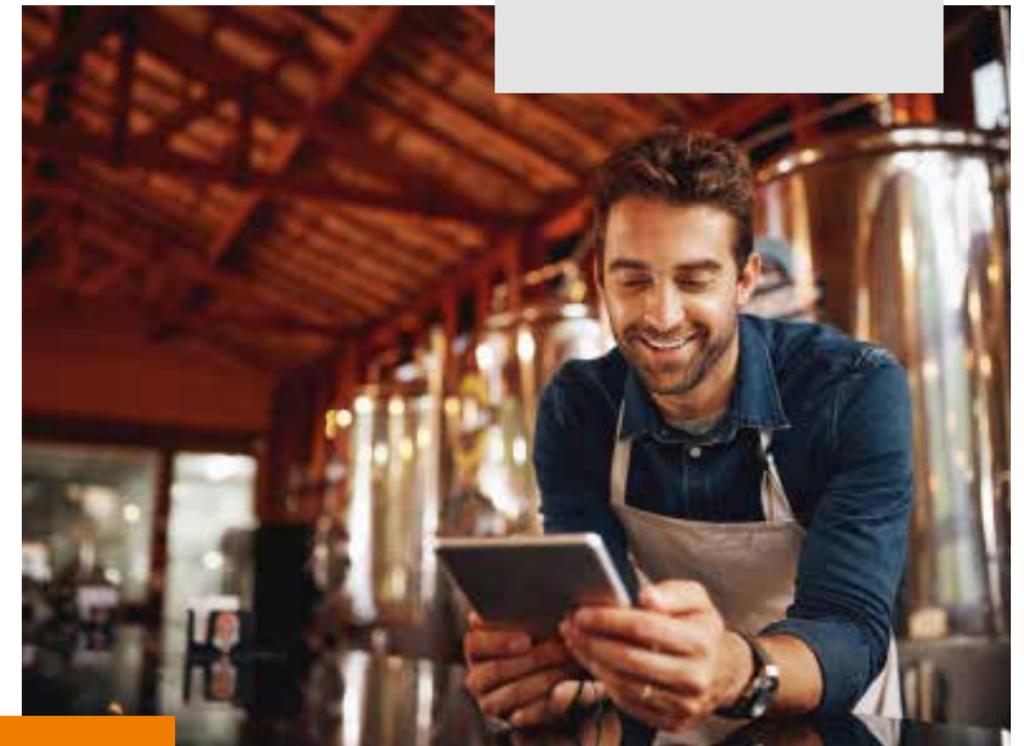
Initier et communiquer sur la 5G

En marge de cette infrastructure de premier plan, Orange Belgium compte accompagner les acteurs B2B en leur proposant une offre spécifique pour les aider à explorer, expérimenter, déployer des cas d'utilisation de la 5G, numériser des opérations pour améliorer l'efficacité des processus industriels et des structures de coûts. Des opportunités qui pourront se concrétiser plus facilement encore suite à l'attribution des fréquences nécessaires au déploiement à grande échelle, à la fin de l'année 2021 ou au début de 2022. Un pas en avant pour répondre aux enjeux économiques, sociétaux et environnementaux.

D'ici là, Orange Belgium s'investit énormément dans l'information et la communication transparente. En interne, la société forme ses collaborateurs afin qu'ils maîtrisent le concept et se sentent à l'aise avec cette technologie parfois ouvertement décriée. En ce sens, Orange Belgium participe aussi aux débats publics, qu'ils soient menés par des élus ou des citoyens concernés. Proactivité et honnêteté sont les maîtres mots de l'aventure 5G, la grande ambition de 2021.

Son expertise au service des autorités

Engagé, Orange Belgium a participé au monitoring de l'évolution du virus. Parmi les acteurs clés participant à la taskforce Data Against Corona menée par le gouvernement, la société s'est jointe aux autres principaux opérateurs télécoms actifs en Belgique pour apporter un soutien technique et financier significatif au centre d'appel Covid-19 Track & Trace. Son objectif : monitorer l'évolution de la propagation de la Covid-19 sur base d'informations agrégées et anonymisées. Concrètement, Orange Belgium, Proximus, Scarlet, Telenet, BASE et VOO ont décidé à l'unanimité de ne pas facturer les frais de terminaison/d'interconnexion pour les appels et SMS générés par le centre, réduisant ainsi significativement ses coûts opérationnels. Une décision de solidarité qui fait partie intégrante de la responsabilité sociétale d'Orange Belgium et de son désir de participer aux solutions en faisant appel à ses domaines d'expertise.



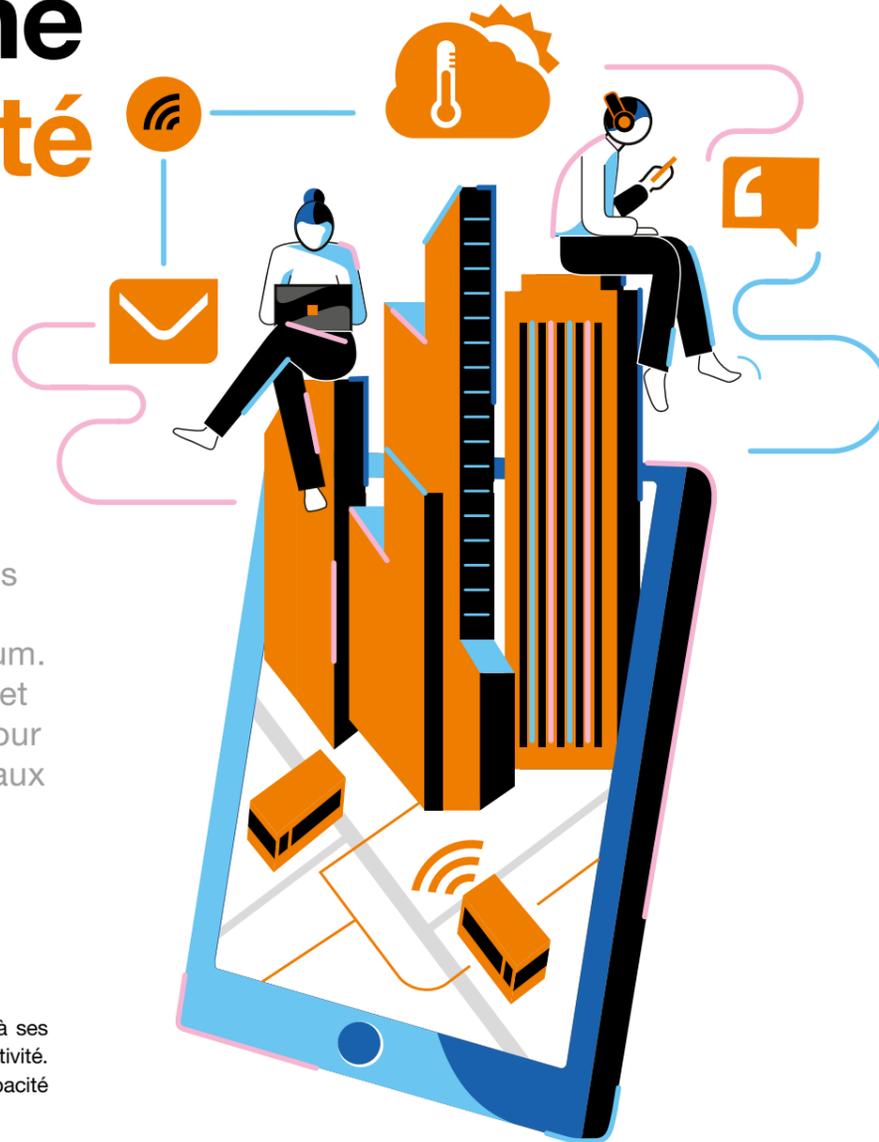
Assurer une connectivité optimale

S'adapter à la réalité marquée par la Covid-19 tout en poursuivant ses objectifs de développement. Un challenge relevé par Orange Belgium. Monitoring, anticipation, flexibilité et réactivité ont été nécessaires. Retour sur les défis de 2020 liés aux réseaux mobiles et fixes.

Orange Belgium a tenu promesse. En mars, il assurait à ses clients qu'ils n'auraient rien à craindre pour leur connectivité. Un engagement tenu malgré une année qui a testé la capacité des réseaux et l'agilité des équipes.

Faire face aux pics de trafic

Si le réseau mobile d'Orange Belgium était déjà correctement dimensionné pour absorber les augmentations de trafic, comme au réveil de Nouvel An par exemple, la situation créée par la Covid-19 était unique en son genre. Les vagues d'augmentation de trafic se sont succédées et se sont surtout inscrites dans la durée. Une réalité qui a demandé aux équipes techniques de surveiller en permanence les réseaux, qu'ils soient mobiles ou fixes. A plusieurs reprises, les collaborateurs d'Orange Belgium ont été amenés à réagir immédiatement en augmentant ou en optimisant la capacité des réseaux pour que les clients puissent continuer, facilement, à rester en contact avec leurs proches, à télétravailler, à suivre des cours à distance, à se divertir. L'objectif prioritaire : garantir une communication sans faille à tout moment. Un enjeu majeur, puisque les volumes ont largement changé, l'opérateur ayant notamment enregistré 50% d'augmentation du trafic voix durant les deux premières semaines du confinement de mars. Une situation qui s'est



ensuite stabilisée. Pour les data, l'évolution est plus linéaire car le trafic sur smartphone a majoritairement migré sur le wifi à domicile. Le trafic via les Flybox a ainsi grimpé de près de 30%.

Concernant le câble et les mobile data, la presque totalité de chiffres sont au-dessus des normes annuelles de consommation précédentes, hormis en été où l'impact fut moins significatif. Reste que les confinements ont généré des hausses de plus de 30% des volumes de téléchargement, mais surtout de près de 85% des uploads, dus majoritairement au télétravail et, dans une moindre mesure, au recours aux appels vidéos.

Le RAN sharing se concrétise

Le partage du réseau d'accès mobile est l'une des stratégies majeures mises en place par Orange Belgium pour augmenter sa couverture tout en réduisant son impact environnemental. Une orientation qui s'est concrétisée en avril avec l'opérationnalisation de Mwingz, la co-entreprise établie entre

Orange Belgium et Proximus. Un cap essentiel dans cette collaboration de partage de réseau d'accès mobile qui vise notamment un déploiement plus rapide et plus étendu de la 5G, une réduction significative de la consommation énergétique globale et une amélioration de l'expérience mobile. Plusieurs dizaines de collaborateurs d'Orange Belgium dédient désormais leurs fonctions au déploiement de cette alliance qui respecte l'indépendance des deux entreprises, ne concerne pas le cœur de réseau et leur permet de rester à 100% concurrentes.

En octobre, Orange Belgium a aussi choisi Nokia pour renouveler progressivement son réseau radio mobile 2G/3G/4G existant et pour le déploiement de la 5G. D'ici 2023, l'ensemble ambitionne de faire peau neuve pour afficher un réseau de premier ordre, peu énergivore et paré pour le futur tout en étant basé sur le cœur de réseau fourni par Ericsson. Une meilleure expérience utilisateur en vue pour les clients résidentiels comme professionnels.

L'expérience client en ligne de mire

Dans toutes ses actions entreprises, Orange Belgium veille à la qualité de ses offres, de ses réseaux et de ses produits. Cette année, encore plus que toute autre, la société a visé l'amélioration constante, notamment en soignant la capacité d'interconnexion entre opérateurs. Que ce soit avec Google, Facebook ou Akamai, Orange Belgium, par le biais du groupe Orange, a intensifié ses accords. Il a aussi sauté à pieds joints dans les technologies du futur en travaillant à une virtualisation accrue de son réseau, notamment avec des virtual network functions (VNF) qui renforcent son ambition de se diriger vers une gestion cloud de ses infrastructures.

En termes de produits, la société souhaite répondre aux besoins grandissants de la consommation à domicile en proposant des home devices, de meilleures couvertures et performances wifi, une accentuation de la vitesse. Concrètement, en 2020, elle a lancé le Mesh Wifi, une technologie accessible à tous qui permet d'assurer une connectivité stable dans toutes les parties, intérieures et extérieures, d'une maison. Orange Belgium a également octroyé gratuitement l'option Internet Boost (400 Mbps en download, jusqu'à 40 Mbps en upload) à tous ses clients professionnels. Enfin, la société a aussi poursuivi son positionnement sur la fibre optique directement accessible aux habitants par le biais de son partenariat stratégique avec Fluvius. Après Genk en 2019, deux autres villes ont bénéficié de l'innovation et d'autres suivront en 2021.

La performance jusque dans le management

2020 a demandé à l'équipe Réseau de faire preuve de résilience et d'une adaptabilité extrême. Les deux principes fondamentaux des collaborateurs : réactivité et optimisation. Tous leurs efforts se sont notamment soldés par une reconnaissance inédite : en juin, Orange Belgium a été listé premier du Data Service Benchmarking and Optimization (DSBO), une étude mise en œuvre en continu depuis 2005 pour permettre des évaluations cohérentes des services data et voix dans les pays où le groupe Orange est implanté.

Préparer au mieux l'avenir

La crise Covid-19 a accéléré les tendances de consommation. Orange Belgium a pour mission de les anticiper au maximum. Toujours animé par la volonté de plonger dans les déploiements du futur, l'opérateur met donc en priorité, dans son agenda 2021, la poursuite de l'implémentation et la gestion de Mwingz, ainsi que la poursuite des expérimentations 5G, notamment au sein du hub de co-innovation du port d'Anvers. Dans le champ plus opérationnel, Orange Belgium souhaite continuer à voir évoluer son offre fixe et ses services TV via le câble, les services OTT, le renouvellement de ses décodeurs, entre autres. Pour ce qui est des infrastructures fixes, Orange Belgium évalue différentes options afin de monter en puissance dans la (co-)gestion en direct d'infrastructures et consolider la position acquise sur le marché convergent au cours de ces dernières années.

Des efforts continus sur la consommation énergétique des infrastructures

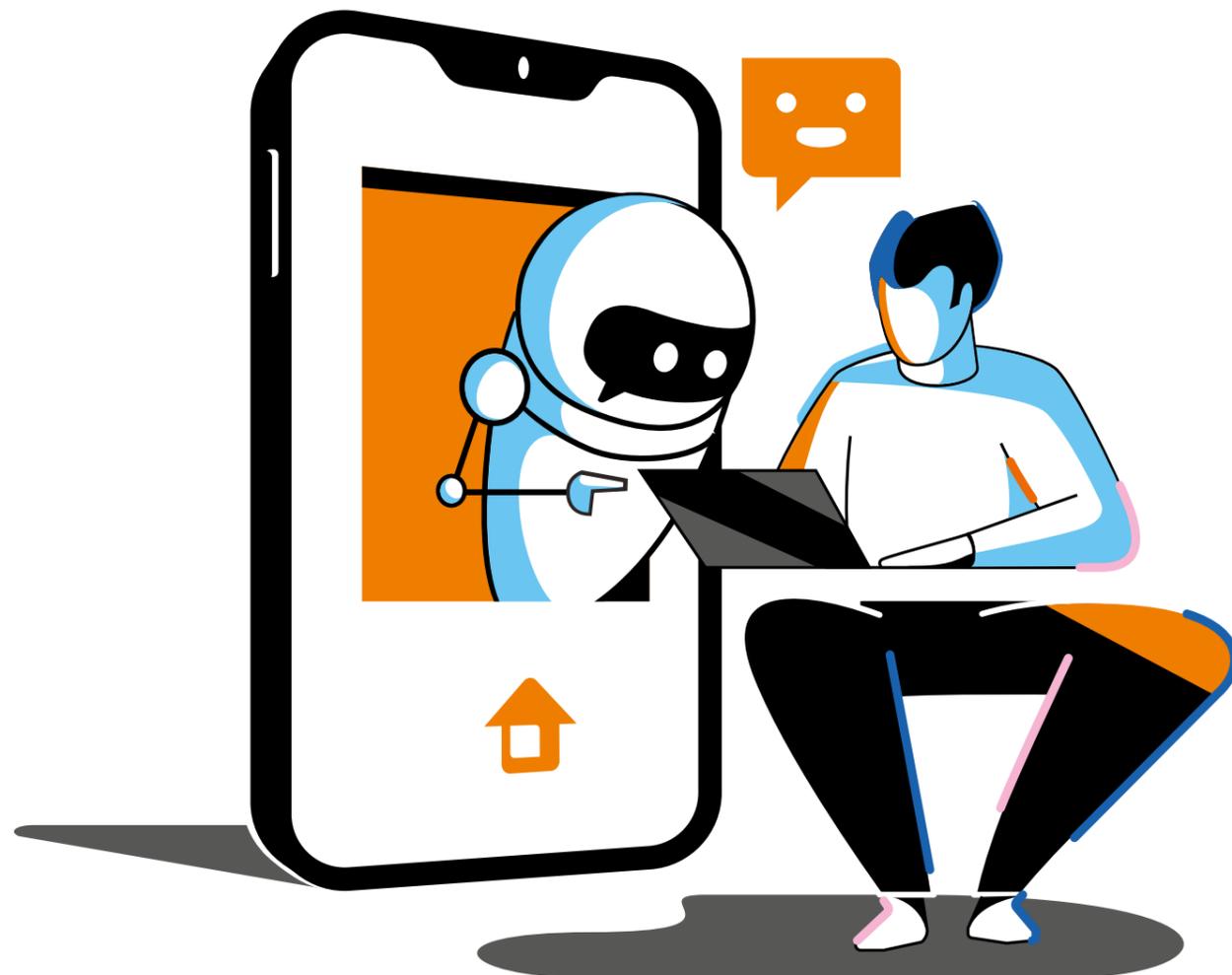
Orange Belgium multiplie les initiatives pour réduire l'impact environnemental de ses activités. Un engagement majeur et de longue date puisque, depuis 2006, les émissions de CO₂ de l'opérateur ont déjà été réduites de plus de 80%. Déjà certifié neutre en carbone pour ses opérations, l'opérateur mise désormais sur le RAN sharing avec Proximus et le futur déploiement de la 5G pour réduire de près de 20% la consommation énergétique globale de ses infrastructures réseau. La mise en place en 2019 d'un nouveau data center dernier cri a également permis une réduction des besoins en énergie, tandis que l'absence de recours aux antennes mobiles durant l'année a permis une diminution de 23% des consommations de mazout en 2020.

+30%

de trafic via les Flybox

Quand l'empowerment prend tout son sens

Les crises sont révélatrices des forces et des faiblesses. En 2020, Orange Belgium a, plus que jamais, misé sur l'humain et la valeur de ses collaborateurs qu'il a tenté au maximum de protéger, de soutenir et d'accompagner. Un travail interne applaudi par ses employés qui ont manifesté leur satisfaction et leur fierté d'appartenir à la société.



90%

des collaborateurs ont répondu « oui » à l'affirmation « Durant la crise Covid-19, j'ai le sentiment qu'Orange Belgium/Luxembourg a agi de manière responsable et attentive par rapport à ses employés. »

Maintenir le lien, la proximité. L'un des challenges de 2020. Bien que le secteur des télécommunications ait été moins impacté en termes de pertes d'emploi, rassurer les collaborateurs a été crucial pour mettre en place un new way of working presque totalement à distance.

Safety first

Anticiper. Telle est probablement l'attitude fondamentale qui a permis à Orange Belgium de protéger ses collaborateurs. Dès les premiers signes préoccupants de contagion au coronavirus, la société a fourni gels, masques et aménagements de protection à l'ensemble de ses bureaux et points de vente. Des consignes strictes ont été données pour annuler les voyages professionnels, les formations et les événements. Une posture préventive qui s'est renouvelée lorsque l'entreprise a décidé, de manière radicale, de mettre la majorité de ses employés en télétravail avant même l'annonce du premier confinement par le gouvernement fédéral belge. Des gestes et des décisions qui ont probablement participé à la protection de tous. Sur les 1.800 collaborateurs que compte Orange Belgium, seules deux personnes ont été admises à l'hôpital mais aucune n'a subi de dommages sévères à long terme. Sur ces mêmes 1.800 employés, un certain nombre de membres du personnel, principalement des magasins fermés, ont malheureusement dû être mis en chômage temporaire, pour une période la plus limitée possible. Pour les autres, une façon inédite de travailler s'est rapidement mise en place.

Organiser la distance

Confinement, déconfinement, confinement partiel, reconfinement... Orange Belgium a vécu des va-et-vient. Entre les deux lockdowns, les collaborateurs sont revenus progressivement au bureau un à deux jours, puis deux à trois jours avant de regagner leur domicile à nouveau. Des changements qui ont demandé une flexibilité accrue. Durant cette année particulière, le service des ressources humaines d'Orange Belgium a porté son attention sur le maintien de la

proximité, du contact. Du jour au lendemain, les collaborateurs ont dû travailler de chez eux, sans contact physique avec leurs collègues, leurs managers. Via des outils digitaux, divers types de canaux de communication se sont mis en place : mises à jour fréquentes sur la situation et la gestion en interne, recommandations mais aussi accompagnements psychologiques, cours en ligne de pleine conscience, de yoga, etc. En dehors des réunions propres au travail, des virtual drinks ont aussi été proposés, soit des moments informels susceptibles de remplacer la rencontre devant la machine à café, dans le couloir, sur le chemin du retour, etc. Mais ces propositions digitales n'avaient de sens qu'en s'assurant du confort des collaborateurs à leur domicile. Avaient-ils suffisamment de matériel et d'outils à leur disposition ? Leur réseau était-il capable d'absorber un travail 100% à distance ? Autant de questions auxquelles Orange Belgium a répondu avec un maximum d'attention et d'efficacité.

Miser sur la confiance

Une vidéoconférence quotidienne. Puis tous les trois jours, toutes les semaines... le travail d'équipe s'est petit à petit réorganisé sur fond de confiance mutuelle. Pour accompagner au mieux ses collaborateurs, chaque manager a bénéficié de formations adéquates insistant sur l'importance de l'empowerment, ce pilier fondamental de la stratégie d'Orange Belgium. Celui-ci peut d'ailleurs se traduire comme un cadre dans lequel le collaborateur, comme le manager, ont leur rôle à jouer. Basé sur une communication saine et une confiance mutuelle, il constitue un espace dans lequel les objectifs sont déterminés, explicités. Ici, les prises d'initiatives et l'autonomie sont encouragées grâce à un système de reportings et de feedbacks réguliers. Le mouvement et le dialogue sont constants dans cette dynamique d'empowerment. Et ce cadre peut évoluer en fonction des projets, des compétences acquises ou à acquérir.

Dans ce processus, la formation reste une priorité pour Orange Belgium dont l'objectif est d'offrir cinq jours de formation par an à chaque collaborateur. Si le but était presque atteint en 2019,



les difficultés logistiques liées au contexte particulier de 2020 ont ramené la moyenne à trois jours. Annulation d'événements en présentiel, souci de traçabilité pour les formations externes, l'année chaotique n'a pas permis de rencontrer l'ambition d'Orange Belgium. Mais les leçons sont tirées et l'offre s'étoffe déjà de formations digitales proposées à côté des habituelles présentielles.

#ProudToBeOrange

A l'affirmation « Durant la crise Covid-19, j'ai le sentiment qu'Orange Belgium/Luxembourg a agi de manière responsable et attentive par rapport à ses employés. », l'e-NPS, un outil de mesure de satisfaction en interne, a révélé que 90% des collaborateurs ont répondu par la positive. 3% seulement ont manifesté moins d'enthousiasme. Cette même enquête, proposée deux fois par an pour évaluer les processus internes, a révélé des chiffres de satisfaction jamais égalés auparavant. Les collaborateurs se sont donc accordés pour dire qu'Orange Belgium est une société dans laquelle il est bon de travailler grâce, notamment, à la façon dont elle a géré la crise Covid-19, aux liens entre collègues et à l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Quelques bémols ont cependant été apportés comme l'adaptation des outils de travail à distance et le stress engendré par la situation. En filigrane des réponses reçues, toutefois : une véritable fierté de participer à l'aventure Orange Belgium. Un sentiment cultivé par l'entreprise en ces

temps perturbés non seulement par la pandémie mais aussi par les mouvements d'opposition face à la technologie 5G. En interne, l'accent a été mis sur la formation et la fourniture d'informations aux collaborateurs afin de comprendre les tenants et aboutissants de cette nouvelle technologie, afin que chaque employé puisse être à l'aise face à cette avancée. Le hashtag #ProudToBeOrange a été lancé. Un crédo repris, depuis, en dehors de la Belgique par le groupe Orange.

Fier, Orange Belgium peut aussi l'être d'avoir été à nouveau élu, pour la 9e fois, Top Employer par le Top Employers Institute. Une véritable reconnaissance des nombreux efforts déployés par la société pour offrir un environnement de travail digital et humain à l'ensemble de ses collaborateurs mais aussi aux nouvelles recrues qui intègrent régulièrement la structure, même en temps de Covid-19.

Orange Belgium a en outre fait de la diversité, de l'égalité des sexes et de l'égalité des chances, lors du recrutement et pendant la vie professionnelle, un atout pour l'innovation et l'attractivité. Orange Belgium a d'ailleurs été audité et conserve son label GEEIS (Gender Equality European & International Standard), détenu depuis 2011 et qui récompense ses pratiques en matière de diversité, d'égalité professionnelle et d'inclusion.



9^e

Orange Belgium a été élu pour la 9^e fois Top Employer

A (new) new way of working

Depuis 2007, Orange Belgium offre la possibilité de télétravailler. Avant 2020, 18% des employés optaient pour les deux jours de homeworking autorisés. Un taux qui va vraisemblablement connaître une large augmentation dès l'apaisement et la sortie de la crise Covid-19. De nombreux employés ont en effet pu découvrir les aspects positifs du télétravail et souhaiteront les conserver dans leur vie professionnelle.

Les pronostics se portent donc sur une gestion du temps hybride pour une majorité de collaborateurs, à savoir mi-présentielle, mi-distancielle. Une situation complexe à gérer d'un point de vue logistique mais la société s'y prépare en continuant notamment de former ses managers et en poursuivant des ajustements techniques et des investissements digitaux. Ce changement de paradigme impacte l'ensemble du new way of working et notamment les plans de transformation des bureaux. En 2019, une partie du siège social d'Orange Belgium avait été entièrement repensée pour alterner les zones de concentration avec celles de collaboration et de socialisation. Le projet sera légèrement modifié en 2021 en faisant une part plus belle aux espaces d'échange, de réunion et de vie commune tant les tâches nécessitant du calme seront préférentiellement effectuées à distance. Une autre manière de vivre le travail au bureau comme à domicile.

La flexibilité jusque dans la mobilité

A de nombreux égards, la situation créée par la Covid-19 a accéléré les prises de conscience. Durant les confinements successifs, qui n'a pas pris du plaisir à (re)prendre le vélo, se balader à pied, se déplacer avec un mode de transport actif ? Autant d'habitudes (re)découvertes ou intensifiées qui donnent un coup de boost à une ambition déjà forte d'Orange Belgium, celle de revoir en profondeur le plan de mobilité de

l'entreprise. Auparavant centré sur la voiture, celui-ci va évoluer, dès 2021, vers une incitation plus grande au multimodal. Pour chaque collaborateur en bénéficiant, un budget sera alloué. A lui, en fonction de ses réalités et de ses envies, de répartir ses kilomètres en utilisant la voiture, le train, les transports en commun, le vélo, la marche. Tout est modulable et l'offre de véhicules hybrides et électriques s'étoffera dès 2021 afin de contribuer à l'ambition de diminuer de 30% les émissions de CO₂ de l'entreprise non liées à ses opérations d'ici 2023. Pour 2021, les enjeux majeurs seront donc l'accompagnement du retour au bureau des collaborateurs, la réduction des émissions de CO₂ de l'entreprise en jouant notamment sur le levier du plan de mobilité et le développement accru des compétences et de l'employabilité des collaborateurs via l'offre de formations.

500.000€ pour soutenir l'économie locale

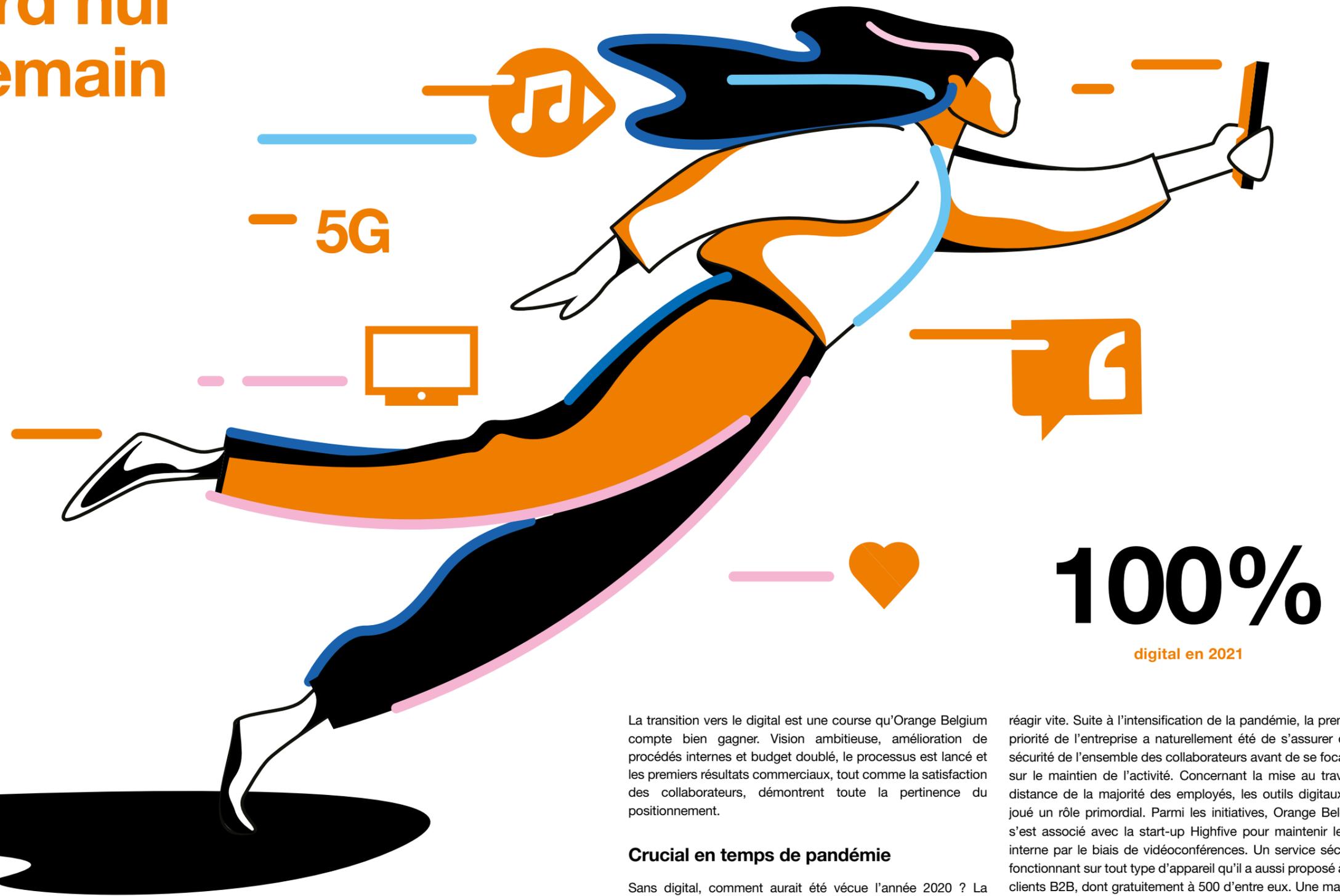
En juillet, Orange Belgium a saisi l'opportunité lancée par le gouvernement fédéral : celle proposée aux entreprises d'octroyer des chèques « consommation locale » à leurs employés. Une manière évidente, pour la société engagée qu'est Orange Belgium, de soutenir l'économie nationale en temps de crise tout en reconnaissant et valorisant les efforts continus de ses collaborateurs dans un contexte de travail chamboulé.

Après avoir fait le maximum pour protéger ses employés, booster la connectivité de ses clients tant résidentiels que professionnels, aider le personnel soignant à l'échelle nationale, soutenir les initiatives locales et le Covid-19 Track & Trace call center fédéral, Orange Belgium a naturellement voulu soutenir l'économie locale. En tant qu'opérateur de télécommunications responsable, la société a offert, en septembre, un chèque d'une valeur de 300€ à chacun de ses employés. Au total, 500.000€ ont été investis pour encourager à la consommation belge dans les secteurs d'activité les plus touchés par la pandémie, tels que l'HoReCa, le sport ou encore la culture.



Le digital, clé d'aujourd'hui et de demain

Changement de paradigme dans le secteur digital. Si, début d'année, la question posée était : « Comment passons-nous au digital ? », la pandémie a soufflé un vent d'accélération pour reformuler la question de cette manière : « A quelle vitesse sommes-nous capables de nous digitaliser ? ». Orange Belgium a déjà posé de nombreux jalons pour pouvoir clamer le 100% digital en 2021.



La transition vers le digital est une course qu'Orange Belgium compte bien gagner. Vision ambitieuse, amélioration de procédés internes et budget doublé, le processus est lancé et les premiers résultats commerciaux, tout comme la satisfaction des collaborateurs, démontrent toute la pertinence du positionnement.

Crucial en temps de pandémie

Sans digital, comment aurait été vécue l'année 2020 ? La Covid-19 a pointé l'importance, les forces mais aussi les manquements du développement digital. Orange Belgium tire ses propres conclusions d'une année durant laquelle il a fallu

réagir vite. Suite à l'intensification de la pandémie, la première priorité de l'entreprise a naturellement été de s'assurer de la sécurité de l'ensemble des collaborateurs avant de se focaliser sur le maintien de l'activité. Concernant la mise au travail à distance de la majorité des employés, les outils digitaux ont joué un rôle primordial. Parmi les initiatives, Orange Belgium s'est associé avec la start-up Highfive pour maintenir le lien interne par le biais de vidéoconférences. Un service sécurisé fonctionnant sur tout type d'appareil qu'il a aussi proposé à ses clients B2B, dont gratuitement à 500 d'entre eux. Une manière de soutenir les plus petites structures souffrant plus intensément des effets de la crise Covid-19 et d'étoffer encore un peu plus son portfolio de produits et services pour professionnels.

Envolée des ventes à distance

32% de ventes non physiques en 2020. Soit un pourcentage doublé par rapport à la fin d'année 2018. Une conséquence directe du confinement et un chiffre supérieur à la moyenne belge qui enregistre 20% et à celle de la France qui frôle plutôt les 10%. Cette réalité inattendue, Orange Belgium a su l'assumer grâce au socle solide de sa stratégie Bold Inside. Pour pallier aux fermetures temporaires des shops, l'entreprise a rapidement renforcé ses services de ventes à distance. Télésales, web... Les transactions ne sont pas encore à 100% digitales. L'ambition : offrir une expérience omnichannel simplifiée aux clients et réduire les délais de commercialisation. Parmi les 200 projets identifiés pour servir cet objectif, celui d'un CRM destiné notamment à digitaliser le catalogue de l'entreprise qui centralise tous les produits et services ou encore un programme destiné à gérer l'obsolescence. Et les efforts déjà consentis se traduisent en chiffres... Aujourd'hui, 49% des clients de cartes prépayées sont passés sur l'offre Go lancée en mars 2020. L'objectif est d'atteindre les 100% en juillet 2021.



Digitaliser et minimiser l'empreinte carbone

La vision d'un monde plus durable pour Orange Belgium est indissociable de la digitalisation. Une démarche qui réduit fortement l'impact environnemental de nombre de processus. En interne, la société a déjà procédé à un allègement de plusieurs activités opérationnelles. Elle a notamment réduit drastiquement sa consommation de papier grâce à la digitalisation de délivrables dans ses bâtiments et dans ses points de vente. Elle a également mis en place l'usage de l'e-invoicing en ce sens. Grâce à l'optimisation de l'utilisation de papier ou à sa numérisation, elle ambitionne d'atteindre une diminution de 200 tonnes de CO₂ d'ici 2023. Une participation significative à l'effort des -30% d'émissions de CO₂ prévu entre 2019 et 2023.

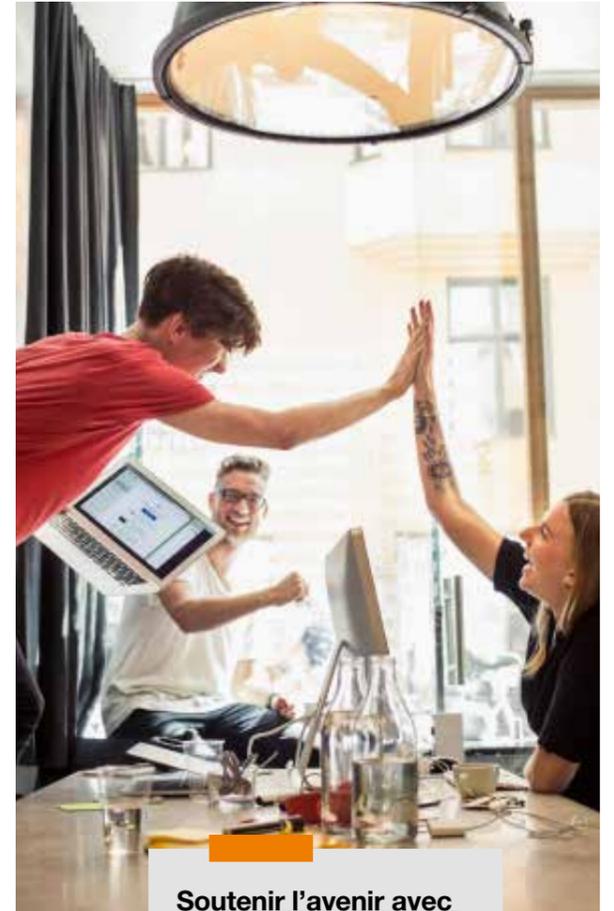
32%

de ventes non physiques en 2020

Miser sur l'agilité

Permettre au client d'expérimenter un parcours totalement digital demande une automatisation et une digitalisation internes extrêmes. Un changement de mentalité qui s'opère chez Orange Belgium en misant notamment sur un fonctionnement toujours plus agile des équipes. L'idée : travailler par projet plutôt que par département. Un switch qui permet, par exemple, de faire collaborer directement certains membres du secteur marketing avec ceux de l'IT pour plus d'efficacité, de communication et d'adéquation avec la stratégie. En mars 2020, l'Agile Center of Excellence a lancé, avec succès, sa première « tribu agile digitale ». Le résultat ? Des livrables plus fluides, réévalués en continu, des délais de réalisation plus courts et une satisfaction des collaborateurs qui monte en flèche. Un véritable new way of working qui plait en interne tout en étant très attirant pour de potentielles nouvelles recrues. Orange Belgium mise aussi sur l'automatisation, voire la robotisation de certains processus. Loin de l'idée de diminuer, à terme, le nombre de collaborateurs, la démarche vise plutôt à les soulager des tâches simples et répétitives. Le temps gagné peut alors être alloué au développement de compétences, à l'analyse et à la valorisation de l'humain.

Si l'empowerment est dans l'ADN de l'entreprise, l'agilité en est un des leviers. Et Orange Belgium souhaite l'appliquer à l'ensemble de la société via un nouveau plan de transformation digitale suscitant l'adhésion de toutes les parties prenantes. Consolider ce plan fait partie des objectifs pour l'année 2021 et les suivantes, tout comme la poursuite du déploiement du mode de travail agile en interne, et l'accélération de l'automatisation des processus afin de libérer la créativité des collaborateurs.



Soutenir l'avenir avec BeCode

Parce que le digital est une voie professionnelle du présent et de l'avenir, Orange Belgium soutient BeCode, une école mise sur pied par trois entrepreneurs belges dans le but de former des développeurs. Plusieurs juniors ont effectué des stages au sein d'Orange Belgium.

Engagé pour l'innovation responsable

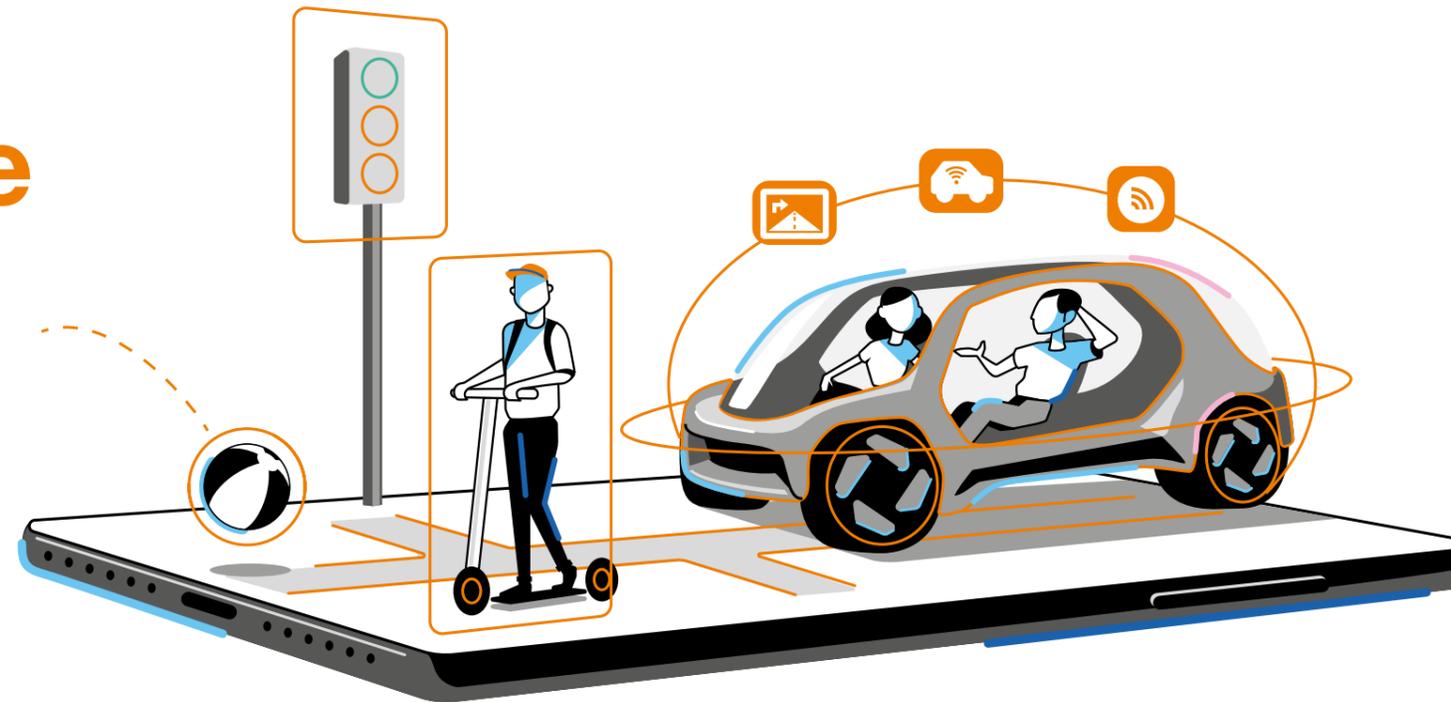
Pour Orange Belgium, l'innovation est indissociable de la responsabilité sociétale. Cohérent et engagé, l'opérateur a développé des technologies mises au service de la durabilité, de l'efficacité, de la santé et de la sécurité sanitaire.

La Covid-19 n'a pas freiné la soif d'Orange Belgium pour l'innovation. Loin de là. La pandémie a même poussé l'entreprise à développer de nouvelles technologies susceptibles d'apporter leur soutien dans cette situation particulière. Cela confirme une conviction fondamentale de l'opérateur : pour Orange Belgium, une utilisation pertinente de la technologie peut permettre de faire face à certains défis sociétaux majeurs.

La 5G mobilisée pour l'aide médicale d'urgence

Orange Belgium s'est associé à la société Helicus pour optimiser le fonctionnement automatisé de drones destinés à l'expédition médicale urgente de sang, d'organes et d'échantillons cliniques. Lancé il y a un an, ce projet ambitieux qui s'appuie sur un budget total de 3,6 millions d'euros est soutenu par le VIL (cluster flamand pour l'innovation en logistique), les agences régionales bruxelloise et flamande pour l'innovation Innoviris et VLAIO. Ensemble, les partenaires explorent les solutions R&D liées à l'intelligence artificielle assurant la planification de la flotte de drones (scheduling), les tranches de connectivité 5G/4G/radio en cascade qui relient tous les acteurs (connectivity) et enfin la sécurité intégrée (security).

Pour ces recherches, Orange Belgium met à disposition son réseau 5G standalone. Ses caractéristiques uniques garantissent un débit élevé et une faible latence avec un niveau de qualité garanti basé sur le découpage en tranches du réseau. Une nécessité pour assurer une connexion fiable aux drones avec contrôle au sol et/ou à l'hôpital. Dans un contexte où la mobilité représente un défi et un obstacle majeur pour les services de secours, l'utilisation de drones apparaît comme une alternative efficace. Les premiers résultats concrets devraient être connus en décembre 2021.



L'IoT au service de la smart mobility

Être capable de monitorer, en temps réel, la rotation de parking urbain mais aussi d'appliquer directement sa politique de stationnement. Telle est l'offre proposée aux communes ou aux acteurs privés par Orange Belgium et CommuniThings, une scale-up développée en Belgique et à l'international grâce au programme d'accélération Orange Fab.

Après Liège, Aarschot, Wavre, Malines, Mons et d'autres villes du pays, Bruges a accueilli avec succès cette solution de smart parking en novembre. Le but principal : favoriser la rotation des voitures dans les zones commerçantes pour stimuler, entre autres, l'économie locale fortement touchée par la pandémie. Grâce à cette offre basée sur des capteurs IoT et un système d'analyse en temps réel, la rotation totale des véhicules est multipliée par 3. Une mobilité plus fluide qui impacte positivement la vie des commerçants, des habitants mais aussi des communes qui peuvent profiter de l'outil pour monitorer et adapter efficacement leur politique de stationnement. En temps réel, le smart parking génère des données utiles sur les indicateurs clés de la mobilité tels que la durée de stationnement, l'occupation, la rotation et les déplacements horaires.

Innovante, cette technologie est aussi destinée à devenir un véritable outil pour les citoyens. Car aujourd'hui, 30% du trafic en centre urbain concerne des automobilistes en recherche d'une place de parking. En moyenne, chaque conducteur perd 30 minutes par semaine à cette tâche, soit une journée par an. À l'avenir, grâce à des interfaces de données ouvertes, les

communes seront en mesure de communiquer des informations sur l'occupation des parkings via leur site web, une application mobile ou des panneaux d'information. Une méthode efficace pour réduire les embouteillages et les émissions de CO₂ liées à ces déplacements. Cohérente, la technologie est elle-même particulièrement durable car elle s'appuie sur des capteurs à faible consommation d'énergie et sur le réseau IoT Narrowband d'Orange Belgium qui offre une couverture étendue tout en consommant peu d'énergie.

Vérifier l'affluence en un clin d'œil

Parmi les services orientés vers le soutien à la lutte contre le coronavirus, Orange Belgium a capitalisé sur ses compétences en matière de crowd monitoring. Ce système permet de surveiller l'affluence en donnant des renseignements utiles aux autorités comme aux entreprises, aux commerçants et aux citoyens. Comment ? En récoltant le nombre de connexions mobiles au réseau d'Orange Belgium dans une zone. Celles-ci sont ensuite anonymisées à la source avant d'être agrégées par des algorithmes spécifiques. Elles sont finalement extrapolées à tous les utilisateurs mobiles de tous les réseaux de cette zone et converties en un codage de couleurs. Le tout dans le plus grand respect de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

Ces informations stratégiques ont été mises à disposition des autorités fédérales pour le suivi des habitudes de déplacement des Belges et l'évaluation de l'impact des mesures de confinement, notamment. Mais le crowd monitoring a aussi été exploité par VisitFlanders pour permettre aux touristes de connaître, en temps réel, la densité de population d'une série de destinations touristiques flamandes. Créée en collaboration avec la société d'ingénierie de données Cropland, l'application YouFlanders offre la possibilité aux entreprises et organisations de mettre à jour le nombre de visiteurs, le temps d'attente, la durée moyenne de visite et les mesures prises pour chaque attraction. Au total, 2.700 points d'intérêt et destinations sont enregistrés sur l'application.

En fin d'année, Orange Belgium a décidé d'aller un cran plus loin en permettant aux consommateurs de bénéficier gratuitement des données collectées. Dans le cadre d'un partenariat avec l'entreprise de création audiovisuelle et d'événementiel actVty et le groupe technologique Cronos, l'entreprise a lancé Crowdsurfer, une application mobile gratuite affichant, en temps réel, l'affluence dans toute la Belgique. L'objectif : permettre aux citoyens de faire leurs choix de déplacements en connaissance de cause afin d'éviter des risques accrus de contamination, mais également leur permettre d'organiser au mieux leurs trajets, de la manière la plus efficace possible. En 2021, les partenaires envisagent d'affiner cette solution en proposant des prévisions de la fréquentation à des moments précis de la journée et en agrégeant de nouvelles sources de données et de nouveaux compteurs.

3 nouvelles cartes SIM inédites

Première venue dans l'année 2020 : l'eSIM. Destinée aux clients particuliers, elle permet aux personnes possédant un smartphone éligible d'utiliser la puce SIM directement intégrée dans leur appareil. Une solution pour Orange Belgium afin de rationaliser sa production de cartes SIM et de réduire considérablement son empreinte écologique globale.

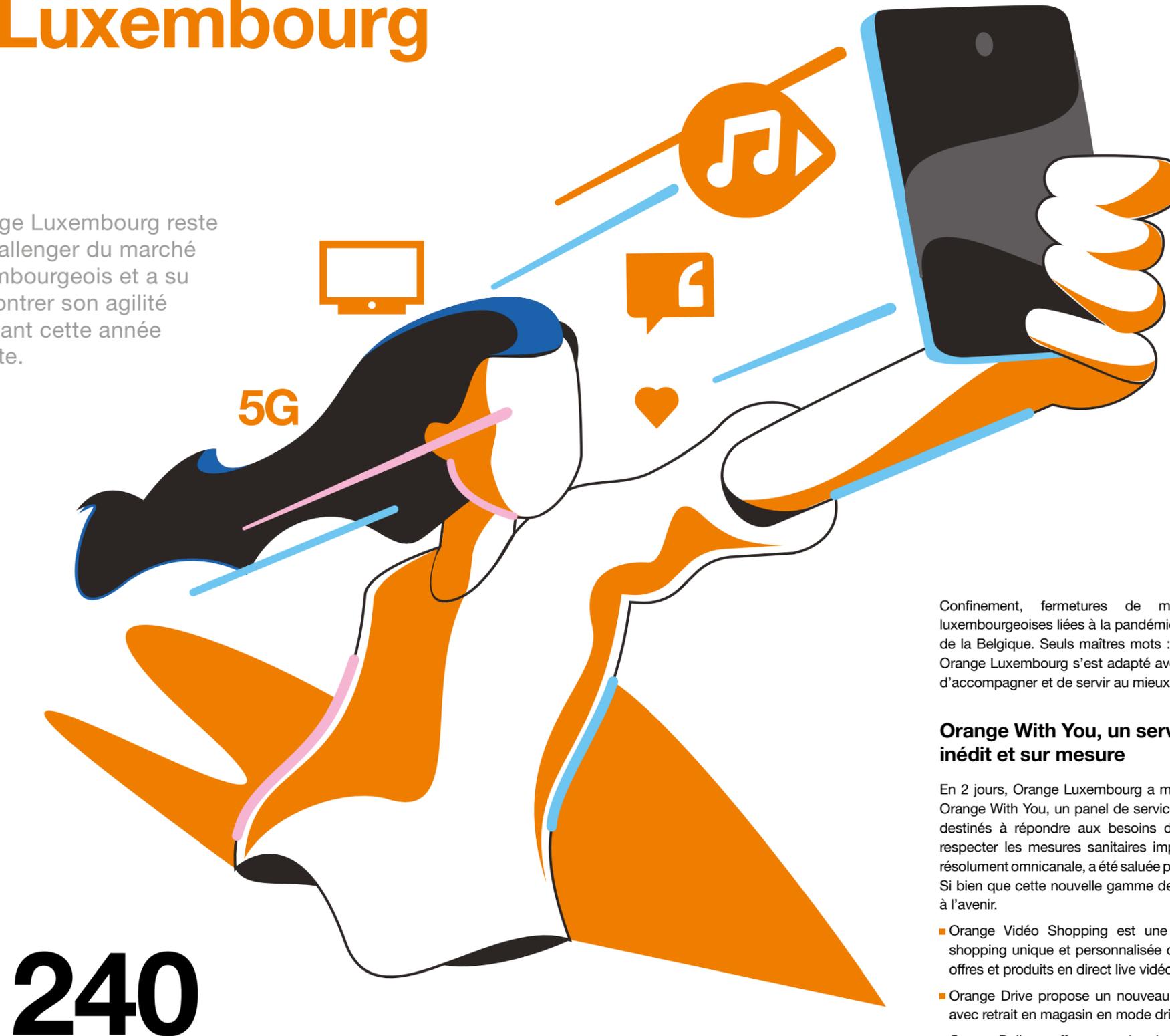
En milieu d'année, l'opérateur a encore innové en introduisant les cartes SIM Half ID, 50% plus petites que les cartes traditionnelles, qui permettent d'enregistrer une économie annuelle de l'ordre de 2 tonnes de plastique.

Enfin, Orange Belgium a mis sur le marché l'Eco-SIM, fabriquée à partir de plastique 100% recyclé pour les clients résidentiels et B2B. La société est la première en Belgique et l'une des premières au monde à déployer ce nouveau système de production. Quel que soit le smartphone ou les conditions d'utilisation, les Eco-SIM assurent une connectivité fiable. À l'horizon 2023, elles réduisent aussi de 14 tonnes les émissions de CO₂, soit l'équivalent de la consommation énergétique annuelle de trois ménages belges.

Ce trio de gestes forts permet à Orange Belgium de se positionner à l'avant-garde mondiale des pratiques commerciales plus durables.

Orange Luxembourg

Orange Luxembourg reste le challenger du marché luxembourgeois et a su démontrer son agilité pendant cette année inédite.



240

nouveaux services de roaming

Confinement, fermetures de magasins... les réalités luxembourgeoises liées à la pandémie ont coïncidé avec celles de la Belgique. Seuls maîtres mots : anticipation et réactivité. Orange Luxembourg s'est adapté avec agilité et efficacité afin d'accompagner et de servir au mieux ses clients.

Orange With You, un service inédit et sur mesure

En 2 jours, Orange Luxembourg a mis sur pied sa plateforme Orange With You, un panel de services digitalisés et simplifiés destinés à répondre aux besoins des clients confinés et à respecter les mesures sanitaires imposées. Cette démarche, résolument omnicanale, a été saluée par la clientèle résidentielle. Si bien que cette nouvelle gamme de services sera maintenue à l'avenir.

- Orange Vidéo Shopping est une nouvelle expérience de shopping unique et personnalisée qui permet d'accéder aux offres et produits en direct live vidéo avec un conseiller client.
- Orange Drive propose un nouveau service click and collect avec retrait en magasin en mode drive in.
- Orange Delivery offre un service de livraison gratuit en 48h au Luxembourg pour les personnes qui ne peuvent pas, ou qui

ne souhaitent pas, se rendre dans un shop. L'opportunité est même donnée de payer sa commande à la réception du colis.

- Orange Repair déplace le magasin à domicile en venant chercher l'appareil défectueux avant de le ramener, réparé, directement chez le client.
- Orange Shop Meeting permet la prise d'un rendez-vous individuel pour un accueil personnalisé et sans attente dans la boutique choisie par le client.
- Orange Call Shopping permet d'être contacté par téléphone et de profiter d'une expérience shopping privilégiée à distance.

Le focus de la société s'est aussi porté sur ses clients. Orange Luxembourg a également accompagné ses clients professionnels notamment avec l'offre box 4G qui ne nécessite pas d'installation, et qui facilite le télétravail en n'interférant pas avec le réseau fixe. Une attention particulière a aussi été portée à l'accompagnement des clients B2B à l'étranger. 240 nouveaux services de roaming liés à 52 pays ont notamment été inaugurés.

A l'écoute de la société

Si le principal focus d'Orange Luxembourg pendant cette année complexe a été de créer des services utiles et performants, il n'en est pas moins resté à l'écoute des besoins sociétaux. Les hôpitaux, maisons de repos, les maison pour enfants et la Croix-Rouge luxembourgeoise ont ainsi été appelés pour leur proposer des connexions renforcées ou des devices. Une initiative destinée à maintenir les liens sociaux saluée par le gouvernement.

La Covid-19 n'a pas non plus empêché Orange Luxembourg de soutenir l'innovation et plusieurs start-ups dans le cadre de son partenariat avec la communauté Silicon Luxembourg.



Supporter et partenaire de l'esport

Depuis plusieurs années, Orange Luxembourg soutient le développement du gaming et de l'esport au sein du Grand-Duché. En décembre, la société est devenue partenaire officiel de la Luxembourg Esports Federation (LESF), la nouvelle fédération luxembourgeoise des sports électroniques. Le partenariat d'Orange Luxembourg prend la forme d'un soutien financier et matériel, l'objectif étant d'aider la fédération à soutenir de jeunes gamers dans leur pratique sportive, à développer des structures adaptées pour les athlètes désireux de mener une carrière professionnelle et d'accéder à des compétitions internationales.

5G

Orange Luxembourg a lancé son réseau 5G en novembre

5GReady, le réseau se déploie

Une première au Luxembourg : en juillet, des enchères de fréquences 5G ont été menées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Résultats positifs pour Orange Luxembourg qui obtient le maximum de fréquences disponibles pour la 5^e génération de communication mobile. A l'issue d'un appel d'offres et pour déployer son réseau, Orange Luxembourg a sélectionné Nokia comme équipementier pour le réseau d'accès mobile. Son rôle est de fournir un ensemble de produits et de services aidant au déploiement, ce qui inclut des antennes mais aussi des services professionnels associés.

Pointée comme l'un des enjeux majeurs du plan stratégique, la 5G est en route. Orange Luxembourg a lancé son réseau 5G en novembre et a fait évoluer ses offres mobiles en 5G sans augmentation de prix. Un positionnement en adéquation avec sa stratégie de challenger. Un pas technologique déterminant qui s'est accompagné d'un programme d'information et de démonstration pour ses clients. Des sondages, des tables rondes, des démonstrations 5G ont été organisés en fin d'année. Orange s'inscrit ainsi dans la stratégie Engage 2025 du Groupe Orange qui a fait de la 5G un des enjeux majeurs.

L'eSIM parmi les nouveautés

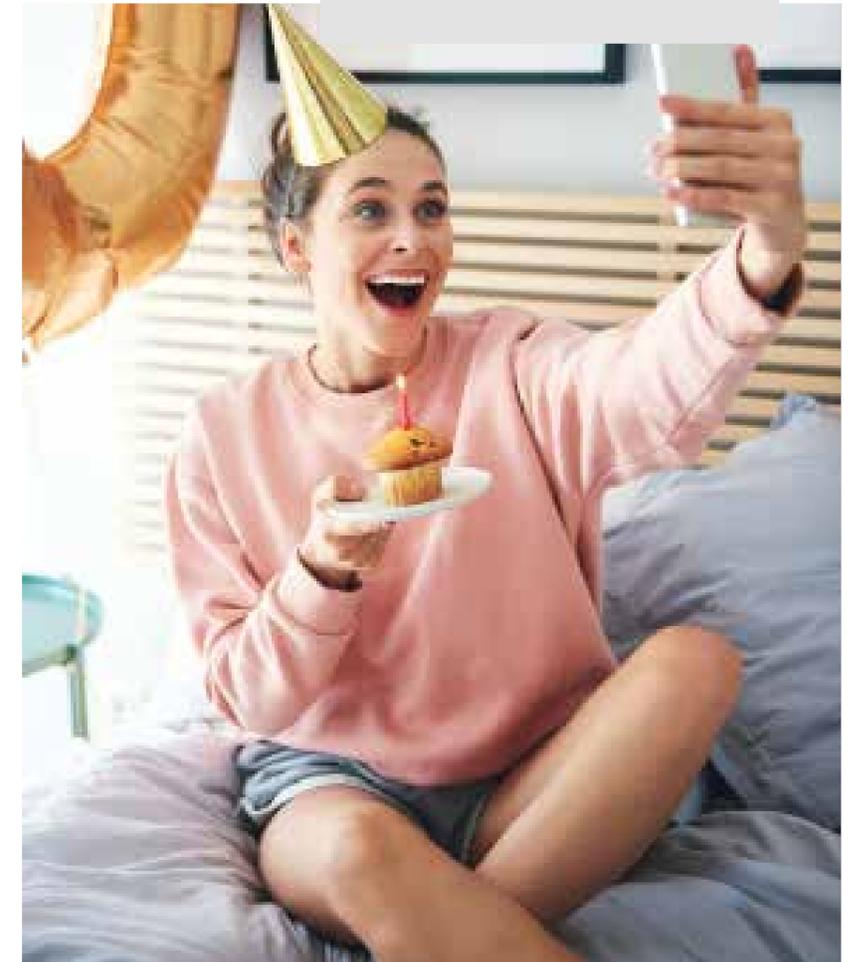
En parallèle à l'avancée technologique considérable de la 5G, Orange Luxembourg a pris en charge les SIM intégrées, aussi appelées eSIM, pour remplacer les cartes SIM traditionnelles en plastique. Une première sur le marché luxembourgeois des télécommunications. Avec ce pas supplémentaire, le challenger projette de devenir un opérateur totalement digital. L'eSIM ouvre en tout cas la voie à une nouvelle expérience client, à d'autres usages. Elle s'inscrit en outre dans la logique de responsabilité sociétale et de respect de l'environnement menée par Orange Luxembourg.

Un employeur toujours au top

Le plan de transformation et de relance d'Orange Luxembourg a porté ses fruits, au point de voir plusieurs certifications de l'entreprise renouvelées : Top Employer et Gender Equality European & International Standard (GEEIS) pour ses efforts consentis en matière d'égalité professionnelle et de bien-être au travail. Une troisième reconnaissance a couronné 2020 : le label Actions Positives octroyé par le gouvernement luxembourgeois et qui salue les démarches et engagements pour une égalité homme-femme dans le traitement des collaborateurs, la prise de décision et la conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Autant de marques officielles qui traduisent l'attention apportée à l'ensemble des collaborateurs d'Orange Luxembourg. Un terrain propice à l'engagement de toute la structure vers les objectifs de 2021 : le renforcement de l'offre digitale et de la qualité du réseau, mais aussi l'amélioration continue de l'expérience client.

Offrir une seconde vie aux mobiles

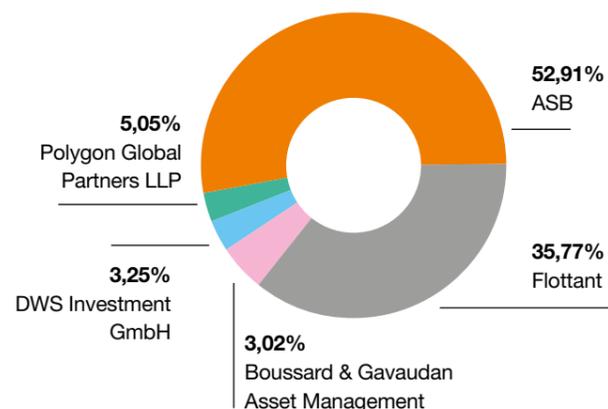
Orange Luxembourg propose aussi un programme ambitieux de récupération de mobiles. La société offre un bon d'achat allant jusqu'à 400€ pour la reprise d'un téléphone. En tout, ce sont plus de 6.000 appareils qui ont été récoltés en 10 ans. Un appel à mobilisation qu'Orange Luxembourg réitère continuellement.



Les relations d'Orange Belgium avec la communauté des investisseurs

L'objectif de l'équipe 'Relations Investisseurs' consiste à instaurer une relation de confiance durable avec les marchés financiers et tous ses acteurs en se profilant comme une source fiable et pertinente d'informations financières et stratégiques sur l'entreprise, ses performances et le marché dans lequel elle opère. L'équipe 'Relations Investisseurs' joue ainsi un rôle important pour aider les investisseurs et le management dans la prise de décision.

Structure de l'actionariat au 31/12/2020



Actions

Aucun changement n'est intervenu dans le capital de la société en 2020. Il s'élève à 131 720 619 euros et est représenté par 60 014 414 actions pour un pair comptable de 2,195 euros.

Toutes les actions émises par la société sont des actions ordinaires. Il n'existe pas de catégories spécifiques d'actions. Toutes les actions sont assorties des mêmes droits sans exception.

Il n'y a aucune restriction légale ou statutaire à l'exercice du droit de vote afférent aux actions de la société.

Actionnaires

Actionnaire majoritaire

Orange S.A. est l'actionnaire majoritaire de la société. Orange S.A. détient une participation de 52,91% dans Orange Belgium par le biais de sa filiale à 100% Atlas Services Belgium S.A.

Structure de l'actionariat

Le graphique ci-dessous présente la structure d'actionariat d'Orange Belgium au 31 décembre 2020. Il se base sur les dernières notifications parvenues à la société et à l'autorité belge des services et marchés financiers Financial Services and Markets Authority (« FSMA ») par les actionnaires cités ci-dessous.

Les règles de transparence (article 18 de la loi du 2 mai 2007) imposent aux actionnaires de notifier leur participation dès que celle-ci dépasse un certain seuil. Orange Belgium a fixé les seuils de notification à 3%, à 5% et aux multiples de 5%.

■ En mars 2020, Schroeders Investment Management a annoncé avoir ramené de 4,95% à 2,99% sa participation dans Orange Belgium. En mai 2020, Polygon Global Partners LLP a signalé avoir porté à 5,05% sa participation dans Orange Belgium, dont 1 972 181 titres sous la forme de contrats de différence.

■ Tout au long de l'année 2020, Orange Belgium a reçu plusieurs déclarations de transparence de DWS Investment GmbH, indiquant être passé au-delà et en-deçà du seuil statutaire de 3%. La dernière notification en 2020 est intervenue le 9 décembre 2020, informant la société que, à compter du 4 décembre 2020, DWS Investment GmbH détenait 3,25% de son capital social.

Dividendes

Le Groupe Orange Belgium veille à trouver un juste équilibre entre une politique de dividende adéquate pour ses actionnaires en maintenant une situation financière saine, et le souci de conserver une marge de manœuvre suffisante pour investir dans l'extension de son réseau et dans les projets potentiels futurs.

Compte tenu de la performance financière et commerciale de 2020 et des perspectives à moyen terme, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée Générale des Actionnaires, le 5 mai 2021, la distribution d'un dividende ordinaire brut de 0,50 euro par action au titre de l'exercice 2020. S'il est approuvé, ce dividende ordinaire brut de 0,50 euro sera versé le 17 juin 2021 (date de détachement du dividende : 15 juin 2021, date d'enregistrement des titres : 16 juin 2021).

Le tableau ci-dessous présente les dividendes payés ou à payer sur les actions d'Orange Belgium pour les cinq dernières années.

Année	Actions ordinaires en €
2016	0,00
2017	0,50
2018	0,50
2019	0,50
2020	0,50

Contrat de liquidité

Kepler Cheuvreux a été désigné apporteur de liquidité par Orange Belgium le 23 juillet 2019 afin d'assurer la régularité et la liquidité du négoce des titres. Le mandat de l'apporteur de liquidité s'exécute de manière strictement discrétionnaire, d'ordre et pour compte de la société.

Les transactions sont exécutées via le carnet d'ordres central du marché réglementé d'Euronext Bruxelles. La négociation d'actions propres a été autorisée par l'Assemblée générale du 7 mai 2014 et renouvelée pour cinq ans le 2 mai 2019.

Le contrat de liquidité a été suspendu le 2 décembre 2020 lorsque le Conseil d'administration d'Orange Belgium a pris connaissance du communiqué de presse d'Orange S.A. annonçant une offre publique d'acquisition des actions d'Orange Belgium admises à la négociation sur le marché réglementé d'Euronext Bruxelles.

Relations avec les actionnaires et les investisseurs

Performance du cours du titre. Les actions d'Orange Belgium (ISIN : BE0003735496) sont cotées sur le Compartiment A d'Euronext Bruxelles. Le Compartiment A comprend les entreprises cotées dont la capitalisation boursière est supérieure ou égale à 1 milliard d'euros.

Le cours des actions de la société a évolué dans une fourchette de 13,60 à 21,95 euros pendant l'exercice. En 2020, le volume moyen négocié par jour s'élève à 81 397 titres contre 49 078 l'exercice précédent.

Au 31 décembre	Cours le plus élevé en €	Cours le plus bas en €	Cours en fin d'année en €	Volume moyen négocié par jour
2010	49,20	39,51	48,51	163.018
2011	53,33	37,73	39,75	177.890
2012	39,71	18,70	19,39	172.463
2013	21,47	10,25	13,80	166.955
2014	20,20	11,35	19,61	130.015
2015	22,54	15,50	22,33	130.090
2016	22,33	18,00	19,86	75.057
2017	22,10	17,03	17,50	55.848
2018	17,92	12,56	17,24	65.702
2019	21,15	16,30	20,70	49.078
2020	21,95	13,60	21,80	81.397

Fin de trimestre	Cours le plus élevé en €	Cours le plus bas en €	Cours en fin d'année en €	Volume moyen négocié par jour
31-mars-17	22,10	19,86	20,04	59.067
30-juin-17	21,42	19,05	20,50	72.600
30-sep-17	21,30	18,91	19,56	41.594
31-déc-17	19,91	17,03	17,50	50.130
31-mars-18	17,78	14,80	16,62	73.805
30-juin-18	17,50	14,46	14,46	67.103
30-sep-18	15,50	12,56	13,54	51.720
31-déc-18	17,92	13,70	17,24	70.111
31-mars-19	19,62	16,30	19,20	66.232
30-juin-19	20,10	16,32	17,44	44.081
30-sep-19	21,15	17,30	18,94	39.747
31-déc-19	21,05	18,10	20,70	46.697
31-mars-20	20,90	13,60	16,04	91.812
30-juin-20	16,74	14,32	14,50	28.068
30-sep-20	15,50	13,72	13,78	48.944
31-déc-20	21,95	13,76	21,80	128.206

Le premier trimestre (-22,51% / 16,04 euros) a été marqué par une chute significative du cours au début de la crise Covid-19. Le confinement n'avait pas encore été déclaré en Belgique, mais l'incertitude généralisée sur le marché a fortement déprimé le cours. Au début du premier confinement à la mi-mars, le cours est légèrement reparti à la hausse, mais sans renouer avec ses niveaux d'avant Covid-19. Toutefois, certains événements ont eu un impact positif sur le titre. La publication par Orange Belgium de ses résultats au titre de l'exercice 2020, qui ont confirmé les bonnes perspectives pour la société, a été bien accueillie par le marché. La confirmation par les autorités de la concurrence de la levée des mesures provisoires sur le contrat de partage de réseau d'accès mobile entre Orange Belgium et Proximus a également eu un impact positif sur le cours.

Au cours du deuxième trimestre (-9,60% / 14,50 €), le régulateur a présenté à la Commission européenne le projet de décision sur les tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés. Toutefois, la détérioration des tarifs par rapport à ceux qui avaient été pris

en compte lors de la consultation du régulateur a eu un impact négatif sur Orange Belgium. Après la notification, les tarifs ont été dans une large mesure confirmés, mais cela n'a pas eu d'autre impact sur le cours de l'action.

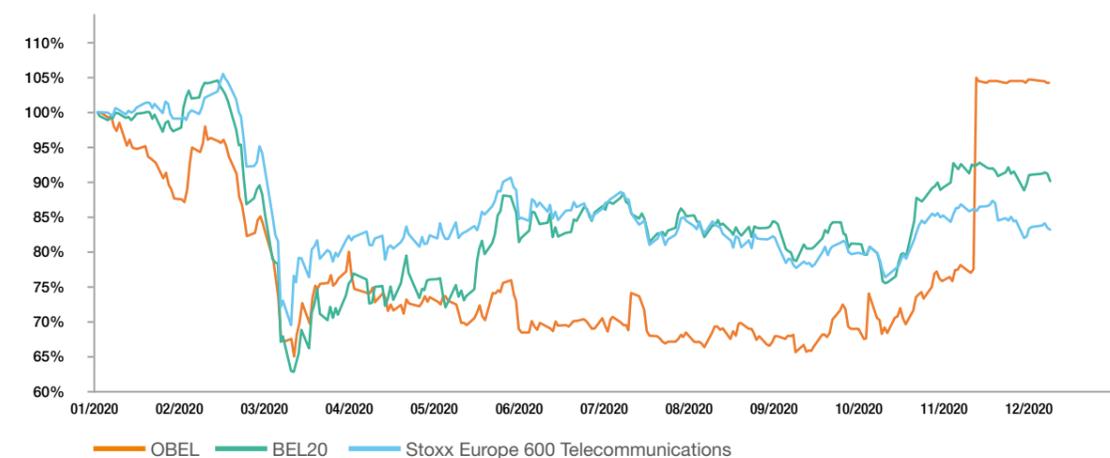
Au cours du troisième trimestre (-4,97% / 13,78 €), la publication des résultats du deuxième trimestre a une fois encore été favorable pour le marché, entraînant une hausse du cours.

Le dernier trimestre (+58,30% / 21,80 €) a été dominé par l'annonce par Orange S.A. de son intention de lancer une offre publique d'achat sur les actions d'Orange Belgium qu'il ne détenait pas encore. Après cette annonce, le cours est resté proche du prix annoncé de 22 €, évoluant dans une fourchette comprise entre 21,80 € et 21,95 €. Avant cette annonce, la communication par Orange Belgium du choix de Nokia pour le renouvellement de son futur réseau d'accès mobile avait eu un impact positif sur le cours.

Cours du titre Orange Belgium (en euros) et volumes négociés entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2020



Cours du titre Orange Belgium (en euros) comparé à certains indices, entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2020



140

En 2020, le management a rencontré plus de 140 investisseurs

Communication financière

L'équipe Relations Investisseurs entretient le dialogue avec la communauté des investisseurs en se profilant comme une source fiable et en fournissant des informations pertinentes qui aident les investisseurs dans leur prise de décision. Leur rôle consiste à répondre aux demandes des actionnaires et du monde de l'investissement au sens large.

Des informations détaillées sur l'activité, la stratégie et la performance financière de la société sont disponibles dans une grande variété de documents réglementaires (communiqués de presse, communiqués sur les résultats, rapport annuel, rapports trimestriels, présentations aux investisseurs). Tous ces documents sont disponibles en anglais, en néerlandais et en français à l'adresse <https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres> et, sur demande, auprès de l'équipe Relations Investisseurs.

La direction générale organise des présentations en direct consacrées aux résultats trimestriels et annuels. Ces présentations sont diffusées via webcast et/ou conférence téléphonique.

Roadshows et rencontres avec des investisseurs institutionnels

Le programme de relations investisseurs prévoit des rencontres individuelles (one-on-one), des roadshows et des conférences. Ces événements réunissent des investisseurs institutionnels, des analystes « sell-side » et la direction d'Orange Belgium afin de discuter des résultats et des perspectives des performances de l'activité d'Orange Belgium. En 2020, le management a rencontré plus de 140 investisseurs. À partir de mars 2020, du fait de la pandémie, la totalité des roadshows et des conférences ont été transformés en réunions virtuelles.

Couverture par les analystes

Orange Belgium fait l'objet d'une couverture active par 25 sociétés de courtage. Chaque trimestre, la société sonde les analystes quant à leurs estimations et leurs recommandations afin de se former un aperçu détaillé des attentes du marché. Ce consensus est disponible sur le site internet d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres/resultats-financiers>).

Broker	Analyste
Arete Research	Hannah Kleiven
ABN AMRO	Konrad Zomer
Bank Degroof Petercam	Vivien Maquet
Barclays Capital	Simon Coles
Berenberg Bank	David Burns
BofA Merrill Lynch	David Wright
Citigroup	Nayab Amjad
Credit Suisse	Paul Sidney
Deutsche Bank	Roshan Ranjit
Exane BNP Paribas	Alexandre Roncier
Goldman Sachs	Mike Bishop
HSBC Securities	Nicolas Cote-Colisson
ING	David Vagman
Jefferies	Ulrich Rathe
JP Morgan	Akhil Dattani
KBC Securities	Ruben Devos
Kempen	Emmanuel Carlier
Kepler CM	Matthijs Van Leijenhorst
Morgan Stanley	Nawar Cristini
New Street Research	Russell Waller
ODDO Securities	Alexandre Iatrides
Royal Bank of Canada	Wilton Fry
SG Securities	Stéphane Schlatter
Stifel	Stephane Beyazian
UBS	Polo Tang

Le tableau ci-dessous présente les dates prévues d'annonces de résultats.

Calendrier financier	
18 janvier	Début de la période de blackout
5 février	Résultats financiers du T4 2020 (7h00 CET) - Communiqué de presse
5 février	Résultats financiers du T4 2020 (14h00 CET) - Conférence téléphonique
31 mars	Début de la période de blackout
21 avril	Résultats financiers du T1 2021 (7h00 CET) - Communiqué de presse
21 avril	Résultats financiers T1 2021 (14:00 CET) - Conférence téléphonique
05 mai	Assemblée générale des actionnaires
15 juin	Date ex-dividende*
16 juin	Date de référence*
17 juin	Date de paiement*
05 juillet	Début de la période de blackout
26 juillet	Résultats financiers du T2 2021 (7h00 CET) - Communiqué de presse
26 juillet	Résultats financiers du T2 2021 (14h00 CET) - Conférence téléphonique
30 sept	Début de la période de blackout
21 oct	Résultats financiers du T3 2021 (7h00 CET) - Communiqué de presse
21 oct	Résultats financiers du T3 2021 (10:00 CET) - Conférence téléphonique

* Sous réserve d'approbation par l'AG

Rapport de gestion

Orange Belgium est l'un des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché belge, avec plus de 4 millions de clients, et au Luxembourg, via sa filiale Orange Communications Luxembourg.

En tant qu'acteur convergent, il fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises. Notre réseau mobile ultra-performant dispose des technologies 2G, 3G, 4G et 4G+ et fait l'objet d'investissements permanents.

Orange Belgium est une filiale du Groupe Orange, l'un des principaux opérateurs européens et africains spécialisés dans la téléphonie mobile et l'accès internet haut débit, ainsi que l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises.

Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

Le rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (pages 46 à 60) a été rédigé conformément aux articles 3:6 et 3:32 du Code des sociétés et des associations et approuvé par le Conseil d'administration en date du 25 mars 2021. Il porte tant sur les comptes consolidés du groupe Orange Belgium que sur les comptes statutaires d'Orange Belgium S.A. La déclaration de gouvernance d'entreprise aux pages 127 à 147 fait partie intégrante du présent rapport.

1. Événements récents

Premier trimestre 2020

Impact de la pandémie de Covid-19

Orange Belgium s'est pleinement mobilisé pour assurer la continuité de service des réseaux et pour accompagner ses clients. Cette continuité de service des réseaux a joué un rôle capital dans la gestion de la crise liée au Covid-19. Le réseau a été capable d'absorber l'augmentation du trafic sans problème majeur pour la clientèle. Les équipes techniques ont surveillé en permanence le réseau et se sont employées à le renforcer au besoin pour garantir à tout moment la fluidité des communications. Par ailleurs, Orange Belgium a offert gratuitement à ses abonnés postpayés, particuliers et entreprises, un volume de 5GB de données mobiles pour s'assurer qu'ils restaient connectés à tout moment et en tout lieu.

La Société a également lancé une vaste campagne de sensibilisation à l'importance de respecter les consignes de confinement et de distanciation sociale émises par les

autorités pour ralentir la propagation du coronavirus. Opérateur responsable, Orange Belgium entendait jouer son rôle dans la lutte contre le coronavirus. Raison pour laquelle l'entreprise a lancé la campagne Stay Home afin de soutenir les mesures de confinement. Depuis le 23 mars, l'entreprise a ainsi modifié la façon dont apparaît le nom du réseau sur le téléphone de ses clients, le faisant passer de « Orange B » à « StayHome Orange B ». L'entreprise a été un membre actif de la Data Alliance contre le Coronavirus, un partenariat avec plusieurs opérateurs télécom et spécialistes de l'analyse de données, mené par le gouvernement et qui se focalise sur l'utilisation de données anonymisées afin de suivre au plus près la propagation du virus et guider les autorités dans leurs décisions stratégiques. Orange Belgium est allé plus loin dans sa contribution à la sécurité de la société belge, par le biais d'un soutien concret aux hôpitaux, tenant compte de leurs principaux besoins dans le contexte actuel.

Les mesures contre le Covid-19 ont également eu une incidence sur la performance financière et opérationnelle de la Société. La fermeture des shops a pesé sur les ajouts bruts des offres mobiles et convergentes, ainsi que sur les ventes de terminaux (cette dernière activité étant faiblement génératrice de marge). De fait, la Société avait affecté des capacités supplémentaires à la télévente et aux contacts en ligne en vue de compenser en partie cette diminution et pour répondre à l'accroissement de la demande sur ces canaux. La diminution des ajouts bruts sur le marché a également fait diminuer le taux de résiliation et les coûts commerciaux (ceux-ci étant en grande partie des coûts variables). Les restrictions très strictes imposées aux voyages nationaux et internationaux ont entraîné un accroissement du trafic de voix et de données et une diminution du trafic d'itinérance.

Lancement d'un nouveau portefeuille mobile : Go, la première offre mobile familiale en Belgique

Le 9 mars 2020, Orange Belgium a annoncé une nouvelle augmentation des volumes de données mobiles dans ses offres mobiles afin de soutenir davantage l'évolution des usages des consommateurs. Le résultat est un portefeuille mobile remanié, baptisé Go. Ce portefeuille Go simplifié ne comprend pas plus de 4 abonnements mobiles à un prix compétitif et offre des volumes de données mobiles encore plus abondants. Orange Go est intéressant pour les familles, avec des réductions familiales innovantes, sans avoir à partager un forfait de données collectif.

Offres B2B optimisées

Le 16 février 2020, Orange Belgium a lancé un portefeuille Shape remanié, caractérisé par une augmentation importante de la limite de data. Afin de répondre au besoin croissant de data mobile des clients B2B, le portefeuille Shape remanié en

offre davantage pour le même prix. Chaque abonnement Shape comprenait, de surcroît, une couche gratuite de cybersécurité et des solutions de gestion de flotte.

Pas de Brexit pour les clients mobiles

Orange Belgium a confirmé que ses clients pourront continuer à utiliser le roaming comme à la maison au Royaume-Uni sans frais supplémentaires, même après la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne, et ce, grâce aux accords spécifiques que l'opérateur a conclus avec chaque partenaire de roaming au Royaume-Uni.

Le Royaume-Uni (Angleterre, Écosse, Pays de Galles et Irlande du Nord) a ainsi rejoint d'autres pays et territoires non européens qui figurent sur la liste Roam Like at Home d'Orange Belgium.

Premier opérateur à lancer l'eSIM sur le marché belge

Orange Belgium a pris en charge la SIM intégrée, l'eSIM, la nouvelle technologie destinée à remplacer les cartes SIM traditionnelles en plastique, ouvrant ainsi la porte à de toutes nouvelles expériences client. L'eSIM est une petite puce directement intégrée dans l'appareil. Une fois activée, elle fonctionne comme une carte SIM classique.

Élu TOP EMPLOYER pour la 9^{ème} fois

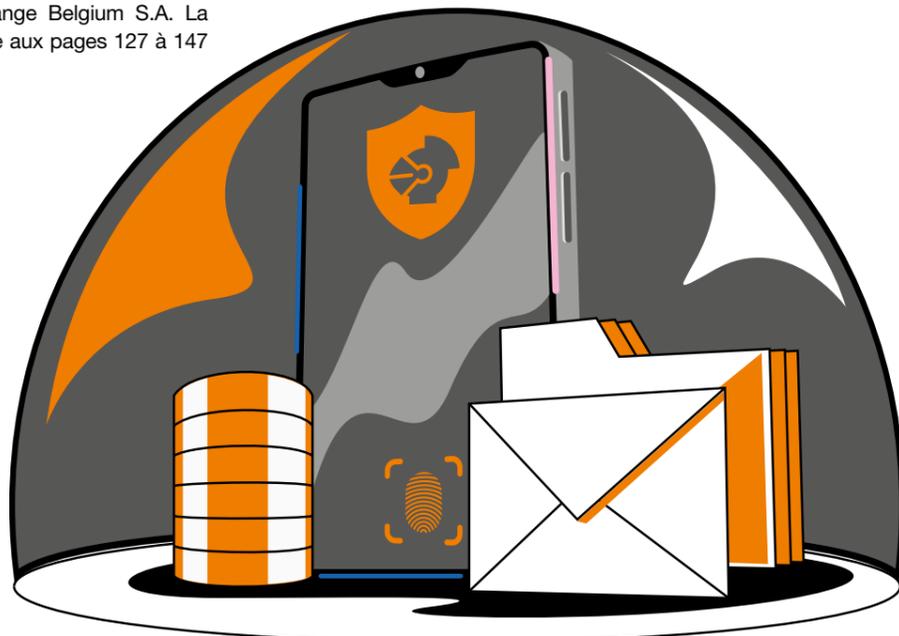
Orange Belgium a été élu « TOP EMPLOYER » par le Top Employers Institute pour la 9^{ème} fois. Ce prix a constitué une belle reconnaissance des nombreux efforts déployés par Orange Belgium en vue d'offrir un environnement de travail digital et humain à plus de 1 400 collaborateurs.

Connectivité boostée à l'intérieur des habitations avec le réseau intelligent : Mesh WiFi

Orange Belgium a lancé Mesh WiFi afin de garantir une connectivité sans faille à ses clients Love. Cette technologie intelligente et innovante tient compte des nouvelles normes de construction et renforce la connectivité à l'intérieur des bâtiments.

Les mesures provisoires imposées par l'Autorité belge de la Concurrence concernant l'accord sur le partage de réseau d'accès mobile ont pris fin

Proximus et Orange Belgium ont repris les travaux préparatoires relatifs à l'accord sur le partage de réseau d'accès mobile. Début janvier, l'Autorité belge de la Concurrence, dans la procédure lancée par Telenet, a donné au régulateur des télécoms 2 mois supplémentaires pour examiner plus en détails l'accord de partage. La période durant laquelle s'appliquaient ces mesures provisoires a pris fin le 16 mars 2020. Le 1^{er} avril, les salariés concernés de Proximus et d'Orange Belgium ont été transférés vers leur coentreprise, baptisée MWingz.



Révision des décisions d'analyse des marchés de la télévision et du haut débit

Par sa décision du 4 septembre 2019, la Cour d'appel a rejeté les appels introduits par les câblo-opérateurs contre les décisions d'analyse des marchés de juin 2018. Les câblo-opérateurs peuvent encore faire appel de cette décision auprès de la Cour de cassation.

Les principales améliorations au service et aux conditions opérationnelles proposées par les décisions d'analyse des marchés de 2018 (l'approche d'« installateur unique » et la possibilité de proposer une connexion haut débit fixe sans services de télévision) ont été mises en œuvre en juillet / août 2019.

Cette décision stipule également qu'à terme, des « tarifs équitables » (coût + marge raisonnable) seront définis. Une consultation publique sur le projet de décision sur les tarifs avait été organisée entre le 5 juillet et le 6 septembre 2019. Début avril 2020, le régulateur belge a présenté son projet de décision à la Commission européenne. La Commission disposait d'un mois pour présenter ses commentaires au régulateur, qui pouvait alors publier sa décision finale. Orange Belgium avait fait connaître ses inquiétudes sur ce projet de décision qui conduirait à surestimer la base de coûts de certains câblo-opérateurs, et pouvait compromettre l'évolution vers un marché plus concurrentiel. Une décision finale sur les tarifs devait être rendue au deuxième trimestre 2020, d'après le projet de plan opérationnel 2020 de l'IBPT.

Nouvelles attributions de fréquences et renouvellement des attributions de fréquences existantes

Les arrêtés royaux relatifs à l'attribution des fréquences de 700, 1400 et 3400-3800 MHz ainsi que le renouvellement ou la réattribution des fréquences de 900, 1800 et 2100 MHz n'ont pas été finalisés par le gouvernement précédent.

L'IBPT a lancé fin 2019 une consultation portant sur différentes questions ayant trait aux fréquences, notamment la possibilité pour l'IBPT de prolonger les licences pour les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2100 MHz au-delà de mars 2021, date actuellement prévue de la fin des licences, la proposition d'augmenter le prix de réserve pour la bande de fréquences 3,6 GHz, et les conditions pour les réseaux 5G privés utilisant la fréquence 3,8 - 4,2 GHz.

Il semblait alors peu probable qu'une vente aux enchères soit organisée pour l'un de ces spectres avant 2021. Le 31 janvier 2020, l'IBPT a annoncé le lancement d'une procédure exceptionnelle et d'un appel à candidatures pour l'attribution de licences temporaires dans la bande de fréquences 3,6-3,8 GHz. Le 24 mars 2020, l'IBPT a lancé une consultation pour l'attribution de droits d'utilisation provisoires pour cette bande de fréquences. Les cinq candidats retenus pour ces licences 5G provisoires sont Orange Belgium, Proximus, Telenet, Cegeka et Entropia. Ces licences resteraient valables jusqu'à l'entrée en vigueur des droits d'utilisation pour les fréquences mises aux enchères.

Orange Belgium considérait que les attributions de fréquences devaient être subordonnées à la visibilité sur les objectifs à long terme des opérateurs, ainsi qu'à des obligations de déploiement, de manière à garantir que les opérateurs

investissent effectivement dans les réseaux et qu'ils utilisent les fréquences de manière efficace et effective.

Le 20 février 2020, l'IBPT a lancé un appel à candidatures pour la dernière licence de 2 x 15 MHz dans la bande de fréquence 2,6 GHz qui n'avait pas été attribuée au cours du processus d'attribution de 2012. Citymesh s'est portée candidate au rachat de cette licence.

Deuxième trimestre 2020

Impact de la pandémie de Covid-19

Orange Belgium s'est pleinement mobilisé pour assurer la continuité de service des réseaux et pour accompagner ses clients. Cette continuité de service des réseaux a joué un rôle capital dans la gestion de la crise liée au Covid-19. Le réseau a été capable d'absorber l'augmentation du trafic sans problème majeur pour la clientèle. Les équipes techniques ont surveillé en permanence le réseau et se sont employées à le renforcer au besoin pour garantir à tout moment la fluidité des communications. Par ailleurs, Orange Belgium a offert gratuitement à ses abonnés particuliers un volume de 4GB de données mobiles pour s'assurer qu'ils restaient connectés à tout moment et en tout lieu. S'ils n'avaient pas besoin de plus de données, ils avaient la possibilité de choisir un cadeau alternatif.

Orange Belgium a également décidé de participer à l'effort nécessaire à la mise en place du centre d'appel Covid-19 Track & Trace qui vise à lutter contre la pandémie en Belgique. Ce centre d'appel contacte de façon proactive les résidents belges ayant été testés positif au Covid-19, ainsi que les résidents belges avec lesquels ils auraient récemment été en contact. L'objectif étant de suivre au plus près la progression du virus, et de réduire les risques en demandant aux personnes potentiellement infectées de se mettre en quarantaine et/ou de procéder à un dépistage. Les opérateurs télécom belges ont considéré ce soutien au centre d'appel mis en place par les autorités comme faisant partie intégrante de leur responsabilité sociétale en tant qu'entreprise, et de la solidarité dont ils peuvent témoigner en offrant des solutions au gouvernement dans leurs domaines d'expertise. Les opérateurs espéraient que la mise en place de ce nouvel outil permettrait de maintenir un contrôle efficace de la propagation du Covid-19.

Comme nous l'avons indiqué au T1 2020, les mesures contre le Covid-19 ont également eu une incidence sur la performance financière et opérationnelle de la Société. Les shops sont restés fermés pendant près de 2 mois, ce qui a pesé sur les ajouts bruts des offres mobiles et convergentes, ainsi que sur les ventes de terminaux (cette dernière activité étant faiblement génératrice de marge). La diminution des ajouts bruts sur le marché a également fait diminuer le taux de résiliation et les coûts commerciaux (ceux-ci étant en grande partie des coûts variables). Les restrictions très strictes imposées aux voyages nationaux et internationaux ont entraîné un accroissement du trafic de voix et de données et une diminution du trafic d'itinérance pendant la période de confinement.

Option de débit de 400 Mbps proposée pour tous les clients et coup de fouet à l'offre Love Pro pour les indépendants et les petits bureaux

Orange Belgium a décidé de renouveler son offre Love : depuis 15 juin 2020, les clients peuvent opter pour un service Internet

Boost remanié qui offre des vitesses de téléchargement de 400 Mbps – au lieu de 200 Mbps - et des vitesses de chargement allant de 20 Mbps pour les clients sur le réseau de VOO à 40 Mbps pour les clients sur le réseau de Telenet.

Fidèle à son positionnement de Bold Challenger, Orange Belgium a également décidé d'accorder aux petits bureaux et aux bureaux à domicile (restaurants, consultants, plombiers...) qui choisissent l'offre Love Pro avec Internet Boost l'avantage multi-produits déjà offert aux clients résidentiels avec les abonnements Go Intense et Go Unlimited.

Offres B2B renouvelées

Suivant de près l'évolution des besoins des PME en matière de vitesse de connexion, Orange Belgium a décidé de renforcer son offre Shape & Fix Basic en proposant, dès le 10 juin, des connexions de 400 Mbps en download et jusqu'à 40 Mbps en upload.

La Jupiler Pro League disponible pendant 5 ans pour tous les clients d'Orange

Orange Belgium et Eleven Sports ont signé un accord pour la distribution de 3 nouvelles chaînes Eleven Sports dédiées aux matchs et aux compétitions de la Pro League, dont la Jupiler Pro League. Orange Belgium est ainsi devenu le premier opérateur à signer un accord de distribution rendant la Jupiler Pro League disponible pour ses clients pour les 5 prochaines années.

Xavier Pichon nommé CEO d'Orange Belgium

Le Conseil d'administration d'Orange Belgium a annoncé la nomination de Xavier Pichon au poste de CEO à compter du 1^{er} septembre 2020. Xavier Pichon compte 20 ans d'expérience comme membre du Comité exécutif de grands groupes. Il a commencé sa carrière en 1990 avant de rejoindre Orange en 1998 où il a occupé plusieurs fonctions, dont celle de Directeur Financier chez Orange France et Directeur Groupe des Relations Investisseurs. Son dernier poste fut celui de Directeur Général Adjoint d'Orange France, chargé des finances, de la stratégie, de la transformation et du développement. Xavier est reconnu pour ses solides compétences en matière de gestion, sa profonde expertise en stratégie d'entreprise et sa grande expérience des relations avec les investisseurs et les parties prenantes.

Orange Belgium a pris acte de la décision finale des régulateurs sur les prix de gros pour l'accès aux réseaux câblés

Le 27 mai 2020, la CRC a publié sa décision finale quant aux nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés. Ceux-ci sont légèrement inférieurs au projet de décision présenté à la Commission européenne. Ces nouveaux tarifs sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2020.

Orange Belgium a regretté que les commentaires de la Commission européenne se soient traduits par des modifications seulement modestes au projet de décision. Orange Belgium considérait que les tarifs de gros, notamment pour les services d'accès à internet à haut débit, resteraient sensiblement supérieurs aux « charges équitables » au détriment du consommateur. De plus, l'augmentation significative des tarifs de gros à terme (jusqu'à 25 %) favorise des hausses de prix régulières et injustifiées des prix de détail pour le consommateur belge.

Orange Belgium a demandé aux régulateurs de suivre les effets de cette décision sur l'évolution des prix pour les clients belges, comme le demandait la Commission européenne ; et d'engager une revue des prix de gros aussitôt que des effets négatifs sont observés sur les prix de détail afin d'en limiter la hausse systématique.

Une telle évaluation devrait être programmée au plus tard avant la fin de 2021.

Nouvelles attributions de fréquences et renouvellement des attributions de fréquences existantes

Via ses décisions du 15 juillet 2020, l'IBPT a octroyé des droits d'utilisation provisoires dans la bande de fréquences radioélectrique 3,6-3,8 GHz pour les services 5G à cinq opérateurs : Orange Belgium, Proximus, Telenet, Cegeka et Entropia. Chacun de ces opérateurs a obtenu 40 MHz, les droits d'utilisation étant effectifs à partir du 1^{er} août 2020. Ces licences resteront valables jusqu'à l'entrée en vigueur des droits d'utilisation pour les fréquences mises aux enchères.

Le 20 février 2020, l'IBPT a lancé un appel à candidatures pour la dernière licence de 2 x 15 MHz dans la bande de fréquence 2,6 GHz qui n'avait pas été attribuée au cours du processus d'attribution de 2012. L'IBPT a reporté au 15 mai 2020 la date limite de dépôt des candidatures. Citymesh a été l'unique candidat.

L'IBPT a lancé le 10 juin 2020 une consultation concernant la prolongation de cinq ans, jusqu'au 6 mars 2026, des droits d'utilisation de Gridmax pour la bande de fréquence 3,5 GHz (attribuée le 17 août 2016 et valide jusqu'au 16 mars 2021). Cette consultation a pris fin le 11 juillet 2020.

Contrat de partage de réseau entre Orange Belgium et Proximus

Orange Belgium et Proximus avaient signé le 25 novembre 2019 un accord de partage de réseau d'accès mobile couvrant les technologies 2G, 3G, 4G et 5G, et portant sur la création d'une coentreprise à égalité. Telenet avait déposé un recours contre cet accord auprès de l'Autorité belge de la Concurrence, laquelle, dans sa décision du 10 janvier 2020, a accordé à l'IBPT un délai de 2 mois supplémentaires pour lui permettre de réexaminer l'accord. Les mesures provisoires décidées par l'Autorité belge de la Concurrence ont pris fin le 16 mars 2020 et Orange et Proximus ont repris la mise en œuvre du projet.

La procédure sur le fond est en cours.

Troisième trimestre 2020

Impact de la pandémie de Covid-19

Malgré l'allègement des mesures visant à enrayer la pandémie de Covid-19, Orange Belgium est resté pleinement mobilisé pour assurer la continuité de service des réseaux et pour accompagner ses clients. Cette continuité de service des réseaux a joué un rôle capital dans la gestion de la crise liée au Covid-19. Le réseau a continué à absorber l'augmentation du trafic sans problème majeur pour nos clients. Les équipes techniques ont surveillé en permanence le réseau et se sont employées à le renforcer au besoin pour garantir à tout moment la fluidité des communications.

Dans une moindre mesure, les mesures contre le Covid-19 ont également déprimé la performance financière et opérationnelle

de la société au cours du trimestre. Du fait des mesures de lutte contre la pandémie (distanciation sociale, mesures d'hygiène, nombre limité de visiteurs...) la capacité des shops s'est également trouvée limitée. La limitation du nombre de visiteurs dans nos shops a pesé sur notre performance commerciale, ainsi que sur le nombre de projets ICT. De même, les restrictions de mouvement ont principalement déprimé les revenus d'itinérance et le trafic SMS.

Neutralité carbone pour les activités opérationnelles pour la 6^{ème} année consécutive

Orange Belgium a obtenu le label CO₂ Neutral de CO₂logic et Vinçotte pour ses activités opérationnelles pour la 6^{ème} année consécutive. Ce label témoigne d'un engagement réel et mesurable de la part d'Orange Belgium dans la protection de l'environnement au travers d'efforts consacrés à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et à la compensation des émissions inévitables. Ce label a confirmé que les activités opérationnelles d'Orange Belgium (infrastructures réseau, shops, voyages d'affaires et gestion des déchets) sont neutres en CO₂, ce qui signifie que chaque appel, chaque SMS ou chaque donnée de data mobile qui transite par le réseau de l'opérateur doit être considéré comme neutre en CO₂.

Engagement à réduire de 30 % les émissions de CO₂ non liées aux activités d'ici à 2023

Orange Belgium s'est engagé à rester neutre en carbone pour ses activités notamment grâce à l'utilisation de technologies plus efficaces, comme la 5G, mais aussi grâce à la mise en œuvre de l'accord de partage de réseau d'accès mobile avec Proximus. Celui-ci permettra à l'opérateur de continuer à réduire la consommation énergétique de son réseau, malgré l'augmentation du trafic.

Orange Belgium limitera également l'utilisation du papier grâce à la digitalisation, fera la promotion d'emballages écoresponsables et continuera à investir dans son économie circulaire en recyclant et en reconditionnant le matériel Orange (appareils et modems).

Orange Belgium s'est engagé par ailleurs à réduire ses émissions de carbone non liées à ses activités (voitures de société et déplacements domicile-lieu de travail) de 30 % d'ici à 2023, grâce à un plan de mobilité à 360°. Ce plan inclut notamment un recours plus important au télétravail dans tous les départements, le soutien à des solutions alternatives à la voiture pour se rendre au bureau (vélo, transports en commun) et la modification de l'offre de voitures de société pour se tourner vers des véhicules émettant moins de CO₂ (y compris les voitures électriques et hybrides).

Introduction des cartes SIM Half ID pour réduire la consommation de plastique

Orange Belgium a introduit les cartes SIM Half ID : ces nouvelles cartes SIM sont deux fois plus petites que les cartes SIM ordinaires et permettront à Orange Belgium de réduire sa consommation de plastique de plus de 2 tonnes par an. Les premières cartes SIM Half ID ont été proposées début août 2020 dans les Smart Stores et Concept Stores d'Orange Belgium. Le basculement complet vers les cartes SIM Half ID est attendu début 2023.

Cette volonté de diminuer la consommation de plastique et l'introduction de l'eSIM s'inscrivent dans un projet plus large qui vise à réduire l'impact environnemental d'Orange Belgium.

Développement d'un marché du smartphone durable

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'environnement, Orange Belgium a entrepris de sensibiliser le grand public en proposant une solution simple : rapporter son téléphone portable dans un shop Orange pour lui donner une seconde vie et contribuer à rendre la planète un peu plus verte. Orange Belgium a ainsi renforcé son programme BuyBack consistant à promouvoir les smartphones durables et a commencé à vendre des smartphones reconditionnés dans son réseau commercial.

Orange Luxembourg - spectre 5G

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a annoncé le résultat de la procédure de sélection concurrentielle pour l'attribution des fréquences 5G pour les bandes 700 MHz et 3,5 GHz. Un total de 390 MHz étaient offerts, à savoir 2 x 30 MHz dans la bande de fréquences 700 MHz, et 330 MHz dans la bande 3,5 GHz (3 420 – 3 750 MHz).

Orange Luxembourg est parvenu à acquérir 2 x 10 MHz dans la bande 700 MHz et 110 MHz dans la bande 3,5 GHz.

Tarif ultracompetitif annoncé sur l'option football

Comme annoncé précédemment, Orange Belgium et Eleven Sports ont conclu un accord sur les droits de la Jupiler Pro League, permettant à tous les clients d'Orange Belgium (convergents ou mobiles uniquement) de regarder le football belge. Orange Belgium va plus loin en donnant accès à ses clients Love Trio à du contenu footballistique au prix ultracompetitif de seulement 10,99 euros pour le nouveau pack, qui inclut 3 nouvelles chaînes sportives dédiées.

Par ailleurs, Orange revend les pass Eleven Sports mensuels à ses abonnés Love Duo et mobiles, afin qu'ils puissent bénéficier d'un accès équivalent aux matchs de la Pro League.

Augmentation considérable des données pour tous les détenteurs d'un abonnement GO Plus et réductions supplémentaires sur Go Plus pour les familles

Soucieux de veiller à ce que ses clients ne manquent jamais le contenu qu'ils aiment, Orange a relevé le plafond data des abonnements Go Plus de 5 à 8 GB.

Depuis le 20 août, les clients optant pour un Love Duo ou Love Trio combiné à un abonnement Go Plus, bénéficient d'une réduction de 4 euros sur chaque abonnement mobile Go Plus qu'ils y ajoutent. De plus, ces réductions s'ajoutent aux réductions multicartes déjà associées aux abonnements Go Intense et Go Unlimited. Cette nouvelle baisse de prix a été automatiquement accordée à tous les clients résidentiels ayant déjà des abonnements Go Plus dans leur pack convergent.

Cap important des 300.000 clients convergents franchi

Après avoir lancé sa première offre convergente Love Trio (internet + TV + mobile) en mai 2016 et un an après le lancement de son offre innovante Love Duo (internet + mobile), Orange Belgium a annoncé avoir désormais séduit plus de 300.000 clients Love.

Consultation à propos des tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus

L'IBPT a lancé le 30 septembre 2020 une consultation à propos des tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus. Cette consultation a pris fin le 30 octobre 2020.

Consultation à propos des coûts ponctuels facturés aux opérateurs des réseaux câblés

L'IBPT a lancé le 8 octobre 2020 une consultation à propos des coûts ponctuels facturés aux opérateurs des réseaux câblés. Cette consultation a pris fin le 12 novembre 2020.

Nouvelles attributions de fréquences et renouvellement des attributions de fréquences existantes

Le nouveau gouvernement fédéral a déclaré vouloir faire avancer rapidement le processus d'enchères, mais l'attribution des fréquences 5G et le renouvellement du spectre 900-1800 et 2100 MHz sera retardé jusqu'au second semestre 2021. L'accord de coalition ayant permis la formation d'un nouveau gouvernement est ambigu en ce qui concerne les conditions finales pour les licences 5G. Des précisions s'imposent pour avoir une vision claire de la date des enchères et des conditions pour les licences 5G.

Via ses décisions du 15 juillet et du 13 octobre 2020, l'IBPT a octroyé des droits d'utilisation provisoires dans la bande de fréquences radioélectrique 3600-3800 MHz pour les services 5G à quatre opérateurs : Orange Belgium, Proximus, Telenet et Cegeka. Les droits d'utilisation rendent pour la première fois possible les premiers développements commerciaux de la 5G dans cette bande de fréquence et resteront valides jusqu'au début des licences qui seront attribuées par les enchères. Le 11 septembre 2020, plusieurs groupes d'action opposés à la 5G ont interjeté appel de cette décision auprès de la Cour des marchés de Bruxelles, demandant l'annulation des décisions au motif qu'elles étaient contraires au droit administratif et au droit de l'environnement. Orange Belgium, Telenet et Proximus sont intervenus dans le cadre des procédures pour défendre et préserver leurs licences provisoires respectives. Aucune décision n'est attendue avant le deuxième trimestre 2021. En attendant, ces décisions s'appliqueront.

L'IBPT a décidé le 20 février 2020 de mettre aux enchères la bande de 15 MHz duplex (bandes 2520-2535 / 2640-2655 MHz) encore libre dans la bande 2,6 GHz pour les services 4G. Les droits d'utilisation sont valables pour une période de 15 ans (de 2020 à 2035) et ne comportent aucune condition de couverture particulière. Proximus et Orange Belgium, qui détiennent déjà chacun 2x20 MHz dans cette bande, et Telenet, qui détient 2x15 MHz, n'ont pas été autorisés à participer à cette procédure en raison du spectrum cap applicable. Par sa décision du 22 septembre 2020, l'IBPT a accordé l'autorisation à l'unique candidat, Citymesh.

L'IBPT a lancé le 10 juin 2020 une consultation concernant la prolongation de cinq ans des droits d'utilisation de Gridmax pour la bande de fréquence 3,5 GHz (attribuée le 17 août 2016 et valide jusqu'au 16 mars 2021). La décision de 13 octobre 2020 de l'IBPT a accordé l'extension telle qu'initialement proposée.

Quatrième trimestre 2020

Impact de la pandémie de Covid-19

Malgré l'allègement des mesures visant à enrayer la pandémie de Covid-19, Orange Belgium est resté pleinement mobilisé pour assurer la continuité de service des réseaux et pour accompagner ses clients. Cette continuité de service des réseaux a joué un rôle capital dans la gestion de la crise liée au Covid-19. Le réseau a continué à absorber l'augmentation du trafic sans problème majeur pour nos clients. Les équipes techniques ont surveillé en permanence le réseau et se sont employées à le renforcer au besoin pour garantir à tout moment la fluidité des communications.

Dans une moindre mesure, les mesures contre le Covid-19 ont également déprimé la performance financière et opérationnelle de la société au cours du trimestre. Du fait des mesures de lutte contre la pandémie (distanciation sociale, mesures d'hygiène, nombre limité de visiteurs...) la capacité des shops s'est également trouvée limitée. La limitation du nombre de visiteurs dans nos shops a également pesé sur notre performance commerciale, ainsi que sur le nombre de projets ICT. De même, les restrictions de mouvement ont principalement déprimé les revenus d'itinérance et le trafic SMS.

Annnonce d'une offre internet-only

Après avoir bousculé le marché avec ses offres Love Trio et Love Duo, Orange Belgium est allée encore plus loin en lançant son portefeuille Home, qui permet aux clients d'opter pour les produits qu'ils souhaitent, même sans abonnement mobile.

Pour répondre à cette demande, Orange Belgium a dévoilé sa gamme Home, structurée autour de 2 nouveaux abonnements majeurs :

- Home Internet, pour l'internet fixe haut débit illimité uniquement (40 euros)
- Home Internet & TV, pour l'internet fixe à haut débit illimité + la télévision (55 euros)

Les clients ont également la possibilité d'ajouter une option de téléphonie fixe (10 €/mois), et/ou d'opter pour l'Internet Boost (15 €/mois), qui permet des vitesses de téléchargement de 400 Mbps et d'upload jusqu'à 40 Mbps.

Orange Belgium a lancé l'offre Go Unlimited en édition limitée

Entre la mi-novembre 2020 et le 4 janvier 2021, Orange Belgium a ramené de 40 € à 30 € le prix du forfait Go Unlimited.

Lancement du portefeuille Smart Home

En réponse à l'appétit croissant des consommateurs pour les objets connectés, Orange Belgium a lancé son portefeuille Smart Home, une offre complète d'objets intelligents tels que des caméras connectées, des prises et des ampoules intelligentes, qui peuvent tous être contrôlés par le biais d'une toute nouvelle application mobile afin de rendre les maisons des consommateurs plus intelligentes, plus sûres et plus économes en énergie, très simplement.

Lancement de Crowdsurfer, une application mobile qui permet aux utilisateurs de consulter en temps réel l'affluence dans toute la Belgique

Dans le cadre d'un partenariat unique avec l'entreprise de création audiovisuelle et d'événementiel acTVty et le groupe technologique Cronos, Orange Belgium a lancé une nouvelle application mobile qui affiche en temps réel l'affluence dans toute la Belgique. Orange Belgium a ainsi mis à profit l'expérience qu'il a engrangée dans le domaine de l'anonymisation des données des clients à l'échelle nationale pour concevoir une carte thermique simple et complète représentant la densité de la foule.

La ville de Bruges a lancé des solutions de Smart Parking pour une rotation accrue au centre-ville

Basées sur la technologie des capteurs IoT, les solutions de stationnement intelligentes d'Orange Belgium et de CommuniThings permettent aux visiteurs de se garer gratuitement pendant 30 minutes à certains endroits du grand Bruges. Les autorités locales utilisent les alertes des capteurs sur les dépassements de stationnement pour surveiller la mobilité dans leur ville et détecter rapidement les infractions, appliquant ainsi en temps réel leur politique de stationnement.

Orange Belgium a choisi Nokia pour son futur réseau radio mobile

Nokia a été sélectionné au terme d'un processus comparatif approfondi, fondé sur des critères technologiques, opérationnels et financiers. Orange Belgium mettra son réseau radio 2G/3G/4G existant entièrement à niveau d'ici à 2023. L'opérateur commencera également à déployer la 5G, en fonction de la disponibilité des fréquences et des limitations en matière de puissances d'émissions, afin de garantir la meilleure connectivité possible et d'éviter la saturation des réseaux actuels pour ses clients, mais également de permettre aux entreprises de profiter pleinement des opportunités industrielles offertes par la 5G.

Orange Belgium et ses partenaires industriels présentent leurs premières innovations 5G dans le port d'Anvers : des opérateurs augmentés aux remorqueurs connectés

Moins d'un an après avoir annoncé la création de l'Industry 4.0 Campus dans la zone portuaire d'Anvers, Orange Belgium et ses partenaires industriels ont dévoilé, pour la première fois, les réalisations concrètes qu'ils ont créées en co-innovant sur le réseau 5G unique d'Orange Belgium. Le réseau 5G déployé par l'opérateur est le premier réseau standalone à grande échelle du pays, ce qui signifie qu'il offre, outre un haut débit et une faible latence, la capacité unique de découpage du réseau (le network slicing), ce qui le rend très fiable pour les entreprises. Ces applications bien réelles, conçues sur mesure pour les entreprises, démontrent la puissance du réseau 5G d'Orange Belgium et le vaste éventail d'opportunités qu'il offre pour l'économie belge.

Partenariat avec Helicus pour optimiser l'utilisation de drones pour l'expédition de matériel et de prélèvements médicaux

Le réseau 5G d'Orange Belgium garantit aux drones d'Helicus une connexion extrêmement fiable avec le contrôle au sol lors de l'expédition de matériel et de prélèvements médicaux.

Lancement d'une carte SIM en plastique 100 % recyclé

Orange Belgium est le premier opérateur télécom de Belgique, et l'un des premiers au monde, à lancer de nouvelles cartes SIM produites à partir de plastique 100 % recyclé. Après le lancement des cartes SIM Half ID et eSIM plus tôt dans l'année, Orange Belgium s'efforce ainsi de réduire sa consommation de plastique et son empreinte écologique globale.

Ces nouvelles cartes Eco SIM respectent, en outre, les normes de qualité les plus élevées pour les clients résidentiels et B2B. Parées pour le futur, elles assurent une connectivité fiable, quel que soit le smartphone, quelles que soient les conditions d'utilisation. Après le lancement début 2020 de la solution eSIM pour les clients résidentiels, qui permet aux clients possédant un smartphone éligible d'utiliser la puce SIM directement intégrée dans leur appareil, Orange Belgium peut désormais rationaliser sa production de cartes SIM et réduire considérablement son empreinte écologique.

En termes d'émissions de CO₂, le passage total aux cartes Eco SIM permettrait une réduction de pas moins de 14 tonnes à l'horizon 2023 pour la logistique des cartes SIM (matières premières et transport). Ces nouvelles cartes SIM sont dès à présent disponibles dans les smart et concept stores d'Orange Belgium.

Élargissement du Comité exécutif

Le Conseil d'administration d'Orange Belgium a validé la nomination d'Isabelle Vanden Eede au poste de Chief Brand, Communication & CSR Officer et de Bart Staelens au poste de Chief Transformation & Customer Experience Officer, tous deux à compter du 1^{er} décembre 2020.

Le Conseil d'administration a pris connaissance du communiqué de presse d'Orange S.A. faisant état du lancement d'une offre publique d'acquisition

Le Conseil d'administration d'Orange Belgium a pris connaissance du communiqué de presse d'Orange S.A. émis le 2 décembre 2020 faisant état du lancement d'une offre publique d'acquisition volontaire sur les titres d'Orange Belgium cotés à Euronext Bruxelles. Le Conseil d'administration d'Orange Belgium se réunira dans les meilleurs délais pour prendre connaissance et examiner le contenu de l'offre conformément aux dispositions légales. Pour un complément d'information sur ce point, veuillez-vous référer au Chapitre 4 « Événements survenus après la date de clôture ».

Le Conseil d'administration a également informé le marché de la suspension du contrat de liquidité passé avec une institution financière suite à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale des actionnaires.

Orange Luxembourg est devenu le partenaire officiel de la Luxembourg Esports Federation

Désireux de soutenir le développement et la reconnaissance de l'Esport dans le pays, Orange Luxembourg est devenu le partenaire officiel de la Luxembourg Esports Federation (LESF), la fédération luxembourgeoise des sports électroniques.

Prix de gros pour l'accès aux réseaux câblés

Il est prévu qu'une décision sur les offres de référence pour les réseaux câblés sera rendue au T1 2021. Ces décisions précisent les conditions techniques et qualitatives d'accès à ces réseaux, ainsi que les niveaux de qualité de service devant être atteints.

Consultation à propos des tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus

L'IBPT a lancé le 30 septembre 2020 une consultation à propos des tarifs d'accès au réseau de fibre optique de Proximus. Cette consultation a pris fin le 30 octobre 2020 et la décision définitive n'a pas encore été publiée.

Consultation à propos des coûts ponctuels facturés aux opérateurs des réseaux câblés

L'IBPT a lancé le 8 octobre 2020 une consultation à propos des coûts ponctuels facturés aux opérateurs des réseaux câblés. Cette consultation a pris fin le 12 novembre 2020. La décision sur les coûts ponctuels facturés aux opérateurs des réseaux câblés est attendue au cours du T2 2021.

Nouvelles attributions de fréquences et renouvellement des attributions de fréquences existantes

Prolongation des licences 2G et 3G

Début décembre 2020, l'arrêté royal permettant à l'IBPT de prolonger la durée de validité des licences pour les bandes 900, 1800 et 2100 MHz a été publié. Cet arrêté permet à l'IBPT de prolonger ces licences au-delà de leur échéance actuelle du 15 mars 2021. L'IBPT a ensuite lancé une consultation en vue d'une première prolongation jusqu'en septembre 2021.

Attribution des nouvelles bandes de fréquences 700/900/1400/1800/2100/3500 MHz et incertitudes sur la date de la mise aux enchères des droits de la 5G

Le gouvernement fédéral belge a approuvé le 22 janvier 2021 les arrêtés royaux et le projet de loi qui définissent le cadre de la mise aux enchères des droits de la 5G (700, 3400-3800 et 1400 MHz) et le renouvellement des licences pour les bandes de fréquence 900, 1800 et 2100 MHz. Cette attribution comporte des conditions différenciées favorables à l'entrée en lice d'un quatrième opérateur de réseau avec une gamme complète de services. Il est prévu qu'après approbation par le comité de coordination, la procédure de vente aux enchères sera organisée à la fin 2021 ou au T1 2022.

Le 2 décembre 2020, l'IBPT a lancé une consultation publique sur le projet de loi préliminaire et le projet d'arrêté royal concernant la sécurité des réseaux 5G, en particulier en ce qui concerne les contraintes qui peuvent être imposées à certains types de fournisseurs. Cette consultation a pris fin le 30 décembre 2020.

Droits d'utilisation pour Citymesh

L'IBPT a décidé le 20 février 2020 de mettre aux enchères la bande de 15 MHz duplex (bandes 2520-2535 / 2640-2655 MHz) encore libre dans la bande 2,6 GHz pour les services 4G. Les droits d'utilisation sont valables pour une période de 15 ans (de 2020 à 2035) et ne comportent aucune condition de couverture particulière. Proximus et Orange Belgium, qui détiennent déjà chacun 2x20 MHz dans cette bande, et Telenet, qui détient 2x15 MHz, n'ont pas été autorisés à participer à cette procédure en raison du spectre cap applicable. Par sa décision du 22 septembre 2020, l'IBPT a accordé l'autorisation à l'unique candidat, Citymesh.

Le 14 janvier 2021, l'IBPT a lancé une consultation sur les droits d'utilisation de Citymesh dans la bande de fréquence 3,5 GHz. Cette consultation porte sur la demande de Citymesh du

29 décembre 2020 relative à l'extension de la liste des communes de Citymesh à toutes les communes sur le territoire belge, à l'exception des communes de Vresse-sur-Semois, Bièvre, Gedinne et Bouillon, pour lesquelles des droits d'utilisation ont déjà été octroyés à Gridmax. Cette consultation a pris fin le 12 février 2021. À la fin décembre, il s'est avéré que Cegeka avait pris le contrôle de Citymesh, après s'être déjà porté acquéreur de Gridmax au cours de l'année 2020.

Demande de prolongation des droits d'utilisation de Gridmax pour la bande de fréquence 3,5 GHz

L'IBPT a lancé le 10 juin 2020 une consultation concernant la prolongation de cinq ans des droits d'utilisation de Gridmax pour la bande de fréquence 3,5 GHz (attribuée le 17 août 2016 et valide jusqu'au 16 mars 2021). Cette consultation a pris fin le 11 juillet 2020 et l'IBPT a arrêté sa décision le 12 janvier 2021, prolongeant la durée de validité de l'autorisation d'utiliser la bande 3,5 GHz jusqu'au 6 mai 2025.

Il convient de souligner qu'un arrêté royal spécifique, publié début décembre 2020, oblige Citymesh et Gridmax à modifier au plus tard à la mi-2021 le positionnement de leurs blocs de fréquences 3410-3450 MHz.

Plus généralement, Orange Belgium considère que les attributions de fréquences devraient être subordonnées à la visibilité sur les objectifs à long terme des opérateurs, ainsi qu'à des obligations de déploiement, de manière à garantir que les opérateurs investissent effectivement dans les réseaux et qu'ils utilisent les fréquences de manière efficace et effective.

Plan opérationnel 2021 de l'IBPT

Le 22 décembre 2020, l'IBPT a lancé une consultation concernant le projet de plan opérationnel 2021. Cette consultation a pris fin le 16 janvier 2021.

2. Commentaires sur les comptes consolidés établis suivant les normes internationales IFRS

Le périmètre de consolidation englobe les sociétés suivantes : Orange Belgium S.A. (100%), la société mère, et les filiales d'Orange Belgium : la société luxembourgeoise Orange Communications Luxembourg S.A. (100 %), IRISnet S.C.R.L. (28,16 %), Smart Services Network S.A. (100 %), Walcom S.A. (100 %), Walcom Business Solutions S.A. (100 %), A3COM S.A. (100 %), A & S Partners S.A.(100 %), Upsize N.V. (100 %), BKM N.V. (100 %), CC@PS BV (100 %) et MWingz S.R.L. (50 %).

Désireux de rationaliser encore davantage sa structure organisationnelle, Orange Belgium a décidé de liquider ses filiales Walcom Liège S.A. et Walcom S.A., ce qui a été approuvé et validé par l'Assemblée Générale Extraordinaire le 30 novembre 2020.

Orange Belgium S.A. (dont l'actionnaire majoritaire ultime est Orange S.A.) est l'un des principaux acteurs du marché des télécommunications en Belgique et au Luxembourg. Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

Orange Communications Luxembourg S.A., société de droit luxembourgeois, a été acquise le 2 juillet 2007 par Orange Belgium S.A. L'acquisition a porté sur 90 % des actions

d'Orange Communications Luxembourg S.A. Les 10 % restants ont été acquis le 12 novembre 2008. L'entreprise consolide les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 2 juillet 2007.

IRISnet SCRL est une société créée en juillet 2012 en collaboration avec les autorités bruxelloises en vue de reprendre les activités de l'association momentanée Irisnet. Elle est responsable de l'exploitation du réseau de fibre optique IRISnet 2 et de la fourniture de services de téléphonie fixe, de transmission de données (internet, mail) et d'autres services associés aux réseaux (vidéoconférence, vidéosurveillance, etc.).

La reprise des activités a eu lieu le 1er novembre 2012. Au sein de cette nouvelle structure juridique, Orange Belgium a fait apport de 3 450 000 euros, équivalant à 345 000 des 1 225 000 actions émises par la société. En raison de la structure de la transaction, IRISnet S.C.R.L. est comptabilisée selon la méthode de mise en équivalence.

Smart Services Network S.A. (SSN) est une société belge qui distribue des services dans le domaine des télécommunications et de l'énergie, dont ceux d'Orange Belgium et de Luminus. L'accès au marché de SSN repose sur le principe du marketing de réseau. SSN dispose d'un réseau de plus de 1 000 consultants indépendants. Smart Services Network S.A., société de droit belge, a été créée le 30 septembre 2014. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 999 900 euros équivalant à 9 999 actions sur un total de 10 000 actions émises par la société. Atlas Services Belgium S.A. a libéré un apport en numéraire de 100 euros, équivalant à 1 action. En 2016, Orange Belgium S.A. libérait un apport de 700 000 euros en vue de l'augmentation du capital de Smart Services Network S.A., équivalant à 7 000 actions.

Walcom Business Solutions S.A., société de droit belge, a été constituée le 13 juillet 2017. Walcom Business Solutions S.A. est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour le marché professionnel. Orange Belgium S.A. a souscrit à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Business Solutions S.A., à hauteur de 60 885 euros. Walcom S.A., liquidée au cours de l'exercice 2020, a souscrit à 1 action, à hauteur de 615 euros. La société consolide les résultats de Walcom Business Solutions S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 13 juillet 2017.

A3Com S.A. était déjà un agent exclusif d'Orange Belgium, spécialisé dans la vente de produits et de services de télécommunications pour les clients résidentiels via un réseau de 12 magasins Orange situés dans la région de Bruxelles. A3Com S.A., société de droit belge, a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 630 actions d'A3Com S.A. La société consolide les résultats d'A3Com S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1er octobre 2017.

A&S Partners S.A. également déjà agent d'Orange Belgium, fournit des services de télécommunications à des clients B2B

situés dans la région de Bruxelles via une équipe de vente dédoublée de 35 professionnels intervenant sous la marque AS Mobility. Société de droit belge, A&S Partners S.A. a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 620 actions d'A&S Partners S.A. La société consolide les résultats d'A&S Partners S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1er octobre 2017.

Upsize N.V. est une holding acquise le 31 juillet 2019 pour une valeur d'entreprise de 52,4 millions d'euros. L'acquisition portait sur 100% des 60 000 actions d'Upsize N.V. La société consolide les résultats d'Upsize N.V. selon la méthode de l'intégration globale depuis le jeudi 1er août 2019.

BKM N.V. est un intégrateur ICT national et un pionnier des solutions de cloud UCC. Upsize N.V. détient 100% des 2 329 actions de BKM N.V. L'entreprise dispose d'une solide expérience sur les marchés des PME et des CMA en Belgique. Les 220 spécialistes de BKM travaillent dans quatre domaines d'expertise : solutions de communications unifiées et de collaboration (UCC); solutions informatiques et de sécurité; solutions documentaires et visuelles; et solutions de connectivité.

CC@PS BV fournit des solutions documentaires et visuelles aux PME via une équipe de 13 spécialistes, principalement en Flandre Occidentale. BKM N.V. détient 100% des 750 actions de CC@PS BV.

MWingz S.R.L. est une opération conjointe à égalité de parts entre Orange Belgium et Proximus S.A., qui en détiennent chacun 50 %, chargée de gérer le réseau d'accès mobile unilatéral et partagé des deux sociétés. En 2019, les deux sociétés ont décidé de partager leurs réseaux d'accès mobile afin de répondre à la demande croissante de la clientèle en matière de qualité des réseaux mobiles et de couverture à l'intérieur des bâtiments. Cet accord favorisera également un déploiement plus rapide et plus complet de la 5G en Belgique. Tout en partageant leurs réseaux d'accès mobiles, les deux opérateurs conserveront le contrôle intégral de leurs propres spectres de fréquence afin de maintenir la différenciation entre leurs services respectifs. Société de droit belge, MWingz S.R.L. a été constituée le 6 décembre 2019. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 1 euro équivalant à 1 action sur les 2 actions émises par la société. Proximus S.A. a souscrit à hauteur de 1 euro pour acquérir l'autre action. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de MWingz S.R.L. à hauteur de 1 599 999 euros. Orange Belgium détient 50% des actions de MWingz S.R.L. La société est en activité depuis le 1er avril 2020.

2.1 État consolidé du résultat global

(en millions d'€)	Retraité 2019 (*)	À base comparable 2019	2020	Variation À base comparable	Variation Retraité
Clients mobiles « retail » (hors MVNO)	4 690		4 906		4,6%
Chiffre d'affaires	1 340,8	1 363,1	1 314,9	-3,5%	-1,9%
Services facturés aux clients	857,3	878,7	905,9	3,1%	5,7%
Vente d'équipement	144,1	144,1	132,2	-8,3%	-8,3%
Services aux opérateurs	288,9	288,9	246,2	-14,8%	-14,8%
Autres revenus	50,5	51,3	30,5	-40,5%	-39,6%
EBITDAaL	300,1	299,2	323,5	8,1%	7,8%
% du chiffre d'affaires	22,4%	21,9%	24,6%		
Bénéfice net consolidé (**)	33,3		54,0		62,2%
Bénéfice net par action ordinaire (€)	0,56		0,90		62,4%
eCapex	-180,2	-180,2	-177,7	-1,4%	-1,4%
% du chiffre d'affaires	13,4%	13,2%	13,5%		
Cash-flow opérationnel	120,0	119,0	145,8	22,5%	21,5%
Cash-flow organique	112,2		122,4		9,1%
Endettement financier net	234,3		144,9		-38,1%
Endettement financier net / EBITDAaL présenté	0,8		0,5		

* L'état consolidé du résultat global du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Une note figure dans le rapport annuel 2020 donnant des informations plus détaillées concernant la finalisation de cette allocation du prix d'acquisition.

** Il n'y a pas d'activités non poursuivies. Le résultat net de l'exercice correspond au résultat net des activités poursuivies.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 1 314,9 millions d'euros en 2020, en diminution de 3,5 % sur une base comparable. Cependant, le chiffre d'affaires provenant des services facturés aux clients s'élève à 905,9 millions d'euros, en hausse de 3,1 % sur une base comparable, soutenu par l'amélioration du chiffre d'affaires des services convergents (+28,6 % en glissement annuel). La pandémie de Covid-19 a eu un impact direct sur le chiffre d'affaires, du fait de la forte diminution du trafic SMS et du trafic d'itinérance par rapport aux niveaux observés l'année précédente, avec toutefois un impact limité sur l'EBITDA. De plus, les ventes de terminaux ont également connu une diminution, les mesures strictes de fermeture des commerces mises en place par le gouvernement ayant eu un impact direct sur les ventes.

Charges opérationnelles

en millions d'euros	en données historiques 2019	à base comparable 2019	2020	Variation à base comparable	Variation en données historiques
Coûts directs	-614,3	-624,2	-549,0	-12,1%	-10,6%
Charges de personnel	-148,2	-160,3	-146,9	-8,3%	-0,8%
Coûts indirects, y compris les droits d'utilisation d'actifs loués et intérêts	-278,2	-279,4	-295,5	5,7%	6,2%
	-1.040,7	-1.063,9	-991,4	-6,8%	-4,7%

Résultat des activités d'exploitation avant amortissement et autres charges d'exploitation

L'EBITDAaL s'est inscrit en hausse de 8,1 % en glissement annuel à 323,5 millions d'euros, porté par la progression du chiffre d'affaires provenant des services facturés aux clients et par la poursuite des mesures de maîtrise des coûts, malgré les effets de la pandémie sur la performance de l'exercice. Orange Belgium continue de bénéficier du plan de transformation Bold Inside engagé en 2019. L'ensemble de ces initiatives se traduit par une hausse de la marge de 266 pb à 24,6%.

Le total des charges opérationnelles pour l'exercice entier s'accroît de 6,8% à 991,4 millions d'euros. Les différentes charges se décomposent de la manière suivante :

■ **Les coûts directs** ont été réduits de 12,1 % sur une base comparable à 549,0 millions d'euros, ce qui est dû principalement à la baisse des coûts d'accès au câble et des coûts d'équipement clients.

■ **Les charges salariales** ont diminué de 8,3 % sur une base comparable à 146,9 millions d'euros, ce qui est dû en partie à la baisse du taux d'activité et à un ralentissement des recrutements.

■ **Les coûts indirects** ont augmenté de 5,7 % sur une base comparable à 295,5 millions d'euros, principalement sous l'effet des dépenses liées au réseau et à l'IT.

Amortissements et autres charges d'exploitation

Les amortissements corporels et incorporels sont passés de 244,0 millions d'euros en 2019 (retraités) à 250,2 millions d'euros en 2020.

EBIT

L'EBIT a crû de 46,3 millions d'euros en 2019 (retraités) à 69,4 millions d'euros en 2020 sous l'effet de l'amélioration de l'EBITDAaL.

Résultat financier

Les charges financières nettes sont passées de 6,3 millions d'euros en 2019 (retraités) à 5,3 millions d'euros en 2020.

Impôts

Pour l'exercice, la charge d'impôt s'est accrue, passant de 6,7 millions d'euros en 2019 (retraités) à 10,1 millions d'euros en 2020.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net de l'exercice est passé de 33,3 millions d'euros en 2019 (retraités) à 54,0 millions d'euros en 2020, sous l'effet de l'amélioration de l'EBITDAaL. Le bénéfice net par action est ressorti à 0,90 € en 2020, contre 0,56 € un an plus tôt (retraité).

2.2 État consolidé de la situation financière

Actif

Les écarts d'acquisition sont soumis à un test de dépréciation annuel. Aucune perte de valeur n'a été constatée en 2020. La valeur comptable en fin d'exercice s'élève à 104,4 millions d'euros.

Les immobilisations incorporelles englobent essentiellement les licences de téléphonie mobile et les frais d'acquisition de fréquences. La valeur comptable nette en fin d'exercice s'élève à 250,0 millions d'euros, contre 276,9 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent.

Les immobilisations corporelles englobent avant tout les équipements et installations de réseau. La valeur comptable nette en fin d'exercice s'élève à 707,6 millions d'euros, contre 747,6 millions d'euros à la fin de l'exercice 2019.

Les droits d'utilisation des actifs loués, relatifs à la première application de la norme IFRS 16, sont passés de 297,3 millions d'euros à 303,8 millions d'euros au 31 décembre 2020.

Les stocks ont diminué de 5,3 millions d'euros à 26,7 millions d'euros, ce qui est dû principalement aux ruptures de stock pour certaines références et au retard dans le lancement de l'iPhone.

Les créances clients ont chuté de 224,8 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2019 à 207,5 millions d'euros au 31 décembre 2020. Cette baisse résulte principalement de la réduction des factures ouvertes sur les services facturés aux clients (-11 % en glissement annuel) et de la diminution des factures d'itinérance ouvertes à la clôture de l'exercice.

Le poste **Autres actifs courants et charges constatées d'avance** est ressorti en baisse de 5,0 millions d'euros à 14,2 millions d'euros en 2020, ce qui résulte principalement de la diminution des charges constatées d'avance.

Quant aux **Autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients**, ils se sont élevés à 63,2 millions d'euros, soit une baisse de 1,6 million d'euros par rapport à 2019. Cette variation est due à une légère diminution du nombre de contrats subventionnés en cours en fin d'année.

Le poste **Disponibilités et quasi-disponibilités** a augmenté de 40,6 millions d'euros à 60,8 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2020. Pour des informations complémentaires sur les flux de trésorerie, consulter l'état des flux de trésorerie.

Capitaux propres et passifs

Les capitaux propres ont augmenté de 22,4 millions d'euros pour atteindre 613,9 millions d'euros. L'évolution des réserves (23,8 millions d'euros) provient du résultat net de l'exercice (54,0 millions d'euros) et du paiement du dividende au titre de l'exercice 2019 (30,0 millions d'euros). Les autres transactions portant sur les capitaux propres ont eu un impact négatif de 1,5 million d'euros en 2020.

Les passifs non courants ont diminué, passant de 580,5 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2019 à 350,7 millions d'euros au 31 décembre 2020. Orange Belgium S.A. et sa société mère, Atlas Services Belgium S.A. ont signé en 2015 un contrat de facilité de crédit revolving initial pour un montant total de 420 millions d'euros, la date d'échéance finale étant fixée au 15 juin 2021. Au 31 décembre 2019 le passif restant dû au titre de ce contrat de facilité de crédit s'élevait à 240 millions d'euros, comptabilisés en passif financier non courant dans les états financiers consolidés IFRS au 31 décembre 2019.

Sachant qu'au 31 décembre 2020, la durée restante jusqu'à la date d'échéance serait inférieure à 12 mois, Orange Belgium S.A. a présenté ce passif financier (au 31 décembre 2020 : 200 millions d'euros) comme courant dans l'état consolidé de la situation financière.

Les équipes Financement & Trésorerie du Groupe ont signé le 10 mars 2021 un accord concernant le refinancement de la facilité de crédit revolving d'OBEL pour 120 millions d'euros assortie d'une maturité de 5 ans.

Les passifs courants ont augmenté pour atteindre 787,3 millions d'euros à la clôture de l'exercice 2020 contre 629,6 millions d'euros au 31 décembre 2019. Cette augmentation résulte du transfert du contrat de facilité de crédit (200 millions d'euros), en partie compensé par une diminution des dettes fournisseurs. Le levier reste à un niveau prudent, le ratio dette nette / EBITDAaL présenté s'établissant à 0,5 x à la clôture de l'exercice.

Dividendes

Le Conseil d'administration propose un dividende de 0,50 € par action. La date de détachement du dividende est le 15 juin 2021 pour les porteurs d'actions ordinaires, la date d'enregistrement des titres est le 16 juin 2021 et la date de versement du dividende est le 17 juin 2021. Les paiements de dividende s'effectuent directement sur le compte bancaire désigné.

2.3 Trésorerie et capitaux propres

Flux de trésorerie

Les principaux indicateurs utilisés par le Groupe pour analyser ses flux de trésorerie sont le cash-flow opérationnel et le cash-flow organique. Le tableau ci-dessous présente le rapprochement avec l'endettement net.

en millions d'euros	Retraité 2019 (*)	2020
EBITDAaL	300,1	323,5
eCapex	-180,2	-177,7
Cash-flow opérationnel	120,0	145,8
en millions d'euros	Retraité 2019 (*)	2020
Résultat net consolidé	33,3	54,0
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie	323,7	337,0
Variation du besoin en fonds de roulement	17,8	-9,3
Autres décaissements nets	-35,3	-37,2
Flux net de trésorerie généré par l'activité	339,5	344,4
eCapex	-180,2	-177,7
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations	-0,4	4,1
Remboursements des dettes locatives	-46,7	-48,4
Cash-flow organique	112,2	122,4

* L'état consolidé du résultat global du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Une note figure dans le rapport annuel 2020 donnant des informations plus détaillées concernant la finalisation de cette allocation du prix d'acquisition.

Endettement financier net

En fin d'exercice, l'endettement financier net s'élevait à 144,9 millions d'euros, contre 234,3 millions d'euros au 31 décembre 2019. Ce chiffre comprend la facilité de crédit revolving d'Orange S.A. ainsi que les lignes de crédit bancaire.

Le levier reste à un niveau prudent, le ratio dette nette / EBITDAaL présenté s'établissant à 0,5 x à la clôture de l'exercice.

en millions d'euros	31.12.2019	31.12.2020
Disponibilités et quasi-disponibilités		
Disponibilités	-18,3	-32,0
Quasi-disponibilités	-1,9	-28,8
	-20,2	-60,8
Passif financiers		
Emprunt inter-sociétés à court terme	8,8	200,4
Emprunts bancaires	0,6	1,9
Emprunt inter-sociétés à long terme	245,0	3,4
	254,4	205,8
Dette nette (Emprunts et dettes assimilées - Disponibilités et quasi-disponibilités)	234,3	144,9
Dette nette/EBITDAaL présenté	0,8	0,5

3. Comptes statutaires 2020 d'Orange Belgium S.A.

Le compte de résultat et le bilan d'Orange Belgium S.A. sont présentés aux pages 122 à 126. Les comptes annuels détaillés de la société Orange Belgium S.A. sont disponibles sur le site de la Centrale des bilans (<http://www.nbb.be/en>). Les principaux changements dans le compte de résultat et le bilan sont quasiment identiques à ceux décrits dans la section 2 du présent rapport de gestion.

4. Événements postérieurs à la clôture du quatrième trimestre 2020

- Le 21 janvier 2021, la FSMA a rendu public l'avis qu'elle a reçu concernant l'intention d'Orange S.A. de lancer une offre publique d'acquisition volontaire et conditionnelle en numéraire portant sur toutes les actions émises par Orange Belgium S.A. En date d'établissement des états financiers consolidés d'Orange Belgium S.A. la FSMA n'a accordé aucune autre approbation concernant le prospectus de l'offre.
- Le 10 mars 2021, les équipes Financement & Trésorerie du Groupe ont signé un accord relatif au refinancement de la facilité de crédit revolving entre Orange Belgium S.A. et Atlas Services Belgium S.A. à hauteur de 120 millions d'euros, avec une maturité de 5 ans.
- Aucun des événements mentionnés ci-dessus ne sont des événements entraînant des ajustements et aucun autre événement entraînant des ajustements ne s'est produit entre la date du bilan et la date à laquelle la publication des états financiers a été autorisée.

5. Perspectives

Compte tenu des incertitudes liées à la pandémie de Covid-19, Orange Belgium table sur une croissance faible à un chiffre de son chiffre d'affaires en 2021, une anticipation qui tient compte d'une nouvelle progression de sa base clients postpayés et de sa base clients câblés.

Pour 2021, la société vise un EBITDAaL compris entre 320 millions d'euros et 340 millions d'euros. Ces prévisions se fondent sur une série d'anticipations, à savoir :

- l'impact financier et opérationnel de la pandémie de Covid-19
- une stabilité des prix de gros par rapport à l'exercice 2020.

De plus, le montant total des eCapex en 2021 devrait se situer entre 200 millions d'euros et 220 millions d'euros. Ces anticipations prennent en compte MWingz, la coentreprise de la société avec Proximus.

6. Litiges

La section ci-après présente un aperçu des litiges d'Orange Belgium.

Mâts

Certaines communes ainsi que quatre provinces perçoivent, depuis 1997, une redevance annuelle sur les pylônes, mâts ou antennes situés sur leur territoire. Orange Belgium continue à déposer des réclamations à l'encontre de chaque avis d'imposition relatif à ces redevances. Ces derniers sont actuellement contestés devant les tribunaux civils (tribunaux de première instance - chambre fiscale et cours d'appel).

Les opérateurs de téléphonie mobile ont conclu un accord avec le Gouvernement wallon pour la période 2021-2022. Orange Belgium s'engage à verser un montant de 1,78 million d'euros sur 2 ans et à investir un montant supplémentaire de 3,6 millions d'euros dans les infrastructures de télécommunications en Région wallonne sur la période 2021-2022.

Accès au réseau câble de Coditel Brabant (Telenet)

Suite au paiement par Orange Belgium de la provision relative aux coûts de set-up, Coditel Brabant (Telenet) a été en défaut de fournir l'accès à son réseau câble dans le délai réglementaire de 6 mois. Ce défaut combiné au manque d'avancement sur le développement d'un service de gros effectif a poussé Orange Belgium à lancer une action judiciaire fin décembre 2016 à l'encontre de Coditel/Telenet pour manquement à ses obligations réglementaires. Considérant que la mise en œuvre d'une solution technique était toujours en cours au début de 2018, la procédure a été mise en suspens. L'affaire est réactivée et Telenet a déposé ses conclusions le 6 mars 2020. Le tribunal a été prié de fixer une date pour l'audience intermédiaire qui aura lieu le 27 septembre 2021.

Accès au réseau câble de Telenet – chaîne propre

Sur la base des décisions sur l'accès régulé aux réseaux câbles, Orange Belgium a le droit d'offrir à ses clients « retail » TV des « chaînes propres », à savoir des chaînes qui ne sont pas offertes commercialement par les câblo-opérateurs. Tandis que VOO a fourni l'accès à une telle chaîne propre (Eleven Sports 3) sur son réseau, Telenet a refusé de proposer pareil accès à des conditions raisonnables. Début 2018, Orange Belgium a lancé une procédure judiciaire contre Telenet pour violation de ses obligations réglementaires devant le Tribunal de commerce d'Anvers. Le 30 mai 2018 le Tribunal de commerce d'Anvers a rejeté la demande d'Orange Belgium.

Orange Belgium a fait appel de ce jugement. Le 11 avril 2019 la Cour d'appel a jugé Telenet en violation de ses obligations réglementaires et coupable d'avoir abusé de sa position dominante. La Cour a ordonné à Telenet de fournir des conditions raisonnables dans un délai d'un mois au risque de se voir appliquer une astreinte de 2500€ par jour de retard. Telenet a introduit un pourvoi en cassation contre la décision de la Cour d'appel. Orange Belgium réclame 250.000€ (montant total d'astreinte) à Telenet pour ne pas s'être conformé à la décision de la Cour d'appel. Cette demande est contestée par Telenet devant le juge des saisies. Un jugement est prononcé le 22 octobre 2020, concluant que la demande d'Orange

Belgium n'était pas fondée. Orange Belgium a fait appel de ce jugement le 7 décembre à la Cour d'appel d'Anvers. L'audience d'introduction visant à fixer un calendrier pour l'échange de mémoires a lieu le 6 janvier 2021 et les plaidoiries sont fixées le 23 mars 2022.

Accès au réseau câble de Telenet – profil propre

Dans la régulation de l'accès aux réseaux câbles, les opérateurs alternatifs ont le droit de commercialiser des profils internet qui ne sont pas commercialisés par les cablo-opérateurs régulés, à savoir des profils internet avec des vitesses upload/download et/ou volumes différents des vitesses et/ou volumes offerts par le cablo-opérateur à ses propres clients retail. Malgré plusieurs requêtes faites par Orange Belgium à Telenet depuis 2015, Telenet a refusé d'octroyer pareil profil propre jusqu'en mai 2018. Considérant le dommage subi par Orange Belgium lié à ces refus, Orange Belgium a déposé une plainte formelle contre Telenet devant le régulateur en février 2018. Le 22 octobre 2018 le régulateur a publié sa décision et a constaté que Telenet avait violé son obligation réglementaire de fournir un profil propre à Orange Belgium. Orange Belgium a également mis Telenet en demeure en janvier 2019 lui demandant le dédommagement des dommages encourus. Face au refus de Telenet de payer les dommages et intérêts, Orange Belgium a introduit une action en réparation devant le Tribunal des entreprises. Les plaidoiries ont eu lieu le 17 janvier 2020. Le 14 février 2020, le Tribunal des entreprises a déclaré Telenet en violation de ses obligations réglementaires et a accordé une partie des dommages-intérêts réclamés. Orange Belgium a décidé d'interjeter appel de ce jugement. Les plaidoiries auront lieu le 1^{er} décembre 2021.

Lycamobile

Le 19 février 2016, Lycamobile Belgium Limited et Lycamobile BVBA ont entamé une procédure judiciaire contre Orange Belgium (à l'époque Mobistar) devant le Tribunal de Commerce de Bruxelles, réclamant des dommages et intérêts pour le lancement commercial prétendument tardif des services 4G de Lycamobile. L'affaire a été plaidée devant le Tribunal lors de l'audience du 10 mars 2017. Par jugement en date du 12 mai 2017, le Tribunal de commerce de Bruxelles a débouté Lycamobile de sa demande et lui a ordonné de verser à Orange Belgium une indemnité au titre des frais de procédure pour un montant de 18.000 euros. Le jugement a été signifié à Lycamobile le 3 juillet 2017. Par conséquent, Lycamobile a versé la somme de 18.000 euros à Orange Belgium. Le 11 août 2017, Lycamobile a interjeté appel de ce jugement devant la Cour d'appel de Bruxelles. L'audience introductive d'instance s'est tenue le 21 septembre 2017. Lors de cette audience, un calendrier a été défini pour le dépôt des conclusions. Aucune date de plaidoirie n'a été fixée.

Euphony Benelux S.A. (en faillite)

Le 2 avril 2015, Orange Belgium a été cité par les curateurs de la faillite d'Euphony Benelux S.A. afin de comparaître devant le Tribunal de Commerce de Bruxelles à l'audience du 17 avril 2015. Les curateurs réclament la condamnation d'Orange Belgium au paiement d'un montant provisionnel d'un (1) euro à titre d'arriérés de commissions et d'indemnité d'éviction. Dans ce contexte, les curateurs réclament la condamnation d'Orange Belgium à produire tous les documents pertinents pour permettre aux curateurs de calculer les montants réclamés.

Par jugement du 17 avril 2018, le Tribunal a rejeté la demande de la curatelle pour ce qui concerne l'indemnité d'éviction et a désigné un expert dans le cadre de la demande portant sur les arriérés de commissions. Orange Belgium a interjeté appel contre ce jugement devant la Cour d'appel de Bruxelles. L'audience d'introduction a eu lieu et la Cour d'appel a fixé un calendrier d'échange. Aucune date de plaidoirie n'a été fixée.

Tarifs de terminaison d'appel fixe (FTR) – 3Starsnet

Le 20 novembre 2018, l'IBPT a adopté une nouvelle décision concernant les FTR. 3Starsnet a tenté d'obtenir la nullité de cette décision devant la Cour des marchés mais ce recours a été rejeté. 3Starsnet a réclamé la nullité des décisions de la Cour des marchés devant la Cour de cassation. Le 21 janvier 2021, la Cour de Cassation a rejeté l'appel de 3Starsnet. En conséquence, la décision, et donc les tarifs y inclus, est définitive.

Partage de réseaux

Les mesures provisoires imposées par l'Autorité belge de la Concurrence ont pris fin le 16 mars 2020 et Orange Belgium et Proximus ont repris la mise en œuvre du projet. Le 1^{er} avril 2020, les deux sociétés ont transféré les collaborateurs concernés vers MWingz, la nouvelle opération conjointe. Parallèlement, une enquête sur le fond a été engagée par l'Autorité belge de la Concurrence. Cette enquête est actuellement en cours.

VOO

Mi février 2020, Orange Belgium a cité à comparaître Nethys et Providence pour obtenir du juge des Référé la suspension de la vente des actions VOO détenues par Nethys mais à céder à Providence. Une action au fond, en annulation de la vente, avait été également lancée vis-à-vis des mêmes parties.

Fin juin 2020, le juge a suspendu la cession des actions, suivant ainsi l'argumentaire d'Orange Belgium quant au caractère apparemment douteux de la première convention de vente des actions VOO à Providence en mai 2019, qui s'est propagé à la seconde transaction de décembre 2019 après une remise en question du premier accord par le nouveau management de Nethys.

Nethys a indiqué ne pas vouloir faire appel de cette ordonnance de référé et remettre en place un nouveau processus de vente au cours du deuxième trimestre 2021, activant ainsi une condition résolutoire contenue dans l'accord Nethys/Providence et fixée au 30 juin 2020.

Licences temporaires bande 3,6 GHz - 3,8 GHz

Le 15 juillet 2019, le régulateur belge des télécommunications (IBPT) a publié les décisions accordant des droits d'utilisation temporaires dans la bande de fréquences 3600-3800 MHz à quatre opérateurs: Cegeka, Orange Belgium, Proximus et Telenet. Ces droits d'utilisation permettent à ces opérateurs d'initier les premiers développements 5G dans cette bande de fréquences en Belgique. Le 11 septembre 2020, plusieurs groupes d'action contre la 5G ont contesté ces décisions devant la cour des Marchés de Bruxelles. Ils demandent l'annulation des décisions pour des raisons de droit administratif et environnemental. Orange Belgium, Telenet, Proximus et Cegeka sont intervenus dans les procédures pour défendre et préserver

leur licence temporaire. La cour des Marchés de Bruxelles a annoncé qu'elle prononcera un jugement dans l'appel contre les licences temporaires le 14 avril 2020.

All Communications - GSM - répéteurs

L'entreprise «All Communications» a fait appel devant la Cour des Marchés de Bruxelles de la décision de l'autorité belge de régulation des télécommunications (IBPT) qui vise à empêcher All Communications d'installer des répéteurs GSM sans l'accord préalable d'un opérateur mobile. Tous les opérateurs mobiles sont intervenus dans la procédure. Les plaidoiries ont eu lieu le 2 décembre 2020 et un arrêt a été prononcé le 23 décembre 2020. La Cour de Marché a jugé le recours d'All Communications irrecevable parce que la citation n'était pas complète et la Cour s'est trouvée incompétente pour les demandes visant à annuler la politique de l'IBPT car la Cour ne peut annuler que les décisions de l'IBPT.

7. Justification de l'application des règles comptables de continuité

Compte tenu des résultats financiers du groupe Orange Belgium au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, l'article 3:6 §1 (6°) du nouveau Code des sociétés et des associations, relatif à la justification des règles comptables de continuité, ne trouve pas à s'appliquer.

8. Autres informations requises en vertu des articles 3:6 et 3:32 du nouveau Code des sociétés et des associations

Art 3:6 §1.4 – Recherche et Développement : l'entreprise mène de telles activités, notamment dans le domaine du câble. Orange Belgium a récemment développé un brevet et bénéficie de déductions fiscales suite à ses activités de R&D.

Art 3:6 §1.7 – Actions propres : il convient de se référer à la note 9 des états financiers IFRS.

Art 3:6 §1.7 – Utilisation d'instruments financiers : il convient de se référer à la note 8 des états financiers IFRS.

Art 3:6 §4/ Art 3:32 §2 – Information non financière : Conformément aux Art 3:6 §4 et Art 3:32 §2, Orange Belgium S.A. est dispensée de l'obligation de préparer et de communiquer les informations non financières, car elle est également une filiale d'Orange S.A. qui prépare un rapport annuel consolidé du Conseil d'administration, conformément à la directive européenne applicable.

Etats financiers consolidés

61 États financiers consolidés

- 62 État du résultat global consolidé
- 63 État consolidé de la situation financière
- 64 État consolidé des flux de trésorerie
- 65 État consolidé des variations des capitaux propres
- 66 Information sectorielle

70 Annexe aux états financiers consolidés

- 70 Note 1 : Description de l'activité et base de préparation
- 80 Note 2 : Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants et impact de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19
- 82 Note 3 : Charges, charges constatées d'avance et stocks
- 87 Note 4 : Écarts d'acquisition
- 90 Note 5 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles
- 93 Note 6 : Impôts et taxes
- 95 Note 7 : Intérêts dans des entreprises associées et des coentreprises
- 95 Note 8 : Actifs, passifs et résultat financiers
- 100 Note 9 : Capitaux propres
- 100 Note 10 : Engagements hors bilan
- 101 Note 11 : Provisions (non) courantes
- 102 Note 12 : Parties liées
- 103 Note 13 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients
- 105 Note 14 : Contrats de location
- 107 Note 15 : Principales méthodes comptables
- 119 Note 16 : Événements postérieurs à la clôture
- 120 Note 17 : Glossaire

Dans le présent document, sauf indication contraire, les termes « l'entreprise » et « Orange Belgium S.A. » désignent Orange Société Anonyme (précédemment Mobistar), et les termes « Orange Belgium », « le Groupe » et « le Groupe Orange Belgium » désignent la société Orange Belgium et ses filiales consolidées.

1. États financiers consolidés

1.1 État consolidé du résultat global

en milliers d'EUR

Réf.	31.12.2020	31.12.2019 ^o Retraité
2	905 939	857 260
2	220 759	171 626
2	585 164	613 601
2	59 633	50 545
2	40 383	21 488
2	132 244	144 138
2	246 174	288 942
2	30 511	50 487
2	1 314 868	1 340 827
3	- 167 684	- 201 378
3	- 374 644	- 408 473
3	- 6 630	- 4 443
3	- 548 958	- 614 294
3	- 146 949	- 148 185
3	- 42 867	- 43 835
3	- 95 337	- 88 785
3	- 14 493	- 12 748
3	- 61 523	- 57 931
3	26 393	23 791
3	- 52 882	- 47 291
3/14	- 52 502	- 49 219
3	- 293 211	- 276 018
3	- 5 644	- 10 722
5	- 250 240	- 243 929
5	- 689	- 2 264
7	179	948
	69 356	46 363
8	- 5 287	- 6 277
8	- 5 287	- 6 278
8	0	1
	64 069	40 086
6	- 10 089	- 6 684
	53 980	33 402
	53 980	33 402
État du Résultat Global Consolidé		
	53 980	33 402
	31	946
	54 011	34 348
	54 011	34 348
	0,90	0,56
	59 905 867	59 972 759
	0,90	0,56
	59 905 867	59 972 759

* L'état consolidé du résultat global du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

** Les charges de restructuration englobent des frais de résiliation de contrats et de licenciement ainsi que les coûts d'acquisition et d'intégration.

*** Il n'y a pas d'activités non poursuivies. Le résultat net de l'exercice correspond au résultat net des activités poursuivies.

1.2 État consolidé de la situation financière

en milliers d'EUR

Réf.	31.12.2020	31.12.2019 ^o Retraité
ACTIF		
4	104 411	104 411
5	249 978	276 882
5	707 591	747 577
14	303 803	297 290
7	5 485	5 306
8	2 253	3 123
2	627	649
6	3 143	2 599
	1 377 291	1 437 837
3	26 685	31 957
2	207 483	224 801
13	63 184	64 754
	361	362
8	301	501
2	7 374	5 199
6	1 362	532
6	328	1 507
3	6 809	13 989
8	60 816	20 175
	374 703	363 777
	1 751 994	1 801 614
PASSIF		
9	131 721	131 721
	13 172	13 172
	470 551	446 824
9	- 1 519	- 197
	613 925	591 520
	613 925	591 520
8	3 496	245 047
14	259 622	244 562
8	0	775
	12	27
5/11	77 094	75 333
11	2 344	2 610
6	8 171	12 099
	350 738	580 453
5	56 995	52 904
3/8	296 525	313 995
3	202 141	9 448
14	44 429	51 667
8	480	1 498
3	33 698	35 777
5	5 498	2 148
3	1 239	1 885
3	3 806	10 368
6	77 191	78 692
6	4 790	3 502
13	58 968	65 745
	1 570	2 012
	787 330	629 641
	1 751 994	1 801 614

* L'état consolidé de la situation financière du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

1.3 État consolidé des flux de trésorerie

en milliers d'EUR

Réf.	31.12.2020	31.12.2019 ^(*) Retraité
Flux de trésorerie liés à l'activité		
	53 980	33 402
Résultat net de l'ensemble consolidé		
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie		
3	17 028	14 708
5	250 240	243 929
3/14	52 502	49 219
5	689	2 264
	- 2 742	- 1 635
	- 2 349	- 1 836
7	- 179	- 948
6	10 089	6 684
8	5 287	6 277
	- 51	68
	- 152	400
2	6 630	4 443
Variation du besoin en fonds de roulement		
3	5 165	- 47
	10 595	- 27 455
3	- 18 526	42 384
13	1 463	- 2 968
13	- 6 777	3 888
	- 1 232	2 096
Autres décaissements nets		
	- 19 359	- 20 389
	- 5 263	- 5 840
6	- 12 604	- 9 144
	344 434	339 500
Flux net de trésorerie généré par l'activité		
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles		
5	- 177 734	- 180 167
	4 139	- 395
Cash-flow organique (**)		
4	- 1 706	- 35 076
	- 98	147
	- 175 399	- 215 491
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
8	- 42 174	- 31 679
14	- 48 419	- 46 739
8	- 6 472	- 21 803
	- 1 322	- 197
9	- 30 007	- 30 007
	- 128 394	- 130 425
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement		
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités		
	40 641	- 6 416
Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture		
	20 175	26 591
	18 290	19 891
	1 885	6 700
	40 641	- 6 416
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture		
	60 816	20 175
	32 030	18 290
	28 786	1 885

* L'état consolidé de la situation financière du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

** Flux de trésorerie généré par l'activité diminué des investissements corporels et incorporels augmenté du produit de cession des immobilisations corporelles et incorporelles diminué des remboursements des dettes locatives.

1.4 État consolidé des variations des capitaux propres

en milliers d'EUR

Réf.	Capital social	Réserve légale	Bénéfice reporté	Actions propres	Total des capitaux propres
	131 721	13 172	447 399	- 197	592 095
4	0	0	- 575	0	- 575
	131 721	13 172	446 824	- 197	591 520
	0	0	53 980	0	53 980
	0	0	31	0	31
	0	0	54 011	0	54 011
9	0	0	0	- 1 322	- 1 322
	0	0	- 277	0	- 277
9	0	0	- 30 007	0	- 30 007
	131 721	13 172	470 551	- 1 519	613 925

en milliers d'EUR

Réf.	Capital social	Réserve légale	Bénéfice reporté	Actions propres	Total des capitaux propres
	131 721	13 172	442 246	0	587 139
	0	0	- 162	0	- 162
	131 721	13 172	442 084	0	586 977
	0	0	33 402	0	33 402
	0	0	946	0	946
	0	0	34 348	0	34 348
9	0	0	0	- 197	- 197
	0	0	399	0	399
9	0	0	- 30 007	0	- 30 007
	131 721	13 172	446 824	- 197	591 520

* L'état consolidé de la situation financière du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

** Le Groupe a appliqué pour la première fois IFRS 16 le 1^{er} janvier 2019, selon l'approche de l'application rétrospective modifiée. Selon cette approche, les informations comparatives ne sont pas retraitées, et l'effet cumulatif de la première application d'IFRS 16 est comptabilisé en résultats non distribués à la date de première application.

1.5 Information sectorielle

État du résultat global consolidé pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

en milliers d'EUR				
31.12.2020	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Services facturés aux clients	861 208	44 731		905 939
Convergence	220 759			220 759
Mobile seul	549 670	35 494		585 164
Fixe seul	50 396	9 237		59 633
Services informatiques & Intégration	40 383			40 383
Vente d'équipements	118 158	14 086		132 244
Vente en gros	238 983	10 810	- 3 619	246 174
Autres revenus	44 103	1 235	- 14 827	30 511
Chiffre d'affaires global	1 262 452	70 862	- 18 446	1 314 868
Coûts directs	- 532 166	- 35 238	18 446	- 548 958
Charges de personnel	- 138 955	- 7 994		- 146 949
Coûts indirects, dont	- 276 966	- 16 245		- 293 211
Impôts et taxes d'exploitation	- 14 468	- 2 560		- 17 028
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	- 47 924	- 4 578		- 52 502
Autres frais de restructuration	- 5 248	- 396		- 5 644
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 242 408	- 7 832		- 250 240
Perte de valeur des actifs	- 689			- 689
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	179			179
Résultat opérationnel (EBIT)	66 199	3 157		69 356
Résultat net financier	- 5 634	347		- 5 287
Résultat courant avant impôts (PBT)	60 565	3 504		64 069
Impôts	- 10 565	476		- 10 089
Résultat net	50 000	3 980		53 980

Rapprochement de l'EBITDAaL et du résultat net pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

en milliers d'EUR				
31.12.2020	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
EBITDAaL	312 114	11 385		323 499
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	179			179
Perte de valeur des immobilisations corporelles	- 689			- 689
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 242 408	- 7 832		- 250 240
Autres frais de restructuration	- 5 248	- 396		- 5 644
Frais d'intérêt de location	2 251			2 251
Résultat opérationnel (EBIT)	66 199	3 157		69 356
Résultat financier	- 5 634	347		- 5 287
Résultat courant avant impôts (PBT)	60 565	3 504		64 069
Impôts	- 10 565	476		- 10 089
Résultat net	50 000	3 980		53 980

État du résultat global consolidé pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

en milliers d'EUR				
31.12.2019 (*) Retraité	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Services facturés aux clients	814 298	42 962		857 260
Convergence	171 626			171 626
Mobile seul	579 622	33 979		613 601
Fixe seul	41 562	8 983		50 545
Services informatiques & Intégration	21 488			21 488
Vente d'équipements	129 808	14 330		144 138
Vente en gros	279 911	12 309	- 3 278	288 942
Autres revenus	64 228	218	- 13 959	50 487
Chiffre d'affaires global	1 288 245	69 819	- 17 237	1 340 827
Coûts directs	- 594 898	- 36 640	17 244	- 614 294
Charges de personnel	- 139 201	- 8 984		- 148 185
Coûts indirects, dont	- 260 102	- 15 909	- 7	- 276 018
Impôts et taxes d'exploitation	- 12 401	- 2 307		- 14 708
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	- 45 014	- 4 205		- 49 219
Autres frais de restructuration	- 10 632	- 90		- 10 722
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 236 177	- 7 752		- 243 929
Perte de valeur des immobilisations corporelles	- 2 264			- 2 264
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	948			948
Résultat opérationnel (EBIT)	45 919	444		46 363
Résultat net financier	- 6 335	58		- 6 277
Résultat courant avant impôts (PBT)	39 584	502		40 086
Impôts	- 5 888	- 796		- 6 684
Résultat net	33 696	- 294		33 402

* L'état consolidé du résultat global du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

Rapprochement de l'EBITDAaL et du résultat net pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

en milliers d'EUR				
31.12.2019 (*) Retraité	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
EBITDAaL	291 999	8 127		300 126
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	948			948
Perte de valeur des immobilisations corporelles	- 2 264			- 2 264
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 236 177	- 7 752		- 243 929
Autres frais de restructuration	- 10 632	- 90		- 10 722
Frais d'intérêt de location	2 045	159		2 204
Résultat opérationnel (EBIT)	45 919	444		46 363
Résultat financier	- 6 335	58		- 6 277
Résultat courant avant impôts (PBT)	39 584	502		40 086
Impôts	- 5 888	- 796		- 6 684
Résultat net	33 696	- 294		33 402

* L'état consolidé du résultat global du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

Situation financière consolidée pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

en milliers d'EUR				
31.12.2020	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Ecart d'acquisition	53 547	50 864		104 411
Autres immobilisations incorporelles	241 981	7 997		249 978
Immobilisations corporelles	689 335	18 256		707 591
Droits d'utilisation des actifs loués	293 560	10 243		303 803
Titres mis en équivalence	5 485			5 485
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net	2 253			2 253
Autres	480	3 290		3 770
Total de l'actif non courant	1 286 641	90 650		1 377 291
Stocks	24 793	1 892		26 685
Créances clients	170 473	40 058	- 3 048	207 483
Charges constatées d'avance	2 418	4 391		6 809
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement	50 604	10 513		61 117
Autres	76 554	3 162	- 7 107	72 609
Total de l'actif courant	324 842	60 016	- 10 155	374 703
Total de l'actif	1 611 483	150 666	- 10 155	1 751 994
Total des capitaux propres			613 925	613 925
Avantages du personnel non courants	12			12
Passifs financiers non courants	3 496			3 496
Dérivés passifs non courants	251 800	7 822		259 622
Autres	82 070	5 539		87 609
Total des passifs non courants	337 378	13 361		350 739
Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	52 421	4 574		56 995
Dettes fournisseurs	260 160	39 413	- 3 048	296 525
Avantages du personnel courants	32 210	1 488		33 698
Produits constatés d'avance	1 570			1 570
Passifs locatifs courants	42 009	2 420	- 7 107	44 429
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net	202 623	7 105	- 7 107	202 621
Autres	145 918	5 574		151 492
Total des passifs courants	736 911	60 574	- 10 155	787 330
Total du passif	1 074 289	73 935	603 770	1 751 994

Situation financière consolidée pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

en milliers d'EUR				
31.12.2019 (*) Retraité	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Ecart d'acquisition	53 547	50 864		104 411
Autres immobilisations incorporelles	270 141	6 741		276 882
Immobilisations corporelles	728 964	18 613		747 577
Droits d'utilisation des actifs loués	267 941	29 349		297 290
Titres mis en équivalence	5 306			5 306
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net	3 123			3 123
Autres	479	2 769		3 248
Total de l'actif non courant	1 329 501	108 336		1 437 837
Stocks	30 639	1 318		31 957
Créances clients	204 879	25 035	- 5 113	224 801
Charges constatées d'avance	5 321	8 668		13 989
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement	10 635	10 041		20 676
Autres	76 740	2 645	- 7 031	72 354
Total de l'actif courant	328 214	47 707	- 12 144	363 777
Total de l'actif	1 657 715	156 043	- 12 144	1 801 614
Total des capitaux propres			591 520	591 520
Avantages du personnel non courants	27			27
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net	245 822	0		245 822
Dérivés passifs non courants	223 114	21 448		244 562
Autres	85 390	4 652		90 042
Total des passifs non courants	554 353	26 100		580 453
Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	50 289	2 615		52 904
Dettes fournisseurs	285 126	33 982	- 5 113	313 995
Avantages du personnel courants	34 314	1 463		35 777
Produits constatés d'avance	2 012			2 012
Actifs financiers courants	43 766	7 901		51 667
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net	10 960	7 017	- 7 031	10 946
Autres	158 126	4 214		162 340
Total des passifs courants	584 593	57 192	- 12 144	629 641
Total du passif	1 138 946	83 292	579 375	1 801 614

* L'état consolidé de la situation financière du 31 décembre 2019 a été retraité afin de prendre en compte l'impact de l'allocation du prix d'acquisition (« PPA ») sur l'acquisition d'Upsize N.V., qui n'était pas encore disponible à la clôture de l'exercice 2019. Voir la note 4.

2. Annexes aux états financiers consolidés

Note 1 : Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés

1. Description de l'activité

Orange Belgium S.A. (dont l'actionnaire majoritaire ultime est Orange S.A.) est l'un des principaux acteurs du marché des télécommunications en Belgique et au Luxembourg. Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL). En tant qu'acteur convergent, l'entreprise fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises. Orange Belgium est également un prestataire de services aux opérateurs (« wholesale »), fournissant à ses partenaires l'accès à son infrastructure et à ses capacités de service. Le réseau mobile ultraperformant d'Orange Belgium dispose des technologies 2G, 3G, 4G et 4G+ et fait l'objet d'investissements permanents.

Orange Communications Luxembourg S.A., société de droit luxembourgeois, a été acquise le 2 juillet 2007 par Orange Belgium S.A.. L'acquisition a porté sur 90 % des actions d'Orange Communications Luxembourg S.A.. Les 10 % restants ont été acquis le 12 novembre 2008. La société consolide les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. à 100 % selon la méthode de l'intégration globale depuis le 2 juillet 2007.

Smart Services Network S.A. (SSN) est une société belge qui distribue des services dans le domaine des télécommunications et de l'énergie, dont ceux d'Orange Belgium et de Luminus. L'accès au marché de SSN repose sur le principe du marketing de réseau. SSN dispose d'un réseau de plus de 1 000 consultants indépendants.

Smart Services Network S.A., société de droit belge, a été créée le 30 septembre 2014. Orange Belgium S.A. a souscrit à hauteur de 999 900 euros équivalant à 9 999 actions sur un total de 10 000 actions émises par la société. Atlas Services Belgium S.A. a libéré un apport en numéraire de 100 euros, équivalant à 1 action. Cette action a été cédée par Atlas Services Belgium S.A. à Orange Belgium S.A. au cours de l'exercice 2020.

En 2016, Orange Belgium S.A. libérait un apport de 700 000 euros en vue de l'augmentation du capital de Smart Services Network S.A., équivalant à 7 000 actions.

IRISnet S.C.R.L. est une société créée en juillet 2012 en collaboration avec les autorités bruxelloises, destinée à reprendre les activités de l'association temporaire IRISnet. Elle assure l'exploitation du réseau de fibre optique IRISnet 2 et la fourniture de services de téléphonie fixe, de transmission de données (internet, mail) et autres, associés aux réseaux (vidéoconférence, vidéosurveillance, etc.).

La reprise des activités a eu lieu le 1^{er} novembre 2012. Au sein de cette nouvelle structure juridique, Orange Belgium a fait apport de 3 450 000 euros, équivalant à 345 000 des 1 225 000 actions émises par la société.

Walcom Business Solutions S.A., société de droit belge, a été créée le 13 juillet 2017. Walcom Business Solutions S.A. est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour le marché professionnel. Orange Belgium S.A. a souscrit à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Business Solutions S.A., à hauteur de 60 885 euros. Walcom S.A. a souscrit à 1 action, à hauteur de 615 euros. La société consolide les résultats de Walcom Business Solutions S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 13 juillet 2017. Suite à la dissolution et la liquidation de Walcom S.A. au cours de l'exercice 2020, toutes les actions sont désormais détenues par Orange Belgium S.A.

A3Com S.A. était déjà un agent exclusif d'Orange Belgium, spécialisé dans la vente de produits et de services de télécommunications pour les clients résidentiels via un réseau de 12 magasins Orange situés dans la région de Bruxelles. A3Com S.A., société de droit belge, a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 630 actions d'A3Com S.A. Les résultats d'A3Com S.A. sont intégralement consolidés par la société depuis le 1^{er} octobre 2017.

A&S Partners S.A., également déjà agent d'Orange Belgium, fournit des services de télécommunications à des clients B2B situés dans la région de Bruxelles via une équipe de vente dédiée de 35 professionnels intervenant sous la marque AS Mobility. Société de droit belge, A&S Partners S.A. a été acquise par Orange Belgium S.A. le 30 septembre 2017. L'acquisition portait sur 100 % des 620 actions d'A&S Partners S.A. Les résultats d'A&S Partners S.A. sont intégralement consolidés par la société depuis le 1^{er} octobre 2017.

Upsize N.V. est une holding qui a été acquise le 31^e 31 juillet 2019 pour une valeur d'entreprise de 52,4 millions d'euros. Upsize N.V. possède 100 % des actions de BKM N.V. Les résultats d'Upsize N.V. sont entièrement consolidés par la société depuis le 1^{er} août 2019.

BKM N.V. est un intégrateur ICT national et un pionnier des solutions de cloud UCC. L'entreprise dispose d'une solide expérience sur les marchés des PME et des CMA en Belgique. Les 220 spécialistes de BKM travaillent dans quatre domaines d'expertise : solutions de communications unifiées et de collaboration (UCC) ; solutions informatiques et de sécurité ; solutions documentaires et visuelles; et solutions de connectivité. BKM N.V. détient 100 % des actions de CC@PS B.V.

CC@PS B.V. fournit des solutions documentaires et visuelles aux PME via une équipe de 13 spécialistes, principalement en Flandre Occidentale.

MWingz S.R.L. est une opération conjointe à égalité de parts entre Orange Belgium S.A. et Proximus S.A., qui en détiennent chacun 50%, chargée de gérer le réseau d'accès mobile unilatéral et partagé des deux sociétés. En 2019, les deux sociétés ont décidé de partager leurs réseaux d'accès mobile afin de répondre à la demande croissante de la clientèle en matière de qualité des réseaux mobiles et de couverture à l'intérieur des bâtiments. Cet accord favorisera également un déploiement plus rapide et plus complet de la 5G en Belgique. Tout en partageant leurs réseaux d'accès mobiles, les deux opérateurs conserveront le contrôle intégral de leurs propres spectres de fréquence afin de maintenir la différenciation entre leurs services respectifs. MWingz S.R.L. est constituée en vertu des lois de la Belgique et a été créée en date du 6 décembre 2019. Orange Belgium S.A. a apporté en espèces pour 1 euro équivalent à 1 action sur les 2 actions émises par la Société. Proximus S.A. a contribué en espèces pour 1 euro équivalent à 1 action. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de MWingz S.R.L. pour 1.599.999 millions d'euros. Orange Belgium détient 50 % des actions de MWingz S.R.L. Cette société a commencé ses activités opérationnelles à partir du 1^{er} avril 2020.

Le 29 juin 2016, Orange Belgium S.A. a souscrit au capital de **Belgian Mobile ID S.A.** (à hauteur de 6,28 % du capital, soit 1 745 853,92 euros), avec quatre banques et les deux autres opérateurs de téléphonie mobile du pays, en vue d'établir une solution d'identification mobile pour les particuliers et les entreprises. Grâce à cette application mobile, les détenteurs d'un téléphone mobile et d'un compte bancaire ou d'une carte d'identité électronique peuvent s'identifier de manière simple et fiable sur internet, confirmer une transaction ou encore signer des documents. En avril 2018, Orange Belgium S.A. a encore souscrit à l'augmentation de capital de Belgian Mobile ID S.A. à hauteur de 1 846 294,43 euros (soit 10 % du nombre total d'actions).

En avril 2019, Orange Belgium a participé au financement de **CommuniThings S.A.**, investissant 1,3 million d'euros en actions de catégorie B (soit une participation de 10,45 %). Orange Belgium S.A. a investi directement dans CommuniThings, une de ses scale-up Orange Fab, s'engageant ainsi dans un partenariat visant à commercialiser des solutions de pointe en matière de parking intelligent. Ensemble, Orange Belgium S.A., Finance.Brussels S.A. et Essex Innovation ont investi 3 millions d'euros. Dans la droite ligne de l'appui qu'apporte Orange aux solutions IoT sur ses réseaux IoT, l'investissement ira de pair avec un partenariat à long terme pour commercialiser les solutions de stationnement intelligent de CommuniThings aux quatre coins de la Belgique. L'investissement permettra en outre à CommuniThings de poursuivre ses efforts d'expansion mondiale, tout en assurant le déploiement de sa plateforme sur les réseaux IoT. En avril 2020, Orange Belgium a participé à l'augmentation de capital de CommuniThings S.A. à hauteur de 0,35 million d'euros

Orange Belgium S.A. détient, directement ou indirectement (via d'autres filiales), moins de 20 % des droits de vote au sein de Belgian Mobile ID S.A. et CommuniThings S.A. et à ce titre Orange Belgium S.A. est considéré n'exercer aucune influence significative. De plus, l'objectif principal de son investissement dans Belgian Mobile ID S.A. et CommuniThings S.A. n'est pas de générer des revenus supplémentaires.

2. Périmètre de consolidation

La société mère et les filiales suivantes sont incluses dans le périmètre de consolidation au 31 décembre 2020 :

Orange Belgium S.A.

Société mère, société de droit belge
Société anonyme dont les actions sont cotées en bourse
Avenue du Bourget 3
B - 1140 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0456 810 810

Orange Communications Luxembourg S.A.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
8, rue des Mérovingiens
L - 8070 Bertrange
Luxembourg
Numéro d'entreprise : LU 19749504

IRISnet S.C.R.L.

Actions détenues à 28,16% par Orange Belgium S.A.
Comptabilisée selon la méthode de mise en équivalence
Avenue des Arts 21
B - 1000 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0847 220 467

Smart Services Network S.A.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
Avenue du Bourget 3
B - 1140 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0563 470 723

Walcom Business Solutions S.A.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
Avenue du Bourget 3
B - 1140 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0678 686 036

A3Com S.A.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
Chaussée de Waterloo 851
B - 1180 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0471 336 856

A&S Partners S.A.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
Rue Crocq 72
B-1200 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0885 920 794

Upsize N.V.

Actions détenues à 100% par Orange Belgium S.A.
Herkenrodesingel 37 A
B - 3500 Hasselt
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0827 982 892

BKM N.V.

Actions détenues à 100 % par Upsize N.V.
Herkenrodesingel 37 A
B - 3500 Hasselt
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0453 298 222

CC@PS B.V.

Actions détenues à 100 % par BKM N.V.
Ommegang Zuid 20
B - 8840 Westrozebeke
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0867 295 509

MWINGZ S.R.L.

Actions détenues à 50% par Orange Belgium S.A.
Boulevard Simon Bolivar 34
B - 1000 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0738 987 372

Il n'y a aucune restriction significative sur l'actif et le passif des filiales et de la coentreprise incluses dans le périmètre de consolidation.

Les filiales sont consolidées par la méthode de l'intégration globale à compter de la date d'acquisition, c'est-à-dire de la prise de contrôle par le Groupe, et restent consolidées jusqu'à la date où ce contrôle prend fin.

Date d'autorisation de publication des états financiers

Le 25 mars 2021, le Conseil d'administration de la société Orange Belgium S.A. a examiné les états financiers consolidés 2020 et a autorisé leur publication.

Les états financiers consolidés 2020 seront approuvés le 5 mai 2021 par l'Assemblée générale des actionnaires qui dispose toujours du pouvoir d'amender les états financiers après leur publication.

3. Base de préparation

Les états financiers consolidés sont libellés en milliers d'euros, sauf indication contraire. L'euro est la devise fonctionnelle et de présentation du Groupe. Chaque entité du Groupe applique cette devise fonctionnelle à ses états financiers.

Tous les montants ont été arrondis au millier le plus proche, sauf indication contraire.

Déclaration de conformité

Les états financiers consolidés d'Orange Belgium S.A. et de toutes ses filiales ont été préparés dans le respect des normes International Financial Reporting Standards (IFRS), telles qu'adoptées par l'Union européenne, et des dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

Les principes retenus pour l'établissement des informations financières 2020 résultent de l'application :

- de toutes les normes et interprétations adoptées par l'Union européenne et d'application obligatoire au 1^{er} janvier 2020 ;
- des options de comptabilisation et d'évaluation ouvertes par les normes IFRS :

Norme		Méthode alternative utilisée
IAS 1	Charges de désactualisation des passifs d'exploitation (avantages au personnel, passifs environnementaux)	Présentation en charges financières
IAS 2	Stocks	Évaluation des stocks selon la méthode du coût unitaire moyen pondéré
IAS 7	Intérêts versés et dividendes reçus	Classification en flux de trésorerie opérationnels
IAS 16	Immobilisations corporelles	Évaluation au coût historique amorti
IAS 38	Immobilisations incorporelles	Évaluation au coût historique amorti

En l'absence d'une norme ou d'une interprétation, la direction fait usage de jugement pour définir et appliquer les méthodes comptables qui permettront d'obtenir des informations pertinentes et fiables, de sorte que les états financiers :

- présentent une image fidèle de la situation financière, de la performance financière et des flux de trésorerie du Groupe ;
- traduisent la réalité économique des transactions ;
- soient neutres ;
- soient prudents ; et
- soient complets dans tous leurs aspects significatifs.

Les modifications aux méthodes comptables sont décrites ci-dessous et dans la note 15 « Principales méthodes comptables ».

Changements survenus dans les méthodes comptables et les informations contenues en annexe

Les principes comptables et méthodes d'évaluation adoptés dans la préparation des états financiers consolidés n'ont subi aucune modification par rapport à ceux qui ont été appliqués lors de la préparation des états financiers consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2019.

L'EBITDAaI et les investissements sont demeurés les indicateurs clés de performance.

Ces indicateurs de performance opérationnelle sont utilisés par le Groupe aux fins suivantes :

- pour piloter et évaluer ses résultats opérationnels et sectoriels ; et
- pour mettre en œuvre sa stratégie d'investissements et d'allocation des ressources.

Les dirigeants du Groupe considèrent que la présentation de ces indicateurs est pertinente puisqu'elle fournit aux lecteurs des comptes les indicateurs de pilotage utilisés en interne.

L'**EBITDAaL** correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements des actifs immobilisés, avant effets liés aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des actifs immobilisés, avant résultat des entités mises en équivalence, et après charges d'intérêts sur dettes liées aux actifs financés et sur dettes locatives, après prise en compte des éléments suivants :

- les principaux litiges ;
- les charges spécifiques de personnel ;
- la revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités ;
- les coûts des programmes de restructuration ;
- les coûts d'acquisition et d'intégration ;
- et, le cas échéant, d'autres éléments spécifiques.

Cet indicateur de mesure permet d'isoler les effets de certains facteurs spécifiques, indépendamment de leur récurrence ou de leur nature de produits ou charges, lorsqu'ils sont liés :

- aux principaux litiges :

Les charges relatives aux principaux litiges correspondent à la réappréciation du risque sur différents contentieux. Les procédures associées résultent de la décision d'un tiers (autorité de régulation, justice, etc.) et surviennent sur une période décalée par rapport aux activités à la source du litige. Les coûts sont par nature difficilement prévisibles dans leur fondement, dans leur montant et leur période ;

- à la revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités :

Le Groupe conduit en permanence une revue de son portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités : dans ce cadre, des décisions de sorties ou cessions sont mises en œuvre qui, par nature, affectent ponctuellement la période où elles interviennent.

- aux coûts des programmes de restructuration :

L'adaptation des activités du Groupe à l'évolution de l'environnement peut également générer d'autres natures de coûts de transformation, notamment des coûts de restructuration. Ces actions affectent négativement la période où elles sont annoncées et engagées. A titre illustratif et non limitatif, il peut s'agir des conséquences de plans de transformation validés par les organes de gouvernance internes.

- aux coûts d'acquisition et d'intégration :

Le Groupe encourt des coûts directement liés aux acquisitions d'entités et à leur intégration. Il s'agit notamment d'honoraires, de coûts d'enregistrement et de compléments de prix.

- le cas échéant, à d'autres éléments spécifiques systématiquement précisés, qu'il s'agisse de produits ou de charges.

L'EBITDAaL ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres groupes. Il s'agit d'un complément d'information qui ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation ou aux flux de trésorerie générés par l'activité.

Les **eCapex** correspondent à l'acquisition d'actifs incorporels et corporels hors licences de télécommunication et hors investissements d'actifs financés, diminuée du prix de cession des actifs immobilisés. Ils sont un indicateur utilisé en interne pour l'allocation des ressources. Les eCapex ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises..

Le Groupe utilise le cash-flow organique des activités télécoms comme indicateur de mesure de la performance des activités télécoms prises dans leur ensemble. Le cash-flow organique des activités télécoms correspond au flux net de trésorerie généré par l'activité diminué (i) des remboursements des dettes locatives et des dettes sur actifs financés (ii) des acquisitions et cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles, nettes de la variation des dettes de fournisseurs d'immobilisations, (iii) hors licences de télécommunications décaissées et hors effet des principaux litiges décaissés (et encaissés). Le cash-flow organique ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Nouvelles normes et interprétations applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2020

Malgré l'impact limité sur les activités du Groupe, les nouveaux amendements aux normes IFRS repris ci-dessous ont été pris en compte lors de la préparation des états financiers consolidés :

Amendements d'IAS 1 et IAS 8 « Définition de la matérialité »

Les amendements d'IAS 1 et IAS 8, applicables depuis le 1^{er} janvier 2020, permettent de clarifier et d'aligner la définition de la matérialité. Ces amendements visent à favoriser une meilleure compréhension des exigences existantes plutôt qu'à influencer significativement les jugements d'une entité en matière de matérialité. Le Groupe Orange Belgium considère que l'ensemble des informations figurant dans les annexes de ses états financiers consolidés respectent l'ensemble des amendements publiés par l'IASB.

Amendements de la norme IFRS 3 « Regroupements d'entreprises » : « Définition d'une entreprise »

Ces amendements visent à aider les entités à établir si un élément acquis doit être considéré comme un regroupement d'entreprises ou comme un groupe d'actifs. IFRS 3 adopte une fois encore le point de vue d'un intervenant du marché pour établir si un groupe d'activités et d'actifs ayant fait l'objet d'une acquisition doit être considéré comme une entreprise.

Les amendements :

- énoncent clairement les critères élémentaires pour répondre à la définition d'une entreprise ;
- éliminent l'évaluation visant à déterminer si les intervenants du marché sont en mesure de remplacer les éventuels éléments manquants ;
- fournissent des orientations aidant les entités à déterminer si un processus acquis est substantiel ; et
- restreignent les définitions d'une entreprise et des sorties ; et introduisent un test facultatif de concentration de la juste valeur.

Ces amendements n'ont eu aucun impact sur les états financiers consolidés du Groupe Orange Belgium au 31 décembre 2020. Le Groupe Orange Belgium prendra en compte ces amendements au moment où il effectuera une acquisition.

Autres amendements qui n'ont eu aucun impact sur les états financiers consolidés du Groupe Orange Belgium au 31 décembre 2020 :

- Amendements des normes IFRS 9, IFRS 7 et IAS 39 liés à la réforme des indices de taux d'intérêts - Phase 1 ; et
- Amendements aux références au Cadre conceptuel des normes IFRS

Normes et interprétations d'application obligatoire à compter du 31 décembre 2020, et non appliquées par anticipation par le Groupe

Les nouvelles normes ou les normes amendées, ainsi que leurs interprétations, émises jusqu'à la date de publication des états financiers du Groupe, mais qui ne sont toutefois pas encore entrées en vigueur pour les états financiers 2020, sont répertoriées ci-dessous. Le Groupe a décidé de ne pas adopter de normes ou d'interprétations anticipativement à leur date d'entrée en vigueur. Aucune de ces normes et interprétations nouvelles ou amendées ne devrait avoir d'impact substantiel sur les états financiers consolidés du Groupe.

Amendements à IAS 1 « Présentation des états financiers » : Les amendements à la norme IAS 1 relative à la Présentation des États financiers sur le classement des passifs en tant que passifs courants et non courants, publiés le 23 janvier 2020, visent à préciser les critères de classement d'un passif en tant que non courant : l'entité doit avoir le droit de différer le règlement du passif pour au moins 12 mois après la clôture.

Les amendements :

- précisent que le droit de l'entité à différer le règlement doit exister à la clôture ;
- précisent que ce classement ne dépend nullement de la volonté de la direction que l'entité exerce son droit de différer le règlement ou de l'anticipation par la direction que ce droit sera exercé ;
- clarifient la manière dont les conditions de crédit affectent ce classement ; et
- clarifient les critères de classement des passifs qu'une entité règlera ou pourra régler par l'émission d'instruments de fonds propres.

Ces amendements sont applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2022. Toutefois, compte tenu de la pandémie de Covid-19, l'IASB a publié un exposé-sondage en vue de déferer au 1^{er} janvier 2023 la date d'entrée en vigueur de ces amendements. Ces amendements n'ont pas encore été adoptés par l'Union européenne.

Les amendements d'IFRS 3 Regroupements d'entreprises ; IAS 16 Immobilisations corporelles ; IAS 37 Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels ainsi que les Améliorations annuelles publiées le 14 mai 2020, consistent en une série d'amendements à portée limitée qui apportent des changements qui clarifient la formulation ou corrigent des conséquences mineures, des oublis ou des conflits entre les dispositions des normes :

- Les Amendements d'IFRS 3 Regroupements d'entreprises mettent à jour une référence dans la norme au Cadre conceptuel sans changer les dispositions comptables pour les regroupements d'entreprises.
- Les amendements à IAS 16 Immobilisations corporelles interdisent à une entreprise de déduire du coût des immobilisations corporelles les montants reçus de la vente d'articles produits pendant que l'entreprise prépare l'actif pour l'usage auquel il est destiné. Au lieu de cela, une entreprise comptabilisera ce produit de vente et le coût connexe dans le compte de résultat.
- Les amendements à IAS 37 Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels précisent quels coûts une société inclut lorsqu'elle évalue si un contrat sera déficitaire.
- Les Améliorations annuelles apportent des modifications mineures aux normes IFRS 1 Première application des Normes internationales d'information financière, IFRS 9 Instruments financiers, IAS 41 Agriculture et aux exemples illustratifs accompagnant la norme IFRS 16 Contrats de location.

Ces amendements sont applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2022.

Les amendements suivants n'ont pas encore été adoptés par l'Union européenne :

- IFRS 17 « Contrats d'assurance » (applicable pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2023, mais non encore adopté au niveau européen)
- Amendement de la norme IFRS 4 « Contrats d'assurance » – report d'IFRS 9 (applicable pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2021)
- Amendements des normes IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 et IFRS 16 liés à la réforme des indices de taux d'intérêts – Phase 2 (applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2021)
- Amendement de la norme IFRS 16 « Contrats de location » : Allègements de loyer liés à la Covid-19 (applicable pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} juin 2020)
- Améliorations annuelles aux normes IFRS du cycle 2018-2020 (applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2022, mais non encore adoptées au niveau européen)

Base de préparation

Afin d'éviter toute distorsion entre l'information publiée par le Groupe Orange Belgium et celle publiée par son actionnaire majoritaire Orange S.A., le Groupe Orange Belgium adopte un format et des normes de reporting similaires à ceux d'Orange S.A.

4. Recours à des estimations et aux jugements

La préparation des états financiers du Groupe dans le respect des normes IFRS nécessite que la direction procède à certains jugements, certaines estimations et hypothèses ayant des incidences sur les montants indiqués dans les états financiers et dans les notes d'accompagnement.

Jugements dans l'application des méthodes comptables

Lors du processus d'application des méthodes comptables du Groupe, la direction n'a procédé à aucun jugement ou hypothèse significatifs quant à l'avenir ou à d'autres sources importantes d'incertitude relatives aux estimations à la date de clôture, qui présentent un risque important d'entraîner un ajustement matériel des montants des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sauf pour :

Jugements significatifs concernant l'application de la norme IFRS 15 – Reconnaissance du revenu des contrats avec les clients

Un jugement significatif est requis dans les domaines suivants :

a) Détermination du prix de transaction – plus précisément du prix des terminaux dans les forfaits :

La question du prix de vente des terminaux chez Orange Belgium S.A. s'applique uniquement aux offres packagées (équipement + service). Pour toutes les autres offres, les obligations de prestation sont identifiées directement en proportion des prix de vente spécifiques. Orange Belgium S.A. exclut la méthode d'évaluation fondée sur les prix de marché (IFRS 15.77) pour la détermination des prix de vente des équipements dans les offres subventionnées et plus spécifiquement les prix de vente autonomes. De fait, les prix de vente autonomes pourraient, selon la norme IFRS 15, être considérés comme les « prix de marché ». Toutefois, pour Orange Belgium S.A., les prix de vente autonomes sont impossibles à identifier pour les raisons suivantes :

- ils sont sujets à des variations extrêmes : à différentes dates, les mêmes équipements peuvent être vendus à différents prix. La stratégie commerciale de nos shops, le type de canal de distribution,... sont des exemples des circonstances qui font varier le prix de vente d'un shop à l'autre selon la date.
- Volatilité : Orange observe que le prix de certains terminaux varie rapidement, parfois même d'un mois sur l'autre.

Orange Belgium S.A. a donc décidé que la méthode la plus pertinente pour calculer le prix d'un équipement particulier consistait à prendre en compte le coût attendu augmenté d'une marge, dans la mesure où cette approche est également utilisée pour déterminer le prix des offres. Le point de départ choisi par Orange Belgium S.A. pour calculer le prix de vente d'un équipement consiste à considérer que le coût de cet équipement n'est pas simplement égal au prix d'achat : d'autres éléments intervenant dans la « marge » doivent être pris en compte. Ces éléments comprennent principalement les coûts logistiques, les droits de douane, les taxes ou les rabais accordés aux fournisseurs.

b) Détermination de la durée du contrat pour l'allocation du prix de transaction aux différentes obligations de prestation :

La définition de la durée d'un contrat est seulement utile pour les offres packagées et subventionnées, les seuls contrats pour lesquels une réallocation des revenus entre les obligations de prestation est nécessaire. La période durant laquelle les droits et obligations des deux parties sont exécutoires ne dépasse jamais la période nominale du contrat. En effet, à moins d'une modification du contrat, le caractère exécutoire des droits et obligations est stipulé par la loi et la période exécutoire ne peut donc pas se prolonger au-delà de la période nominale. Cependant, le caractère exécutoire des droits et obligations prend en considération les pratiques commerciales qui consistent pour une des parties à décharger l'autre de ses obligations. Pour Orange, tel est ordinairement le cas lorsque le Groupe autorise ou encourage les renouvellements anticipés.

Les renouvellements anticipés sont les renouvellements qui interviennent avant la fin du contrat (la durée du contrat est généralement de 24 mois). À l'heure actuelle, la stratégie d'Orange Belgium à cet égard consiste à donner la possibilité à ses clients de renouveler leur contrat au bout de 22 mois sans pénalité. La période exécutoire a été fixée à 22 mois, et ces contrats parviennent donc à échéance à l'issue de ces 22 mois sans qu'aucune autre mesure ne soit prise.

c) Identification des obligations de prestation :

En vertu de la norme IFRS15, un contrat définit les droits et obligations de chacune des parties. Les droits naissent de la promesse faite par Orange Belgium de transférer des biens ou des services à son client.

En règle générale, le contrat énonce de manière explicite la promesse de transfert au client. Toutefois, ce transfert peut ne pas se limiter aux biens et services mentionnés explicitement par le contrat, mais également à des promesses implicites découlant des pratiques commerciales qui créent une attente légitime chez le client.

Les services d'accès et les équipements mobiles peuvent être considérés comme des services et biens promis. Les services suivants sont toutefois considérés comme étant de nature non substantielle :

- Assistance téléphonique
- Droit de bénéficier d'appels entrants non facturés
- Accès au service client
- Numéros réservés non facturés

Les cartes SIM n'ont aucune valeur intrinsèque et n'ont donc pas d'impact sur la détermination de l'obligation de prestation. Par ailleurs, Orange Belgium est susceptible de proposer certains services ou biens supplémentaires, suivant des pratiques commerciales spécifiques. L'ensemble des droits substantiels du client sont identifiés dans les conditions contractuelles.

Biens et services distincts

Deux critères permettent d'établir le caractère distinct des biens et/ou services :

- Le client peut bénéficier des biens ou des services séparément, ou en utilisant des ressources qui sont facilement disponibles.
- La promesse de l'entité de transférer le bien ou le service peut être identifiée comme séparée des autres promesses prévues par le contrat.

Il ne fait pas de doute que les équipements mobiles (téléphone portable) sont distincts du service d'accès. Ces deux éléments peuvent donc être considérés comme une obligation de prestation distincte aux termes du contrat.

Le service d'accès, qui comprend la voix, les données et les SMS comprend également des obligations de prestation distinctes. Toutefois, eu égard au fait que ces promesses portent sur la même période (droit) et que les services sont payés ensemble (obligation), elles ne doivent pas nécessairement être considérées comme distinctes.

Jugements significatifs concernant l'application de la norme IFRS 16 - Contrats de location

Un jugement significatif est requis dans l'appréciation de la durée non résiliable des contrats de location et de l'opportunité d'exercer les options de résiliation, de prolongation et d'achat.

Estimations et hypothèses critiques

Les estimations effectuées lors de chaque date de reporting traduisent les conditions ayant existé à ces dates (par exemple, les cours du marché, les taux d'intérêt et les cours de change). Bien que ces estimations s'appuient sur les informations les plus pertinentes dont dispose la direction à propos des événements et des actions susceptibles d'être entreprises par Orange Belgium, les résultats effectifs pourraient diverger de ces estimations.

Dépréciation d'actifs non financiers

Le test de dépréciation du Groupe pour Orange Communications Luxembourg S.A. se fonde sur le calcul de la valeur d'utilité, lui-même basé sur un modèle d'actualisation de flux de trésorerie. Les flux de trésorerie sont dérivés des projections financières pour les cinq années à venir et n'incluent pas les activités de restructurations qui n'ont pas été engagées par le Groupe ni les investissements futurs importants qui rehaussent la base d'actifs de l'unité génératrice de trésorerie testée. La valeur recouvrable est essentiellement sensible aux taux d'actualisation utilisés lors de l'actualisation des flux de trésorerie ainsi qu'aux flux de trésorerie attendus et aux taux de croissance utilisés pour les extrapolations. Les principales hypothèses utilisées pour déterminer la valeur recouvrable pour les diverses unités génératrices de trésorerie sont détaillées dans la note 4.

Immobilisations corporelles – évaluation de la durée d'utilité

L'évaluation de la durée d'utilité des actifs s'effectue en fonction de l'évolution de l'environnement technologique, réglementaire ou économique (technologies à plus haut débit, migration de la technologie radio...). Voir la note 5.

Provision pour le démantèlement des sites du réseau

Le Groupe a comptabilisé une provision en contrepartie de ses obligations de démantèlement des sites du réseau loués ainsi qu'au bâtiment loué situé Avenue du Bourget et aux différents sites d'antennes. Pour la détermination du montant de la provision, des hypothèses et estimations sont requises eu égard aux taux d'actualisation et aux coûts estimés de démantèlement et de retrait de toutes les infrastructures des sites (voir note 5).

Taxes d'exploitation : pylônes

Depuis 1997, les communes et provinces ont adopté des mesures de taxation locales, sur une base annuelle, des mâts, pylônes et antennes. Ces taxes ne sont pas considérées comme un impôt sur le revenu et sont comptabilisées comme des taxes d'exploitation ; par conséquent, elles pèsent négativement sur le résultat avant impôt.

Dès réception de l'avertissement-extrait de rôle, les coûts correspondants sont comptabilisés. Si aucun avertissement-extrait de rôle n'est reçu, les coûts seront basés sur l'avertissement-extrait de rôle de l'exercice précédent et le passif d'impôt sur les pylônes vient à expiration si la société ne reçoit pas d'avertissement-extrait de rôle dans les trois ans. Puisque tous les avertissements-extraits de rôle sont contestés, les intérêts sont calculés au taux légal. Lorsque le litige sera clos, le montant de base et les intérêts seront repris.

Cette méthode est toujours d'application en Flandre et pour la Région de Bruxelles-Capitale, et elle était d'application pour la Région wallonne jusqu'en 2013. Depuis 2014, cette taxe établie par un décret de la Région wallonne est devenue une taxe régionale. Le 22 décembre 2016, les trois opérateurs mobiles et le gouvernement wallon ont conclu un accord de principe en vue de résoudre la question des taxes sur les infrastructures mobiles et de régler à l'amiable le litige sur les taxes régionales wallonnes de 2014. Orange Belgium a pris l'engagement de payer un montant de 16,1 millions d'euros sur 4 ans (2016-2019) et d'investir un montant additionnel de 20 millions d'euros en infrastructure télécom en Région wallonne au cours de la période 2016-2019. La Région wallonne a quant à elle pris l'engagement de ne plus lever de taxe sur les infrastructures télécom et de mettre en place un cadre législatif, réglementaire et administratif visant à faciliter le déploiement de celles-ci. En outre, la Région wallonne devait décourager la taxation des infrastructures télécom par les communes et provinces. Les opérateurs avaient le droit de déduire de telles taxes locales levées en 2016-2019 par les communes et provinces wallonnes, des montants de transactions et d'investissements de 2019.

Les opérateurs mobiles ont conclu un accord similaire pour la période 2021-2022 avec la Région wallonne. Orange Belgium prend l'engagement de payer un montant de 1,78 million d'euros sur 2 ans et d'investir un montant additionnel de 3,6 millions d'euros en infrastructure télécom en Région wallonne au cours de la période 2021-2022.

Compte tenu des incertitudes relatives à la légalité et au montant de la taxe sur les pylônes, considérant notamment que cette taxe n'est pas due dans son entièreté au début de chaque exercice fiscal et qu'elle n'a effectivement pas été payée, Orange Belgium continue à la comptabiliser comme un risque, conformément à l'IAS 37 (Provisions & passifs éventuels). Cependant, le risque sur l'exercice est estimé et comptabilisé à la fois comme un passif et comme une charge au début de chaque année. Les charges d'intérêt liées au non-paiement de cette taxe sont comptabilisées mensuellement.

La provision relative à la taxe sur les pylônes est réévaluée chaque trimestre (voir également les notes 3 et 6) à partir des hypothèses prudentes les plus probables basées sur l'évolution du cadre fiscal régional, des différentes procédures judiciaires et des nouveaux avertissements-extraits de rôle reçus. La direction est amenée à revoir ses estimations en fonction de l'évolution des circonstances sous-jacentes ou à la lumière de nouvelles informations. Par conséquent, les estimations faites au 31 décembre 2020 sont susceptibles d'évoluer.

Note 2 : Ventas, créances clients, autres actifs courants et non courants et impact de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Belgique	1 262 452	1 288 245
Services facturés aux clients	861 208	814 298
Convergence	220 759	171 626
Mobile seul	549 670	579 622
Fixe seul	50 396	41 562
Services informatiques & Intégration	40 383	21 488
Vente d'équipements	118 158	129 808
Vente en gros	238 983	279 911
Autres revenus	44 103	64 228
Luxembourg	70 862	69 819
Services facturés aux clients	44 731	42 962
Chiffre d'affaires des services convergents	0	0
Mobile seul	35 494	33 979
Fixe seul	9 237	8 983
Services d'intégration et des technologies de l'information	0	0
Vente d'équipements	14 086	14 330
Vente en gros	10 810	12 309
Autres revenus	1 235	218
Eliminations inter-secteurs	- 18 446	- 17 237
Total	1 314 868	1 340 827

Le chiffre d'affaires consolidé total d'Orange Belgium s'est élevé à 1 314,9 millions d'euros en 2020, contre 1 340,8 millions d'euros en 2019, soit une diminution de 1,9 % en un an.

Toutefois, le chiffre d'affaires total des services facturés au client (soit les services mobiles, les services fixes, les services convergents et les services informatiques et d'intégration) a connu une progression de 5,7 % en glissement annuel, passant de 857,3 millions euros en 2019 à 905,9 millions euros en 2020. Ces bons résultats sont liés au positionnement de Bold Challenger : Orange Belgium a répété inlassablement son message commercial en insistant sur son rapport qualité-prix imbattable, sur ses tarifs simples et généreux et sur l'absence de mauvaises surprises et de hausses tarifaires.

Cette amélioration est attribuable à la hausse du chiffre d'affaires des services convergents (28,6 %), à l'accroissement du revenu des services informatiques et d'intégration et à la progression du chiffre d'affaires des services fixes grâce à la hausse du chiffre d'affaires de l'activité câble liée à l'augmentation de la base clients. De plus, l'exercice 2020 a été déprimé par la diminution de la vente d'équipement ; par le recul du chiffre d'affaires facturé aux opérateurs sous l'effet de la baisse des revenus liés aux SMS et du trafic d'itinérance ; et enfin par la chute des autres revenus due à la baisse des ventes de terminaux par l'intermédiaire d'agents.

La base de clients mobiles maintient sa progression régulière. Elle s'est inscrite en hausse de 2,4 % pour atteindre 2,64 millions.

L'ARPO mobile postpayé a reculé de 3,1 % en glissement annuel à 19,8 €, du fait de la diminution des revenus hors forfait liés à l'itinérance et aux données mobiles, en partie contrebalancée par la migration de clients vers des modèles tarifaires plus élevés dans le nouveau portefeuille Go. Ces deux effets, conjugués au déclin continu sur le marché prépayé, expliquent le recul de 28,4 millions d'euros du chiffre d'affaires Mobile seul.

Le chiffre d'affaires consolidé des services fixes s'élève à 59,6 millions euros (contre 50,5 millions euros en 2019) grâce au succès commercial de l'offre Shape & Fix et à la consolidation d'Upsize.

Les ventes d'équipements ont connu une diminution de 8,3 % en glissement annuel à 132,2 millions d'euros (contre 144,1 millions d'euros en 2019), ce qui résulte principalement du maintien des mesures contre le Covid-19 (réouverture des shops, mais avec une capacité limitée) et des campagnes de subventions très actives des concurrents du Groupe.

La pandémie de Coronavirus (Covid-19) affecte la santé humaine, ainsi que les activités de la Société et sa situation financière. Orange Belgium a identifié une série d'éléments qui méritent une attention particulière à cet égard :

- **Hygiène et sécurité humaines** : Orange Belgium suit de près l'évolution de la pandémie et place au premier plan l'hygiène et la sécurité de ses employés. Orange Belgium prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la protection de ses

collaborateurs au-delà des instructions sanitaires fournies par les pouvoirs publics, tout en veillant à maintenir les conditions nécessaires à la continuité de son activité. Orange Belgium a mis en place une série de mesures de prévention telles que le télétravail pour ses employés dans tous les cas où ils peuvent exercer leur activité à distance et que les équipements nécessaires sont disponibles. Dans les autres cas, Orange Belgium a également immédiatement transmis des instructions à ses employés pour les sensibiliser aux bons gestes barrière et a mis à leur disposition les équipements d'hygiène adéquats. Les effets à long terme des mesures de confinement prises par les autorités et relayées par Orange Belgium sont incertains, et notamment l'impact psychologique de l'isolement qu'elles devraient causer à ses employés.

- **Continuité de l'activité** : En tant que fournisseurs de services essentiels aux entreprises, Orange Belgium se doit d'assurer la continuité de ses services de communication électronique, et en particulier de ses activités critiques. Conformément aux directives des pouvoirs publics, Orange Belgium a mis en place un plan de continuité de l'activité, qui couvre principalement les équipes de supervision et d'exploitation des réseaux et des systèmes d'information, les équipes de sécurité, le support technique, les collaborateurs des « data centers » et les équipes d'intervention. Par ailleurs, l'augmentation significative du trafic sur les réseaux d'Orange Belgium crée un risque de congestion qui pourrait mener à une détérioration voire à une interruption de ses services. Pour éviter une telle dégradation voire des interruptions, Orange Belgium a augmenté la capacité de ses réseaux.
- **Performance financière** : Orange Belgium a enregistré une légère détérioration de son chiffre d'affaires en 2020 sur une base comparable (comme évoqué plus haut), résultant d'une série de facteurs :
 - la fermeture des shops Orange pendant la période de confinement ;
 - un ralentissement de l'activité parmi la clientèle d'entreprises tandis que, parallèlement, les autres clients du Groupe ont demandé une capacité supplémentaire ou de nouveaux services ;
 - le déclin du trafic international et du trafic d'itinérance ; et
 - la diminution des SMS.

Créances clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Créances clients – valeur brute	239 516	257 281
Provision pour créances douteuses	- 32 033	- 32 480
Total créances clients	207 483	224 801

Balance âgée

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Non échues	129 073	165 138
Echues à moins de 180 jours	42 660	19 622
Echues entre 180 et 360 jours	10 002	12 071
Echues à plus de 360 jours	25 748	27 970
Total créances clients	207 483	224 801

Variation de la provision pour créances douteuses

	en milliers d'EUR	
	2020	2019
Provisions sur créances clients en début de période	- 32 480	- 32 457
Dotation nette avec effet au compte de résultat	- 6 630	- 4 443
Pertes réalisées sur créances clients	7 077	4 420
Provisions sur créances clients en fin de période	- 32 033	- 32 480

Pour les conditions applicables aux créances sur parties liées, référez-vous à la note 12.

Les créances clients ne portent pas intérêt et sont généralement domiciliées (56% du chiffre d'affaires de la téléphonie est payé par domiciliation). Pour les créances non domiciliées, le délai le plus courant est de 30 jours fin de mois.

Le Groupe ne dépend d'aucun client important en particulier, aucun de ceux-ci ne représentant plus de 10% de son chiffre d'affaires consolidé. Le risque client est réparti sur plus de 4 millions de clients.

Les créances clients s'élèvent à 207,5 millions d'euros à fin 2020, contre 224,8 millions d'euros à fin 2019. La diminution du poste Créances clients - valeur brute s'explique par la diminution de 7,5 millions d'euros des ventes d'équipement aux partenaires de distribution à la clôture de l'exercice. Les mesures contre le Covid-19 ont fortement déprimé le trafic d'itinérance et par conséquent les créances ouvertes liées.

La provision pour créances douteuses – solde à la clôture de l'exercice 2020 – est restée stable à 32,0 millions d'euros.

La dépréciation des créances clients est fondée sur trois méthodes :

- une méthode collective à fondement statistique : elle est fonction de l'historique des pertes et conduit à appliquer un taux de dépréciation par tranche échue de la balance âgée. L'analyse est réalisée sur un ensemble homogène de créances, présentant des caractéristiques de crédit similaires du fait de leur appartenance à une catégorie de client (grand public, très petites entreprises).
- une méthode individuelle : l'appréciation de la probabilité et du montant de perte est effectuée sur la base de facteurs qualitatifs pertinents (antériorité du retard de règlement, autres encours avec la contrepartie, notation par un organisme externe, situation géographique). Cette méthode est principalement utilisée pour les clients opérateurs (nationaux et internationaux), administrations et collectivités publiques ; et
- une méthode de provisionnement basée sur le modèle de la perte anticipée : la norme IFRS 9 exige de tenir compte des pertes sur créances attendues dès la première reconnaissance des instruments financiers. En complément du système de provisionnement préexistant, le Groupe applique une approche simplifiée d'une dépréciation anticipée dès la reconnaissance de l'actif. Le taux appliqué est fonction du taux maximal d'irrecouvrabilité du chiffre d'affaires.

Les coûts liés aux créances douteuses ont atteint 6,6 millions d'euros en 2020, contre 4,4 millions d'euros en 2019. Les réductions de valeur sur les règlements collectifs de dettes historiques ont eu une incidence négative sur le compte de résultat (voir également Note 3 – Charges, charges constatées d'avance et stocks).

En 2017, Orange Belgium S.A. a conclu un programme d'affacturage avec Belfius Commercial Finance. Les créances clients éligibles sont liées aux 400 premiers débiteurs de B2B Airtime (créances affacturées de l'ordre de 2,1 millions d'euros au 31 décembre 2020).

En 2017, Orange Belgium S.A. a conclu un programme d'affacturage avec Belfius Commercial Finance. Les créances clients éligibles sont liées aux 400 premiers débiteurs de B2B Airtime (créances affacturées de l'ordre de 2,1 millions d'euros au 31 décembre 2020).

Autres actifs

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Avances et acomptes	97	126
Dépôts garantie et cautionnements versés	627	649
Autres	7 277	5 073
Total autres actifs	8 001	5 848
dont autres actifs non courants	627	649
dont autres actifs courants	7 374	5 199

Les actifs non courants sont restés stables. L'accroissement des autres actifs courants est lié principalement à IRISnet.

Note 3 : Charges, charges constatées d'avance et stocks

Coûts directs

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Achats de matériel	- 167 684	- 201 378
Autres coûts directs	- 374 644	- 408 473
Perte de valeur sur créances clients et autres comptes rattachés, incluant autres actifs de contrats clients	- 6 630	- 4 443
Total coûts directs	- 548 958	- 614 294

En 2020, les coûts directs ont diminué de 10,6 % en un an, passant de 614,3 millions d'euros l'année précédente à 549,0 millions d'euros.

Achats de matériel

Les coûts liés à l'achat de matériel ont diminué de 16,7 % sur un an à 167,7 millions d'euros. Les coûts liés à l'achat d'équipements (téléphones portables haut de gamme) ont baissé avec la diminution de la vente d'équipement. Les achats d'autres équipements ont également connu une baisse de plus de 5 millions euros par rapport à 2019.

Autres coûts directs

Les autres coûts directs, comprenant principalement les coûts d'interconnexion, les commissions et les coûts liés au contenu, ont connu une diminution de 8,3 % en un an.

Coûts d'interconnexion

Les coûts d'interconnexion ont baissé de 50,6 millions d'euros en 2020 pour s'établir à 213,5 millions d'euros. Les coûts d'itinérance se sont inscrits en diminution de 10,6 millions d'euros, en ligne avec la baisse des revenus d'itinérance. La chute du trafic SMS sortants a eu un impact positif de 40,0 millions d'euros sur les coûts.

Commissions

Les frais de commissions ont diminué de 4,1 millions d'euros en 2020, à 32,9 millions d'euros, sous l'effet de la baisse des commissions versées aux partenaires de distribution, en ligne avec le recul des ventes.

Coûts de contenus

En matière de contenus télévisuels, la stratégie d'Orange Belgium est d'abord axée sur l'établissement de partenariats avec les détenteurs de droits et les éditeurs. Orange Belgium se concentre principalement sur l'agrégation et la distribution de contenus afin d'offrir de meilleurs services à ses clients. Les coûts liés aux contenus s'élèvent à 28,1 millions d'euros en 2020, contre 21,8 millions d'euros en 2019. Cette augmentation suit l'adoption de l'offre TV numérique d'Orange Belgium (Love) en 2020, qui a introduit 3 nouvelles chaînes sportives dédiées au football.

Connectivité

Les coûts de connectivité ont connu une augmentation de 9,8 millions d'euros en 2020 à 83,0 millions d'euros, essentiellement en raison de l'augmentation des redevances wholesale associées à l'offre convergente Love.

Pertes de valeur sur créances clients et autres, y compris les actifs contractuels

Les coûts liés aux créances douteuses se sont élevés 6,6 millions d'euros en 2020, contre 4,4 millions d'euros en 2019, ce qui est principalement attribuable aux réductions de valeur sur les règlements collectifs de dettes historiques (voir également Note 2 – Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants et impact de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19).

Charges constatées d'avance

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Fouritures et services constatés d'avance	5 434	12 553
Redevances d'utilisation des fréquences constatées d'avance	1 375	1 436
Total charges constatées d'avance	6 809	13 989

Les charges constatées d'avance ont diminué de 7,1 millions d'euros par rapport à 2019, lié principalement aux paiements effectués pour le bâtiment Sirius en 2019.

Stocks

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Stocks- valeur brute	28 679	33 844
Perte de valeurs	- 1 994	- 1 887
Total Stocks	26 685	31 957
Stocks - Coût pris en charge durant l'exercice	- 166 094	- 198 920

La diminution des stocks bruts s'explique par la date de réouverture des shops : d'abord prévue pour la mi-décembre, celle-ci s'est produite plus tôt, ce qui a conduit à des ruptures de stock pour certaines références dans l'entrepôt central. Le retard dans le lancement de l'iPhone (stocks réduits dans les shops et dans l'entrepôt central) explique également la baisse du niveau des stocks à la clôture de l'exercice.

La réserve de matériel obsolète et à faible rotation (2,0 millions d'euros) est restée stable en 2020 par rapport à 2019.

Dettes fournisseurs et autres passifs courants

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Dettes fournisseurs	296 525	313 995
Rémunérations et indemnités de préavis	3 265	3 853
Prime de performance et participation aux bénéfices, pensions	10 549	11 122
Cotisations de sécurité sociale	3 212	4 318
Pécule de vacances	16 353	16 083
Autres	319	401
Avantages du personnel courants	33 698	35 777
Provisions pour restructuration courantes	1 239	1 885
Autres passifs courants	3 806	10 368
Taxes exigibles	4 790	3 502
Revenus constatés d'avance	1 570	2 012

Les dettes fournisseurs ne portent pas d'intérêt et sont normalement réglées entre 30 et 60 jours. Les dettes fournisseurs ont reculé de 17,5 millions d'euros par rapport à 2019, ce qui est dû principalement à la baisse des dettes fournisseurs impayées en fin d'exercice pour un certain nombre de fournisseurs (impact de 15,8 millions d'euros uniquement pour Huawei).

Les avantages consentis au personnel ont baissé de 2,1 millions d'euros en 2020, essentiellement sous l'effet de la diminution des provisions pour salaires et indemnités de départ (0,6 million d'euros), de l'intéressement et de la participation aux bénéfices (0,6 million d'euros) et des cotisations de sécurité sociale à la clôture de l'exercice (1,1 million d'euros).

Le montant total des dettes fournisseurs faisant partie du programme d'affacturage inversé avec BNP Paribas s'élevait à 17,1 millions d'euros au 31 décembre 2020 contre 17,5 millions d'euros au 31 décembre 2019. L'affacturage inversé consiste à confier à un établissement financier (BNP Paribas – qui effectue l'affacturage pour Orange Belgium S.A.) la mission de s'interposer entre Orange Belgium et ses fournisseurs. L'affactureur s'engage à payer plus rapidement les factures de la société à ses fournisseurs en contrepartie d'un rabais. Il s'agit d'une forme de financement à moindre coût qui permet aux fournisseurs d'encaisser leurs factures plus rapidement et augmente les délais de paiement pour Orange S.A.

Conformément à la loi du 18 décembre 2015, les taux de rendement minimum sont garantis par l'employeur comme suit :

- pour les cotisations versées à partir du 1^{er} janvier 2016, un nouveau taux de rendement minimum variable basé sur les taux OLO, avec un taux minimum de 1,75 % et un taux maximum de 3,75 %. Au vu des taux OLO bas en vigueur ces dernières années, le taux de rendement a été fixé dans un premier temps à 1,75% ;
- pour les cotisations versées jusqu'à fin décembre 2015, les précédents taux de rendement légaux (3,25 % sur les cotisations de l'employeur et 3,75 % sur les cotisations de l'employé) restent d'application jusqu'à la date de départ à la retraite des participants.

Au vu des taux de rendement minimum garanti, ces plans sont considérés comme régimes à prestations définies.

Pour s'assurer que le régime à cotisations définies en vigueur garantisse aux participants le rendement minimum requis par la loi à la date de leur départ, Orange Belgium a commandé un calcul actuariel complet selon la méthode des unités de crédit projetées (UCP). L'actuaire a procédé à des projections reposant sur une méthodologie prédéfinie et certaines hypothèses. Ce rapport indique que les réserves accumulées sont suffisantes pour couvrir tout déficit pour tous les scénarios envisagés. Par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée au 31 décembre 2020. Orange Belgium S.A. ne disposant pas d'un droit inconditionnel à déduction ni d'une réduction des cotisations futures en numéraire, aucun actif n'a été comptabilisé.

Le tableau ci-après présente un rapprochement du solde des actifs nets au titre de régimes à prestations définies à l'ouverture et à la clôture de l'exercice pour Orange Belgium S.A. :

Variation (de l'actif) du passif net des régimes à prestations définies

	en milliers d'EUR			
	Définit l'obligation au titre des prestations	Juste valeur des actifs du régime	Effet du plafonnement de l'actif	Passif (actif) net défini
Solde au 1^{er} janvier 2020	169 081	- 172 548	- 3 467	0
Inclus dans le résultat				
Coût du service actuel	964			
Crédit pour services passés				
Coût d'intérêt (revenu)	1 681	- 1 744		
Total				
Inclus dans OCI				
Perte (gain) actuariel				
Rendement des actifs du régime hors revenus d'intérêts		- 2 194		
Effet des mouvements des taux de change	1 954			
Total				
Autres				
Cotisations versées par l'employeur	4 748	- 4 748		
Prestations versées	- 4 404	4 521		
Total				
Solde au 31 décembre 2020	174 024	- 176 713	- 2 689	0

	en milliers d'EUR			
	Définit l'obligation au titre des prestations	Juste valeur des actifs du régime	Effet du plafonnement de l'actif	Passif (actif) net défini
Solde au 1^{er} janvier 2019	140 633	- 144 296	- 3 663	0
Inclus dans le résultat				
Coût du service actuel	539			
Crédit pour services passés				
Coût d'intérêt (revenu)	2 727	- 2 857		
Total				
Inclus dans OCI				
Perte (gain) actuariel				
Rendement des actifs du régime hors revenus d'intérêts		- 22 770		
Effet des mouvements des taux de change	22 477			
Total				
Autres				
Cotisations versées par l'employeur	4 716	- 4 716		
Prestations versées	- 2 011	2 091		
Total				
Solde au 31 décembre 2019	169 081	- 172 548	- 3 467	0

En 2020, les cotisations versées par l'employeur s'élèvent à 3,8 millions d'euros et les cotisations versées par les employés, à 1,0 million d'euros. Les actifs au 31 décembre 2020 comprennent les réserves relatives à l'assurance individuelle (130,7 millions d'euros) qui bénéficient d'un taux d'intérêt moyen garanti pondéré de 3,47 %, et les réserves relatives aux fonds de financement collectif pour un montant de 4,8 millions d'euros.

Les provisions pour restructuration courantes ont diminué de 0,6 million d'euros en 2020, sous l'effet conjugué de la constitution d'une nouvelle provision pour la résiliation anticipée d'un contrat de distribution à long terme et de la diminution de la provision pour indemnités de licenciement.

La variation des autres passifs courants s'explique pour l'essentiel par l'augmentation des « Autres dettes fournisseurs » : 4 millions d'euros liés principalement à la baisse des redevances de marque restant dues, et 1,4 million d'euros au titre des compléments de prix liés à Upsize.

Les taxes exigibles font référence au calcul de l'impôt de l'exercice. Elles se sont accrues en 2020 (voir également la note 6 – Impôts et taxes).

Charges de personnel (hors indemnités de fin de contrat)

Les charges de personnel se sont inscrites en diminution de 0,8 % à 146,9 millions d'euros en 2020, contre 148,2 millions d'euros un an plus tôt. Cette légère diminution s'explique par la réduction du niveau d'activité et par un ralentissement des recrutements.

Coûts indirects

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Dépenses commerciales	- 42 867	- 43 835
Autres dépenses informatiques et réseau	- 95 337	- 88 785
Frais immobiliers	- 14 493	- 12 748
Frais généraux	- 61 523	- 57 931
Autres produits indirects	26 393	23 791
Autres coûts indirects	- 52 882	- 47 291
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	- 52 502	- 49 219
Total coûts indirects	- 293 211	- 276 018
Dont taxes opérationnelles et frais	- 17 028	- 14 708

Les coûts indirects s'inscrivent en hausse de 6,2% en un an, passant de 276,0 millions d'euros en 2019 à 293,2 millions d'euros en 2020.

Les dépenses commerciales ont baissé de 1,0 million d'euros en 2020, sous l'effet d'une diminution des frais de publicité (campagnes de promotion) et des coûts de marketing (coûts de production de contenu). La hausse de 7,4 % des autres dépenses IT et réseau s'explique par l'accroissement des coûts de maintenance.

Les frais immobiliers ont connu une augmentation de 13,7 % en glissement annuel, ce qui est dû principalement à la hausse des frais de location des sites du réseau. Pour l'exercice 2020, la dotation aux amortissements des droits d'utilisation des actifs loués s'est élevée à 52,5 millions d'euros, une évolution qui est liée principalement à la hausse du nombre de contrats.

Le montant total des frais généraux a augmenté de 3,6 millions d'euros par rapport à 2019, ce qui est dû principalement à la hausse des honoraires de conseil et des frais juridiques.

Les autres produits indirects se sont accrus de 2,6 millions d'euros en un an, sous l'effet de l'accroissement des coûts d'exploitation et des coûts salariaux refacturés au Groupe Orange.

L'évolution des autres coûts indirects s'explique principalement par les redevances de marque versées au Groupe Orange, par la réévaluation de la provision relative à la taxe sur les pylônes, à partir des hypothèses les plus probables basées sur l'évolution du cadre fiscal régional, des différentes procédures judiciaires et des nouveaux avertissements-extraits de rôle reçus par Orange Belgium S.A.

Autres coûts de restructuration

En 2020, Orange Belgium a comptabilisé 4,6 millions d'euros de frais de licenciement et 1,1 million d'euros de coûts d'acquisition et d'intégration.

En 2019, Orange Belgium a comptabilisé 8,4 millions d'euros de frais de licenciement et 2,3 millions d'euros de coûts d'acquisition.

Note 4 : Écarts d'acquisition

Écarts d'acquisition

	31.12.2020			31.12.2019 Retraité		
	Valeur d'acquisition	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette	Valeur d'acquisition	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette
Orange Communications Luxembourg S.A.	68 729	- 17 865	50 864	68 729	- 17 865	50 864
Autres écarts d'acquisition	53 547	0	53 547	53 547	0	53 547
Total des écarts d'acquisition	122 276	- 17 865	104 411	122 276	- 17 865	104 411

Orange Communications Luxembourg S.A.

L'acquisition d'Orange Communications Luxembourg S.A. s'est réalisée en deux phases : une première tranche de 90 % des actions a été acquise le 2 juillet 2007. Les 10 % restants ont été acquis le 12 novembre 2008. Les écarts d'acquisition déclarés sont intégralement attribuables au secteur « Luxembourg ».

Le test de dépréciation des écarts d'acquisition est réalisé à chaque fin d'exercice financier afin d'évaluer si sa valeur comptable n'excède pas sa valeur recouvrable.

Les hypothèses clés opérationnelles utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité sont communes à tous les secteurs d'activités du Groupe. Parmi ces hypothèses clés figurent :

- celles sur le chiffre d'affaires qui reflètent le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, le positionnement des offres des concurrents et leurs effets possibles sur les niveaux des prix de marché et leur transposition dans les bases d'offres du Groupe, les décisions des régulateurs sectoriels en terme de prix des services aux clients, d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs et de migration technologique des réseaux, les décisions des autorités de la concurrence en terme de concentration ou de régulation de secteurs adjacents comme le câble ;
- celles sur les coûts avec les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement de la concurrence, les possibilités d'adaptation des coûts à l'évolution du chiffre d'affaires ou les effets de l'attrition naturelle et des plans de départs engagés sur les effectifs ;
- celles sur le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de coût des licences et d'allocation de spectre, de couverture des réseaux mobiles, de partage d'éléments de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

Pour Orange Communications Luxembourg S.A., les flux de trésorerie ont été estimés selon un plan financier sur cinq ans (de 2021 à 2025) approuvé par le Comité stratégique. La direction d'Orange Communications Luxembourg prévoit une hausse progressive de l'EBITDA ajusté sur la période, résultant (i) d'une croissance continue et soutenue du chiffre d'affaires, consécutive à une augmentation de la taille du marché et de la part de marché, et (ii) de la poursuite de son programme élargi de transformation allié à un contrôle rigoureux des dépenses opérationnelles. Plus précisément, la direction ambitionne un redressement sur cette période de 5 ans, avec un taux de croissance annuel composé de 6,23 % pour le chiffre d'affaires (contre 7,14 % l'année précédente) et de 14,87 % pour l'EBITDA ajusté (contre 18,89 % l'année précédente), ainsi qu'une augmentation prévue des investissements de 0,6 % (contre 2,7 % l'année précédente).

Considérant un taux de croissance perpétuelle de 1,00 % (inchangé par rapport à 2019) et un coût moyen pondéré du capital (WACC) de 6,50 % (contre 5,50 % en 2019), ces hypothèses devraient se traduire par un montant positif.

Sensibilité des valeurs recouvrables

Une analyse de sensibilité a été réalisée sur ces paramètres, en utilisant un taux de croissance variant entre 0 % et 2 % et un taux d'actualisation variant entre 5,5 % et 7,5 %.

En raison de la corrélation existant entre les flux de trésorerie d'exploitation et les capacités d'investissement, une sensibilité des flux de trésorerie nets est retenue. Les flux de trésorerie de l'année terminale représentant une part significative de la valeur recouvrable, une modification de plus ou moins 10 % de ces flux de trésorerie est présentée en hypothèse de sensibilité.

Au 31 décembre 2020 :

- Marge de manœuvre par rapport à la valeur comptable testée : 115,9 millions d'euros
- Effet sur la marge de manœuvre d'une variation de :
 - 10 % d'augmentation/de diminution des flux de trésorerie de l'année terminale : +/- 14,7 millions d'euros
 - 1 % d'augmentation du taux de croissance à l'infini : + 44,7 millions d'euros
 - 1 % de baisse du taux de croissance à l'infini : - 15,2 millions d'euros
 - 1 % d'augmentation du taux d'actualisation : - 19,3 millions d'euros
 - 1 % de baisse du taux d'actualisation : + 50,7 millions d'euros

Autres écarts d'acquisition

Ceux-ci correspondent à :

Mobistar Affiliate S.A.

L'acquisition de la société Mobistar Affiliate S.A. s'est réalisée en deux phases : l'achat initial de 20 % des actions en avril 1999 et l'acquisition du solde de 80 % en mai 2001.

Les écarts d'acquisition déclarés sont intégralement attribués au secteur « Belgique » (voir Information sectorielle).

Mobistar Enterprise Services S.A.

Les écarts d'acquisition relatifs à l'acquisition de Mobistar Enterprise Services S.A. ont été comptabilisés en deux étapes. La première attribution au 1^{er} avril 2010, pour un montant de 844 000 euros, ajustée au 31 mars 2011 pour atteindre un montant final de 793 000 euros.

Les écarts d'acquisition déclarés sont intégralement attribués au secteur « Belgique » (voir Information sectorielle).

A3Com S.A.

A3Com S.A. a été acquise le 30 septembre 2017 par Orange Belgium S.A pour un montant total de 4,5 millions d'euros. L'acquisition portait sur 100 % des actions. A3Com S.A., qui était déjà un agent exclusif d'Orange Belgium, est spécialisé dans la vente de produits et de services de télécommunications pour les clients résidentiels via un réseau de 12 magasins Orange situés principalement dans la région de Bruxelles. En l'absence d'actifs et de passifs identifiables significatifs pris en charge à la date de prise de contrôle (30 septembre 2017), un montant de 4,2 millions d'euros est intégralement affecté aux autres écarts d'acquisition dans le cadre de l'allocation du prix d'acquisition.

A&S Partners S.A.

A&S Partners S.A. a été acquise le 30 septembre 2017 par Orange Belgium S.A. pour un montant total de 5,0 millions d'euros. L'acquisition portait sur 100 % des actions. A&S Partners S.A., qui était également déjà agent d'Orange Belgium, fournit des services de télécommunications à des clients B2B situés dans la région de Bruxelles via une équipe de vente dédiée de 35 professionnels intervenant sous la marque AS Mobility. L'acquisition portait sur 100 % des 620 actions d'A&S Partners S.A. Un montant de 4,2 millions d'euros a été intégralement affecté aux écarts d'acquisition du secteur « Belgique ».

En 2018, la valeur d'acquisition a fait l'objet d'un ajustement de 603 000 euros et a été intégralement attribuée au secteur « Belgique » (voir Information sectorielle).

Upsize N.V.

Upsize N.V. est une holding acquise le 31 juillet 2019. Société mère de BKM N.V. et CC@PS BV, Upsize N.V. est un intégrateur ICT national et un pionnier des solutions de cloud UCC. L'entreprise dispose d'une solide expérience sur les marchés des PME et des CMA en Belgique : solutions de communications unifiées et de collaboration (UCC) ; solutions informatiques et de sécurité ; solutions documentaires et visuelles; et solutions de connectivité. L'acquisition portait sur 100% des 60 000 actions d'Upsize N.V. Un montant de 51,6 millions d'euros a été affecté de manière préliminaire aux écarts d'acquisition du secteur « Belgique », sous réserve de la finalisation de l'allocation du prix d'acquisition qui n'était pas encore achevée au 31 décembre 2019.

Orange Belgium a comptabilisé l'acquisition d'Upsize N.V. selon la méthode d'acquisition, qui consiste à affecter le prix d'acquisition total aux actifs nets identifiables sur la base d'une évaluation de leurs justes valeurs respectives, la différence entre le prix d'acquisition et la juste valeur de ces actifs nets identifiables étant affectée à l'écart d'acquisition. L'allocation du prix d'acquisition n'était pas encore finalisée au 31 décembre 2019 dans la mesure où les immobilisations incorporelles d'Upsize avaient été mesurées de manière provisoire dans le bilan d'ouverture IFRS, en attendant d'être confirmées par une évaluation indépendante. L'évaluation de la juste valeur des immobilisations incorporelles acquises par Orange Belgium lors du rachat d'Upsize N.V. (y compris ses filiales BKM N.V. et CC@PS BV) le 31 juillet 2019 (date d'acquisition) a été finalisée et comptabilisée au 30 juin 2020.

La juste valeur des immobilisations incorporelles comptabilisée (19,0 millions d'euros) était liée en totalité à la clientèle acquise (18,0 millions d'euros) et à la plate-forme logicielle Voxx-Telepo (1,0 million d'euros). Ces éléments, conjugués à l'impact de l'ajustement des impôts différés évoqué plus haut (4,7 millions d'euros), ont réduit l'écart d'acquisition de 14,3 millions d'euros. La comptabilisation de la juste valeur des immobilisations incorporelles d'Upsize N.V. a augmenté le montant des charges d'amortissement de 0,6 million d'euros, comptabilisés pour la période comprise entre la date d'acquisition, à savoir le 31 juillet 2019, et le 31 décembre 2019, pour laquelle les informations financières comparées ont été retraitées.

Le tableau ci-après présente le prix de rachat et les actifs et passifs identifiables assumés à la date d'acquisition d'Upsize N.V. :

en milliers d'EUR	IFRS début de période	Ajustements de la juste valeur	Juste valeur des actifs nets identifiables
Actif			
Immobilisations incorporelles	749	19 017	19 766
Immobilisations corporelles	508		508
Autres actifs financiers	59		59
Droits d'utilisation des actifs loués	5 072		5 072
Stocks	4 938		4 938
Créances clients	6 299		6 299
Autres créances	590		590
Disponibilités et quasi-disponibilités	1 238		1 238
Total des actifs acquis	19 453	19 017	38 470
Passif			
Impôts différés		- 4 754	- 4 754
Provisions	- 132		- 132
Passifs financiers	- 16 495		- 16 495
Passifs locatifs	- 4 680		- 4 680
Autres dettes	- 4 068		- 4 068
Dettes fournisseurs	- 5 568		- 5 568
Avantages du personnel courants	- 3 693		- 3 693
Total des engagements assumés	- 34 636	- 4 754	- 39 390
Juste valeur des actifs nets identifiables acquis	- 15 183	14 263	- 920
Total de la contrepartie transférée			36 450
Ecart d'acquisition final résultant de l'acquisition			37 370

L'écart d'acquisition est principalement attribuable aux synergies attendues de l'intégration de la société dans les activités existantes du Groupe. De ce fait, les écarts d'acquisition déclarés sont intégralement attribués au secteur « Belgique » (voir Information sectorielle).

En ce qui concerne le montant total de la contrepartie transférée pour l'acquisition de Upsize N.V., il convient de relever ce qui suit :

Orange Belgium S.A. a accepté de verser, dans deux ans, aux actionnaires de l'entreprise acquise une contrepartie supplémentaire de 10,0 millions d'euros sous réserve de la réalisation d'objectifs de croissance du chiffre d'affaires, de marge d'EBITDA ainsi que d'un taux de départ maximal des collaborateurs clés et opérationnels de l'entreprise acquise. À ce titre, Orange Belgium S.A. a affecté 1 350 milliers d'euros au titre de complément de prix, ce qui représente sa juste valeur à la date d'acquisition. Ce montant a été réglé en numéraire au cours de l'exercice 2020. Aucune contrepartie supplémentaire n'a été versée aux actionnaires de l'entreprise acquise, et aucun autre versement n'est attendu à ce titre.

Test annuel de dépréciation des écarts d'acquisition attribués au secteur « Belgique »

Un test de dépréciation des écarts d'acquisition attribués au secteur « Belgique » est réalisé au moins au terme de chaque exercice financier afin d'évaluer si sa valeur comptable n'excède pas sa valeur recouvrable. L'estimation de la juste valeur, déduction faite des coûts en cas de vente, prend en compte le cours de bourse de l'action Orange Belgium.

Concernant les écarts d'acquisition du secteur «Belgique», à l'examen de la capitalisation boursière et des actifs nets du Groupe au 31 décembre 2020, on constate que la capitalisation boursière est supérieure à la valeur comptable nette. Pour effectuer ce test de dépréciation, nous avons uniquement pris en considération l'actif net d'Orange Belgium et de ses filiales belges et corrigé la capitalisation boursière d'Orange Belgium S.A. de la valeur d'utilité calculée d'Orange Communications Luxembourg S.A.

Note 5 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles

Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles

La dotation aux amortissements (y compris pertes de valeur des immobilisations) s'élève à 250,9 millions d'euros, en hausse de 4,7 millions d'euros par rapport à 2019. Le niveau des amortissements historiques demeure stable. L'augmentation provient avant tout des amortissements des équipements installés chez les clients (décodeurs, modems et télécommandes utilisés par les clients), ainsi que des coûts d'activation et d'installation de l'offre Orange Internet + TV. Ce type d'actif présente en général une durée d'utilité inférieure à celle des investissements dans des réseaux traditionnels.

Amortissements accélérés des immobilisations

Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations incorporelles et corporelles comptabilisées pendant l'exercice sont déterminées actif par actif afin de prendre en compte l'évolution technologique et IT. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

En 2020, les modifications de la durée d'utilité des immobilisations corporelles ont été comptabilisées en charges à hauteur de 17,3 millions d'euros (contre 10,4 millions d'euros en 2019), et comptabilisées en résultat sous les rubriques « Dotations aux amortissements » et « Pertes de valeur des immobilisations » dans l'état du résultat global.

L'impact se ventile comme suit :

- Perte de valeur de 0,7 million d'euros sur les projets en cours capitalisés ;
- Réseau et autres équipements, à hauteur de 3,5 millions d'euros ;
- Suppression et déménagement de sites (3,6 millions d'euros) ; et
- Démantèlement des sites pour un montant de 9,4 millions d'euros.

Autres immobilisations incorporelles

en milliers d'EUR

	31.12.2020	31.12.2019 Retraité
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en début de période	276 882	285 262
Acquisitions d'autres immobilisations incorporelles	56 269	53 105
Additions par regroupements d'entreprises	0	19 765
Dotations aux amortissements	- 83 173	- 80 269
Reclassements et autres	0	- 981
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en fin de période	249 978	276 882

Les acquisitions d'autres immobilisations incorporelles sont principalement liées à l'achat de logiciels et aux frais de développement de logiciels développés en interne. Aucune licence de télécommunication n'a été renouvelée en 2020 (voir tableau ci-après).

en milliers d'EUR

31.12.2020	Valeur	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	366 261	- 271 051	0	95 210
Marque	4 172	0	- 4 172	0
Bases d'abonnés	29 139	- 13 724	0	15 415
Logiciels	556 415	- 447 187	0	109 229
Autres immobilisations incorporelles	176 078	- 145 953	0	30 125
Total	1 132 065	- 877 915	- 4 172	249 978

en milliers d'EUR

31.12.2019 Retraité	Valeur	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	366 261	- 239 089	0	127 172
Marque	4 172	0	- 4 172	0
Bases d'abonnés	11 180	- 11 180	0	0
Logiciels	543 153	- 424 691	0	118 462
Autres immobilisations incorporelles	151 030	- 119 782	0	31 248
Total	1 075 796	- 794 742	- 4 172	276 882

Licences de télécommunications

Type de licence	Coût d'acquisition	Valeur comptable nette fin 2020	Valeur comptable nette fin 2019 Retraité	Durée d'utilité en mois	Mois restants	Début de période d'amortissement
UMTS 3G	149 040	2 185	11 614	191	3	avril 2005
4G	20 020	11 668	13 492	Fin juin 2027	77	juin 2016
800 MHz	120 000	78 149	84 206	238	155	février 2014
Renouvellement 2G 5 ans 3 mois	76 143	2 211	16 820	63	2	décembre 2015
BKM PPA - licences perpétuelles non utilisées Voxx - Telepo	1 058	997	1 040	300	283	août 2019
Total	366 261	95 210	127 172			

Les immobilisations incorporelles produites en interne incluent les coûts de développement de logiciels générés par les membres du personnel du Groupe.

Les autres immobilisations incorporelles se rapportent principalement aux logiciels, soit acquis, soit développés par des fournisseurs externes. Ils sont principalement utilisés pour les applications utilisées sur le réseau ou à des fins administratives.

La durée d'utilité des immobilisations incorporelles appliquée en 2020 est comparable à celle de 2019.

Les investissements relatifs à l'acquisition initiale de logiciels peuvent également être totalement amortis, mais les nouvelles versions de ces logiciels, toujours utilisées, ne sont pas complètement amorties. Il en va de même pour les coûts initiaux de recherche de sites.

Les immobilisations incorporelles ne sont pas soumises à des restrictions de propriété ou à des nantissements à titre de garantie des passifs.

Immobilisations corporelles

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Valeur nette des immobilisations corporelles en début de période	747 577	772 306
Acquisitions d'immobilisations corporelles	121 465	127 062
Additions par regroupements d'entreprises	0	482
Cessions et mises au rebut	0	0
Dotations aux amortissements	- 167 067	- 163 850
Perte de valeur	- 689	- 2 264
Reclassements et autres	6 305	13 841
Valeur nette des immobilisations corporelles en fin de période	707 591	747 577

Le montant des reclassements et autres pour l'exercice 2020 est lié principalement à l'augmentation de la provision pour démantèlement au 31 décembre 2020 résultant de la diminution du taux d'actualisation et de l'augmentation du coût de démantèlement par site par rapport à l'exercice précédent. Voir également les principales hypothèses utilisées dans la section « Provision pour démantèlement ».

en milliers d'EUR			
31.12.2020	Valeur brute	Dépréciations et amortissements cumulés	Valeur nette
Terrains et constructions	95 741	- 62 192	33 549
Réseaux et terminaux	1 977 165	-1 321 546	655 619
Equipements informatiques	189 685	- 176 760	12 925
Autres immobilisations corporelles	32 868	- 27 370	5 498
Total	2 295 459	-1 587 868	707 591

en milliers d'EUR			
31.12.2019	Valeur	Dépréciations et amortissements cumulés	Valeur nette
Terrains et constructions	89 551	- 59 001	30 550
Réseaux et terminaux	1 915 140	-1 217 409	697 731
Equipements informatiques	186 339	- 173 915	12 424
Autres immobilisations corporelles	33 347	- 26 475	6 872
Total	2 224 377	-1 476 800	747 577

Provision pour démantèlement

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Provision pour démantèlement en début de période	77 481	64 460
Actualisation avec effet au compte de résultat	- 83	198
Utilisation sans effet au compte de résultat	- 883	- 1 226
Constitution avec contrepartie à l'actif	6 077	14 049
Provision pour démantèlement en fin de période	82 592	77 481
dont provision non courante	77 094	75 333
dont provision courante	5 498	2 148

Les principales hypothèses utilisées pour calculer la provision relative au démantèlement des sites du réseau sont les suivantes :

	31.12.2020	31.12.2019
Nombre de sites réseau, Orange Communications Luxembourg S.A. incl. (en unités)	4 591	4 777
Coût moyen de démantèlement par site	13,1	12,1
Taux d'inflation	2,0 %	2,0 %
Taux d'escompte	-0,137 %	0,257 %

Même si la taille et l'installation sur site peuvent légèrement varier d'un site à l'autre, la provision est calculée d'après un coût moyen de démantèlement qui tient compte des coûts réels encourus par le passé pour des activités similaires. Pour 2020, ces coûts sont estimés à 13 110 euros par site (contre un coût moyen de 12 089 euros en 2019). Pour les sites plus importants, tels les MSC (« Mobile Switching Centre »), la provision est calculée d'après la surface des sites loués et un coût moyen de démantèlement par m2 qui tient compte d'une expérience antérieure similaire.

Bien qu'il soit impossible d'évaluer le calendrier des sorties de trésorerie, tous les sites du réseau sont censés devoir être démantelés à l'avenir. Depuis 2011, la durée des contrats de location est limitée à 15 ans, durée considérée comme équivalente à un plan de démantèlement réparti sur une période de près de 30 ans. La même approche est utilisée pour évaluer la provision en 2020.

La provision pour démantèlement a augmenté de 5,1 millions d'euros. Cet accroissement s'explique par la combinaison de trois facteurs : un accroissement du coût moyen de démantèlement par site (de 12 089 à 13 110 euros par site), entraînant une augmentation du passif de 5,9 millions d'euros, la diminution du taux d'actualisation appliqué (augmentant la provision de 4,0 millions d'euros), en partie contrebalancés par l'impact du démantèlement des sites (lié principalement à l'accord de partage de réseau d'accès mobile avec Proximus) pour 4,8 millions d'euros.

La provision pour le démantèlement des sites du réseau fait l'objet d'un ajustement lorsque des éléments objectifs montrent que des changements technologiques ou législatifs futurs auront un impact sur son montant.

Outre le réseau, la provision pour démantèlement comprend également des charges liées aux bâtiments, aux centres de commutation mobiles (MSC) et aux points de présence (POP) pour 7,0 millions d'euros.

Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes

Les dettes fournisseurs d'immobilisations courantes ne portent pas d'intérêt et sont normalement réglées entre 30 et 90 jours. Elles sont liées à des investissements dans des immobilisations corporelles et se sont inscrites en hausse par rapport à l'exercice précédent (57,0 millions d'euros en 2020 contre 52,9 millions d'euros en 2019), ce qui est dû principalement à une augmentation des factures non réglées à la clôture de l'exercice (principalement pour Orange Luxembourg).

Note 6 : Impôts et taxes

Impôt des sociétés comptabilisé en résultat

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Impôt sur les sociétés exigible	- 15 374	- 6 960
Charge d'impôts différés liée à l'apparition et à la reprise de différences temporaires	5 285	276
Total de la charge d'impôt	- 10 089	- 6 684

Relation entre la charge d'impôt et le bénéfice comptable

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019 Retraité
Bénéfice avant impôts	64 069	40 086
Taux d'imposition du Groupe	25,00	29,58
Impôt théorique	- 16 017	- 11 857
Effet de la différence entre le taux local normal et le taux du Groupe (*)	37	- 7
Effet des différences permanentes et autres éléments de réconciliation (**)	2 711	- 468
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt exigible (***)	417	4 673
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt différé	2 763	975
Charge d'impôt	- 10 089	- 6 684
Taux d'impôt effectif	15,7%	16,7%

* Taux local (Orange Communications Luxembourg S.A. = 31,47 %) et taux Groupe (25,00 %)

** Comprenant les charges non déductibles, l'effet de l'application de la déduction pour revenus de brevets et les différences permanentes

*** Ajustements sur exercices antérieurs

La charge d'impôt s'élève à 10,1 millions d'euros en 2020, contre 6,7 millions d'euros en 2019. Le taux d'impôt effectif ressort à 15,7%, un taux très comparable à celui de 16,7% enregistré en 2019. Du fait de l'amélioration du bénéfice avant impôts en 2020, le montant théorique de la charge d'impôt a augmenté de 4,2 millions d'euros sur l'exercice, une évolution qui s'est vue en partie contrebalancée par une diminution de 4,58 % du taux d'imposition. En 2020, les autres charges fiscalement non déductibles, les écarts permanents et l'application de la déduction pour revenus de brevets ont un impact net positif de +2,7 millions d'euros (voir **).

Un impact positif sur l'exercice imposable 2019 a été enregistré en 2020 à hauteur de 1,1 million d'euros, traduisant la déduction fiscale consentie sur les investissements qui a été approuvée uniquement par l'administration bruxelloise en 2020 (soit une baisse de 3,7 millions d'euros par rapport à 2019), en partie contrebalancée par les corrections d'impôts effectuées au cours des exercices précédents (0,7 million d'euros) (voir ***).

Impôt dans l'état de la situation financière

Mouvements dans les soldes d'impôt exigible

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Impôt exigible net en début de période	1 995	3 063
Impôt sur les sociétés décaissé	-12 604	- 9 144
Impôt sur les sociétés exigible de l'exercice	15 373	6 960
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-302	1 116
Impôt exigible net en fin de période	4 462	1 995

Du fait de la récupération des pertes reportées, l'impôt exigible d'Orange Communications Luxembourg S.A. n'est pas significatif.

L'impôt des sociétés décaissé en 2020 comprend 11,3 millions d'euros de paiements anticipés pour 2020.

Mouvements dans les soldes d'impôts différés

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019 Retraité
Impôts différés nets en début de période	- 9 500	- 4 801
Produit (charge) comptabilisé en compte de résultat	5 285	276
Produit (charge) comptabilisé en autres éléments du résultat global	- 398	- 251
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	- 415	- 4 724
Impôts différés nets en fin de période	- 5 028	- 9 500

en milliers d'EUR						
	31.12.2020			31.12.2019 Retraité		
	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat
Actifs immobilisés	0	5 569	1 302	0	2 117	730
Reports déficitaires	6 994	0	2 869	4 125	0	- 212
Autres différences	86 169	92 623	1 114	83 024	94 532	- 242
Sources d'impôts différés	93 163	98 192	5 285	87 149	96 649	276
Compensation	- 90 021	- 90 021	0	- 84 550	- 84 550	0
Total	3 143	8 171	5 285	2 599	12 099	276

Les impôts différés enregistrés sur les opérations d'Orange Belgium sont principalement liés à la valeur de marché des contrats de swap de taux d'intérêt, aux coûts de développement des sites intranet, à l'amortissement des actifs de démantèlement et à l'amortissement des cartes SIM.

L'actif d'impôt différé de 7,0 millions d'euros comptabilisé aux fins des pertes fiscales reportées est lié principalement à Orange Communications Luxembourg S.A. (4,1 millions d'euros) et BKM N.V. (2,9 millions d'euros). Un actif d'impôt différé n'est comptabilisé que s'il est probable que l'entité fiscale disposera de bénéfices imposables suffisants pour le recouvrer. Le caractère recouvrable des actifs d'impôt différé est apprécié au regard des plans d'affaires utilisés pour les tests de dépréciation.

Impôts et taxes d'exploitation passifs

Les impôts et taxes d'exploitation passifs représentent 77,2 millions d'euros en 2020 et se composent de dettes de TVA (13,9 millions d'euros), de 58,8 millions d'euros d'impôts sur les pylônes et mâts (plus les intérêts de retard calculés au taux légal), et de 4,5 millions d'euros liés à l'accord conclu en 2016 avec la Région wallonne.

Impôts et taxes d'exploitation actifs

Les impôts et taxes d'exploitation actifs s'élèvent à 1,4 million d'euros en 2020, contre 0,5 million d'euros l'exercice précédent, et comprennent essentiellement la TVA à récupérer.

Note 7 : Intérêts dans des entreprises associées et des coentreprises

En juillet 2012, le Groupe a participé à la création de la société IRISnet S.C.R.L. Les activités d'IRISnet S.C.R.L. ont débuté le 1^{er} novembre 2012. La part du Groupe s'élève à 28,16 % des capitaux propres d'IRISnet S.C.R.L. Le Groupe a une représentation de 2 sièges sur 7 au sein du Conseil d'administration. Cette société est consolidée selon la méthode de la mise en équivalence. Le résultat net de l'exercice s'élève à 179 000 euros, et la valeur comptable nette au 31 décembre 2020, à 5 485 000 euros.

Note 8 : Actifs, passifs et résultat financiers

Résultat financier

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Charges financières	- 5 287	- 6 278
Produits financiers	0	1
Total des charges financières nettes	- 5 287	- 6 277

Le résultat financier net a diminué de 1,0 million d'euros à -5,3 millions d'euros en 2020, une évolution qui s'explique principalement par la baisse des frais financiers liés à la facilité octroyée par Atlas Services Belgium.

Trésorerie et équivalents de trésorerie, passifs financiers

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Disponibilités et quasi-disponibilités		
Quasi-disponibilités	- 28 786	- 1 885
Disponibilités	- 32 030	- 18 290
Total des disponibilités et quasi-disponibilités	- 60 816	- 20 175
Passifs financiers		
Emprunt inter-sociétés à court terme	200 423	8 807
Emprunt bancaire à court terme	1 897	576
Emprunt inter-sociétés à long terme	3 437	245 047
Total des emprunts	205 757	254 430
Dettes nettes (Emprunts et dettes assimilées - Disponibilités et quasi-disponibilités)	144 941	234 255

L'endettement financier net s'établit à 144,9 millions d'euros fin 2020, soit une diminution de près de 89,3 millions d'euros par rapport au chiffre de 234,3 millions d'euros fin décembre 2019. Orange Belgium a effectué des remboursements nets de 40,0 millions d'euros de ses tirages à long terme sur sa facilité de crédit revolving non garantie (ouverte auprès d'Atlas Services Belgium pour un montant total de 420 millions d'euros). Parallèlement, les disponibilités et quasi-disponibilités ont augmenté de 40,6 millions d'euros par rapport à 2019.

Orange Belgium S.A. et sa société mère, Atlas Services Belgium S.A. ont signé en 2015 un contrat de facilité de crédit revolving initial pour un montant total de 420 millions d'euros, la date d'échéance finale étant fixée au 15 juin 2021. Au 31 décembre 2019 le passif restant dû au titre de ce contrat de facilité de crédit s'élevait à 240 millions d'euros, comptabilisés en passif financier non courant dans les états financiers consolidés IFRS au 31 décembre 2019.

Sachant qu'au 31 décembre 2020, la durée restante jusqu'à la date d'échéance serait inférieure à 12 mois, Orange Belgium S.A. a présenté ce passif financier (au 31 décembre 2020 : 200 millions d'euros) comme courant dans l'état consolidé de la situation financière.

Le 10 mars 2021, les équipes Financement & Trésorerie du Groupe ont signé un accord relatif au refinancement de la facilité de crédit revolving entre Orange Belgium S.A. et Atlas Services Belgium S.A. à hauteur de 120 millions d'euros, avec une maturité de 5 ans.

Les variations des passifs financiers dont les flux de trésorerie figurent dans les opérations de financement dans le tableau des flux de trésorerie (voir 1.3) sont présentées ci-dessous :

en milliers d'EUR						
Autres variations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie liés aux opérations de financement	31.12.2019	Flux de trésorerie	Acquisition	Variations de change	Autres	31.12.2020
Emprunt inter-sociétés à court terme	8 807	191 616	0	0	200 000	200 423
Emprunt inter-sociétés à long terme	245 047	- 241 610	0	0	-200 000	3 437
Emprunts bancaires	576	1 321	0	0	0	1 897

Risques financiers

Risque de liquidité

Les résultats et les perspectives d'Orange Belgium pourraient être affectés si les conditions d'accès aux sources de financement devenaient difficiles

Orange Belgium se finance par le biais de facilités de crédit à long terme accordées par des entités du groupe Orange et n'est donc pas directement exposé aux variations défavorables des conditions de marché. Compte tenu du contrat de facilité de crédit avec Orange S.A. pour un montant de 50 millions d'euros et du refinancement de la facilité octroyée par Atlas Services Belgium S.A. pour un montant de 120 millions d'euros, le financement actuel est assuré jusqu'à la mi-juin 2026. En outre, Orange Belgium pourrait bénéficier d'autres sources de financement (emprunts bancaires ou obligations) si des limites de financement devaient être imposées par le groupe Orange.

Risque de taux d'intérêt

Les activités d'Orange Belgium pourraient être affectées par les fluctuations des taux d'intérêt

Les facilités de crédit à long terme d'Orange Belgium portent intérêt à des taux variables. Pour couvrir partiellement le risque de brusque hausse des taux d'intérêt, Orange Belgium a couvert à hauteur de 75 millions d'euros son contrat de facilité de crédit revolving auprès d'Atlas Services Belgium S.A. à un taux d'intérêt fixe de 0,41 %, et ce jusqu'en 2020 compris.

Risque sur la notation

Une revue à la baisse de la notation de la dette ou de la perspective de notation d'Orange Belgium pourrait augmenter le coût de la dette et/ou limiter la capacité de financement

Orange Belgium se finance par le biais de facilités de crédit à long terme accordées par des entités du groupe Orange jusqu'à la mi-2026. L'accord de financement actuel ne prévoit pas d'ajustements en fonction de la notation, mais il comporte une condition particulière d'ordre financier qu'Orange Belgium est tenu de respecter (ratio d'endettement financier net sur EBITDA inférieur à 2,75 x). Au 31 décembre 2020, ce ratio s'élevait à 0,5 x, et une violation de cette clause contractuelle est à considérer comme hautement improbable.

Toutefois, une révision à la baisse de la notation pourrait avoir un effet défavorable sur les conditions commerciales octroyées à Orange Belgium par ses fournisseurs, ce qui augmenterait les besoins en financement opérationnel et les coûts de financement en général.

Risque de contrepartie sur opérations financières

L'insolvabilité ou une détérioration de la situation financière d'une banque ou autre institution avec laquelle Orange Belgium a conclu un contrat financier pourrait avoir un impact négatif significatif sur la Société et sa situation financière
Orange Belgium n'est exposé à aucun produit dérivé auprès d'institutions financières et ne détient aucun dépôt à terme. De plus, les soldes créditeurs de ses comptes bancaires sont très limités en raison de la structure de mutualisation de la trésorerie qui prévoit le versement automatique des fonds excédentaires à Orange S.A.

Toutefois, le non-respect par un de ses principaux partenaires bancaires de ses engagements aurait un impact négatif sur ses opérations de gestion de trésorerie. Ce risque est atténué par le fait que la politique de trésorerie d'Orange Belgium prévoit de collaborer avec pas moins de trois partenaires bancaires différents bénéficiant d'une notation *Investment Grade*.

Risque de crédit

Les défauts de paiement d'un client pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats financiers et la trésorerie d'Orange Belgium

La politique de crédit d'Orange Belgium prévoit de soumettre tous les clients désireux de bénéficier de crédit à une procédure de vérification de solvabilité. Si le risque est jugé inacceptable, les conditions de paiement prévoient un paiement anticipé ou un paiement à la livraison.

Orange considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises) et de leur appartenance à divers secteurs de l'économie. En outre, la valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur comptable nette. Une analyse des créances client nettes échues est fournie dans la note 2.

Pour les prêts et autres créances, les montants échus mais non provisionnés sont négligeables.

Risque de change

Les variations des cours de change pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats financiers et la trésorerie d'Orange Belgium

En raison du caractère principalement local de ses activités, Orange Belgium n'est pas exposé à un risque de change significatif.

Cadre général de gestion des risques

En matière de gestion des risques, une approche globale, cohérente et intégrée est en place afin de dégager des synergies entre les fonctions Audit, Contrôle et Risque à tous les niveaux de l'organisation. Cette approche permet de fournir une assurance raisonnable que les objectifs opérationnels et stratégiques sont atteints, que les lois et réglementations en vigueur sont respectées et que l'information financière est fiable.

Les principales composantes du cadre de gestion des risques sont discutées en détail dans la section 2 de notre Déclaration de gouvernance d'entreprise.

Prêts et emprunts productifs d'intérêts

en milliers d'EUR						
	Montant nominal à fin 2020	Taux d'intérêt	Echéancier	31.12.2020	31.12.2019	
Facilité de crédit revolving non garantie auprès d'Atlas Services Belgium	420 000	EURIBOR + 0,95	15.06.2021*		240 000	
Coûts de transactions liés à l'emprunt à long terme					- 30	
Emprunts à long terme	10 620	2%	30.06.2024	3 437	5 077	
Total des prêts et emprunts à long terme				3 437	245 047	
Facilité de crédit revolving non garantie auprès d'Atlas Services Belgium	420 000	EURIBOR + 0,95	15.06.2021*	200 000		
Facilité de crédit pour l'équilibrage de trésorerie auprès d'Orange	50 000	EONIA + 0,65	sur demande		6 712	
Lignes de crédit non engagées auprès de diverses institutions bancaires	38 300	déterminé lors du tirage	sur demande			
Coûts de transactions liés à l'emprunt à court terme						
Emprunts à court terme	2 700		14.06.2021	1 897	2 621	
Coûts de transactions liés à l'emprunt à court terme				423	115	
Total des prêts et emprunts à court terme				202 320	9 448	

* Le contrat de facilité de crédit auprès d'Atlas Services Belgium a été renouvelé le 10 mars 2021, à hauteur de 120 millions d'euros, avec une maturité fixée à la mi-juin 2026.

Au 31 décembre 2020, le Groupe détenait un instrument financier dérivé admissible à la comptabilité de couverture. Orange Belgium fait usage d'instruments financiers dérivés, en particulier des swaps de taux d'intérêt (IRS), pour couvrir son exposition aux risques de taux d'intérêt découlant de ses activités de financement. Un swap de taux d'intérêt (Interest Rate Swap ou IRS) est un contrat à terme permettant à Orange Belgium de remplacer un taux d'intérêt variable par un taux d'intérêt fixe. Après leur comptabilisation initiale, ces swaps de taux d'intérêt sont évalués à leur juste valeur. L'évaluation de la juste valeur provient de données directement ou indirectement observables ; elle se base sur la méthode des flux de trésorerie actualisés en utilisant une courbe de rendement adaptée à la durée des instruments.

Tableau récapitulatif des instruments financiers dérivés admissibles à la comptabilité de couverture :

en milliers d'EUR					
Date de début	Date de fin	Option	Prix d'exercice	Taux variable	Montant nominal
31/01/2016	31/01/2021	IRS	0,4280%	EURIBOR 3 mois	75 000

La valeur comptable d'actifs à très court terme comme le poste trésorerie et équivalents de trésorerie, les créances clients et autres créances, les dettes fournisseurs et autres dettes, est réputée représenter leur juste valeur. Les autres actifs financiers non courants sont évalués au coût amorti, qui est réputé représenter leur juste valeur.

Échéance

en milliers d'EUR				
Au 31 décembre 2020	Montant	Echéant dans l'année	Echéant dans les 2 à 5 ans	Echéant après 5 ans
ACTIFS FINANCIERS				
Actifs financiers non courants	2 253	110		2 143
Dérivés actifs non courants				
Créances clients	207 483	207 483		
Actifs financiers courants	362	361		
Dérivés actifs courants	301	301		
Disponibilités et quasi-disponibilités	60 816	60 816		
PASSIFS FINANCIERS				
Passifs financiers non courants	3 496		3 113	383
Dérivés passifs non courants				
Passifs financiers courants	202 141	202 141		
Dérivés passifs courants	480	480		
Dettes fournisseurs	296 525	296 525		

en milliers d'EUR				
Au 31 décembre 2019	Montant	Echéant dans l'année	Echéant dans les 2 à 5 ans	Echéant après 5 ans
ACTIFS FINANCIERS				
Actifs financiers non courants	3 123	114	110	3 021
Dérivés actifs non courants				
Créances clients	224 801	224 801		
Actifs financiers courants	362	362		
Dérivés actifs courants	501	501		
Disponibilités et quasi-disponibilités	20 175	20 175		
PASSIFS FINANCIERS				
Passifs financiers non courants	245 047		253 757	1 148
Dérivés passifs non courants	775		775	
Passifs financiers courants	9 448	9 448		
Dérivés passifs courants	1 498	1 498		
Dettes fournisseurs	313 995	313 995		

Analyse de sensibilité

Comme mentionné précédemment, le principal risque lié à des éléments externes variables est le coût de la dette. Compte tenu d'un montant moyen de dette à long terme de 106 millions d'euros en 2020, toute variation de 0,5% du taux variable aurait sur les charges financières un impact de 0,1 million d'euros. Compte tenu d'un montant moyen de dette à long terme de 272 millions d'euros en 2019, toute variation de 0,5% du taux variable aurait sur les charges financières un impact de 0,4 million d'euros.

Juste valeur des actifs et passifs financiers

Le tableau ci-dessous est présenté conformément à la norme IFRS 9 :

en milliers d'EUR						
31.12.2020	Classification selon IFRS 9 (1)	Valeur comptable	Estimation de la juste valeur	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Créances clients	AC	207 483	207 483		207 483	
Actifs financiers		2 614	2 614			2 614
Titres de capitaux propres	FVR	2 253	2 253			2 253
Actifs financiers au coût amorti	AC	361	361			361
Disponibilités et quasi-disponibilités		60 816	60 816	60 816		
Disponibilités	AC	32 030	32 030	32 030		
Quasi-disponibilités	AC	28 786	28 786	28 786		
Dettes fournisseurs	AC	296 525	296 525			296 525
Passifs financiers	AC	205 757	205 757			205 757
Dérivés (montant net) (2)		179	179			179

- « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».
- La classification des instruments dérivés selon IFRS 9 dépend de leur qualification comptable.

en milliers d'EUR						
31.12.2019	Classification selon IFRS 9 (1)	Valeur comptable	Estimation de la juste valeur	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Créances clients	AC	224 801	224 801		224 801	
Actifs financiers		3 485	3 485			3 485
Titres de capitaux propres	FVR	3 123	3 123			3 123
Actifs financiers au coût amorti	AC	362	362			362
Disponibilités et quasi-disponibilités		20 175	20 175	20 175		
Disponibilités	AC	1 885	1 885	1 885		
Quasi-disponibilités	AC	18 290	18 290	18 290		
Dettes fournisseurs	AC	349 376	349 376			349 376
Passifs financiers	AC	254 495	255 213			255 213
Dérivés, montant net (2)		1 772	1 772			1 772

- « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».
- La classification des instruments dérivés selon IFRS 9 dépend de leur qualification comptable.

Les actifs et les passifs mesurés à la juste valeur dans l'état de la situation financière sont classés en fonction de trois niveaux hiérarchiques :

- niveau 1 : cours (non ajustés) auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation, sur des marchés actifs, pour des actifs ou des passifs identiques.
- niveau 2 : données concernant l'actif ou le passif, qui sont observables directement ou indirectement.
- niveau 3 : données non observables pour l'actif ou le passif.

La juste valeur de titres de placement correspond à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers les plus appropriés dans chaque cas (transactions comparables, multiples d'entreprises comparables, pacte d'actionnaires, valeur actualisée des flux futurs de trésorerie).

Pour les actifs financiers au coût amorti, le Groupe considère que la valeur comptable de la trésorerie et des créances commerciales constituent une approximation raisonnable de la juste valeur, du fait de la liquidité élevée de ces éléments.

Pour les passifs financiers au coût amorti, la juste valeur des passifs financiers est déterminée par la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés selon des taux observés par le Groupe à la fin de la période.

Le Groupe considère la valeur comptable de dettes fournisseurs comme une approximation raisonnable de la juste valeur, du fait de leur liquidité élevée.

La juste valeur des instruments dérivés est déterminée d'après la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés aux taux d'intérêt observés par le Groupe à la fin de la période.

Note 9 : Capitaux propres

Capital social

Aucun changement n'est survenu au cours des exercices 2019 et 2020.

	Capital social (en milliers d'EUR)	Nombre d'actions ordinaires (en unités)
Au 1 ^{er} janvier 2020	131 721	60 014 414
Au 31 décembre 2020	131 721	60 014 414

Toutes les actions ordinaires sont entièrement libérées et ont un pair comptable de 2,195 euros. Étant donné qu'aucun changement n'est survenu en 2020, le pair comptable est identique en 2019 et en 2020.

Dividendes

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
Dividende sur actions ordinaires (exercice 2020)	- 30 007	
Dividende sur actions ordinaires (exercice 2019)		- 30 007
Total	- 30 007	- 30 007

La politique du Groupe Orange Belgium consiste à créer de la valeur pour ses actionnaires tout en préservant une situation financière équilibrée et saine, et en laissant une marge de manœuvre suffisante pour poursuivre ses investissements dans sa stratégie de convergence et dans le déploiement de son réseau. La direction assure le suivi du rendement des capitaux, ainsi que le niveau des dividendes versés aux actionnaires ordinaires.

Par conséquent, le Conseil d'administration proposera le 5 mai 2021 à l'Assemblée générale des actionnaires le versement d'un dividende ordinaire brut de 0,50 euro par action au titre de l'exercice 2020. S'il est approuvé, ce dividende ordinaire brut de 0,50 euro sera versé le 17 juin 2021 (date de détachement du dividende : 15 juin 2021, date d'enregistrement des titres : 16 juin 2021).

L'Assemblée générale des actionnaires a approuvé, en date du 6 mai 2020, le versement d'un dividende ordinaire brut de 0,50 euro par action au titre de l'exercice 2019. Le dividende ordinaire brut s'est élevé à 30,0 millions d'euros ; il a été payé le 17 mai 2020.

Actions propres

Au 31 décembre 2020, le Groupe détenait 69 657 actions propres. Au 31 décembre 2019, le Groupe détenait 9 527 actions propres.

Note 10 : Engagements hors bilan

Engagements liés aux activités opérationnelles

	en milliers d'EUR			
	Total	Moins d'un an	De un à cinq ans	Plus de cinq ans
Engagements d'achat de terminaux	81 930	81 930	0	0
Autres engagements d'achat de biens et services	84 773	24 234	30 585	29 954
Engagements d'investissement	79 171	77 741	1 426	4
Engagements liés aux activités opérationnelles	245 874	183 905	32 011	29 958

Garanties octroyées

	en milliers d'EUR			
	Total	A moins d'un an	De un à cinq ans	Plus de cinq ans
Garanties octroyées	36 392	506	10 936	24 950

En 2020, les garanties octroyées ont trait à divers contrats de location et à des engagements de performance du réseau accordés à certains clients professionnels. Aucune autre sûreté (hypothèque, nantissement ou autre) n'a été octroyée sur les actifs d'Orange Belgium en date du 31 décembre 2020.

Note 11 : Provisions (non) courantes

	en milliers d'EUR					
	31.12.2019	Constitution	Utilisation	Reprise	Autre effet	31.12.2020
Provisions pour démantèlement	77 481	86	- 883	0	5 908	82 592
Provisions pour litiges	4 346	367	- 617	- 558	- 57	3 481
Total provisions	81 827	453	- 1 500	- 558	5 851	86 073

	en milliers d'EUR					
	31.12.2018	Constitution	Utilisation	Reprise	Autre effet	31.12.2019
Provisions pour démantèlement	64 460	59	- 1 226	0	14 188	77 481
Provisions pour litiges	3 181	1 849	- 510	- 176	2	4 346
Total provisions	67 641	1 908	- 1 736	- 176	14 190	81 827

Les provisions pour démantèlement comprennent les provisions courantes (5,5 millions d'euros) et non courantes (77,1 millions d'euros) (voir aussi note 5 - Autres immobilisations incorporelles).

Les provisions pour litiges sont comptabilisées en autres passifs (non) courants.

Litiges en suspens

Orange Belgium est partie à plusieurs procédures judiciaires, dans lesquelles des personnes physiques ou morales tierces réclament la réparation de dommages qu'elles prétendent avoir subis. Chaque litige est examiné de manière individuelle afin d'évaluer la probabilité qu'il soit nécessaire d'affecter des ressources à son règlement et de vérifier si les hypothèses retenues pour calculer la provision sont bien adéquates.

Les litiges en suspens se sont développés durant les années précédentes et l'on peut raisonnablement prévoir qu'ils feront l'objet d'une décision judiciaire ou d'un accord amiable au cours des années ultérieures.

Voir la section 6 du rapport de gestion pour le détail des litiges en suspens.

Provision de démantèlement des sites du réseau

Voir note 5 - Autres immobilisations incorporelles et corporelles.

Équipements électriques et électroniques désaffectés

Selon la directive européenne et l'interprétation IFRIC 6 relatives aux équipements de cette nature, Orange Belgium est responsable du traitement et du recyclage de tout équipement de ce type (à savoir équipement de réseau, matériel informatique...) acquis jusqu'au 13 août 2005.

Orange Belgium procède à la vente de son matériel électrique et électronique désaffecté auprès d'un fournisseur dûment agréé à un prix de vente net qui couvre l'ensemble des obligations requises par la directive européenne. L'accord conclu avec ce fournisseur couvre également les obligations contractées par Orange Belgium avant le 13 août 2005. Il n'y a donc pas lieu de constituer une provision à ce titre dans les états financiers d'Orange Belgium.

Note 12 : Parties liées

Relations avec les sociétés liées

Bilan et compte de résultat

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
ACTIF		
Créances clients courantes	- 32 454	- 16 476
AUTRES PASSIFS		
Emprunt courant productif d'intérêts	200 274	8 807
Emprunt non courant productif d'intérêts	3 496	245 047
Dettes fournisseurs courantes	21 385	9 667
REVENUS ET CHARGES		
Ventes	41 112	45 216
Achats	- 62 326	- 70 091
Intérêts	- 2 018	- 2 422

L'actionnaire ultime d'Orange Belgium S.A. est Orange S.A., 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris, France.

Transactions avec les parties liées

en milliers d'EUR				
31.12.2020	Ventes aux parties liées	Achats aux parties liées	Montants dus par les parties liées	Montants dus aux parties liées
Orange – Trafic et services	28 771	- 34 144	- 3 778	3 340
Orange – Mutualisation de la trésorerie		- 188	- 27 900	3 800
Filiales d'Orange – Trafic et services	12 341	- 11 907	- 796	18 045
Atlas Services Belgium – Emprunt		- 1 830	20	199 970
Redevances de marque versées à Orange S.A.		- 16 275		
Total	41 112	- 64 344	- 32 454	225 155

en milliers d'EUR				
31.12.2019	Ventes aux parties liées	Achats aux parties liées	Montants dus par les parties liées	Montants dus aux parties liées
Orange – Trafic et services	32 365	- 36 349		
Orange – Mutualisation de la trésorerie		- 83	- 15 203	14 964
Filiales d'Orange – Trafic et services	12 851	- 23 118	- 1 286	1 718
Atlas Services Belgium – Emprunt		- 2 234	13	239 848
Redevances de marque versées à Orange S.A.		- 10 729		
Total	45 216	- 72 513	- 16 476	256 530

Conditions générales des transactions avec les parties liées

Les conditions appliquées aux ventes et aux achats de trafic et de services, au contrat de gestion centralisée de la trésorerie, et au contrat de facilité de crédit revolving sont déterminées dans le respect des conditions en vigueur sur le marché.

Après le changement de nom effectué en 2016, Orange Belgium a bénéficié d'une période de franchise de trois ans. À partir de mai 2019, la Société verse une redevance de marque annuelle à Orange S.A., son actionnaire ultime, qui est principalement calculée en pourcentage des services facturés au client.

A la date du bilan, aucune partie liée ne bénéficie d'une quelconque garantie et aucune d'elles n'a octroyé de garantie quelconque à Orange Belgium. Aucune correction de valeur sur des créances dues par des parties liées n'a été comptabilisée à la date du bilan.

Relations avec les membres du Conseil d'administration et du Comité exécutif

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Avantages du personnel à court terme	4 484	4 286
Avantages postérieurs à l'emploi	432	436
Autres avantages à long terme	50	333
Indemnités de fin de contrat	0	749
Total	4 966	5 805

Le tableau ci-dessous présente la rémunération totale des membres du Conseil d'administration (hors rémunération du CEO qui figure dans le tableau ci-dessus) :

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	31.12.2019
Rémunération totale	304	295

Note 13 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients

Actifs nets et passifs de contrats clients

en milliers d'EUR		
	31.12.2020	21.12.2019
Actifs nets de contrats clients	51 889	51 593
Coûts d'obtention des contrats	11 295	13 161
Coûts d'exécution des contrats	0	0
Total Actifs nets de contrats clients	63 184	64 754
Cartes téléphoniques prépayées	- 17 265	- 19 037
Frais d'accès aux services	- 335	- 309
Autres chiffres d'affaires constatés d'avance	- 40 622	- 45 349
Autres passifs de contrats clients	- 746	- 1 050
Total produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients	- 58 968	- 65 745
Total Actifs nets et passifs de contrats clients	4 216	- 991

Les tableaux suivants présentent l'analyse des soldes d'actifs nets de contrats :

en milliers d'EUR		
	2020	2019
Actifs nets de contrats - en début de période ⁽¹⁾	51 593	46 432
Variations liées à l'activité	296	5 161
Variations de périmètre	0	0
Reclassement et autres	0	0
Reclassement en activités destinées à être cédées	0	0
Actifs nets de contrats - en fin de période	51 889	51 593

1. Inclut principalement les actifs de nouveaux contrats clients nets des passifs liés, le transfert des actifs nets de contrats directement aux créances clients et aux pertes de valeur sur la période.

La variation des produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients (cartes téléphoniques prépayées, frais d'accès aux services, et autres chiffres d'affaires constatés d'avance) dans l'état de la situation financière est présentée ci-dessous.

en milliers d'EUR

	2020	2019
Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en début de période	65 745	59 415
Variations liées à l'activité	- 6 777	3 888
Variations de périmètre	0	2 442
Reclassement et autres	0	0
Reclassement en activités destinées à être cédées	0	0
Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en fin de période	58 968	65 745

Les créances clients présentées dans l'état consolidé de la situation financière représentent un droit inconditionnel à la contrepartie (essentiellement encaissement), c'est-à-dire que les services ou les biens promis au client ont été fournis.

Par contraste, les actifs de contrats se rapportent principalement aux montants alloués en vertu d'IFRS 15 à la contrepartie de biens ou de services fournis aux clients, mais pour lesquels le droit à percevoir est subordonné à la fourniture d'autres services ou biens au sein du même contrat (ou regroupement de contrats). C'est le cas lorsque dans une offre combinée de vente d'un mobile et d'un service de télécommunications mobiles avec engagement, le mobile est facturé à prix réduit ce qui conduit à réallouer une partie des facturations du service de télécommunications à la fourniture du mobile. L'excédent du montant alloué au mobile sur son prix facturé constitue un actif de contrat qui deviendra une créance client au fur et à mesure de la facturation du service.

Les actifs de contrats font l'objet, comme les créances clients, d'une dépréciation pour risque de crédit. Le caractère recouvrable des actifs de contrats est également vérifié, notamment pour couvrir le risque de perte de valeur en cas d'interruption du contrat. Ce caractère recouvrable peut être affecté par une évolution de l'environnement juridique des offres.

Les passifs de contrats représentent les montants payés par le client à Orange avant d'obtenir les biens et/ou les services promis dans le contrat. Tel est typiquement le cas des avances reçues des clients ou des montants facturés et encaissés au titre de biens ou services qui restent à fournir par exemple pour des abonnements payables terme à échoir ou des forfaits prépayés (antérieurement comptabilisés en produits constatés d'avance).

Les actifs et passifs de contrats clients sont présentés respectivement en actifs courants et passifs courants, car ils s'inscrivent dans le cadre normal d'exploitation du Groupe.

en milliers d'EUR

	2020	2019
Coûts d'obtention des contrats - en début de période	13 161	15 395
Variations liées à l'activité	- 1 866	- 2 234
Variations de périmètre		
Reclassement et autres		
Reclassement en activités destinées à être cédées		
Coûts d'obtention des contrats - en fin de période	11 295	13 161

Lorsque la souscription d'un service de télécommunications est réalisée par un distributeur tiers, ce dernier peut bénéficier d'une rémunération au titre de l'apport de clientèle, en général sous la forme de commissions pour chaque contrat ou de commissions indexées à la facturation. Lorsque la commission est incrémentale et n'aurait pas été engagée en l'absence du contrat client, le coût de la commission est estimé et comptabilisé à l'actif du bilan. À noter que le Groupe a retenu la mesure de simplification, autorisée par IFRS 15, consistant à comptabiliser les coûts d'obtention de contrats en charges au moment où ils sont engagés si la période d'amortissement de l'actif que le Groupe aurait comptabilisée à leur égard n'aurait pas excédé un an.

Les coûts liés à l'obtention de contrats de services mobiles avec engagement sont comptabilisés à l'actif et pris en charge au prorata temporis sur la durée exécutoire du contrat, car ces coûts sont généralement réengagés chaque fois qu'un client renouvelle son engagement.

Le coût d'exécution des contrats est nul pour Orange Belgium S.A.

Le tableau ci-dessous présente le montant du prix de transaction affecté aux obligations de prestations non exécutées au 31 décembre 2020. Les obligations de prestation qui restent à exécuter correspondent aux services que le Groupe est tenu de fournir aux clients pendant la durée ferme restante du contrat. Comme permis par les mesures de simplification de la norme IFRS 15, ces informations ne concernent que les obligations de prestation dont la durée initiale est supérieure à un an.

en milliers d'EUR

		Total 2020.12	Total 2019.12
A moins d'un an	Y01	70 442	64 691
Entre 1 et 2 ans	Y02	24 562	23 302
Entre 2 et 3 ans	Y03	159	144
Entre 3 et 4 ans	Y04	25	8
Entre 4 et 5 ans	Y05		
Au-delà de 5 ans	Y99		
Total		95 188	88 145

Lors de l'attribution du prix de transaction total du contrat à des obligations de prestation identifiées, une partie du prix total de la transaction peut se rapporter à des obligations de prestation non satisfaites ou partiellement satisfaites à la fin de la période de reporting. Pour les informations relatives à ces obligations de prestation non exécutées, nous avons choisi d'appliquer certains moyens pratiques disponibles, y compris l'option d'exclure les revenus attendus découlant des obligations non satisfaites liées aux contrats dont la durée initiale prévue est d'un an ou moins. Ces contrats sont essentiellement des contrats de service mensuels.

En outre, certains contrats offrent aux clients la possibilité d'acheter des services supplémentaires. Ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix de la transaction et sont comptabilisés lorsque le client exerce l'option (en général mensuellement). Ils ne sont donc pas inclus dans les obligations non exécutées.

Note 14 : Contrats de location

Dans le cadre de ses activités, le Groupe conclut régulièrement des contrats de location en tant que preneur. Ces contrats de location sont répartis suivant les catégories d'actifs suivantes :

- Terrains et bâtiments
- Réseaux et terminaux
- Équipements informatiques
- Autres

Dettes locatives

Au 31 décembre 2020, le solde des dettes locatives s'élève à 304,0 millions d'euros, dont 259,6 millions d'euros de dettes locatives non courantes et 44,4 millions d'euros de dettes locatives courantes.

en milliers d'EUR

	2020	2019
Dettes locatives - en début de période	296 229	294 332
Augmentation avec pour contrepartie la constatation de droits d'utilisation	54 364	36 444
Changements de périmètre de consolidation	0	4 680
Diminution des dettes due au paiement des loyers	-48 419	-46 739
Impact des changements d'appréciation	1 877	7 512
Reclassements et autres	0	0
Dettes locatives - en fin de période	304 051	296 229

Le tableau suivant détaille les flux futurs de trésorerie non actualisés des dettes locatives :

	en milliers d'EUR						
	31 décembre 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026 et au-delà
Passif locatif non-actualisé	356 342	49 335	42 689	33 416	27 056	22 953	180 893

Droits d'utilisation

	en milliers d'EUR			
31.12.2020	Valeur brute	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette
Terrains et bâtiments	375 200	- 82 958		292 242
Réseaux et terminaux	5 750	- 2 867		2 883
Équipements informatiques	3		- 3	0
Autres droits d'utilisation	16 238	- 7 545	- 15	8 678
Total des droits d'utilisation des actifs	397 191	- 93 370	- 18	303 803

	en milliers d'EUR			
31.12.2019	Valeur brute	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur comptable nette
Terrains et bâtiments	328 565	-43 457		285 108
Réseaux et terminaux	5 039	-1 315		3 724
Équipements informatiques	3		-2	1
Autres droits d'utilisation	12 338	-3 852	-29	8 457
Total des droits d'utilisation des actifs	345 945	-48 624	-31	297 290

	en milliers d'EUR	
	2020	2019
Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - en début de période	297 290	296 231
Impact (nouveaux actifs des droits d'utilisation)	57 125	36 982
Impact des changements de périmètre de consolidation		5 220
Dotations aux amortissements	-52 502	-48 624
Perte de valeur	13	-31
Impact des changements d'appréciation	1 877	7 512
Reclassements et autres		
Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - en fin de période	303 803	297 290

Le montant total des dépenses liées aux contrats de location à court terme auxquelles s'applique l'exemption de comptabilisation s'est élevé à 7,4 millions d'euros pour l'exercice 2019. Pour l'exercice 2020, cet impact est très limité, à seulement 0,1 million d'euros.

Note 15 : Principales méthodes comptables

1. Résumé des principales méthodes comptables

1.1. Transactions en monnaies étrangères

Lors de la comptabilisation initiale dans la devise fonctionnelle, une transaction en monnaie étrangère est enregistrée en utilisant le cours de change au comptant entre la devise fonctionnelle et la monnaie étrangère à la date de la transaction. À chaque date du bilan, les actifs et les dettes monétaires en devises seront convertis au cours de clôture.

Les gains et les pertes de change sont comptabilisés en produits et en charges opérationnelles lorsqu'ils concernent des activités opérationnelles. Les gains et les pertes de change ne sont comptabilisés en produits financiers ou en charges financières que s'ils concernent des activités de financement.

1.2. Regroupements d'entreprises, écarts d'acquisition et dépréciation des écarts d'acquisition

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode d'acquisition :

- le coût d'acquisition est mesuré à la date d'acquisition à la juste valeur de la contrepartie transférée, incluant toute contrepartie conditionnelle. Les changements ultérieurs apportés à la contrepartie conditionnelle sont comptabilisés soit dans le compte de résultat, soit dans les autres éléments du résultat global conformément aux normes applicables ;
- si la comptabilisation initiale d'un regroupement d'entreprises est incomplète à la fin de l'exercice au cours duquel le regroupement a lieu, le Groupe enregistre des montants provisoires pour les éléments dont la comptabilisation est incomplète. Soit ces montants provisoires sont ajustés lors de la période d'évaluation, soit des actifs ou passifs additionnels sont comptabilisés, afin de refléter les nouvelles informations relatives aux faits et circonstances existant à la date d'acquisition qui, s'ils avaient été connus, auraient affecté les montants comptabilisés à cette date ;
- les écarts d'acquisition sont la différence entre la contrepartie transférée et la juste valeur des actifs et passifs identifiables assumés à la date d'acquisition ; ils sont comptabilisés en tant qu'actif dans l'état de la situation financière.

Pour tout regroupement d'entreprises relatif à des participations inférieures à 100%, les intérêts minoritaires sont mesurés :

- soit à leur juste valeur : dans ce cas, les écarts d'acquisition relatifs aux intérêts minoritaires sont comptabilisés ;
- soit selon la part proportionnelle des intérêts minoritaires dans les actifs nets identifiables de l'entreprise acquise : dans ce cas, seuls les écarts d'acquisition relatifs à la part acquise sont comptabilisés.

Les coûts relatifs à l'acquisition sont directement comptabilisés dans le compte de résultat de la période où ils sont encourus.

Lorsqu'un regroupement d'entreprises est réalisé en plusieurs étapes, la participation précédemment détenue est réévaluée à sa juste valeur à la date de prise de contrôle via le compte de résultat. Les autres éléments du résultat global attribuables, le cas échéant, sont comptabilisés de la même manière que si les participations antérieurement détenues avaient été réglées.

Les écarts d'acquisition ne sont pas amortis, mais sont soumis à un test de dépréciation au moins annuellement, ou plus fréquemment s'il existe une indication qu'ils puissent être dépréciés. C'est pourquoi l'évolution générale des tendances économiques et financières, les différents niveaux d'élasticité des opérateurs de télécommunications face au déclin des environnements économiques locaux, les changements survenus dans la capitalisation boursière des sociétés de télécommunications et les performances économiques effectives comparées aux attentes du marché représentent autant d'indicateurs externes qui sont analysés par le Groupe en même temps que les indicateurs de performance internes, afin d'évaluer si un test de dépréciation doit être réalisé plus d'une fois par an.

IAS 36 impose de réaliser ces tests au niveau de chaque Unité génératrice de trésorerie (UGT) ou de groupes d'UGT susceptibles de bénéficier de synergies dans le cadre d'une acquisition. Afin de déterminer s'il y a lieu de comptabiliser une perte de valeur, la valeur comptable des actifs et passifs des UGT ou des groupes d'UGT est comparée au montant à recouvrer. Le montant à recouvrer d'une UGT est sa valeur d'utilité.

La valeur d'utilité est la valeur actuelle des flux de trésorerie attendus générés par les UGT. Les flux de trésorerie projetés sont basés sur des hypothèses d'ordre économique et réglementaire, sur des hypothèses de renouvellement des licences et sur les conditions d'exploitation prévisionnelles établies par la direction du Groupe, comme suit :

- les flux de trésorerie projetés sont établis selon un plan financier sur cinq ans ;
- les flux de trésorerie projetés au-delà de 5 ans peuvent être extrapolés en appliquant un taux de croissance en baisse ou stable pour les deux années suivantes (pour certaines UGT), puis un taux de croissance à l'infini reflétant la croissance à long terme attendue sur le marché ;
- les flux de trésorerie obtenus sont actualisés selon les taux applicables au type d'activités et aux pays concernés.

Les valeurs comptables des UGT testées comprennent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles avec une durée d'utilité infinie provenant des regroupements d'entreprises et les actifs avec une durée d'utilité finie (immobilisations corporelles, immobilisations incorporelles et fonds de roulement net, soldes intragroupe inclus). Les valeurs comptables nettes sont publiées

au niveau des UGT et des groupes d'UGT, incluant par conséquent les éléments comptables liés aux transactions avec d'autres UGT et groupes d'UGT.

Lorsqu'une UGT détenue en partie par le Groupe comprend une part liée aux intérêts minoritaires, la perte de valeur est affectée entre la société mère et les minoritaires selon une clé de répartition identique à celle utilisée pour l'affectation du résultat (c'est-à-dire la quote-part de détention).

Toute perte de valeur liée aux écarts d'acquisition est comptabilisée au compte de résultat ; elle n'est jamais reprise par la suite.

La valeur d'utilité des activités, qui correspond en majeure partie à leur valeur recouvrable et qui justifie la valeur comptable des actifs à long terme, est sensible à la méthode d'évaluation et aux hypothèses utilisées dans les modèles. Elle est également sensible à toute modification survenant dans l'environnement économique par rapport aux hypothèses utilisées. Orange Belgium comptabilise une perte de valeur sur immobilisations si les événements ou les circonstances entraînent des changements significativement défavorables, dont le caractère permanent affecte le climat économique ou les hypothèses et objectifs utilisés au moment de l'acquisition. De nouveaux événements ou des circonstances défavorables pourraient amener Orange Belgium à revoir la valeur actuelle de ses actifs et à comptabiliser de substantielles pertes de valeur supplémentaires qui pourraient influencer négativement ses résultats.

Un test de dépréciation des écarts d'acquisition attribués au secteur « Belgique » est réalisé au moins au terme de chaque exercice financier afin d'évaluer si sa valeur comptable n'excède pas sa valeur recouvrable. L'estimation de la juste valeur, déduction faite des coûts en cas de vente, prend en compte le cours de bourse de l'action Orange Belgium.

1.3. Immobilisations incorporelles

Sont comprises dans cette catégorie d'actifs les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité finie, telles que le coût des licences de télécommunications, le coût de la conception et du développement du réseau, ainsi que le coût des logiciels achetés ou développés en interne.

Les immobilisations incorporelles sont initialement évaluées à leur coût. Ce coût se compose du prix d'achat, des droits de douane, des taxes à l'achat non récupérables (après déduction des remises et rabais commerciaux) ainsi que des coûts directement attribuables à la préparation de l'immobilisation pour son utilisation prévue, à savoir les coûts des avantages du personnel, les honoraires professionnels et les coûts liés au bon fonctionnement de l'actif.

Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût, déduction faite du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur.

La valeur résiduelle des immobilisations incorporelles est réputée nulle, sauf si les conditions prévues par la norme IAS 38 sont satisfaites.

Les immobilisations incorporelles sont amorties sur leur durée d'utilité et soumises à un test de dépréciation chaque fois qu'il existe une indication qu'elles puissent être dépréciées.

Le montant amortissable d'une immobilisation incorporelle à durée d'utilité finie est réparti de manière linéaire sur sa durée d'utilité.

L'amortissement des licences de téléphonie mobile débute dès que celles-ci sont prêtes à fonctionner.

L'amortissement de ces licences débute lorsque l'actif est disponible à l'utilisation, c'est-à-dire lorsqu'il se trouve à l'endroit et dans les conditions techniques nécessaires pour fonctionner de la manière prévue par la direction, même si l'immobilisation n'est pas réellement mise en service. La licence sera disponible pour utilisation dès que la première zone géographique sera déclarée « prête au lancement » par l'équipe technique. Le montant total fera l'objet d'un amortissement linéaire sur sa durée d'utilité résiduelle à cette date.

Les licences GSM et UMTS ont été octroyées pour une période de 15 ans (à l'origine) et de 20 ans, respectivement. L'extension de la licence GSM, acquise en 2015, est amortie sur une période de 5 ans, qui correspond à la durée de la licence.

La licence 4G acquise en 2011 a été octroyée pour une période de 15 ans, soit jusqu'au 1^{er} juillet 2027.

La licence 800 MHz a été acquise en novembre 2013 pour une durée de 20 ans.

La durée d'utilité des logiciels achetés et développés en interne est de 5 ans (logiciels de réseau) ou de 4 ans (logiciels non destinés au réseau) et leur amortissement débute dès que le logiciel est opérationnel.

La durée et le mode d'amortissement d'une immobilisation incorporelle à durée d'utilité finie sont examinés à tout le moins à la clôture de chaque exercice. Tout changement de la durée d'utilité ou du rythme de consommation des avantages économiques futurs inclus dans l'immobilisation en question, est comptabilisé de manière prospective comme un changement d'estimation comptable. Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations incorporelles enregistrées au cours de l'exercice sont déterminées par actif individualisé. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

Les coûts d'amortissement sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles ».

Les coûts de recherche sont comptabilisés en charges au fur et à mesure de leur réalisation. Les dépenses de développement exposées sur un projet individuel sont comptabilisées comme une immobilisation incorporelle dès que le Groupe peut démontrer (i) qu'il est techniquement faisable d'achever l'immobilisation incorporelle pour qu'elle soit disponible pour utilisation ou disponible à la vente, (ii) son intention d'achever l'immobilisation incorporelle et sa capacité de l'utiliser ou de la vendre, (iii) la façon dont l'immobilisation incorporelle générera des avantages économiques futurs, (iv) la disponibilité de ressources suffisantes pour achever l'actif et (v) sa capacité à évaluer de façon fiable les dépenses réalisées au cours de son développement.

Après la comptabilisation initiale des frais de développement en immobilisations, l'on applique le modèle de coûts, par laquelle l'actif doit être comptabilisé à son coût, diminué du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur. L'amortissement de l'immobilisation commence lorsque le développement est achevé et que l'immobilisation est disponible à l'utilisation. Elle est amortie sur la période des avantages économiques futurs attendus. Durant la période de développement, l'immobilisation fait l'objet d'un test de dépréciation annuel.

1.4. Immobilisations corporelles

Les actifs suivants sont classés sous la rubrique des immobilisations corporelles : les bâtiments, l'infrastructure et l'équipement de réseau, les serveurs informatiques et les ordinateurs personnels, le mobilier de bureau, les améliorations locatives, ainsi que l'équipement loué aux clients.

Lors de leur comptabilisation initiale, les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût. Ce coût inclut le prix d'achat, y compris les droits de douane et les taxes à l'achat non récupérables, après déduction des remises et rabais commerciaux, et toute dépense directement encourue pour mettre l'actif en état de fonctionner de la manière prévue. Les dépenses encourues pour le remplacement de toute partie d'un élément des immobilisations corporelles sont comptabilisées en tant qu'actif lorsqu'elles sont réalisées, et si les conditions de comptabilisation sont satisfaites. Tous les autres coûts de réparation et d'entretien sont comptabilisés au compte de résultat dès qu'ils sont réalisés. Ce coût inclut également le coût estimé du démantèlement des sites du réseau et de remise en état des bâtiments loués, si une telle obligation existe.

Les coûts liés à l'installation et à l'activation du câble et qui sont directement attribuables à la mise en état de marche de l'actif pour son utilisation projetée, sont comptabilisés en tant qu'actif.

Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût, déduction faite du montant cumulé des amortissements et des pertes de valeur.

Le montant amortissable d'une immobilisation corporelle est réparti de manière systématique et linéaire sur toute sa durée d'utilité. L'amortissement d'une immobilisation corporelle débute lorsqu'elle est opérationnelle pour l'utilisation projetée.

La durée d'utilité de chaque catégorie d'immobilisations corporelles est déterminée comme suit :

■ Bâtiment	20 ans
■ Pylônes et constructions de réseau	20 ans
■ Fibre optique	15 ans
■ Équipement de réseau	5-10 ans
■ Équipement de messagerie	5 ans
■ Serveurs informatiques	5 ans
■ Ordinateurs personnels	4 ans
■ Mobilier de bureau	5-10 ans
■ Améliorations locatives	9 ans ou durée de la période locative si délai inférieur
■ Équipements destinés à la réception par câble	3-4 ans

La valeur résiduelle et la durée d'utilité des immobilisations corporelles sont revues au moins au terme de chaque exercice et, si les prévisions diffèrent des estimations précédentes, les variations sont comptabilisées de manière prospective comme un changement d'estimation comptable. Les modifications de la durée d'utilité des immobilisations corporelles enregistrées au cours de l'exercice sont déterminées individuellement, actif par actif. L'obsolescence, le démantèlement ou les pertes sont également pris en considération.

Les coûts liés à l'activation du câble comprennent également les coûts liés aux travaux d'installation du modem dans les locaux du client. Ils sont amortis sur une période de 3 ans, sur la base de données d'utilisation historiques stables disponibles auprès du Groupe Orange.

Les charges d'amortissement sont comptabilisées dans le compte de résultat sous la rubrique « Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles ».

Une immobilisation corporelle doit être décomptabilisée lors de sa sortie ou lorsque plus aucun bénéfice économique n'est attendu de son utilisation ou de sa sortie. Les profits ou les pertes provenant de la décomptabilisation de l'immobilisation corporelle sont comptabilisés au compte de résultat pendant l'exercice durant lequel celle-ci est décomptabilisée.

L'obligation de mise hors service d'immobilisations (asset retirement obligation ou ARO) relative aux sites du réseau est évaluée d'après les durées connues des baux de location des sites, en supposant une probabilité élevée de renouvellement à chaque date de prorogation et en considérant que tous les sites devront être démantelés à terme. L'actif à démanteler est évalué en utilisant des taux d'inflation et d'actualisation appropriés.

Le Groupe a l'obligation de démanteler les équipements techniques installés et de remettre en état les sites techniques qu'il occupe.

Lorsque cette obligation se matérialise, un actif de démantèlement est comptabilisé en contrepartie de la provision pour démantèlement.

La provision est basée sur les coûts de démantèlement (par site) encourus par le Groupe pour répondre à ses obligations environnementales et des prévisions de dépose des actifs et de remise en état des sites. La provision est évaluée sur la base des coûts connus pour l'exercice comptable, extrapolés pour les années ultérieures sur la base de la meilleure estimation qui permettra d'éteindre l'obligation. Cette estimation est révisée annuellement et ajustée, si nécessaire, avec pour contrepartie l'actif auquel elle se rapporte. La provision est alors actualisée.

1.5. Pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles autres que les écarts d'acquisition

Le Groupe évalue, à chaque date d'établissement du bilan, s'il existe des indices de perte de valeur sur des actifs. Dans ce cas, ou si un test annuel de dépréciation d'une immobilisation est nécessaire, Orange Belgium procède à une estimation de la valeur recouvrable de l'actif. La valeur recouvrable d'un actif est la juste valeur de cet actif ou de l'unité génératrice de trésorerie auquel il appartient (déduction faite des coûts de vente), ou sa valeur d'utilité si celle-ci est plus élevée ; elle est calculée pour un actif donné, sauf si celui-ci ne génère aucun flux de trésorerie entrant qui serait en grande partie indépendant de ceux d'autres actifs ou groupes d'actifs. Lorsque la valeur comptable d'un actif excède sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et sa valeur comptable est réduite à sa valeur recouvrable. Lors de l'évaluation de la valeur d'utilité, les flux futurs de trésorerie estimés sont actualisés à un taux d'actualisation après impôt qui traduit les appréciations par le marché de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques à cet actif. Les pertes de valeur sont comptabilisées dans le compte de résultat, sous la rubrique « Pertes de valeur sur immobilisations ».

Pour chaque actif, à l'exclusion des écarts d'acquisition, une évaluation est réalisée à chaque période de reporting afin de déterminer s'il existe des indices que des pertes de valeur antérieures ont disparu ou diminué. Dans ce cas, le Groupe estime la valeur recouvrable de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie. Une perte de valeur comptabilisée antérieurement n'est reprise qu'en cas de changement dans les hypothèses qui ont servi à calculer la valeur recouvrable depuis la comptabilisation de la dernière réduction de valeur. La reprise est limitée de façon à ce que la valeur comptable de l'actif ne dépasse ni sa valeur recouvrable ni la valeur comptable qui aurait été obtenue, nette d'amortissements, si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée les années précédentes. Une telle reprise se comptabilise dans le compte de résultat, sauf si l'actif concerné est comptabilisé à un montant réévalué, auquel cas la reprise est traitée comme un accroissement de la réévaluation.

1.6. Charges d'emprunt

Les charges d'emprunt sont comptabilisées à l'actif depuis le 1^{er} janvier 2009. L'évaluation de la nécessité de porter les charges d'emprunt à l'actif se fait au niveau des projets. Jusqu'à la fin de l'année 2008, les charges d'emprunt étaient comptabilisées en charges des périodes durant lesquelles elles étaient encourues.

1.7. Subventions publiques

Une subvention publique est enregistrée lorsqu'il est raisonnablement certain que ladite subvention sera effectivement versée et que l'entreprise respectera les conditions qui y sont attachées.

Lorsque les subventions concernent un poste de charges, elles sont comptabilisées en produits sur la période nécessaire pour les rattacher, de manière systématique, aux coûts qu'elles sont censées compenser.

Lorsque les subventions publiques concernent un actif, leur juste valeur est portée au crédit de la valeur comptable de cet actif et comptabilisée au compte de résultat sur la durée d'utilité prévue de l'actif concerné, en annuités de montant égal.

1.8. Impôts

Charge d'impôt exigible

Les actifs et passifs d'impôts exigibles pour l'exercice en cours et les exercices précédents sont évalués selon le montant dont il est attendu qu'il soit payé à ou récupéré de l'administration fiscale en utilisant les taux d'impôt et dispositions fiscales adoptés ou quasi-adoptés à la date de clôture.

Charge d'impôt différé

Les impôts différés sont comptabilisés sur les différences temporelles, à la date du bilan, entre, d'une part, la base fiscale des actifs et des passifs et, d'autre part, leur valeur comptable nette publiée, selon la méthode du report variable.

Un passif d'impôt différé est comptabilisé pour toute différence temporelle imposable, sauf si :

- le passif d'impôt différé provient de la comptabilisation initiale d'écarts d'acquisition ou d'un actif ou passif à l'occasion d'une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui, au moment de la transaction, n'affecte ni le résultat comptable ni le résultat fiscal ; et
- le moment de la reprise des différences temporelles peut être contrôlé et qu'il est probable que celles-ci ne s'inverseront pas dans un avenir prévisible, lorsque ces différences temporelles imposables concernent des investissements dans des filiales, des entreprises associées ou des coentreprises.

Des actifs d'impôt différé sont comptabilisés sur toutes les différences temporelles déductibles, crédits d'impôt et pertes fiscales reportés ou non utilisées, s'il est probable qu'à l'avenir, un bénéfice imposable sera disponible pour les y imputer, sauf si :

- l'actif d'impôt différé lié à la différence temporelle déductible provient de la comptabilisation initiale d'un actif ou passif à l'occasion d'une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui, au moment de la transaction, n'affecte ni le résultat comptable ni le résultat fiscal ; et
- l'actif d'impôt différé n'est comptabilisé que s'il est probable que les différences temporelles s'inverseront dans un avenir prévisible et qu'un bénéfice imposable sera disponible pour y imputer les différences temporelles, dans le cas de différences temporelles déductibles associées à des investissements dans des filiales, des entreprises associées et des coentreprises.

La valeur comptable des actifs d'impôt différé est revue à chaque date de clôture et réduite s'il n'est plus probable qu'un bénéfice imposable suffisant sera disponible pour permettre l'imputation totale ou partielle de l'actif d'impôt différé. Les actifs d'impôt différé non comptabilisés sont réévalués à chaque date de clôture et sont comptabilisés s'il est devenu probable que le bénéfice imposable futur permettra la récupération de l'actif d'impôt différé.

Les actifs et passifs d'impôt différé sont évalués aux taux d'imposition censés s'appliquer pour l'exercice au cours duquel l'actif est réalisé ou le passif réglé, en utilisant les taux d'impôt et les dispositions fiscales adoptés ou quasi-adoptés à la date de clôture.

Les actifs et passifs d'impôt différé font l'objet d'une compensation s'il existe un droit juridiquement exécutoire de compenser les actifs et passifs d'impôt exigible et si les charges d'impôt différé concernent la même entité imposable et la même administration fiscale.

Taxe sur la valeur ajoutée

Les produits, charges et actifs sont comptabilisés nets du montant de la taxe sur la valeur ajoutée, sauf si :

- la taxe sur la valeur ajoutée encourue sur l'achat d'un actif ou de services n'est pas déductible auprès de l'administration fiscale, auquel cas elle est comptabilisée comme partie intégrante du coût d'acquisition de l'actif ou de la charge, selon le cas ; et
- le montant des créances et des dettes est exprimé toutes taxes incluses.

Le montant net de la taxe sur la valeur ajoutée récupérable auprès de (ou payable à) l'administration fiscale est porté au bilan sous les rubriques créances ou dettes.

Taxes d'exploitation : IFRIC 21

L'interprétation IFRIC 21 a été adoptée par l'Union européenne au 1^{er} semestre 2014. Cette interprétation définit le fait générateur d'une taxe (comme le fait générateur qui déclenche la taxe) et renvoie aux autres normes pour déterminer si le passif comptabilisé donne naissance à un actif ou à une charge.

Dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2020, Orange Belgium applique l'IFRIC 21 à un nombre limité de taxes dont la comptabilisation est modifiée par cette interprétation : le précompte immobilier, la taxe sur les bureaux, la taxe sur les sites de classe 1,2 et 3 (sites dangereux et/ou insalubres), la taxe sur les sites et les taxes sur les affiches, panneaux publicitaires, etc.

1.9. Stocks

Les stocks sont des actifs détenus en vue de la vente dans le cadre de l'exercice normal des activités, à savoir des terminaux de téléphonie et des accessoires.

Les stocks sont évalués au coût d'acquisition ou à la valeur nette de réalisation, si celle-ci est moins élevée. Le coût des stocks comprend tous les coûts d'achat, les coûts de transformation et les autres dépenses encourues pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent. L'évaluation des stocks est réalisée selon la méthode du coût unitaire moyen pondéré. Le coût unitaire moyen pondéré est le montant total payé pour les stocks divisé par le nombre d'unités dans les stocks. La valeur nette de réalisation est le prix de vente estimé dans des conditions de transaction normales, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente.

1.10. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La rubrique de trésorerie et équivalents de trésorerie se compose des liquidités et des dépôts en espèces à un terme maximal de trois mois. Les liquidités et dépôts en espèces détenus auprès d'institutions financières sont évalués à leur valeur nominale. Les découverts bancaires ou intragroupe dans le cadre de la mutualisation de la trésorerie sont comptabilisés en dettes financières à court terme.

1.11. Actions propres (contrat de liquidité)

L'achat d'actions propres (d'Orange Belgium) ou d'obligations dans le cadre d'un contrat de liquidité est comptabilisé en déduction des capitaux propres.

1.12. Provisions à long terme

Des provisions sont constituées lorsqu'Orange Belgium est tenu d'une obligation actuelle (légale ou implicite) résultant d'un événement passé, qu'il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre cette obligation et qu'une estimation fiable du montant de l'obligation peut être effectuée.

Si Orange Belgium anticipe le remboursement de tout ou une partie de la provision, ce remboursement sera comptabilisé comme un actif distinct, mais uniquement lorsque le remboursement sera pratiquement certain. Les charges relatives à toute provision sont présentées dans le compte de résultat, nettes de tout remboursement.

Lorsque l'effet de la valeur temps de l'argent est significatif, les provisions sont actualisées à un taux actuel avant impôt reflétant, le cas échéant, les risques spécifiques à ce passif. En cas d'actualisation des montants en question, l'augmentation de la provision due au passage du temps sera comptabilisée en charges financières.

Le montant estimé des coûts de démantèlement des sites du réseau et des coûts de remise à neuf liés aux immeubles loués constitue un élément des immobilisations corporelles. Cette estimation est également comptabilisée comme une provision évaluée en utilisant des taux d'inflation et d'actualisation appropriés.

1.13. Avantages consentis au personnel

Les avantages du personnel à court terme, tels que les salaires, les rémunérations, les cotisations de sécurité sociale, les congés payés annuels, l'intéressement aux bénéficiaires et les primes, ainsi que les frais médicaux, les voitures de société et les autres avantages sont enregistrés pendant la période au cours de laquelle le service a été rendu par le collaborateur.

Les avantages du personnel à court terme sont comptabilisés comme des dettes résultant d'une obligation légale ou implicite actuelle et lorsqu'une estimation fiable de ces dettes peut être faite.

Conformément à la loi du 18 décembre 2015, les taux de rendement minimum sont garantis par l'employeur comme suit :

- pour les cotisations versées à partir du 1^{er} janvier 2016, un nouveau taux de rendement minimum variable basé sur les taux OLO, avec un taux minimum de 1,75 % et un taux maximum de 3,75 %. Au vu des taux OLO bas en vigueur ces dernières années, le taux de rendement a été fixé dans un premier temps à 1,75% ;
- pour les cotisations versées jusqu'à fin décembre 2015, les précédents taux de rendement légaux (3,25 % sur les cotisations de l'employeur et 3,75 % sur les cotisations de l'employé) restent d'application jusqu'à la date de départ à la retraite des participants.

Au vu des taux de rendement minimum garanti, ces plans sont considérés comme régimes à prestations définies.

Pour s'assurer que le régime à cotisations définies en vigueur garantisse aux participants le rendement minimum requis par la loi à la date de leur départ, Orange Belgium a commandé un calcul actuariel complet selon la méthode des unités de crédit projetées (UCP).

L'actuaire a procédé à des projections reposant sur une méthodologie prédéfinie et certaines hypothèses. Ce rapport indique que les réserves accumulées sont suffisantes pour couvrir tout déficit pour tous les scénarios envisagés. Par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée au 31 décembre 2020. Orange Belgium S.A. ne disposant pas d'un droit inconditionnel à déduction ni d'une réduction des cotisations futures en numéraire, aucun actif n'a été comptabilisé.

1.14. Contrats de location

La nouvelle norme IFRS 16 « Contrats de location » est obligatoirement applicable depuis le 1^{er} janvier 2019.

Orange Belgium S.A. qualifie un contrat de location dès lors qu'il confère au preneur le droit de contrôler l'utilisation d'un bien déterminé pour une durée donnée, y compris dès lors qu'un contrat de service contient une composante locative.

Orange Belgium S.A. a identifié 4 grandes familles de contrats de location :

1. Terrains et bâtiments : ces contrats sont essentiellement des baux commerciaux (point de vente) ou tertiaires (location de bureaux ou du siège) ou des contrats de location de bâtiments techniques non détenus par le Groupe. Les contrats de location immobiliers conclus en Belgique portent essentiellement sur des durées longues (entre 7 et 11 ans).
2. Réseaux et terminaux : le Groupe est amené à louer un certain nombre d'actifs dans le cadre de ses activités mobiles. Tel est notamment le cas des terrains ayant vocation à accueillir l'installation des antennes, les sites mobiles loués à un opérateur tiers ainsi que certains contrats avec des « TowerCos » (sociétés exploitant des pylônes de télécommunication). L'activité réseau fixe fait aussi l'objet de contractualisation sous forme de location.
3. Équipements informatiques (& réseau) : cette catégorie d'actifs est essentiellement constituée des contrats de location de serveurs et d'espaces d'hébergements dans des « datacenters ».
4. Autres : cette catégorie d'actifs comprend principalement les contrats de location de véhicules.

Il n'existe pas réellement de différences significatives entre les quatre catégories dans le contexte de la norme IFRS 16, les règles et les méthodes de calcul sont identiques.

La comptabilisation de l'ensemble des contrats de location se traduit, au bilan, par la reconnaissance d'un actif au titre du droit d'utilisation des actifs loués en contrepartie d'un passif pour les obligations locatives associées. Au compte de résultat, une dotation aux amortissements des droits d'utilisation est présentée séparément de la charge d'intérêts sur dettes locatives. Dans le tableau de flux de trésorerie, les sorties de trésorerie se rapportant à la charge d'intérêts affectent les flux générés par l'activité, tandis que le remboursement du principal des dettes locatives affecte les flux liés aux opérations de financement.

Enfin, Orange Belgium S.A. applique les dispositions pratiques autorisées suivantes :

- L'exclusion des contrats de location dont la durée résiduelle se situe dans les 12 mois suivant la date de première application. Cette disposition est appliquée pour tous les contrats y compris ceux qui font l'objet d'une tacite reconduction en date de transition. Pour appliquer cette disposition, le Groupe a eu recours au jugement et à l'expérience acquise lors des précédents exercices afin de déterminer s'il existe ou non une certitude raisonnable d'exercer une option de renouvellement en tenant compte des faits et circonstances pertinents ;
- L'exclusion des contrats de location dont la valeur à neuf du bien sous-jacent est inférieure à 5 000 euros environ ;
- L'exclusion des coûts directs initiaux de l'évaluation du droit d'utilisation à la date de première application ; et
- L'utilisation dans le bilan d'ouverture de l'évaluation des provisions au titre des contrats onéreux effectuée au 31 décembre 2018 en application d'IAS 37, comme une alternative au test de dépréciation des droits d'utilisation à l'ouverture.

a) Principes comptables Dettes locatives :

Orange Belgium S.A. comptabilise un passif (i.e. dette locative) à la date de mise à disposition de l'actif sous-jacent. Cette dette locative correspond à la valeur actualisée des loyers fixes et fixes en substance restant à payer à laquelle sont ajoutés les montants qu'Orange est raisonnablement certain de payer à la fin du contrat tel que le prix d'exercice des options d'achats (lorsqu'elles sont raisonnablement certaines d'être exercées), les pénalités redevables au bailleur en cas de résiliation (et dont la résiliation est raisonnablement certaine).

Orange Belgium S.A. ne prend en compte que la composante locative du contrat dans l'évaluation de la dette locative. En outre pour certaines classes d'actifs dont les contrats de location comportent une composante service et locative le Groupe peut être amené à comptabiliser un contrat unique qualifié de location (i.e. sans distinction entre le service et la composante locative).

Orange détermine systématiquement la durée du contrat de location comme étant la période au cours de laquelle le contrat est non résiliable, à laquelle s'ajoutent les intervalles visés par toute option de prolongation que le preneur a la certitude raisonnable d'exercer et toute option de résiliation que le preneur a la certitude raisonnable de ne pas exercer.

Dans le cas des baux à durée illimitée, Orange Belgium S.A. retient généralement la durée de préavis comme durée exécutoire. Cependant, le Groupe apprécie, selon les circonstances de chaque contrat, la durée exécutoire en tenant compte de certains indicateurs tels que l'existence de pénalités non négligeables en cas de résiliation du preneur. Pour déterminer la durée de cette période exécutoire, le Groupe considère notamment l'importance économique de l'actif loué.

Pour chaque contrat, Orange Belgium S.A. applique un taux d'actualisation déterminé sur la base du taux de rendement spécifique à ce contrat, en fonction des conditions, auquel est ajouté le *spread* de crédit du Groupe si le taux d'intérêt ne peut pas être facilement déterminé à partir du contrat.

Pour déterminer le rendement du prêt spécifique à chaque contrat, Orange Belgium applique la méthode suivante :

- Détermination, à partir du taux de rendement des emprunts d'État, d'une courbe de taux sans risque tenant compte de la maturité et de la devise du contrat.
- Application du *spread* de crédit d'Orange Belgium S.A. en fonction de la maturité et de la devise du contrat.
- Sélection du taux applicable pour chaque contrat de location, correspondant à la maturité moyenne du contrat.

Après la date de début du contrat, le montant de la dette locative est susceptible d'être réévalué afin de refléter les changements apportés par les principaux cas suivants :

- un changement de durée émanant d'un avenant au contrat ou d'un changement d'appréciation sur la certitude raisonnable d'exercer une option de renouvellement ou de ne pas exercer une option de résiliation ;
- un changement dans le montant du loyer, par exemple en application d'un nouvel indice ou taux pour un loyer variable ;
- tout autre changement contractuel, par exemple une modification de l'étendue du contrat et de son actif sous-jacent.

b) Principes comptables Droits d'utilisation :

Un droit d'utilisation est comptabilisé à l'actif en contrepartie de la dette locative. Ce droit d'utilisation correspond au montant de la dette locative lors de sa première comptabilisation.

Les travaux engagés par le preneur et aménagements de l'actif sous-jacent ainsi que les dépôts de garantie ne sont pas des éléments constitutifs du droit d'utilisation et sont comptabilisés selon d'autres normes.

Enfin, ce droit d'utilisation est amorti au compte de résultat de manière linéaire sur la durée du contrat retenue par le groupe.

c) Principes comptables Actifs identifiés :

- Dans certains cas, Orange Belgium loue un emplacement pour y installer une antenne. Le plus souvent, cet emplacement est un terrain ou une partie d'un toit ou d'un balcon etc... L'actif identifié est un terrain qui est loué dans les conditions prévues par le contrat de location. Le plus souvent, le contrat de location ne permet pas au propriétaire de l'emplacement de le remplacer par un autre. Par conséquent, les contrats ne comportent généralement pas de droit de substitution au bénéfice du propriétaire. Orange Belgium obtient l'ensemble des avantages découlant de l'utilisation de la partie du terrain loué. Dans certains cas, Orange Belgium loue un emplacement sur le pylône et/ou dans l'abri d'un autre opérateur. Cet emplacement peut être défini comme un espace, un volume ou une charge utile dédié dans le contrat. Le contrat confère le droit d'utiliser un actif identifié. L'emplacement sur le pylône transféré par l'opérateur tiers est physiquement identifiable. Même dans le cas où l'emplacement ne serait pas explicitement spécifié dans le contrat, il deviendra identifié au moment où il est rendu disponible pour l'installation des équipements d'Orange Belgium. Lorsque le contrat confère au propriétaire du pylône un droit de substitution de l'emplacement initialement loué à Orange Belgium, ce droit soit ne peut généralement être exercé que dans certains cas spécifiques (sécurité, rehaussement du pylône...) qui ne peuvent pas être anticipés au début du contrat, soit il doit être soumis à l'approbation préalable d'Orange. Par conséquent, ce droit de substitution est réputé non substantiel pour le fournisseur. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de l'emplacement sont transférés à Orange Belgium.
- Ligne fixe : ces contrats concernent principalement l'accès à la boucle locale lorsqu'Orange est en concurrence avec les autres acteurs du marché (dégrouperage total ou partiel), ainsi que le contrat de location des câbles de transmission terrestres.
 - En ce qui concerne l'accès à la boucle locale, l'actif identifié est la paire de fils de cuivre dédiée installée entre le commutateur / répartiteur et les locaux du client. Le plus souvent, les bons de commande mentionnent explicitement la paire de fils de cuivre spécifique liée à Orange. Même si elle ne l'est pas, elle devient identifiée lorsque l'accès à l'abonné est accordé à Orange par l'opérateur. Orange peut alors connecter la paire de fils de cuivre au décodeur du client depuis son propre multiplexeur d'accès DSL. Les contrats de dégroupage total ne comportent aucun droit de substitution. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de la paire de fils de cuivre dédiée sont transférés à Orange. De fait, Orange a l'usage exclusif de la paire de fils de cuivre dédiée pour assurer les services de télécommunications (voix et haut débit) au client final en contrepartie d'un abonnement dont le montant est fixé par Orange.

Toutefois, ce montant n'étant pas significatif (10 lignes seulement sont encore utilisées, ce qui représente un coût annuel total d'environ 2 000 euros) pour Orange Belgium S.A., ces contrats n'entrent pas dans le calcul selon la norme IFRS 16.

- En ce qui concerne la location de câbles de transmission terrestres, Orange Belgium loue soit un câble spécifique soit une partie de la capacité d'un câble.
 - Dans certains cas, le fournisseur accorde à Orange Belgium le droit d'usage d'un câble identifié et entièrement dédié (par exemple un câble de fibre noire) pendant une période déterminée. Il incombe alors à Orange Belgium de diriger et d'exploiter la fibre noire avec ses propres équipements de réseau actifs et ses propres ressources. L'actif identifié est la fibre noire dédiée installée par le fournisseur d'un point A à un point B. Le plus souvent, les contrats ou les bons de commande mentionnent explicitement la fibre noire spécifique en question (généralement décrite par un numéro d'identification), mais même dans le cas contraire, elle devient identifiée au moment où l'accès est accordé à Orange par le fournisseur. Orange peut alors connecter ses propres équipements actifs à la fibre noire dédiée. À moins qu'un droit de substitution substantiel ne soit effectivement identifié au contrat, Orange considère que les fibres noires dédiées sont des actifs identifiés. La totalité des avantages économiques issus de l'utilisation de la fibre noire dédiée sont transférés à Orange. De fait, Orange a l'usage exclusif du câble de fibre dédié utilisé pour l'exploitation de son cœur de réseau.
 - Dans certains cas, le fournisseur accorde à Orange Belgium une liaison d'accès à haut débit assurant la connexion entre deux points géographiques pour une capacité et une période de transmission déterminées. Il incombe alors au fournisseur de diriger et d'exploiter les lignes et d'assurer leur maintenance avec ses propres équipements de réseau actifs et ses propres ressources. Ce type d'accord de fourniture de capacités ne confère pas le droit d'utiliser un actif identifié. Ce type de contrat de location de lignes (accord de fourniture de capacités) confère uniquement à Orange un droit d'accès à une capacité donnée (c'est-à-dire à une quantité) spécifiée dans les conditions contractuelles. Ce type de contrat n'entre pas dans le champ d'application de la norme IFRS 16.

1.15. Commissions de fidélité

Les commissions de fidélité obtenues par les canaux de distribution sur les contrats d'abonnement sont comptabilisées en charges lors de la souscription du contrat.

1.16. Escomptes financiers

Les escomptes financiers accordés aux clients ou reçus des fournisseurs pour paiements anticipés sont déduits des produits et des coûts des ventes lorsqu'ils sont exposés.

1.17. Dividende

Un dividende déclaré par l'Assemblée générale des actionnaires après la date du bilan n'est pas comptabilisé comme une dette à cette date.

1.18. Contrats liés au contenu télévisuel

Les charges liées à l'acquisition des droits de distribution télévisuelle sont comptabilisées au compte de résultat dès qu'elles sont réalisées ; elles ne sont pas comptabilisées comme immobilisations incorporelles et sont par conséquent amorties sur la durée du contrat. La Société estime qu'elle n'acquiert que le droit de distribution pour la diffusion d'une chaîne donnée et qu'elle n'a aucun point de vue ou influence sur la programmation et le contenu futurs. Par conséquent, la capacité de prévoir des audiences ou des revenus significatifs provenant de diffusions futures est limitée, ce qui implique que les droits de distribution TV acquis ne répondent pas aux conditions requises pour être comptabilisés en tant qu'immobilisations incorporelles selon IAS 38.

1.19 Information sectorielle

Les décisions sur l'allocation des ressources et l'appréciation de la performance des secteurs opérationnels du Groupe sont prises par le CEO (principal décideur opérationnel) au niveau des secteurs opérationnels, principalement constitués par les implantations géographiques. Ainsi, les secteurs opérationnels sont :

- Belgique ; et
- Luxembourg.

L'utilisation des ressources partagées est prise en compte dans les résultats sectoriels, soit sur la base des relations contractuelles existant entre entités juridiques, soit sur la base de références externes, soit sur la base d'une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est présentée en autres produits du secteur prestataire et l'utilisation de ces ressources est présentée parmi les charges incluses dans l'EBITDAaL du secteur utilisateur (à partir de l'exercice 2019). Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l'organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différents exercices.

1.20. Instruments financiers

La nouvelle norme IFRS 9 « Instruments financiers » est d'application obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2018.

IFRS 9 a trois composants : la classification et l'évaluation d'actifs et de passifs financiers, la dépréciation d'actifs financiers et la comptabilité de couverture.

Classification et évaluation d'actifs et de passifs financiers

La nouvelle classification proposée par IFRS 9 détermine la manière dont les actifs sont comptabilisés et évalués. La classification des actifs financiers dépend de l'effet cumulé des deux critères suivants :

- le modèle économique utilisé par le Groupe pour la gestion des actifs financiers ; et
- les caractéristiques contractuelles de génération de trésorerie de l'actif financier (qu'il s'agisse ou non uniquement de paiements de principal et d'intérêts - SPPI).

Sur la base de l'analyse combinée de ces deux critères, IFRS 9 identifie trois modèles économiques :

- Actifs financiers à la juste valeur par résultat (JVR)
Certains titres de participation non consolidés et non mis en équivalence, ainsi que des placements de trésorerie tels que titres de créances négociables et dépôts, conformes à la politique de gestion du risque de liquidité du Groupe, peuvent être désignés par Orange comme étant comptabilisés à la juste valeur par résultat. Ces actifs sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement. Toutes les variations de valeur sont enregistrées au sein du résultat financier.
- Actifs financiers à la juste valeur par autres éléments du résultat global non recyclables en résultat (JVOCI)
Les titres de participations non consolidés et non mis en équivalence sont, sauf exception, comptabilisés en tant qu'actifs à la juste valeur par autres éléments du résultat global non recyclables en résultat. Ils sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement. Les variations de valeur temporaires et les résultats de cession sont enregistrés en autres éléments du résultat global non recyclables en résultat.
- Actifs financiers au coût amorti (CA)
Cette catégorie inclut principalement divers prêts et créances. Ils sont comptabilisés à l'émission à leur juste valeur puis au coût amorti calculé à l'aide du Taux d'Intérêt effectif (TIE). Lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation de ces actifs, la valeur de l'actif est revue à la clôture. Une perte de valeur est enregistrée en résultat dès lors que la valeur comptable de l'actif financier est supérieure à sa valeur recouvrable estimée lors des tests de dépréciation. Pour les créances clients, le système de provisionnement couvre également les pertes attendues.

Les actifs antérieurement classés comme actifs disponibles à la vente ou en placements détenus jusqu'à l'échéance en vertu d'IAS 39 se présentent désormais selon les catégories suivantes :

- les actifs financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultat ;
- les actifs financiers à la juste valeur par « autres éléments du résultat global » ;
- les actifs financiers évalués à la juste valeur par « autres éléments du résultat global » qui peuvent être recyclés en résultat ; et
- les actifs financiers au coût amorti.

Dépréciation d'actifs financiers

IFRS 9 présente un nouveau modèle de dépréciation pour les actifs financiers. La nouvelle norme impose de prendre en considération les pertes attendues dès la comptabilisation initiale de l'instrument financier. Outre le système existant de provisions, le Groupe a décidé d'appliquer une approche simplifiée de dépréciation anticipée dès comptabilisation des actifs.

Comptabilité de couverture

Les dérivés sont évalués à leur juste valeur et classés dans l'état de la situation financière en fonction de leur date de maturité que ces dérivés soient qualifiés ou non de couverture au regard de la norme IFRS 9.

Prêts et emprunts productifs d'intérêts

Les prêts et emprunts sont initialement comptabilisés à la juste valeur de la contrepartie reçue, déduction faite des coûts de transaction directement attribuables.

Après la comptabilisation initiale, les prêts et emprunts productifs d'intérêts sont ensuite évalués au coût amorti, en application de la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les profits et pertes sont comptabilisés en produits et charges lorsque les dettes sont sorties du bilan, ainsi que par le biais du processus d'amortissement.

Dettes fournisseurs et autres dettes à court terme

Les dettes fournisseurs et les autres dettes à court terme dépourvues de tout taux d'intérêt stipulé sont évaluées au montant original de la facture ou au montant nominal lorsque l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Compensation d'un actif financier et d'une dette financière

Les créances clients et les dettes fournisseurs sont compensées et le montant net est inscrit au bilan lorsque ces montants peuvent être légalement compensés et lorsque les parties concernées sont clairement disposées à les régler sur la base des montants nets.

1.21 Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients

La norme IFRS 15 établit un cadre complet pour déterminer s'il faut comptabiliser un produit, quand il faut le comptabiliser, et pour quel montant. Elle remplace IAS 18, Produits des activités ordinaires, IAS 11, Contrats de constructions, et les interprétations correspondantes.

L'essentiel du chiffre d'affaires est dans le champ d'application d'IFRS 15 « Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients ». Les produits et services d'Orange sont offerts aux clients dans des contrats de services seuls et dans des contrats qui regroupent l'équipement utilisé pour accéder aux services et / ou avec d'autres offres de services. Le chiffre d'affaires est constaté net de la TVA et autres taxes collectées pour le compte des États.

(1) Les offres de services seuls (services mobiles seuls, services fixes seuls, services convergents)

Orange Belgium S.A. offre à ses clients Grand Public et Entreprises, des offres de téléphonie fixes ou mobiles, des offres d'accès à Internet fixes ou mobiles ou encore des offres de contenu (TV). Certains contrats ont des durées d'engagement fixes (souvent 12 ou 24 mois) tandis que d'autres sont résiliables à court terme (c'est-à-dire des arrangements mensuels ou des quotités de services).

Les revenus de services sont comptabilisés lorsque les services sont fournis, en fonction de l'utilisation (par exemple, des minutes de trafic / octets de données traitées) ou de la période (par exemple, des frais de services mensuels).

Le chiffre d'affaires sur les contrats mobiles postpayés est comptabilisé indépendamment de la consommation effective de données ou de voix. Le volume de communications vocales ou de données consommées ou le plan tarifaire postpayé n'ont aucune incidence sur le calcul du prix de la transaction ou de la période exécutoire. Pour les forfaits mobiles internet bloqué toutefois, toute consommation hors forfait est comptabilisée en chiffre d'affaires dès qu'elle est facturée.

Pour certaines offres de contenu, Orange peut n'intervenir que comme intermédiaire en vue de la fourniture par un tiers de biens ou de services au client et non comme principal dans la fourniture du contenu. Dans ce cas, le chiffre d'affaires constaté est net des versements au tiers.

Les contrats ne comportent généralement pas de droit matériel car les prix facturés des abonnements et forfaits ainsi que les services achetés et consommés par un client au-delà du périmètre ferme (exemple : hors forfait, options...) correspondent généralement à leurs prix de vente individuel. Les obligations de prestations transférées au client au même rythme sont traitées comme une obligation unique.

Lorsque les contrats comportent des clauses contractuelles relatives à des remises commerciales (remise initiale à la signature du contrat ou conditionnelle à l'atteinte de seuil de consommation) ou des gratuités (exemple : 3 mois d'abonnement offerts), le Groupe étale ces remises ou gratuités sur la durée exécutoire du contrat (durée pendant laquelle le Groupe et le client ont des engagements fermes). Le cas échéant, une contrepartie payable au client est comptabilisée en moins du chiffre d'affaires service selon les modalités propres à chaque contrat.

(2) Les ventes d'équipements distincts

Orange Belgium S.A. offre à ses clients Grand Public et Entreprises la possibilité d'acheter leurs équipements (principalement mobiles) suivant plusieurs modalités : les ventes d'équipement peuvent être dissociées ou couplées à une offre de services. Lorsqu'elles sont dissociées d'une offre de services, le montant facturé est reconnu en produits à la livraison, et encaissable au comptant ou par tranches sur une période jusqu'à 24 mois. Dans ce cas de paiement étalé, l'offre comporte une composante financière et donne lieu à la détermination d'intérêts imputés au montant facturé qui sont reconnus sur la période de paiement au sein du résultat financier. Ce type de transaction est toutefois limité.

Lorsque la vente d'équipement est couplée à une offre de services, le montant alloué à l'équipement (offre packagée – voir plus loin) est comptabilisé en chiffre d'affaires à la livraison, et encaissable sur la durée du contrat de service.

Pour les équipements qu'Orange achète et vend à des canaux indirects, le Groupe considère qu'en général, Orange conserve leur contrôle jusqu'à leur revente au client final (les distributeurs sont des agents) même en cas de transfert de la propriété au distributeur. Le produit de la vente est ainsi comptabilisé lorsque le client final prend possession de l'équipement (lors de l'activation).

(3) Les offres combinant un équipement et des services

Orange propose à sa clientèle Grand Public et Entreprises de nombreuses offres comportant un équipement et des services (par exemple, un forfait de communication).

Le revenu de l'équipement est comptabilisé séparément de celui du service si ces deux composantes sont distinctes (c'est-à-dire si le client peut bénéficier de l'une ou l'autre des prestations séparément). Lorsque dans l'offre, l'un des composants n'est pas à son prix de vente spécifique, le montant du chiffre d'affaires alloué à chaque composante est proportionnel à chacun de leurs prix de vente individuels. C'est notamment le cas pour les offres couplant un mobile à prix réduit pour lesquelles le prix de vente individuel du mobile est approché par son coût d'achat plus les frais logistiques auquel est ajouté une marge commerciale dérivée des pratiques de marché.

La fourniture de modems et décodeurs (pour les offres Internet / TV) ne constitue pas un élément séparable de l'offre de service d'accès à la fibre ni une location, Orange conservant le contrôle de la box et des modems

(4) Les offres de services aux opérateurs (wholesale)

Pour la clientèle Opérateurs, s'agissant des activités de « *domestic wholesale* » ou des offres « *International carrier* » les accords commerciaux sont contractualisés autour de 3 types de contrat :

- Le modèle « *Pay as you go* »: contrat généralement appliqué aux activités régulées « *legacy* » (roaming et certains contrats de *data solution*) qui se caractérise par le fait qu'aucun engagement ferme sur les volumes ne soit applicable aux services que comporte le contrat. Le chiffre d'affaires correspondant est reconnu en fonction de la réalisation des services (qui concorde au transfert de contrôle) sur la durée contractuelle ; et
- Le modèle « *Send or pay* »: contrat pour lequel le prix, le volume et la durée sont définis. L'engagement du client à payer le montant indiqué au contrat s'applique quel que soit le trafic réellement consommé sur la période d'engagement. Cette catégorie de contrat comprend notamment certains contrats MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*). Le chiffre d'affaires associé est reconnu progressivement sur la base du trafic réel de la période afin de refléter le transfert de contrôle au client. Pour les contrats MVNO assortis d'un engagement minimum, les engagements minimaux sont comptabilisés en chiffre d'affaires à moins de dépassements.

Les produits des activités ordinaires spécifiques et les critères de comptabilisation y afférents sont les suivants :

Vente d'équipement

Les ventes d'équipement aux canaux de distribution et aux clients finaux sont comptabilisées en produits lors de la livraison. Les ventes en consignation sont enregistrées en produits lors de la vente au client final.

Vente de cartes prépayées

Les ventes de cartes prépayées sont enregistrées à leur valeur nominale en tant que produit différé au moment de la vente et comptabilisées en tant que produits dans le compte de résultat à mesure de leur utilisation.

Revenus d'interconnexion

Les revenus générés par le trafic payés par les autres opérateurs de télécommunications pour l'utilisation de notre réseau sont comptabilisés en fonction de l'usage.

Partage des revenus

Les produits découlant de contrats conclus avec des fournisseurs de contenu tiers sont enregistrés après déduction des commissions qui leur sont versées en contrepartie du produit fourni ou du service rendu.

Les revenus dont le recouvrement n'est pas raisonnablement assuré

Les revenus dont le recouvrement n'est pas raisonnablement assuré au moment de la vente sont différés jusqu'à la réception effective du paiement.

1.22 Résultat par action

Le Groupe présente un résultat par action de base et un résultat par action dilué, pour les activités poursuivies et pour les activités cédées :

- le **résultat par action de base** en divisant le résultat net de l'exercice attribuable aux actionnaires du Groupe, par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice ;
- le **résultat par action dilué** est calculé à partir du même résultat net et du nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice en tenant compte de la conversion en actions ordinaires des instruments dilutifs en circulation sur la période.

Lorsque le résultat par action de base est négatif, le résultat par action dilué est identique à ce résultat de base. Les actions d'autocontrôle portées en diminution des capitaux propres consolidés ne sont pas prises en compte dans le calcul des résultats par action.

Note 16 : Événements postérieurs à la clôture

- Le 21 janvier 2021, la FSMA a rendu public l'avis qu'elle a reçu concernant l'intention d'Orange S.A. de lancer une offre publique d'acquisition volontaire et conditionnelle en numéraire portant sur toutes les actions émises par Orange Belgium S.A. En date d'établissement des états financiers consolidés d'Orange Belgium S.A. la FSMA n'a accordé aucune autre approbation concernant le prospectus de l'offre ;
- Le 10 mars 2021, les équipes Financement & Trésorerie du Groupe ont signé un accord relatif au refinancement de la facilité de crédit revolving entre Orange Belgium S.A. et Atlas Services Belgium S.A. à hauteur de 120 millions d'euros, avec une maturité de 5 ans.
- Aucun des événements mentionnés ci-dessus ne sont des événements entraînant des ajustements et aucun autre événement entraînant des ajustements ne s'est produit entre la date du bilan et la date à laquelle la publication des états financiers a été autorisée.

Note 17 : Glossaire

KPI Financiers

Chiffre d'affaires

chiffre d'affaires par offre	Chiffre d'affaires du groupe réparti entre services convergents, services mobiles, services fixes, services d'intégration et des technologies de l'information, de gros (wholesale), vente d'équipement et autres revenus.
Services facturés aux clients	Agrégation des chiffres d'affaires des services convergents, services mobiles, services fixes et services d'intégration et des technologies de l'information.
services convergents	Chiffre d'affaires provenant des offres convergentes B2C (hors vente d'équipement). Une offre convergente est définie comme une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTx, câble ou fixe- 4G (LTE) avec verrouillage de cellule) et un contrat de téléphonie mobile (à l'exclusion des MVNO : Mobile Virtual Network Operator). Le chiffre d'affaires des services convergents n'inclut pas les revenus d'itinérance des visiteurs et des entrants.
services mobile only	Le chiffre d'affaires issu des offres mobiles (hors offres convergentes B2C et vente d'équipement) et de la connectivité M2M, hors revenus d'itinérance des visiteurs et des entrants.
services fixes	Le chiffre d'affaires des offres fixes (hors offres convergentes B2C et ventes d'équipements) incluant (i) l'accès à la large bande sur réseau fixe, (ii) l'accès à la bande étroite sur réseau fixe et (iii) l'infrastructure de données, les réseaux gérés et les appels téléphoniques entrants aux centres de relation avec la clientèle.
services d'intégration et des technologies de l'information	Les revenus des services de collaboration (conseil, intégration, messagerie, gestion de projets), des services d'application (gestion de la relation client et applications d'infrastructure), des services d'hébergement, des services de cloud, des services de sécurité, des services M2M et de vidéoconférence. Cela comprend également les ventes d'équipement associées à la fourniture de ces services.
Services aux opérateurs	Les revenus générés par les opérateurs tiers pour (i) les services mobiles: les revenus entrants, l'itinérance des visiteurs, l'interconnexion mobile domestique (partage des réseaux et accord d'itinérance domestique) et MVNO, et pour (ii) les services «carriers» fixes.
Ventes d'équipements	Les revenus de toutes les ventes d'équipements mobiles et fixes, à l'exclusion (i) des ventes d'équipements associées à la fourniture de services d'intégration et des technologies de l'information, et (ii) des ventes d'équipements aux négociants et courtiers.
Autres revenus	Ils englobent (i) les ventes d'équipements aux courtiers et aux négociants, (ii) les revenus des services de portail et de publicité en ligne, (iii) les activités transversales et (iv) les autres revenus divers.

Éléments du compte de résultat

Données à base comparable	Des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable ne constituent pas des agrégats financiers définis par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.
EBITDAaL (EBITDA after Leases) (depuis le 1^{er} janvier 2019)	Résultat net des activités poursuivies avant impôt sur les sociétés, avant résultat financier hors intérêts sur dettes locatives, avant résultat des entités mises en équivalence, avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des actifs immobilisés, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant effets liés aux prises de contrôle, avant dotations aux amortissements des actifs immobilisés, avant effets des principaux litiges, avant charges spécifiques de personnel, avant revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités, avant coûts des programmes de restructuration, avant coûts d'acquisition et d'intégration. L'EBITDAaL ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Éléments de flux de trésorerie

Cash-flow opérationnel	Depuis le 1 ^{er} janvier 2019, il s'agit de l'EBITDAaL après déduction des eCapex.
Cash-flow organique	Le cash-flow organique correspond au flux net de trésorerie généré par les activités d'exploitation, après déduction des capex/eCapex et après remboursement des passifs de location, majoré des produits de la vente d'immobilisations corporelles, après ajustement pour tenir compte des paiements relatifs à l'acquisition de licences de télécommunication.
eCAPEX (depuis le 1^{er} janvier 2019)	(i) investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors actifs financés, (ii) diminués des prix de cession des actifs incorporels et corporels cédés. Les e-CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.
Licences de télécommunication décaissées	Décaissements liés aux acquisitions des licences et des spectres de fréquences.
Variations du BFR	Correspond à la variation des stocks nets, plus la variation des créances clients brutes, plus la variation des dettes aux fournisseurs, plus la variation des autres éléments du BFR.
Autres éléments opérationnels	Principalement la compensation d'éléments non monétaires inclus dans l'EBITDA ajusté, d'éléments non inclus dans l'EBITDA ajusté, mais inclus dans le flux net de trésorerie généré par l'activité et la variation des dettes fournisseurs liées aux immobilisations.
Variation de la dette nette	Variation du niveau de la dette nette.

KPI opérationnels

Convergence

Base de clients convergents B2C	Le nombre de clients B2C titulaires d'une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTx, câble ou fixe-4G (LTE) avec verrouillage de cellule) et un forfait de téléphonie vocale mobile (à l'exclusion des MVNO).
ARPO convergence B2C	Le revenu trimestriel moyen par offre (ARPO) des services convergents est calculé en divisant (a) les revenus des offres convergentes facturées aux clients B2C (hors ventes d'équipements) au cours des trois derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre d'offres convergentes au cours de la même période. La moyenne pondérée du nombre d'offres convergentes est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la même période. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'offres convergentes en début et en fin de mois. L'ARPO convergent est le chiffre d'affaires mensuel par offre convergente.
Mobile	
Base clients mobile (hors MVNO)	Nombre de clients détenteurs d'une carte SIM active, y compris (i) M2M et (ii) les entreprises et Internet partout (hors MVNO).
Forfait	Client avec lequel Orange a un accord contractuel formel dont les frais d'accès et les utilisations additionnelles des services voix et données sont facturés mensuellement.
Prépayé	Client qui a signé un contrat avec Orange et qui paie en avance toute utilisation voix ou données en achetant des recharges dans des points de vente par exemple.
M2M (machine-to-machine)	Échange d'informations entre des machines, établi entre un système de contrôle central (serveur) et tout type d'équipement, via un ou plusieurs réseaux de communication.
Clients convergents B2C mobile	Nombre de lignes mobiles des clients convergents B2C.
Clients mobile	Nombre de clients mobile (voir la définition de ce terme) à l'exclusion des clients convergents mobile (voir la définition de ce terme).
clients MVNO (Mobile Virtual Network Operator)	Clients d'un opérateur de réseau mobile virtuel hébergés sur les réseaux d'Orange.
ARPO mobile (trimestriel)	Le revenu trimestriel moyen par offre (ARPO) des services mobiles est calculé en divisant (a) le chiffre d'affaires des services mobiles seul facturés aux clients, générés au cours des trois derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre de clients mobiles seul (hors clients M2M) sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de clients est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois. L'ARPO mobile seul est le chiffre d'affaires mensuel par client.

Fixe

Nombre de lignes (cuivre + FTTH)	Nombre de lignes fixes exploitées par Orange.
Clients convergents haut débit B2C	Le nombre de clients B2C titulaires d'une offre combinant au moins un accès haut débit (xDSL, FTTx, câble ou fixe-4G (LTE) avec verrouillage de cellule) et un forfait de téléphonie vocale mobile (à l'exclusion des MVNO).
Clients fixes haut débit	Nombre de clients fixes haut débit à l'exclusion des clients convergents haut débit (voir la définition de ce terme).
ARPO haut débit fixe (trimestriel)	Le chiffre d'affaires trimestriel moyen par offre (ARPO) des services fixes haut débit (xDSL, FTTH, 4G fixe (LTE), satellite et Wimax) est calculé en divisant (a) le chiffre d'affaires des services fixes haut débit généré au cours des trois derniers mois, par (b) la moyenne pondérée du nombre d'accès au cours de la même période. La moyenne pondérée du nombre d'accès est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'accès en début et en fin de mois. L'ARPO est le chiffre d'affaires mensuel par accès.

Comptes annuels 2020 d'Orange Belgium S.A.

Commentaires sur les comptes annuels de l'exercice 2020 d'Orange Belgium S.A. établis suivant les normes comptables belges

Les comptes sociaux d'Orange Belgium S.A. sont présentés ci-après.
Les comptes détaillés sont disponibles sur le site de la Centrale des bilans
(<http://www.nbb.be>).

Bilan après répartition

	en milliers d'EUR	
	31.12.2020	31.12.2019
ACTIF		
Frais d'établissement	152	152
Actifs immobilisés	1 053 802	1 128 992
Immobilisations incorporelles	207 065	219 094
Immobilisations corporelles	724 962	785 074
Terrains et constructions	363 510	402 241
Installations, machines et outillage	299 161	306 877
Mobilier et matériel roulant	15 587	15 980
Autres immobilisations corporelles	12 005	8 604
Immobilisations en cours et acomptes versés	34 699	51 373
Immobilisations financières	121 775	124 824
Entreprises liées	112 584	115 983
Participations	107 172	110 571
Créances	5 412	5 412
Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	8 797	8 447
Participations	8 797	8 447
Autres immobilisations financières	395	395
Créances et cautionnements en numéraire	395	395
Actifs circulants	261 107	260 972
Créances à plus d'un an	111	221
Autres créances	111	221
Stocks et commandes en cours d'exécution	20 530	24 503
Stocks	20 530	24 503
Marchandises	20 530	24 503
Créances à un an au plus	234 900	227 840
Créances commerciales	173 354	206 098
Autres créances	61 546	21 743
Placements de trésorerie	2 705	2 583
Actions propres	1 519	197
Autres placements	1 186	2 386
Valeurs disponibles	318	319
Comptes de régularisation	2 543	5 505
Total de l'actif	1 315 061	1 390 116

en milliers d'EUR

	31.12.2020	31.12.2019
PASSIF		
Capitaux propres	533 903	523 238
Capital	131 721	131 721
Capital souscrit	131 721	131 721
Réserves	14 691	13 369
Réserve légale	13 172	13 172
Réserves indisponibles	1 519	197
Pour actions propres	1 519	197
Bénéfice (perte) reporté(e) (+) (-)	387 492	378 148
Subsides en capital	0	0
Provisions et impôts différés	79 075	75 658
Provisions pour risques et charges	79 075	75 658
Pensions et obligations similaires	23	63
Autres risques et charges	79 052	75 596
Dettes	702 083	791 220
Dettes à plus d'un an	13	240 009
Dettes financières	0	240 000
Autres emprunts	0	240 000
Autres dettes	13	9
Dettes à un an au plus	646 007	488 235
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	200 000	0
Dettes financières	18 217	37 224
Etablissements de crédit	0	0
Autres emprunts	18 217	37 224
Dettes commerciales	300 971	318 948
Fournisseurs	300 971	318 948
Lettres de change	0	0
Dettes fiscales, salariales et sociales	93 581	97 612
Impôts	67 780	67 897
Rémunérations et charges sociales	25 800	29 715
Autres dettes	33 239	34 452
Comptes de régularisation	56 062	62 976
TOTAL DU PASSIF	1 315 061	1 390 116

Compte de résultats

en milliers d'EUR

	31.12.2020	31.12.2019
Ventes et prestations	1 259 778	1 296 275
Chiffre d'affaires	1 209 033	1 252 680
Production immobilisée	12 596	10 015
Autres produits d'exploitation	38 149	33 580
Produits d'exploitation non récurrents	0	0
Coût des ventes et des prestations	1 198 925	1 258 713
Approvisionnements et marchandises	587 449	651 754
Achats	583 824	653 343
Stocks: réduction (augmentation) (+) (-)	3 625	- 1 589
Services et biens divers	222 112	225 760
Rémunérations, charges sociales et pensions (+) (-)	129 502	137 300
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	245 296	230 739
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+) (-)	- 5 976	- 7 788
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+) (-)	- 1 765	109
Autres charges d'exploitation	22 307	20 838
Charges d'exploitation non récurrentes	0	0
Bénéfice (perte) d'exploitation (+) (-)	60 853	37 562
Produits financiers	707	298
Produits financiers récurrents	707	298
Produits des immobilisations financières	0	56
Produits des actifs circulants	535	192
Autres produits financiers	172	50
Produits financiers non récurrents	0	0
Charges financières	6 114	4 871
Charges financières récurrentes	4 621	4 871
Charges des dettes	3 770	3 991
Autres charges financières	851	881
Charges financières non récurrentes	1 492	0
Bénéfice (perte) de l'exercice avant impôts (+) (-)	55 447	32 989
Impôts sur le résultat (+) (-)	13 764	6 259
Impôts	14 831	10 361
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	1 068	4 102
Bénéfice (perte) de l'exercice (+) (-)	41 683	26 730
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)	41 683	26 730

Affectations et prélèvements

en milliers d'EUR

	31.12.2020	31.12.2019
Bénéfice (perte) à affecter (+) (-)	419 831	408 685
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)	41 683	26 730
Bénéfice (perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+) (-)	378 148	381 956
Prélèvements sur les capitaux propres	0	0
Sur les réserves	0	0
Affectations aux capitaux propres	1 321	197
Aux autres réserves	1 321	197
Bénéfice (perte) à reporter (+) (-)	387 492	378 148
Bénéfice à distribuer	31 018	30 340
Rémunération du capital	30 007	30 007
Autres allocataires	1 001	333

Déclaration de Gouvernance d'Entreprise*

1. Introduction

Orange Belgium a adopté le Code belge de gouvernance d'entreprise 2020 (le « CGE ») en tant que code de référence obligatoire au sens du Code des sociétés et des associations. Il est disponible sur le site Internet de la Commission de Corporate Governance (<http://www.corporategovernancecommittee.be>). L'application des principes du CGE tient toutefois compte des spécificités de la société, de sa taille, de ses besoins et de la structure de l'actionnariat.

La Charte de gouvernance d'entreprise d'Orange Belgium (la « Charte ») amendée pour la mettre en conformité avec le CGE et approuvée par le Conseil d'administration le 27 novembre 2019 est entrée en vigueur le 6 mai 2020. Elle est disponible sur le site Internet d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/fr/informations-financieres/corporate-governance>). Cette Charte décrit les principaux aspects de la bonne gouvernance appliquée par la société, et notamment sa structure de gouvernance et le règlement d'ordre intérieur du Conseil d'administration, du Management Exécutif, et des autres comités mis en place par le Conseil d'administration.

La société estime que sa Charte ainsi que la présente déclaration de gouvernance d'entreprise reflètent à la fois l'esprit et les dispositions du CGE et les dispositions pertinentes du Code des sociétés et des associations, à l'exception des deux dérogations suivantes, reprise à l'Annexe VI de la Charte :

a. Rémunération des Administrateurs Non Exécutifs

L'article 7.6 du CGE dispose que chaque Administrateur non exécutif reçoit une partie de sa rémunération sous la forme d'actions de la Société. Le Conseil estime néanmoins qu'il est dans le meilleur intérêt de la Société et de ses parties prenantes de déroger à cette disposition pour la raison suivante :

La politique de rémunération des administrateurs non exécutifs repose en première instance sur la volonté d'attirer, de motiver et de garder des administrateurs qualifiés ayant le profil et l'expérience requis en termes de gestion d'entreprise. Pour

y parvenir, la Société pratique une politique transparente de rémunération en ligne avec le marché, compte tenu de l'ampleur, de l'organisation et de la complexité de la Société. Aucune rémunération liée aux performances de la Société n'est prévue pour les administrateurs non exécutifs, conformément à l'article 7.5 du CGE.

Pour éviter que les administrateurs non exécutifs, parmi lesquels les administrateurs indépendants, soient trop influencés par le cours boursier de l'action de la Société, la Société a décidé de ne pas leur octroyer une partie de leur rémunération sous forme d'actions. La Société estime que cette dérogation au CGE permet aux administrateurs non exécutifs d'être les gardiens des intérêts légitimes de toutes les parties prenantes de la Société et de se concentrer sur ses perspectives à long terme.

La Société souligne que les Administrateurs (exécutifs ou non exécutifs) appartenant au Groupe Orange exercent leur mandat à titre gratuit et que ces derniers agissent, eux aussi, dans les meilleurs intérêts de la Société et dans une perspective de création de valeur durable pour les actionnaires et l'ensemble des autres parties prenantes. En outre, la politique de rémunération (telle que décrite dans le Rapport de Rémunération qui est soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale) n'a jamais suscité des problèmes ou donné lieu à des arbitrages ou comportements dommageables. Elle permet d'atteindre un équilibre entre les différents objectifs sous-jacents du CGE dans son ensemble.

b. Seuil de détention d'actions du Management Exécutif

L'article 7.9 du CGE dispose que le Conseil fixe un seuil minimum d'actions que les dirigeants (c.à.d. les membres du Management Exécutif) doivent détenir. Le Conseil estime néanmoins qu'il est dans le meilleur intérêt de la Société et de ses parties prenantes de déroger à cette disposition pour la raison suivante :

La politique de rémunération du Management Exécutif repose en première instance sur la volonté d'attirer, de motiver et de garder des managers exécutifs qualifiés ayant le profil et l'expérience requis pour mener à bien la direction opérationnelle de la Société. Pour y parvenir, la Société pratique une politique transparente de rémunération en ligne avec le marché, compte tenu de l'ampleur, de l'organisation et de la complexité de la Société. Les différentes composantes de la rémunération du Management Exécutif sont décrites dans le Rapport de Rémunération. Le Conseil veille à ce qu'il y ait un équilibre approprié entre la part fixe et la part variable, ainsi qu'entre la rémunération au comptant et différée, conformément à l'article 7.7 du CGE.

Afin de faire correspondre les intérêts des managers exécutifs aux objectifs de création durable de valeur de la Société, la part variable de la rémunération des managers exécutifs est structurée de façon à être liée à leurs performances individuelles et à celles de la Société. La politique de rémunération du Management Exécutif ayant ainsi déjà l'ambition de rémunérer les membres du Management Exécutif par rapport à la performance à court terme et la réalisation des ambitions stratégiques à long terme de la Société, le Conseil a décidé de ne pas obliger les membres du Management Exécutif à détenir, en plus, un nombre minimum d'actions. Une telle obligation n'aurait que peu de valeur ajoutée par rapport à la politique de rémunération déjà mise en place, et son monitoring pourrait de surcroît créer une charge administrative inutile.

Le Conseil estime dès lors que la politique de rémunération actuelle (telle que décrite dans le Rapport de Rémunération qui est soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale) incite déjà suffisamment le Management Exécutif à agir dans les meilleurs intérêts de la Société et dans une perspective de création de valeur durable, et qu'elle permet d'atteindre un bon équilibre entre les différents objectifs sous-jacents de la disposition en question et du CGE dans son ensemble.

2. Gestion des risques et contrôle interne

En matière de gestion des risques, une approche globale, cohérente et intégrée est mise en place afin de dégager des synergies entre les fonctions Audit, Contrôle et Risque à tous les niveaux de l'organisation. Cette approche permet de fournir une assurance raisonnable que les objectifs opérationnels et stratégiques sont atteints, que les lois et réglementations en vigueur sont respectées et que l'information financière est fiable.

Gestion des risques

Le cadre et le processus de gestion des risques, ainsi que l'organisation et les responsabilités y afférentes, sont formalisés dans une charte, validée par le Management Exécutif et approuvée par le Conseil d'administration. Les acteurs clés business et opérationnels au sein des différents départements sont responsables de l'identification, de l'analyse, de l'évaluation et du traitement des risques qui leur sont propres. La remontée de l'information relative à la gestion des risques s'effectue également au moins deux fois par an via le « Risk Committee » dans lequel siègent tous les membres du Management Exécutif. La cartographie des risques d'entreprise est approuvée au moins une fois par an par le Management Exécutif et soumis au Comité d'Audit pour une évaluation globale de l'approche et de la méthodologie.

A ce jour, la cartographie des risques englobe, sans s'y limiter :

- L'instabilité géopolitique, la crise de liquidité et la crise macroéconomique
- Les atteintes à l'image
- L'indisponibilité ou les violations de l'intégrité ou de la confidentialité des données ou de l'information
- La corruption, la violation des règles d'éthique et la fraude
- La dégradation des biens de la société
- La déstabilisation due à l'irruption d'un modèle économique ou d'une innovation révolutionnaires (risque sectoriel)
- L'incapacité à maintenir les modèles d'activité convergente
- L'échec ou le dysfonctionnement du suivi de la rentabilité, du processus décisionnel, de la réalisation de projets ou de la stratégie
- L'échec de la transformation ou de la simplification des processus et des systèmes
- La santé et la sécurité humaines
- Les erreurs et préjudices financiers
- Les investissements en infrastructure insuffisants, coûteux, inadaptés ou tardifs (risque sectoriel)
- La perte (ou difficulté d'attirer et fidéliser) des compétences clés ou rares
- L'interruption majeure des activités
- Le non-respect des lois et réglementations ou l'intensification de celles-ci

* Ce chapitre contient plus d'informations que celles requises par le cadre minimum.



■ La mauvaise performance de partenaires clés.

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, le Groupe a défini une cartographie des risques, régulièrement mise à jour, afin d'évaluer les risques induits par cette crise. Il s'agit notamment, de manière non limitative, des risques liés à l'hygiène et à la sécurité, aux risques de crédit clients / partenaires / fournisseurs ou aux problèmes de réseaux, entre autres.

Environnement de contrôle interne et activités de contrôle

Orange Belgium a mis en place depuis plusieurs années un environnement de contrôle interne à des fins de gestion des risques. Il couvre des aspects tels que la gouvernance, les délégations de pouvoirs et de signatures, les politiques, les processus, les procédures, la ségrégation des tâches et des contrôles destinés à garantir que le traitement des risques est réalisé (les contenir, les réduire, les transférer, les éviter).

A travers sa vision, sa mission et ses valeurs, le groupe Orange Belgium définit sa culture d'entreprise et promeut des valeurs éthiques qui transparaissent dans toutes ses activités. Une charte d'éthique professionnelle existe au niveau de l'entreprise et une section de l'intranet de la société, accessible à tous les employés, est dédiée à la conformité, à l'éthique, à la responsabilité sociétale de l'entreprise et à la culture d'entreprise en général. Dans le cadre de la promotion des valeurs éthiques, un système d'alerte professionnelle permet une remontée d'informations confidentielles destinée à renforcer l'environnement de contrôle.

La gestion des ressources humaines et la responsabilité sociétale de l'entreprise sont décrites dans la brochure « corporate » du rapport annuel. Le management et le contrôle de la société, tout comme le fonctionnement des organes de gestion, sont détaillés dans la déclaration de gouvernance d'entreprise reprise dans le rapport annuel ainsi que dans les statuts de la société. Cette gouvernance d'entreprise couvre notamment les responsabilités de ces organes, leurs règlements d'ordre intérieur ainsi que les règles principales à respecter dans la gestion de la société.

Les activités de contrôle sont effectuées en première ligne par les responsables fonctionnels et opérationnels, sous la supervision de leur ligne hiérarchique. L'ensemble des processus majeurs et les contrôles qu'ils englobent sont formalisés. En outre, de par l'appartenance de la Société au Groupe Orange, cet environnement de contrôle interne contribue au respect de la réglementation américaine Sarbanes-Oxley et de la loi Sapin II auxquelles est soumis le Groupe Orange.

L'ensemble de la documentation est régulièrement revu et dûment actualisé. La société a également mis en place des fonctions spécifiques de contrôle (notamment en matière de fraude, de Revenu Assurance, de confidentialité des données, de continuité de l'activité et de gestion de crise), de conformité et d'audit (à savoir l'Audit interne).

Le contrôle de gestion couvre non seulement les aspects budgétaires, mais aussi des indicateurs clés de performance. En effet, afin d'assurer une planification et un suivi financiers adéquats, une procédure de planification financière décrivant la

planification, la quantification, la mise en oeuvre et l'examen du budget en ligne avec les prévisions périodiques fait l'objet d'un suivi minutieux.

Information et communication

La société pratique, à l'égard de ses employés, une communication transparente, conforme à ses valeurs et basée sur un dispositif multiple intégrant notamment son intranet et les présentations périodiques du Management Exécutif à différents niveaux.

Un traitement avancé des données et des processus de contrôle permettent la circulation d'une information fiable, en temps et en heure, en particulier pour la production du reporting financier.

Le groupe Orange Belgium vise l'ouverture et la transparence dans sa communication avec le public, les clients, les collaborateurs et les autres parties prenantes. La société publie des rapports financiers trimestriels détaillés, livrant un ensemble complet d'indicateurs clés de performance et des états financiers par secteur d'activité. Ces résultats sont communiqués quatre fois par an à la presse et à la communauté des investisseurs et analystes au cours de réunions spécifiques (conférences téléphoniques/ webcasts/ réunions physiques). Toute l'information publiée est accessible à chacun et est consultable sur le site internet de la société (<https://corporate.orange.be/fr>).

Monitoring

Outre les activités de contrôle de première ligne, des fonctions spécifiques d'assurance, de conformité et d'audit sont en place en vue d'assurer une évaluation permanente du système de contrôle interne. D'un point de vue fonctionnel, le département Audit Interne rend compte au Comité d'Audit afin de se garantir la possibilité d'exercer ses fonctions de façon indépendante et impartiale. Le Comité d'Audit contrôle la réactivité aux audits et le suivi des éventuelles mesures correctrices.

Le Comité d'Audit veille également au suivi et au contrôle du processus d'élaboration de l'information financière communiquée par la société et des méthodes de reporting. A cet effet, le Comité d'Audit discute de l'ensemble des informations financières avec le Management Exécutif et le commissaire aux comptes et contrôle, le cas échéant, certains points spécifiques relatifs à cette information.

Au moins une fois par an, le Comité d'Audit contrôle et examine avec le Management Exécutif la qualité et l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques mis en place par ce dernier.

Il veille à identifier, gérer et communiquer correctement les principaux risques (et notamment la fraude, le Revenu Assurance, la protection des données, la sécurité, la conformité et l'éthique, les risques de sécurité et les risques juridiques) conformément au référentiel approuvé par le Conseil d'administration.

Pour un complément d'information sur ce point, consulter le Règlement d'ordre intérieur du Comité d'Audit (Annexe III de la Charte de gouvernance d'entreprise).

3. Actionnaires

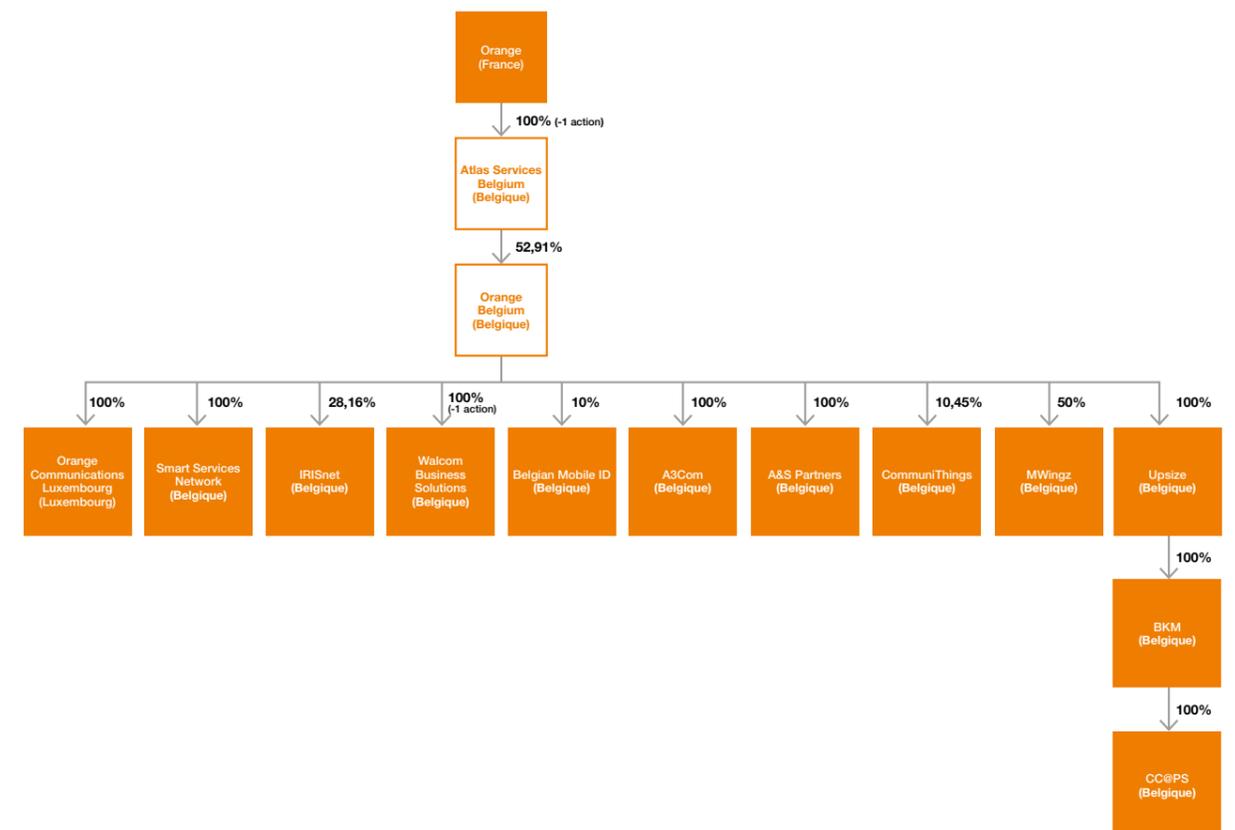
Structure de l'actionariat

A la date du 31 décembre 2020, la structure de l'actionariat d'Orange Belgium, telle qu'elle résulte des déclarations reçues conformément à l'article 14, al. 4 de la loi du 2 mai 2007, se présente comme suit :

Structure d'actionariat	Droits de vote	% de droits de vote
Atlas Services Belgium	31.753.100	52,91%
Free-float	21.467.000	35,77%
Polygon Global Partners LLP	3.032.213 [†]	5,05%
DWS Investment GmbH	1.941.387	3,25%
Boussard & Gavaudan Asset Management	1.810.714	3,02%
Total	60.014.414	100,00%

[†] 1.060.032 actions et 1.972.181 contrats de différence

Atlas Services Belgium – filiale à 100% d'Orange S.A. – est le principal actionnaire d'Orange Belgium avec une participation de 52,91%.



Conformément à la réglementation légale belge en matière de transparence relative à la notification de l'actionariat des sociétés cotées, Orange Belgium a fixé les seuils de notification à 3%, à 5% et aux multiples de 5%.

Notification conformément à la loi relative aux offres publiques d'acquisition

Le 24 août 2009, la Société a reçu de son actionnaire ultime Orange S.A. une notification effectuée conformément à l'article 74, §7 de la loi du 1^{er} avril 2007 relative aux offres publiques d'acquisition, qui détaille la participation d'Orange S.A. dans Orange Belgium.

Au 24 août 2009, Orange S.A. détenait indirectement 31.753.100 actions d'Orange Belgium. La chaîne de contrôle a été reconfirmée le 1^{er} juillet 2013 à la suite d'une restructuration interne du Groupe Orange.

L'organigramme ci-dessous présente la structure de participation d'Orange Belgium au 31 décembre 2020 :

4. Informations pertinentes visées par l'article 34 de l'Arrêté royal du 14 novembre 2007

Structure du capital – droits de contrôle spéciaux

Le capital social d'Orange Belgium est représenté par 60.014.414 actions sans mention de valeur nominale, représentant chacune une part égale du capital. Elles sont nominatives ou dématérialisées.

Il n'existe pas de catégories spécifiques d'actions, celles-ci étant toutes assorties des mêmes droits sans exception.

Le principe au sein de la société a toujours été de respecter la règle « une action, une voix ». La société a décidé de ne pas utiliser la possibilité offerte par l'article 7:53 du Code des sociétés et des associations de conférer un droit de vote double aux actions entièrement libérées, qui sont inscrites depuis au moins deux années sans interruption au nom du même actionnaire dans le registre des actions nominatives.

Transfert de titres

Il n'existe pas de restrictions spécifiques au libre transfert des titres autres que celles prévues par la loi.

Exercice du droit de vote

Il n'y a aucune restriction légale ou statutaire à l'exercice du droit de vote afférent aux actions de la société.

Accords entre actionnaires

Orange Belgium n'a pas connaissance d'un quelconque accord entre ses actionnaires qui pourrait entraîner des restrictions au transfert de titres et/ou à l'exercice du droit de vote.

Nomination, renouvellement, démission et révocation d'administrateurs

Les administrateurs sont nommés ou renommés par l'Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'administration, lequel prend en considération les propositions du Comité de Rémunération et de Nomination et des actionnaires détenant au moins 3% du capital. Ils sont nommés pour une période qui n'excède pas 4 ans conformément à la recommandation de l'article 5.6 du CGE; leur mandat peut être renouvelé par une décision de l'Assemblée Générale. Un tel renouvellement doit se faire dans les limites légales concernant la réélection en qualité d'administrateur indépendant.

En cas de vacance d'un mandat d'administrateur avant son terme, les administrateurs restants ont le droit de nommer un administrateur en remplacement, sur recommandation du Comité de Rémunération et de Nomination. La nomination définitive de l'administrateur ainsi élu est soumise à l'Assemblée Générale suivante pour approbation.

Les administrateurs peuvent à tout moment être révoqués par l'Assemblée Générale.

Modification des statuts

L'Assemblée Générale ne peut valablement délibérer et statuer sur les modifications aux statuts que lorsque les modifications proposées ont été indiquées de manière précise dans la convocation, et lorsque les actionnaires présents ou représentés représentent la moitié au moins du capital. Si cette dernière condition n'est pas remplie, une nouvelle convocation sera nécessaire et la deuxième assemblée délibérera et statuera

valablement, quelle que soit la portion du capital représentée par les actionnaires présents ou représentés.

La modification n'est admise que lorsqu'elle réunit les trois quarts des voix exprimées, sans qu'il soit tenu compte des abstentions. En cas de modification de l'objet social, quatre cinquièmes des voix exprimées seront nécessaires.

Pouvoirs du Conseil d'administration, notamment en matière d'émission et de rachat d'actions

Le Conseil d'administration n'est pas autorisé à émettre de nouvelles actions dès lors que la société ne fait pas usage de la procédure du capital autorisé.

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 6 mai 2020 a autorisé le Conseil d'administration d'acquérir des actions propres de la société, par voie d'achat ou d'échange, sur le marché réglementé ou en dehors de celui-ci, et ce, conformément et dans les limites prévues par le Code des sociétés et des associations. La société ne peut acquérir des actions de la société qu'à condition qu'elle ne détienne pas plus de 20% de ses propres actions. Le prix d'acquisition ne peut être inférieur à quatre-vingt-cinq pour cent (85%) ni supérieur à cent quinze pour cent (115%) de la moyenne des cours de clôture du marché réglementé sur lequel les actions ont été admises au cours des 5 jours ouvrables qui précèdent l'achat ou l'échange. Cette autorisation est valable pour une période de 5 ans à dater du 6 mai 2020.

Cette autorisation s'étend à l'acquisition (par voie d'achat ou d'échange) d'actions de la société par une société filiale directe, conformément aux articles 7:221 et suivants du Code des sociétés et des associations, et dans les conditions imposées par ces dispositions.

Le Conseil d'administration est également autorisé à aliéner ou annuler les actions propres. Cette autorisation s'étend à l'annulation des actions de la société par une société filiale directe ainsi qu'à l'aliénation des actions de la société par une société filiale directe à un prix déterminé par le Conseil d'administration de cette dernière. Le Conseil d'administration de la société est également autorisé à faire constater cette annulation des actions propres de la société par acte notarié et à adapter et coordonner les statuts afin de les mettre en conformité avec les décisions prises.

Accords ou titres importants susceptibles d'être influencés par un changement de contrôle sur la société

Les accords ou conventions auxquels la société est partie et tombant sous l'application de l'article 7:151 du Code des sociétés et des associations sont, le cas échéant, présentés et approuvés par l'Assemblée Générale spéciale.

Accords qui prévoient des indemnités en cas d'offre publique d'acquisition

Il n'existe pas d'accords spécifiques avec des membres des organes d'administration ou du personnel qui prévoiraient de quelconques indemnités en cas d'offre publique d'acquisition.

5. Composition et mode de fonctionnement du Conseil d'administration et des comités

Les règles régissant la structure, la composition, le fonctionnement, le rôle et l'évaluation du Conseil d'administration et des comités créés en son sein sont décrites dans la Charte. Le règlement d'ordre intérieur du Conseil d'administration (Annexe I), du Comité d'Audit et de Gestion des Risques (Annexe III) et du Comité de Rémunération et de Nomination (Annexe IV) sont annexés à la Charte.

La société a opté pour une structure de gouvernance moniste : le Conseil d'administration a le pouvoir d'accomplir tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de la société, à l'exception de ceux que la loi réserve à l'Assemblée Générale. La gestion opérationnelle de la société, en ce compris de manière non limitative la gestion journalière, est assurée par le Management Exécutif.

Durant l'année 2020, une plateforme digitale a été mise en place, la "Digital Board Room", qui a pour but d'améliorer le processus de gouvernance du Conseil d'administration et de ses comités et qui permettra davantage de fluidité dans l'échange d'informations entre le Management et le Conseil d'administration au travers d'un environnement sécurisé.

Conseil d'administration

Structure et composition

Le Conseil d'administration est composé d'un nombre raisonnable d'administrateurs afin d'en permettre le bon fonctionnement, tout en tenant compte des spécificités de la Société.

Au 31 décembre 2020, le Conseil d'administration est composé de 12 membres :

- 11 des 12 membres du Conseil d'administration sont des administrateurs non exécutifs ;
- parmi les administrateurs non exécutifs, 4 administrateurs sont des administrateurs indépendants ;
- 5 membres du Conseil d'administration sont des femmes ;
- Il n'y a pas de limite d'âge instaurée au sein du Conseil d'administration.

La composition du Conseil d'administration est déterminée sur la base de la diversité et de la complémentarité des compétences, des expériences et des connaissances de ses membres, ainsi que sur la base de la mixité des genres, d'âge et de la diversité en général. En particulier, la composition du Conseil d'administration est telle que le Conseil d'administration, dans son ensemble, dispose des compétences suivantes : (i) « compétences génériques », à savoir la finance, la comptabilité, la gouvernance, la gestion et l'organisation ; et (ii) « compétences spécifiques à l'industrie », à savoir l'opérationnel, la technologie, la distribution, etc.

Au cours de l'année 2020, les changements suivants sont intervenus au sein du Conseil d'administration :

- Madame Clarisse Heriard Dubreuil a été nommée par l'Assemblée Générale Ordinaire en date du 6 mai 2020, en remplacement de Monsieur Francis Gelibter ;
- Madame Mari-Noëlle Jégo-Laveissière a été cooptée par le Conseil d'administration avec effet au 1er septembre 2020, en remplacement de Madame Valérie Le Boulanger ;
- Monsieur Xavier Pichon (CEO) a été coopté par le Conseil d'administration avec effet au 1er septembre 2020, en remplacement de Monsieur Michaël Trabbia.

Les mandats des 12 administrateurs arrivent à échéance à l'Assemblée Générale Ordinaire du 5 mai 2021.

Nom	Qualité	Fonction principale	Nais- sance	Nationalité	Fin de mandat
The House of Value - Advisory & Solutions ⁽⁶⁾	Administrateur/ Président	Administrateur de sociétés	NA	belge	AGM 2021
Xavier Pichon ⁽¹⁾⁽²⁾	Administrateur exécutif	CEO - Orange Belgium	1967	française	AGM 2021
K2A Management and Investment Services ⁽³⁾⁽⁷⁾	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	NA	belge	AGM 2021
Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises ⁽³⁾⁽⁴⁾	Administrateur indépendant / Vice-président	Administrateur de sociétés	NA	belge	AGM 2021
C. Heriard Dubreuil ⁽¹⁾	Administrateur	Directrice Finance & Stratégie Europe - Orange SA	1973	française	AGM 2021
B. Mandine ⁽¹⁾	Administrateur	Directrice exécutive Communication et Marque - Orange SA	1968	française	AGM 2021
Ch. Naulleau ⁽¹⁾	Administrateur	Senior VP Europe - Countries Governance - Orange SA	1960	française	AGM 2021
J.M. Vignolles ⁽¹⁾	Administrateur	COO Europe - Orange SA	1953	française	AGM 2021
M.-N. Jégo-Laveissière ⁽¹⁾	Administrateur	Directrice Générale Adjointe Europe - Orange SA	1968	française	AGM 2021
R. Fernandez ⁽¹⁾	Administrateur	Directeur Général Délégué / Directeur Général Finance - Orange SA	1967	française	AGM 2021
M. De Rouck ⁽³⁾	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	1956	belge	AGM 2021
Leadership and Management Advisory Services (LMAS) ⁽³⁾⁽⁵⁾	Administrateur indépendant	Administrateur de sociétés	NA	belge	AGM 2021

(1) Administrateurs représentant l'actionnaire majoritaire (Atlas Services Belgium).

(2) Administrateur chargé de la gestion journalière depuis le 1er septembre 2020.

(3) Les administrateurs indépendants ont signé une déclaration indiquant qu'ils respectent les critères d'indépendance mentionnés dans le Code des sociétés et des associations.

(4) La société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA) est représentée par Madame Nadine Lemaitre-Rozencweig.

(5) La société Leadership and Management Advisory Services (LMAS) est représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne.

(6) La société The House of Value - Advisory & Solutions est représentée par Monsieur Johan Deschuyffeeler.

(7) La société K2A Management and Investment Services est représentée par Monsieur Wilfried Verstraete.



- 1. J. Deschuyffeleer
- 2. X. Pichon
- 3. W. Verstraete
- 4. N. Lemaitre-Rozencweig
- 5. C. Heriard Dubreuil
- 6. B. Mandine
- 7. Ch. Naulleau
- 8. J.M. Vignolles
- 9. M.N. Jégo-Laveissière
- 10. R. Fernandez
- 11. M. De Rouck
- 12. G. Dallemagne

Fonctionnement et rôle

Le Conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par an. Les administrateurs non exécutifs se rassemblent au moins une fois par an sans le CEO et les autres administrateurs exécutifs (le cas échéant), conformément à l'article 3.11 du CGE.

Le Conseil d'administration ne peut délibérer valablement que si la moitié au moins de ses membres sont présents ou représentés. Les décisions se prennent à la majorité simple des voix.

Le Conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2020. Le taux individuel de présence de chaque administrateur est repris dans le tableau ci-dessous. Au cours de l'exercice, les débats, analyses et décisions du Conseil d'administration ont porté notamment sur :

- la stratégie et la structure de la société
- le budget et son financement
- la situation opérationnelle et financière
- les résultats commerciaux
- les projets stratégiques
- le suivi et la mise en place d'un plan de prévention dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19

- le fonctionnement et les résolutions des comités institués par le Conseil
- la proposition de nomination d'un nouveau CEO
- les nominations au Management Exécutif
- l'évolution du cadre réglementaire
- la gestion des risques
- la gestion des canaux de distribution
- l'évolution de la division B2B
- le développement de la 5G / l'évolution de la Fibre
- la marque et la communication
- les licences réseaux
- les prescriptions relatives aux spectres de fréquence
- la communication d'Orange SA sur son projet de lancement d'une offre publique d'acquisition volontaire conditionnelle sur toutes les actions émises par Orange Belgium qu'elle ne détient pas encore et la constitution d'un comité d'administrateurs indépendants

En 2020, il n'y a eu, entre le Groupe Orange et les membres du Conseil d'administration, aucune transaction ni relation contractuelle donnant lieu à un conflit d'intérêt.

Membres du Conseil d'Administration	Qualité	05.02	14.02	09.03	22.04	25.06	6.07	23.07	22.10	26.11	03.12	15.12
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur / Président	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Ch. Naulleau	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
F. Gelibter	Administrateur	P	R	P	R	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
V. Le Boulanger	Administrateur	P	R	R	P	R	R	R	n/a	n/a	n/a	n/a
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	E	P	P	P	P	P
SOGESTRA (N. Lemaitre-Rozencweig)	Administrateur indépendant / Vice-président	P	P	R	P	P	P	P	P	P	P	P
M. Trabbia	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	n/a	n/a	n/a	n/a
X. Pichon	Administrateur	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	P	P	P	P
B. Mandine	Administrateur	P	P	R	P	P	P	P	P	R	P	P
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P	P	R	P	P	R	P	P	P
J.M. Vignolles	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P
R. Fernandez	Administrateur	P	P	R	P	P	P	P	P	P	P	P
C. Heriard Dubreuil	Administrateur	n/a	n/a	n/a	n/a	P	P	P	P	P	P	P
M-N. Jégo-Laveissière	Administrateur	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	P	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)
 R: valablement représenté(e)
 E: Excusé(e)

Evaluation

Il incombe au Conseil d'administration d'évaluer périodiquement sa propre efficacité en vue d'assurer l'amélioration continue de la gouvernance de la société. À cet égard et sous la direction de son Président, le Conseil d'administration doit régulièrement évaluer (au moins une fois tous les trois ans), sa taille, sa composition, ses performances et sa collaboration avec le Management Exécutif.

Cette évaluation poursuit quatre objectifs:

- évaluer le fonctionnement du Conseil d'administration;
- contrôler que les questions importantes sont préparées et discutées de manière approfondie;
- évaluer la contribution réelle de chaque administrateur aux travaux du Conseil d'administration, par sa présence aux réunions du Conseil d'administration et des Comités et son implication constructive dans les discussions et la prise de décisions;
- comparer la composition actuelle du Conseil d'administration à sa composition souhaitée.

Dans le but de rendre une évaluation individuelle périodique possible, les administrateurs sont tenus d'apporter leur entière assistance au Président, au Comité de Rémunération et de Nomination et à toute autre personne, qu'elle soit interne ou externe à la société, chargée de l'évaluation des administrateurs. Le Président du Conseil d'administration et l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration doivent également être soigneusement évalués.

Les administrateurs non exécutifs sont tenus d'évaluer annuellement leur interaction avec le Management Exécutif et, si nécessaire, de faire des propositions au Président du Conseil d'administration en vue d'améliorations.

Sur la base des résultats de l'évaluation, le Comité de Rémunération et de Nomination soumet, lorsque cela s'avère approprié et éventuellement en consultation avec des experts externes, un rapport commentant les forces et les faiblesses du Conseil d'administration et formule des propositions de nomination de nouveaux membres ou de non-réélection de certains membres.

Le 26 novembre 2020 le Comité de Supervision de Gouvernance a réinitialisé le programme d'évaluation du Conseil d'administration et de ses comités. Cette évaluation prendra place dans le courant de l'année 2021.

Les comités du Conseil d'administration

Dans le but d'honorer efficacement ses devoirs et responsabilités et sans préjudice de ses missions légales, le Conseil d'administration a créé des comités spécialisés pour analyser des questions spécifiques, conseiller et faire rapport au Conseil sur ces questions. Ces comités ont un rôle consultatif.

La nouvelle Charte, entrée en vigueur le 6 mai 2020, prévoit l'existence de 3 comités spécialisés :

- Comité d'Audit et de Gestion des Risques
- Comité de Rémunération et de Nomination
- Comité de Supervision de Gouvernance

Les deux premiers comités sont également prévus par les statuts de la société.

Le Comité Stratégique, qui avait pour rôle d'assister le Conseil d'administration dans la définition et l'évaluation de la stratégie de la société, n'a pas été repris dans la nouvelle Charte.

Le Conseil d'administration porte une attention particulière à la composition de chacun de ces Comités. Il s'assure que, lors de la nomination des membres de chaque Comité, les besoins et qualifications requises pour le fonctionnement optimal de ce Comité soient pris en considération.

Sous la direction de son Président, le Conseil d'administration doit régulièrement évaluer (au moins une fois tous les trois ans), le fonctionnement de chaque Comité et en particulier, sa taille, sa composition et ses performances. Cette évaluation poursuit les quatre mêmes objectifs que ceux décrits ci-dessus pour l'évaluation du Conseil d'administration.

Comité d'Audit et de Gestion des Risques

Le Comité d'Audit et de Gestion des Risques (le « Comité d'Audit ») est composé à tout moment de trois administrateurs au moins. Tous les membres du Comité d'Audit doivent être des administrateurs non exécutifs et la majorité d'entre eux doivent être des administrateurs indépendants.

Au 31 décembre 2020, le Comité d'Audit se compose de quatre administrateurs : la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaitre-Rozencweig), Madame Martine De Rouck, Madame Clarisse Heriard Dubreuil et la société Leadership and Management Advisory Services (représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne).

Madame Clarisse Heriard Dubreuil a remplacé Monsieur Francis Gelibter en tant que membre du Comité d'Audit à compter de sa nomination en tant qu'administrateur de la société.

Conformément à l'article 3:6, §1 (9°) du Code des sociétés et des associations, la société doit justifier de l'indépendance et de l'expertise, tant en comptabilité qu'en audit, d'au moins un des membres du Comité d'Audit. Madame Martine De Rouck, administrateur indépendant, remplit les critères d'indépendance définis à l'article 3.5 du CGE. Son expertise en comptabilité et en audit est validée par sa longue et formative carrière dans le secteur bancaire.

Le Comité d'Audit est chargé de l'élaboration d'un programme d'audit à long terme englobant toutes les activités de la société. Sans préjudice des rôles additionnels qui pourraient lui être confiés par le Conseil d'administration, le Comité d'Audit a pour rôle d'assister ce dernier, notamment dans les responsabilités suivantes qui lui incombent :

- le suivi du processus d'élaboration de l'information financière ;
- le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de la société ;
- l'examen des propositions budgétaires présentées par le management ;
- le suivi de l'audit interne et de son efficacité ;
- le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés ;
- le suivi des relations financières entre la société et ses actionnaires ;
- l'examen et le suivi de l'indépendance du commissaire.

Le Comité d'Audit se réunit chaque fois que le bon fonctionnement du comité le requiert, et à tout le moins quatre fois par an et fait régulièrement rapport au Conseil d'administration. Il s'est réuni 7 fois en 2020.

Membres du Comité d'Audit	Qualité	04.02	14.02	22.04	22.07	21.10	25.11	15.12
SOGESTRA (N. Lemaitre-Rozencweig)	Administrateur indépendant / Vice-président	P	P	P	P	P	P	P
F. Gelibter	Administrateur	P	P	D	n/a	n/a	n/a	n/a
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	E	E	P	P	P	E	P
C. Heriard Dubreuil	Administrateur	n/a	n/a	n/a	P	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)
R: valablement représenté(e)
E: Excusé(e)

Voici la liste des principaux sujets abordés en 2020:

- l'évaluation annuelle du fonctionnement du comité
- le plan d'audit 2020
- les rapports périodiques financiers, budgétaires et d'activité
- le contrôle interne, y compris les aspects de qualité
- l'audit interne (plan, activités, rapports et conclusions)
- l'évaluation de l'audit externe et du rapport du commissaire aux comptes
- la gestion des risques (plan de sécurité annuel, cartographie des risques et événements importants, suivi Covid-19)
- le rapport annuel intitulé « Fraud & Revenue Assurance »
- le suivi des recommandations ACR
- le RGPD et la sécurité des données (GDPR Group Audit)
- le rapport annuel sur la conformité, l'éthique et les procédures judiciaires en cours
- la reconduction du commissaire aux comptes

Comité de Rémunération et de Nomination

Le Comité de Rémunération et de Nomination est composé à tout moment de trois administrateurs au moins. Tous les membres du Comité d'Audit doivent être des administrateurs non exécutifs et la majorité d'entre eux doivent être des administrateurs indépendants.

Membres du Comité de Rémunération et de Nomination	Qualité	04.02	06.07	22.07	25.11
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur / Président	P	P	P	P
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	E	P	P
SOGESTRA (N. Lemaitre-Rozencweig)	Administrateur indépendant / Vice-président	P	P	P	P
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P	P
V. Le Boulanger	Administrateur	P	E	E	n/a
J.M. Vignolles	Administrateur	n/a	n/a	n/a	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)
R: valablement représenté(e)
E: Excusé(e)

Au 31 décembre 2020, le Comité de Rémunération et de Nomination se compose de 5 administrateurs : la société The House of Value – Advisory Solutions (représentée par Monsieur Johan Deschuyffeleer), Madame Martine De Rouck, la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaitre-Rozencweig), Monsieur Jean-Marc Vignolles (qui a remplacé Madame Valérie Le Boulanger à compter du 1er septembre 2020 au sein de ce comité) et la société K2A Management Investment Services (représentée par Monsieur Wilfried Verstraete).

Le Comité de Rémunération et de Nomination est chargé d'assister le Conseil d'administration dans l'élaboration d'une politique de rémunération des administrateurs et des membres du Management Exécutif. Il prépare chaque année, à l'attention du Conseil d'administration, un rapport de rémunération. Le Comité de Rémunération et de Nomination s'assure que les procédures relatives à la nomination et au renouvellement des mandats d'administrateurs sont appliquées de la manière la plus objective possible. Il formule des recommandations au Conseil d'administration concernant la nomination et la rémunération des administrateurs, du CEO et des autres membres du Management Exécutif.

Le Comité de Rémunération et de Nomination se réunit chaque fois que le bon fonctionnement du comité le requiert, et à tout le moins deux fois par an. Il s'est réuni 4 fois en 2020.

En 2020, le Comité de Rémunération et de Nomination a notamment abordé les sujets suivants :

- la composition et la rémunération du Conseil d'administration et du Management Exécutif
- la proposition de nomination et de rémunération du nouveau CEO
- les nouvelles fonctions et proposition de nomination au Management Exécutif
- la proposition de cooptation d'administrateurs
- l'analyse du rapport de rémunération
- la validation des bonus de performance
- la politique de rémunération de la société

Comité de Supervision de Gouvernance

Le Comité de Supervision de Gouvernance est un comité ad-hoc ayant pour mission de superviser les développements relatifs à la gouvernance d'entreprise et d'assurer sa mise en œuvre adéquate dans la société.

Au 31 décembre 2020, le Comité de Supervision de Gouvernance se compose de : Madame Martine De Rouck, Monsieur Christophe Naulleau et la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaitre-Rozencweig).

Le Comité de Supervision de Gouvernance s'est réuni 2 fois en 2020.

Membres du Comité de Supervision de Gouvernance	Qualité	4.02	26.11
M. De Rouck	Administrateur indépendant (Président)	P	P
Ch. Naulleau	Administrateur	P	P
SOGESTRA (N. Lemaitre-Rozencweig)	Administrateur indépendant / Vice-président	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)
R: valablement représenté(e)
E: Excusé(e)

En 2020, les points suivants ont été abordés par le Comité de Supervision de Gouvernance :

- l'évaluation du Conseil d'administration et de ses comités
- la gestion des conflits d'intérêts dans la société
- la modification des statuts pour se conformer au nouveau Code des sociétés et des associations
- le nouveau droit des sociétés et code de gouvernance (basé sur le principe « Comply or Explain ») et leur application à la Gouvernance d'Orange Belgium
- la vérification du type d'information échangé avec l'actionnaire majoritaire
- la réinitialisation du processus d'évaluation du Conseil d'administration et des comités

7. Composition et mode de fonctionnement du Management Exécutif

Les règles régissant la structure, la composition, le fonctionnement, le rôle et l'évaluation du Management Exécutif sont décrites dans la Charte. Le règlement d'ordre intérieur du Management Exécutif y est annexé (Annexe II).

Management Exécutif

Structure et composition

Le Management Exécutif de la société est composé du CEO et des personnes qui lui font directement rapport et qui sont à la tête d'un département de la société. La nomination des membres du Management Exécutif est soumise à l'approbation préalable du Conseil d'administration, sur recommandation du Comité de Rémunération et de Nomination.

Au cours de l'année 2020, Monsieur Xavier Pichon a été nommé CEO de la société à compter du 1er septembre 2020, en remplacement de Monsieur Michaël Trabbia.

Deux nouvelles fonctions ont également été créées au sein du Management Exécutif, à savoir celle de « Chief Brand, Communication & CSR Officer » et celle de « Chief Transformation & Customer Experience Officer ».

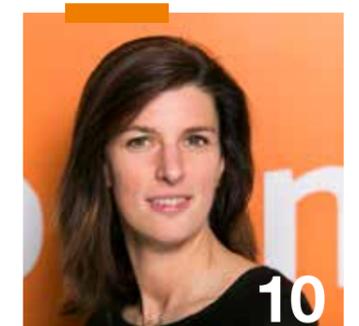
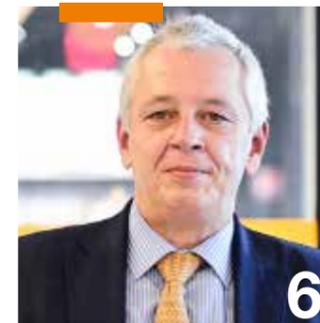
Le Management Exécutif se compose donc de 10 membres :

Management Exécutif	
Xavier Pichon	Chief Executive Officer
Arnaud Castille	Chief Financial Officer
Isabelle Carrion	Chief People Officer
Werner De Laet	Chief Enterprise Officer / Chief Wholesale & Innovation Officer
Paul-Marie Dessart	General Secretary
Javier Diaz Sagredo	Chief IT Officer
Christophe Dujardin	Chief Consumer Officer
Stefan Slavnicu	Chief Technology Officer
Bart Staelens	Chief Transformation & Customer Experience Officer
Isabelle Vanden Eede	Chief Brand, Communication & CSR Officer

Fonctionnement et rôle

Le Management Exécutif a pour mission de gérer la société en apportant un soutien au CEO dans la gestion journalière de la société et dans l'exercice de ses autres fonctions. Les réunions du Management Exécutif ont en principe lieu toutes les deux semaines, ou à chaque fois que le bon fonctionnement du Management Exécutif et de la société le requiert.

1. X. Pichon
2. A. Castille
3. I. Carrion
4. W. De Laet
5. PM. Dessart
6. J. Diaz Sagredo
7. C. Dujardin
8. S. Slavnicu
9. B. Staelens
10. I. Vanden Eede



8. Politique de diversité

Très attaché au principe de diversité, Orange Belgium a mis en place dans le processus de sélection des candidats plusieurs critères visant à tenir compte de l'âge, du sexe, de la formation et de l'expérience professionnelle.

La composition du Conseil d'administration et du Management Exécutif est déterminée sur la base de la diversité et de la complémentarité des compétences, des expériences et des connaissances.

En matière de diversité femmes / hommes, la société met tout en œuvre, lorsqu'un mandat d'administrateur se libère, pour présenter des candidats des deux sexes, afin de faire en sorte qu'au moins un tiers des membres du Conseil d'administration soient d'un autre sexe que les autres membres.

Le Conseil d'administration compte actuellement cinq membres féminins sur un total de douze.

Dans le cadre de la législation relative à la publication d'informations sur la diversité, le Conseil d'administration entend renforcer encore la politique de diversité de la société à l'avenir, et en assurer le suivi.

Pendant l'année, Orange Belgium a encore harmonisé son approche de la diversité avec celle d'Orange S.A. En 2020, nous avons notamment :

- poursuivi nos efforts pour parvenir à l'égalité des sexes (campagne interne le 8 mars 2019, approche bien-être intensive, analyse récurrente des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes...)

- augmenté l'attrait d'Orange Belgium pour les millennials (nouvelle campagne innovante, créée en collaboration avec nos employés, visant à développer l'image de marque de bon employeur...)
- poursuivi la surveillance régulière et les actions de sensibilisation de la DRH & du Management Exécutif
- apporté un soutien à l'ensemble de nos collaborateurs employés au cours des périodes de confinement, en portant une attention particulière au bien-être (sessions en ligne, important effort de communication, enquêtes d'humeur récurrentes, défis santé en ligne) et aux parents (congé parental de 10%, accès facilité au congé parental, dons de congés aux collègues, etc.).

La politique de diversité du Groupe Orange vise à développer les talents et à encourager l'inclusion de tous les salariés selon deux grands principes : l'égalité femmes / hommes et l'égalité des chances. Dès lors, Orange Belgium tient à encourager le développement de tous les talents disponibles, par les initiatives suivantes :

- Création d'une culture commune grâce aux principes inscrits dans notre plan de transformation Bold Inside (simplification, digitalisation, empowerment) ;
- Mise en place d'un environnement de travail fondé sur la diversité et l'inclusion, encourageant chacun de nos salariés à progresser et à développer ses talents, afin de vivre une expérience sans pareille ;
- Recherche de la diversité au sens large : promotion de la diversité dans les équipes ;
- Promotion du bien-être en tant que composante essentielle de notre stratégie « équité et inclusion ».

Le 17 juillet 2019, le Groupe a signé un accord-cadre global sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes avec UNI Global Union. Cet accord s'articule autour de trois axes : renforcer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et lutter contre les discriminations et les violences. Cet accord s'applique à l'ensemble des pays où le Groupe Orange est présent. En 2020, nous avons effectué un audit interne, en coopération avec les représentants du personnel d'OBE, afin de déterminer où se positionnait la société par rapport aux ambitions de l'accord-cadre global en vue de définir un éventuel plan d'action.

RAPPEL DE L'AMBITION DU GROUPE ET D'OBE

35% de femmes aux postes à responsabilité et au sein de l'équipe dirigeante

Parité femmes/hommes aux postes techniques (Informatique, Réseau & Innovation)

Surveiller, réduire et éliminer l'écart de rémunération entre femmes et hommes

Prévenir toute forme de discrimination

L'approche E&I d'OBE est alignée sur les piliers de la diversité du Groupe qui visent à promouvoir les talents et à encourager l'inclusion de l'ensemble des salariés

Égalité des sexes	Accès des femmes à l'ensemble des postes de direction et à responsabilité	Représentation équilibrée des femmes et des hommes dans l'ensemble des métiers, notamment aux postes techniques	Équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée	Égalité des rémunérations des femmes et des hommes
Egalité des chances	Aider les jeunes issus de milieux défavorisés à entrer dans le monde du travail	Personnes en situation de handicap : une approche cohérente pour les intégrer et les accompagner au sein de la Société	Initiatives pour prévenir toute forme de discrimination	

...seules les compétences comptent !

9. Rapport de rémunération

Introduction

Le présent rapport de rémunération concerne l'exercice 2020. La rémunération au titre de l'exercice 2020 est conforme à la politique de rémunération qui était applicable à cet exercice, comme expliqué dans le rapport de rémunération de l'exercice précédent, et comme expliqué ci-après dans la Politique de rémunération, laquelle sera soumise à l'approbation de l'Assemblée Générale des Actionnaires le 5 mai 2021, et sera disponible sur le site web d'Orange Belgium.

La politique de rémunération est incorporée autant que nécessaire au présent rapport de rémunération.

Orange Belgium a enregistré une baisse de 3,7 % de son chiffre d'affaires, qui est tombé de 1 310,52 M€ en 2019 à 1 262,45 M€ en 2020. En revanche, l'EBITDAaL a connu une progression de 7,2 % (à 312,11 M€, contre 291,04 M€ en 2019) et le cash-flow organique est passé de 109 M€ à 122 M€, soit une amélioration de 11,9 %. Si l'on prend en compte à la fois les périmètres belge et luxembourgeois, on observe une diminution de 3,5 % du chiffre d'affaires (de 1 363,1 M€ en 2019 à 1 314,87 M€ en 2020) et une évolution positive de l'EBITDAaL (en hausse de 8,1 %, de 299,17 M€ à 323,5 M€). Le cash-flow organique est passé de 112,2 M€ à 122,4 M€, soit une amélioration de 9,1 %. Le chapitre Rapport de gestion fournit un survol complet de cette évolution de 2019 à 2020, ainsi qu'une liste exhaustive des événements survenus en 2020. 2020 a été une année difficile pour Orange Belgium, la crise Covid-19 ayant entraîné la fermeture des shops pendant quelque temps, ce qui a déprimé notre chiffre d'affaires. Cet événement exceptionnel nous a amenés à réexaminer les objectifs collectifs qui conditionnent

en partie le bonus de performance de nos collaborateurs et des membres du Management Exécutif. La proposition de passer d'un objectif de chiffre d'affaires consolidé à un objectif de cash-flow organique a été approuvée par le Comité de Rémunération et de Nomination pour le second semestre 2020. Malgré ces conditions difficiles au niveau de l'entreprise et au niveau humain, l'équipe dirigeante est parvenue à ce que les salariés ou « team members » (comme nous les appelons) restent motivés et fiers de travailler pour Orange Belgium, grâce à des communications fréquentes, à des contacts proches, des enquêtes d'humeur, etc. Cette fierté de travailler pour Orange Belgium transparaît clairement dans l'amélioration du score « Employee Net Promoter Score » (l'e-NPS), qui est passé de 22 à la fin 2019, à 33 à la fin du 1er semestre 2020 pour atteindre 43 à la fin 2020. Ce résultat exceptionnel, inégalé dans l'histoire d'Orange Belgium, démontre que malgré la crise, nos collaborateurs adhèrent pleinement au projet de l'entreprise.

1. Rémunération totale

Les tableaux ci-après présentent la rémunération totale de chacun des administrateurs ventilée par composante, en incluant toute rémunération perçue de toute autre entité appartenant au même groupe. De plus, ces tableaux présentent la part relative de la rémunération fixe et de la rémunération variable.

Conformément à l'Article 3:6 §3 du Code des sociétés et des associations, le montant de la rémunération des membres du Conseil d'administration sont publiés de manière individuelle (**tableau 1**), tandis que le montant de la rémunération des membres du Management Exécutif sont publiés de manière globale (**tableau 2**).

Tableau 1

Nom de l'administrateur, poste	Exercice	1. Rémunération fixe			2. Rémunération variable		3. Éléments exceptionnels	4. Charge de retraite	5. Rémunération totale	6. Part relative des rémunérations fixe et variable
		Salaire de base	Jetons de présence	Avantages en nature	Variable 1 an	Variable pluriannuelle				
The House of Value - Advisory & Solutions ⁽¹⁾	2020		84 600							
	2019		79 200							
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig) ⁽²⁾	2020		68 400							
	2019		66 000							
M. De Rouck ⁽³⁾	2020		62 400							
	2019		60 000							
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne) ⁽⁴⁾	2020		45 600							
	2019		46 200							
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete) ⁽⁵⁾	2020		43 200							
	2019		43 200							
CEO	2020	375 955		99 412	329 093	50 000	71 547	926 007	Fixe : 59% Variable : 41%	
	2019	324 584		80 387	210 672	56 498	68 178	740 319	Fixe : 64% Variable : 36%	
TOTAL	2020	375 955	304 200	99 412	329 093	50 000	71 547	1 230 207	Fixe : 69% Variable : 31%	
	2019	324 584	294 600	80 387	210 672	56 498	68 178	1 034 919	Fixe : 74% Variable : 26%	

(1) en tant que Président du Conseil d'administration et membre du Comité de Rémunération et de Nomination

(2) en tant que Vice-Président du Conseil d'administration, membre du Comité d'Audit, membre du Comité de Rémunération et de Nomination et membre du Comité de Supervision de Gouvernance

(3) en tant que membre du Comité d'Audit, membre du Comité de Rémunération et de Nomination et membre du Comité de Supervision de Gouvernance

(4) en tant que membre du Comité d'Audit

(5) en tant que membre du Comité de Rémunération et de Nomination

Tableau 2

Autres membres du Management Exécutif	Exercice	1. Rémunération fixe			2. Rémunération variable		3. Éléments exceptionnels	4. Charge de retraite	5. Rémunération totale	6. Part relative des rémunérations fixe et variable
		Salaire de base	Jetons de présence	Avantages en nature	Variable 1 an	Variable pluriannuelle				
Management Exécutif	2020	1 806 499		298 001	772 678	0	360 902	3 238 080	Fixe : 76% Variable : 24%	
	2019	1 921 617		317 375	691 385	276 895	367 378	3 574 649	Fixe : 73% Variable : 27%	

Le détail de la structure et des composantes de la rémunération des membres du Management Exécutif est présenté ci-après.

Structure de la rémunération des membres du Management Exécutif

La rémunération totale des membres du Management Exécutif se compose des éléments suivants :

- un salaire annuel de base (environ 56 % de la rémunération totale)
- une rémunération variable, ventilée en composantes à court terme et à long terme afin d'encourager la réalisation des objectifs de la société (environ 24 % de la rémunération totale)
 - la rémunération variable à court terme, appelée « bonus de performance ».
 - les programmes de rémunération variable à long terme, actuellement au nombre de trois : le « Plan d'intéressement à long terme 2018-2020 », le « Plan d'intéressement à long terme 2019-2021 » et le « Plan d'intéressement à long terme 2020-2022 ».
- l'Assemblée Générale des Actionnaires de mai 2011 a décidé d'appliquer l'exception prévue à l'article 520ter du Code des sociétés (article 7:91 du nouveau Code des sociétés et des associations) en liaison avec l'article 525 (article 7:121 du nouveau Code des sociétés et des associations) afin de prendre en compte le contexte concurrentiel et les mutations permanentes qui caractérisent le secteur des télécommunications.
- autres éléments de rémunération (environ 18 % de la rémunération totale)
 - Assurance groupe à 4 volets : vie - décès - invalidité et exonération de primes
 - Assurance hospitalisation
 - Plan de participation aux bénéfices
 - Mise à disposition d'un véhicule ou indemnité pour usage de véhicule personnel
 - Chèques-repas

Composantes de la rémunération des membres du Management Exécutif

Les politiques salariales concernant le Management Exécutif sont évaluées et discutées en Comité de Rémunération et de Nomination, qui soumet ensuite ses propositions au Conseil d'administration pour approbation.

La rémunération annuelle de base

Le salaire de base vise à rémunérer la nature et l'étendue des responsabilités individuelles.

Il est basé sur des enquêtes salariales externes tout en veillant à respecter l'équité interne au sein de la société.

La rémunération variable

1. Le bonus de performance

Cette rémunération variable à court terme comporte un volet encourageant la performance individuelle et un volet visant la réalisation des objectifs de la société.

En 2020, les objectifs liés au bonus de performance individuel étaient les suivants :

Les objectifs liés au bonus de performance individuel sont définis par rapport aux grandes priorités de l'entreprise en adéquation avec sa stratégie. Les progrès accomplis dans la réalisation de ces priorités sont évalués à partir d'une série d'indicateurs. La qualité du management et le comportement des dirigeants sont également pris en compte dans cette évaluation.

Les objectifs relatifs au bonus de performance collectif étaient les suivants :

- le chiffre d'affaires consolidé pour le premier semestre et le cash-flow organique pour le second semestre 2020
- l'EBITDAaL (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, after Lease)
- le « Brand Net Promoter Score » (NPS marque) (pourcentage de clients qui sont promoteurs moins le pourcentage de clients qui sont détracteurs), consolidé par activité
- Le « Employee Net Promoter Score » qui évalue dans quelle mesure les collaborateurs d'Orange Belgium recommandent Orange Belgium en tant que bon environnement de travail (pourcentage de collaborateurs qui sont promoteurs - pourcentage de collaborateurs qui sont détracteurs)

Le bonus de performance a été octroyé en numéraire, en bons de souscription, en options sur actions non liées à la société ou sous la forme des avantages prévus dans le Flex Income Plan (FIP).

De manière plus spécifique :

- une première portion (le volet collectif) est payée en numéraire sous la forme d'un bonus salarial collectif CCT 90 (jusqu'à concurrence du plafond exonéré d'impôt et cotisations ordinaires de sécurité sociale)
- une deuxième portion est payée sous forme de warrants ou d'options sur actions sans lien avec la Société (jusqu'au plafond d'impôt de 20 % de la rémunération annuelle) ;
- une troisième portion est versée dans le « Flex Income Plan », ce qui se traduit par le versement d'une somme en numéraire ou par des avantages en nature.

Le tableau ci-après présente une synthèse des critères de performance, de leur pondération relative et du bonus effectivement octroyé en 2020 :

Nom de l'administrateur, poste	1. Critères de performance	2. Pondération relative des critères de performance	3. Informations sur les objectifs de performance [optionnel]		4. a) Performance mesurée b) Bonus effectivement octroyé
			a) Objectif minimal / seuil de performance b) Bonus correspondant versé	a) Objectif maximal / performance b) Bonus correspondant versé	
CEO	Objectif individuel : Progrès dans la réalisation des priorités en adéquation avec la stratégie de la société, ainsi qu'attitude du management et qualité du leadership.	40%			a) Objectifs dépassés b) 124,25 %
	Objectif collectif : CA total	18%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif non atteint b) 96,5%
	Objectif collectif : EBITDA(aL)	18%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif dépassé b) 123,51%
	Objectif collectif : NPS marque + CEO/EXCO	12%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif non atteint b) 97%
	Objectif collectif : e-NPS	12%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif dépassé b) 113,12%
Management Exécutif	Objectif individuel : Progrès dans la réalisation des priorités en adéquation avec la stratégie de la société, ainsi qu'attitude du management et qualité du leadership.	40%			a) objectif dépassé b) 107,2%
	Objectif collectif : CA total	18%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif non atteint b) 96,5%
	Objectif collectif : EBITDA(aL)	18%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif dépassé b) 123,51%
	Objectif collectif : NPS marque + CEO/EXCO	12%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif non atteint b) 97%
	Objectif collectif : e-NPS	12%			a) S2/2019 : objectif dépassé S1/2020 : objectif dépassé b) 113,12%

2. La rémunération variable à long terme

Plans récurrents d'intéressement à long terme (2018-2020, 2019-2021 et 2020-2022)

Ce LTIP représente 30% de la rémunération fixe annuelle des membres du Management Exécutif après trois ans.

Le LTIP est un « plan triennal glissant » couvrant des périodes de performance de trois ans, dont l'octroi est examiné et décidé annuellement par le Comité de Rémunération et de Nomination.

Le Comité de Rémunération et de Nomination a déterminé trois objectifs et indicateurs clés de performance dont la réalisation déterminera l'octroi du LTIP annuel pour la période de performance triennale au début de l'exercice. Les objectifs de la société sont pondérés de manière indépendante (50% - 50% - 50%), avec une pondération maximale de 150% par LTIP octroyé. Sous réserve de la réalisation d'au moins un objectif de la société sur une période de trois ans, la contribution individuelle du membre exécutif peut se traduire par 25% supplémentaires, soit un LTIP maximum global potentiel de 175% de l'octroi visé.

En 2020, les objectifs décidés pour l'octroi du LTIP 2020-2022 étaient les suivants :

- rendement total pour l'actionnaire (« Total Shareholder Return » ou « TSR »)
- cash-flow organique (« OCF » ou « Organic Cash Flow »)
- croissance du nombre de clients mobiles convergents : nombre de clients mobiles convergents B2C à la fin de la période concernée par rapport au plan stratégique approuvé par le Conseil d'administration

L'octroi du LTIP sera acquis sous réserve de la performance de la société, mesurée sur chaque période de trois ans ; il est payé en cash, en bons de souscription ou en options sur actions non liées à la société, ou sous la forme des avantages prévus dans le Flex Income Plan (qui pourront être des cotisations à des plans de pension).

Dans le cas d'un paiement en options, celles-ci sont bloquées pendant un an. Il est prévu que les plans LTIP 2018-2020, LTIP 2019-2021 et LTIP 2020-2022 soient acquis et deviennent exigibles en mars 2021, en mars 2022, et en mars 2023 respectivement, en fonction des résultats.

Les autres éléments de rémunération

1. Assurance groupe - plan de pension complémentaire

Le plan de pension complémentaire est un plan à cotisations définies. La réserve acquise est uniquement constituée de cotisations patronales.

Les montants versés au régime de retraite sont spécifiés dans le tableau 1 (Rémunération totale).

2. Plan de participation aux bénéfices

Conformément à la loi du 22 mai 2001, Orange Belgium partage 1% du bénéfice net consolidé, sous certaines conditions, avec les membres du personnel, y compris les membres du Management Exécutif. Si les conditions d'octroi sont réunies, le montant attribué à chaque employé, en ce compris les membres du Management Exécutif, est identique quelle que soit la fonction exercée.

En 2020, l'Assemblée Générale a validé l'octroi du plan de participation aux bénéfices qui a conduit au versement d'un montant brut de 249,09 € par salarié (y compris les membres du Management Exécutif), en juin 2020.

En 2019, Orange Belgium a décidé de partager, à compter de l'exercice 2020, 2 % du bénéfice net consolidé, sous certaines conditions, avec les membres du personnel, y compris les membres du Management Exécutif. Le montant global de la somme versée pourrait atteindre 3 % du bénéfice net consolidé au maximum, mais sans dépasser 1,5 million d'euros, sous réserve de l'obtention de résultats (sous réserve de la réalisation d'objectifs financiers élargis fixés au-delà du budget).

3. Autres avantages

Conformément aux pratiques du secteur, les membres du Management Exécutif bénéficient d'autres avantages, selon leur fonction, tels que l'assurance hospitalisation, la mise à disposition d'un véhicule, des chèques-repas, un téléphone portable avec abonnement, etc.

2. Rémunération sous forme d'actions

En 2020, le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé de mettre en place un nouveau plan triennal d'attribution d'actions pour la période 2020-2022, approuvé conformément aux dispositions de la dix-neuvième résolution de l'Assemblée Générale des Actionnaires du 19 mai 2020.

Par ce Plan d'intéressement à long terme, Orange S.A. ambitionne de fidéliser les employés qui occupent des postes à responsabilité au sein du groupe et d'aligner les intérêts des bénéficiaires avec ceux du groupe et des actionnaires.

Le 29 juillet 2020, le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé d'octroyer aux membres éligibles du Management Exécutif de la société, ainsi qu'à certains autres collaborateurs clés, des droits portant sur 2 000 actions Orange S.A. aux « Executives » et 1 000 actions Orange SA aux « Leaders », sous réserve des conditions du plan 2020-2022. Les actions ne seront acquises qu'à la fin de la période d'indisponibilité, à partir du 31 mars 2023, sous réserve du respect des conditions de présence et de performance fixées par le Conseil d'administration d'Orange S.A.

3. Indemnités de départ

Le Chief People Officer, qui a rejoint la société en septembre 2015, le Chief Consumer Business Officer qui a rejoint la société en janvier 2020 et le Chief Executive Officer qui a rejoint la société en septembre 2020, bénéficient d'une clause de sortie qui leur garantit 12 mois de préavis. Pour les autres membres du Management Exécutif, le droit du travail est d'application et aucune clause de départ spécifique n'a été convenue.

Michael Trabbia a été promu au poste de Chief Technology and Innovation Officer du groupe Orange au 1er septembre 2020. Il a quitté Orange Belgium le 31 août 2020 (aucune indemnité de départ n'a été versée dans la mesure où il est resté au sein du Groupe).

4. Utilisation du droit de demander la restitution de la part variable de la rémunération

Aucune circonstance n'a justifié de demander la restitution de la part variable de la rémunération en 2020.

5. Dérogations et écarts par rapport à la politique de rémunération

En 2020, une prime incitative discrétionnaire a été accordée par le Comité de Rémunération et de Nomination aux membres du Management Exécutif, y compris le CEO, relative au dépassement exceptionnel des objectifs d'EBITDA(aL) en 2019. Cette prime incitative a été payée en mars 2020 et elle est incluse dans les chiffres du tableau 2.

6. Informations comparatives - évolution de la rémunération et de la performance

	2019	2020
Rémunération des administrateurs / membres du Management Exécutif		
Rémunération totale du CEO (en €)	740 319	926 007
Rémunération globale du Management Exécutif	3 574 649	3 238 080
Performance d'Orange		
Bénéfice net (en M€)	33,3	54
Chiffre d'affaires total (en M€)	1 340,8	1 314,87
EBITDAal (en M€)	300,1	323,5
Cash-flow organique (en M€)	112,2	122,4
NPS marque ^(*)	104,9 % par rapport à l'objectif	77,6 % par rapport à l'objectif
eNPS ^(*)	110 % par rapport à l'objectif	143,3 % par rapport à l'objectif
Rémunération moyenne des salariés sur une base ETP		
Rémunération moyenne par salarié	68 627	69 157

(*) pour le NPS marque et l'eNPS, le tableau indique les résultats obtenus par rapport à l'objectif à la fin du second semestre de l'année correspondante.

La méthodologie utilisée pour calculer la rémunération moyenne des salariés sur une base ETP prend en compte les éléments suivants : somme du salaire de base annuel (salaire de base mensuel * 13,92) et somme de la rémunération variable effective pour l'ensemble des salariés d'Orange Belgium hors CEO et Management Exécutif, divisées par la somme des ETP sur la base de la durée de travail contractuelle. L'ensemble des éléments qui interviennent dans le calcul de la rémunération du CEO et du Management Exécutif sur une base annuelle ont été pris en compte dans le calcul : participation de l'employeur dans les chèques repas, participation aux bénéfices, participation de l'employeur dans l'assurance groupe, participation de l'employeur dans l'assurance hospitalisation, mise à disposition d'un véhicule ou indemnité pour usage de véhicule personnel, avantages en nature pour téléphone portable et chèques consommation en 2020. La période de référence prise correspond au mois de décembre de l'année en question.

Rapport entre la rémunération la plus élevée et la rémunération la plus faible

Le rapport entre la rémunération totale du CEO d'Orange Belgium et la rémunération totale de l'employé ayant la rémunération la plus faible équivaut à 25,6 x. La rémunération du CEO représente la rémunération au prorata de l'ancien CEO et du nouveau CEO.

7. Informations sur le vote des actionnaires

Non applicable.

10. Relations contractuelles avec les administrateurs, les managers et les sociétés du Groupe

La conclusion de tout contrat ou de toute transaction entre un membre du Conseil d'administration ou du Management Exécutif et la société est soumise à l'accord préalable du Conseil d'administration, après information et consultation du Comité d'Audit à ce sujet. Pareils contrats ou transactions doivent être conclus à des conditions commerciales conformes aux conditions de marché en vigueur. L'approbation préalable du Conseil d'administration est exigée, et ce, même si les articles 7:96 et 7:97 du Code des sociétés et des associations ne s'appliquent pas à la transaction ou au contrat envisagé. Toutefois, les services qui sont fournis par la Société dans le cadre général de ses activités et à des conditions de marché normales (c.-à-d. une relation client normale) ne sont pas soumis à cette approbation préalable.

Il existe des conventions et/ou des facturations relatives aux prestations de membres du personnel ou à la fourniture de services ou de biens entre la Société et diverses sociétés du groupe Orange. Ces conventions et facturations sont soumises à l'examen du Comité d'Audit.

11. Application de l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations durant l'exercice 2020

La procédure prescrite à l'article 7:97 du Code des sociétés et des associations n'a pas été appliquée durant l'exercice 2020.

Néanmoins, le Conseil d'administration a chargé les administrateurs indépendants de suivre l'état des relations intragroupe auxquelles Orange Belgium est associée.

12. Informations sur les missions confiées aux commissaires

L'audit des états financiers consolidés et statutaires d'Orange Belgium est confié à KPMG Bedrijfsrevisoren / Réviseurs d'entreprises.

Durant l'exercice 2020, le commissaire et sociétés liées ont réalisé des missions dont les honoraires se répartissent comme suit :

■ Mission révisoriale	€ 512.400
■ Services connexes à la mission révisoriale	€ 19.250

Rapport du commissaire

Rapport du commissaire à l'assemblée générale d'Orange Belgium SA sur les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

Dans le cadre du contrôle légal des comptes consolidés d'Orange Belgium SA (la « Société ») et de ses filiales (conjointement « le Groupe »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 6 mai 2020, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur recommandation du comité d'audit et sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2022. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes consolidés d'Orange Belgium SA durant quatre exercices consécutifs.

Rapport sur les comptes consolidés

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes consolidés du Groupe pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, établis conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS) telles qu'adoptées par l'Union Européenne et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique. Ces comptes consolidés comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2020, ainsi que l'état du résultat global consolidé, le tableau consolidé des flux de trésorerie et l'état consolidé des variations des capitaux propres de l'exercice clos à cette date, ainsi que des annexes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives. Le total de l'état consolidé de la situation financière s'élève à EUR'000 1.751.994 et l'état du résultat global consolidé se solde par un bénéfice de l'exercice d'EUR'000 53.980 et un résultat global de l'ensemble consolidé d'EUR'000 54.011.

À notre avis, ces comptes consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du Groupe au

31 décembre 2020, ainsi que de ses résultats consolidés et de ses flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS) telles qu'adoptées par l'Union Européenne et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Par ailleurs, nous avons appliqué les normes internationales d'audit approuvées par l'IAASB et applicables à la présente clôture et non encore approuvées au niveau national. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes consolidés en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Points clés de l'audit

Les points clés de l'audit sont les points qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants lors de l'audit des comptes consolidés de la période en cours. Ces points ont été traités dans le contexte de notre audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et lors de la formation de notre opinion sur ceux-ci. Nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces points.

Reconnaissance du chiffre d'affaires provenant des activités de télécommunication

Nous référons aux annexes 15.1.21 'Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients', 2 'Ventes, créances clients, autres actifs courants et non courants

et impact de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19' et 13 'Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients' des comptes consolidés.

Description

La reconnaissance du chiffre d'affaires est un risque inhérent au secteur des télécommunications, entre autres dû à la complexité des systèmes de facturation, l'important flux de données traitées pour déterminer la facturation et le chiffre d'affaires, la combinaison des différents produits vendus et les changements de prix et des promotions introduits au cours de l'année.

Nos procédures d'audit

Nous avons pris connaissance des processus liés à la reconnaissance du chiffre d'affaires, de la signature du contrat, à l'utilisation des services jusqu'à la facturation et au recouvrement des créances.

Nous avons pris en compte le niveau avancé d'intégration des différents systèmes informatiques en place, en impliquant des spécialistes en informatique dans nos équipes d'audit et en testant la conception, la mise en œuvre et l'efficacité des principaux contrôles automatisés des systèmes informatiques pertinents impactant la reconnaissance du chiffre d'affaires.

Dans le cadre de nos procédures d'audit, nous avons, entre autres:

- identifié les principaux contrôles mis en place par Orange Belgium en lien avec le cycle du chiffre d'affaires, pertinents pour notre audit et procédé aux tests de leur efficacité;
- examiné un échantillon de factures clients et procédé à la revue des documents justificatifs (bons de commande ou contrats et preuves de paiement);
- examiné un échantillon de soldes de clôture de revenus à reporter et revenus acquis et procédé à la revue des documents justificatifs;
- évalué le traitement comptable des nouveaux produits et promotions significatives introduites au cours de l'exercice; et
- examiné une sélection d'écritures manuelles impactant le chiffre d'affaires en fin de l'exercice en comparant ces écritures avec nos propres calculs et estimations et en les corroborant avec leur documents justificatifs respectifs.

Nous avons également apprécié le caractère approprié des informations présentées aux annexes 2, 13 et 15.1.21 des comptes consolidés.

Évaluation des écarts d'acquisition

Nous référons à l'annexe 4 'Ecart d'acquisition' des comptes consolidés.

Description

Au 31 décembre 2020, le total des écarts d'acquisition comptabilisés dans l'état consolidé de la situation financière s'élève à EUR'000 104.411.

Comme indiqué à l'annexe 4, Orange Belgium procède à un test de dépréciation des écarts d'acquisition au moins une fois par an et plus fréquemment lorsqu'il existe une indication de perte de valeur. Ces tests sont réalisés au niveau de chaque unité génératrice de trésorerie ("UGT") ou groupe d'UGT, qui correspond généralement au segment opérationnel. Une perte de valeur est comptabilisée si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable. La valeur recouvrable d'Orange Communications Luxembourg S.A. est déterminée par Orange Belgium, en fonction de la valeur d'utilité. La valeur d'utilité correspondant à la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs attendus.

L'évaluation de la valeur d'utilité nécessite de nombreuses estimations et appréciations de la part des préposés de la Société, notamment l'évaluation de l'environnement concurrentiel, économique, financier des pays dans lesquels Orange Belgium opère, la capacité à générer les flux de trésorerie opérationnels découlant des plans financiers, le niveau d'investissements à réaliser ainsi que les taux d'actualisation et de croissance retenus dans le calcul des valeurs recouvrables.

Nos procédures d'audit

Nous avons obtenu une compréhension de la procédure mise en place par Orange Belgium pour effectuer le test de dépréciation des écarts d'acquisition et notamment la revue des flux de trésorerie utilisés dans le calcul de la valeur recouvrable.

Avec le support de nos spécialistes en évaluation, nous avons évalué le bien-fondé de la méthodologie retenue par Orange Belgium pour calculer les valeurs recouvrables.

Pour évaluer la fiabilité des données des plans financiers utilisés pour calculer la valeur recouvrable, nous avons notamment:

- analysé la procédure d'élaboration et d'approbation des plans financiers;
- évalué l'identification des UGT par les préposés de la Société;
- comparé les prévisions de trésorerie avec les plans financiers des exercices précédents;
- comparé les plans financiers des exercices précédents avec les données réelles sur les exercices concernés;
- remis en question la pertinence des principales hypothèses prises par les préposés de la Société en matière de chiffre

d'affaires, d'EBITDA et d'investissements en les comparant avec des données externes lorsqu'elles étaient disponibles, telles que des études de marché et des rapports d'analystes;

- évalué la méthode utilisée pour déterminer le coût moyen pondéré du capital et le taux de croissance perpétuel en les comparant à la fourchette du marché et aux données recalculées grâce à nos propres sources de données;
- contesté le bien-fondé de l'analyse de sensibilité effectuée par les préposés de la Société en effectuant d'autres analyses de sensibilité, principalement axées sur les variations des flux de trésorerie opérationnels; et
- testé l'exactitude mathématique des modèles de flux de trésorerie.

Nous avons également apprécié le caractère approprié des informations présentées à l'annexe 4 des comptes consolidés.

Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes consolidés

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes consolidés donnant une image fidèle conformément aux normes internationales d'information financière (IFRS) telles qu'adoptées par l'Union Européenne et aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre le Groupe en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes consolidés en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes consolidés ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future du Groupe ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les

affaires du Groupe. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre:

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Groupe;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire le Groupe à cesser son exploitation;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes consolidés et évaluons si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle;
- nous recueillons des éléments probants suffisants et appropriés concernant les informations financières des entités ou activités du Groupe pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit au niveau du groupe. Nous assumons l'entière responsabilité de l'opinion d'audit.

Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

Parmi les points communiqués au comité d'audit, nous déterminons les points qui ont été les plus importants lors de l'audit des comptes consolidés de la période en cours, qui sont de ce fait les points clés de l'audit. Nous décrivons ces points dans notre rapport du commissaire, sauf si la loi ou la réglementation en interdit la publication.

Autres obligations légales et réglementaires

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés et de la déclaration non financière annexée à celui-ci.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mission et conformément à la norme belge complémentaire aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion sur les comptes consolidés et la déclaration non financière annexée à celui-ci, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion sur les comptes consolidés

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion sur les comptes consolidés, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes consolidés pour le même exercice et a été établi conformément à l'article 3:32 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes consolidés, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion sur les comptes consolidés comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mentions relatives à l'indépendance

- Notre cabinet de révision et notre réseau n'ont pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes consolidés et notre cabinet de révision est resté indépendant vis-à-vis du Groupe au cours de notre mandat.
- Les honoraires relatifs aux missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal visées à l'article 3:65 du Code des sociétés et des associations ont correctement été valorisés et ventilés dans l'annexe des comptes consolidés.

Autre mentions

- Nous faisons référence au rapport de gestion sur les comptes consolidés où l'organe de gestion mentionne que la Société est exemptée de l'obligation de préparer et de publier l'information non-financière requise par l'article 3 :32 §2 du Code des sociétés et des associations car la Société est une filiale d'Orange SA qui prépare un rapport annuel consolidé, qui inclut l'information non-financière, conformément à la directive européenne en vigueur.
- Le présent rapport est conforme au contenu de notre rapport complémentaire destiné au comité d'audit visé à l'article 11 du règlement (UE) n° 537/2014.

Zaventem, le 31 mars 2021

KPMG Réviseurs d'Entreprises

Commissaire

représentée par

Alexis Palm

Réviseur d'Entreprises

Déclaration des personnes responsables

Nous soussignés Xavier Pichon, CEO, et Antoine Chouc, CFO, déclarons qu'à notre connaissance:

a) les états financiers, établis conformément aux normes comptables applicables, donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'émetteur et des entreprises comprises dans la consolidation;

b) le rapport de gestion contient un exposé fidèle sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de l'émetteur et des entreprises comprises dans la consolidation, ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels ils sont confrontés.



Xavier Pichon CEO



Antoine Chouc, CFO