

Rapport Annuel
Orange Belgium
2019

Orange Belgium Rapport Annuel 2019

Be Bold Set the vibe

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).

Chiffres clés 2019

1.389



équivalents temps-plein



Chiffre d'affaires total
€ 1.340 MIO

258.000
clients convergents Love

Love



augmentation de prix



€ 300 MIO
d'EBITDAaL



2,1 MIO

de cadeaux offerts aux clients via Orange Thank You

5G

150 km²
de zone de test 5G

1,4 MIO
d'objets connectés
(M2M et IoT)



2,6 MIO

de clients mobiles

15,9%
des clients mobiles
postpaid sont
convergents

© 2019, Orange Belgium, tous droits réservés. Orange est une marque déposée. Les noms de marques indiqués dans ce magazine sont des marques commerciales ou enregistrées et sont la propriété de leur fabricant respectif. Les caractéristiques et les prix des produits et services peuvent être modifiés sans préavis. Orange Belgium ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas d'erreur lors de l'impression de ce document. Les produits d'autres fabricants sont cités à titre d'information. Seuls ces fabricants sont responsables pour toute garantie de leurs produits. En aucun cas, Orange Belgium ne pourra être tenue responsable du service de transmission, du contenu, de la légalité, de l'accessibilité ou de l'utilisation des données lorsque celles-ci sont fournies par des tiers ou par Orange Belgium.

Dit jaarverslag is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

This annual report is also available in English.

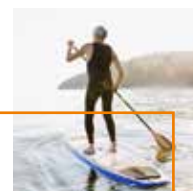
Relations actionnaires et investisseurs
ir@orange.be
Relations presse
press@orange.be
Editeur responsable
Paul-Marie Dessart – Secrétaire Général
Concept et réalisation
ChrisCom
Orange Belgium S.A.
Avenue du Bourget, 3,
BE-1140 Bruxelles – Belgique
T. +32 2 745 71 11 – www.orange.be
RCB 599 402 – TVA BE 0456 810 810

Notre rapport annuel
en ligne:

[corporate.orange.be/
rapportannuel-2019](http://corporate.orange.be/rapportannuel-2019)

Table des matières

02	Lettre du Président du Conseil d'Orange Belgium
03	Interview du CEO
06	Faits marquants 2019
08	Situation de marché
10	Notre stratégie
12	Simplification
16	Digitalisation
20	Empowerment
24	Responsabilité sociétale



28	Orange Luxembourg
30	Relations investisseurs
34	Rapport de gestion
43	Etats financiers
110	Gouvernement d'entreprise
124	Rapport du Commissaire réviseur
128	Déclaration



Notre valeur cardinale : le respect

« Le respect de toutes nos parties prenantes est notre valeur cardinale, le cœur de notre stratégie. »

Johan Deschuyffeleer



Chers collaborateurs, actionnaires, partenaires et clients,

2019 fut une année intense et je souhaiterais tout d'abord m'adresser à nos collaborateurs. Nous sommes conscients du fait que nous vous demandons beaucoup, que nous travaillons dans un monde qui évolue rapidement, ce qui requiert une grande flexibilité. Nous souhaitons donc vous remercier pour votre travail, les efforts auxquels vous avez consenti, le soutien

que vous nous avez apporté. Nous voulons poursuivre, avec vous, le travail initié avec une profonde volonté de respect. Cette attention particulière à la notion de respect vis-à-vis de nos parties prenantes n'est pas un fait de 2019. Il s'agit d'une valeur cardinale, que nous déployons dans tout ce que nous faisons : ne pas augmenter nos prix pour les clients, ne pas leur imposer de payer pour des services qu'ils n'utilisent pas, c'est également du respect.

Toutes nos actions sont guidées par cette volonté de respect, seule garante d'une stratégie qui peut se déployer à long terme. Surtout, il n'y a pas de contradiction entre les intérêts de nos différentes parties prenantes : lorsque nous témoignons du respect à nos collaborateurs, à nos partenaires et à nos clients, il y a création de valeur également pour nos actionnaires.

En termes de performances opérationnelles, l'année 2019 fut également un bon cru, avec des résultats remarquables en termes de croissance de nos revenus. Mais nous ne faisons pas qu'améliorer ce que nous faisons déjà bien, comme en témoigne notre volonté de nous renforcer sur le marché B2B, que nous avons démontré de façon éclatante avec le rachat de la société BKM.

Collaborateurs, clients, actionnaires, partenaires : nous voyons Orange Belgium comme un écosystème, une communauté. Et notre objectif est clair : répondre aux attentes de tous les membres de cette communauté.

Pour 2020, nous garderons cette ligne de conduite, en y ajoutant toutefois une attention particulière aux questions de responsabilité sociétale, en faisant ce qu'il y a de mieux, aussi, pour la planète.

Encore une fois, je souhaiterais remercier nos collaborateurs, nos partenaires et les investisseurs qui nous soutiennent.

Boldly yours,

Johan Deschuyffeleer

L'affirmation du positionnement de bold challenger

Oser. Agir différemment mais surtout répondre aux attentes réelles des clients. Orange Belgium a une nouvelle fois donné le ton en 2019 avec ses offres audacieuses, en investissant dans l'innovation et en préparant un avenir toujours plus connecté. Retour sur les accomplissements de l'année écoulée avec Michaël Trabbia, CEO d'Orange Belgium.



Flash-back sur 2019, Orange Belgium avait fait trois promesses : pas d'augmentation de prix, le lancement d'une offre haut débit sans la télévision, et la garantie d'une couverture mobile à la maison d'excellente qualité. Promesses tenues ?

Oui, trois fois oui. Aucun de nos clients n'a subi d'augmentation de prix. Au contraire, ce sont les quotas de data qui sont en croissance pour nos clients comme lorsque nous avons augmenté le volume de téléchargement de nos abonnements Guépard de 8 à 15 GB, et jusqu'à 30 GB pour nos clients Love. Ensuite, dès que la régulation l'a permis, nous avons lancé le pack Love duo en juillet 2019 pour les clients qui ne regardent pas la télévision traditionnelle. Enfin, grâce à nos solutions Voice over WiFi et Femtocell, nous

avons apporté une réponse à toutes les demandes de nos clients en matière de couverture mobile à la maison.

Quels ont été les choix stratégiques en matière de réseau ?

Le trafic sur les réseaux augmente fortement, de 50 à 70% par an, ce qui est un challenge. En novembre 2019, nous avons signé un accord de partage du réseau d'accès mobile avec l'opérateur Proximus, qui sera mis en œuvre progressivement à partir de 2020. Objectif : améliorer l'expérience mobile globale de nos clients mais aussi permettre un déploiement plus rapide de la 5G en Belgique, tout en conservant pleinement notre positionnement de challenger et la différenciation entre opérateurs, notamment en gardant le contrôle de nos fréquences et de notre cœur de réseau.



Michaël Trabbia

« Nous avons de grandes ambitions pour le secteur B2B face auquel notre potentiel de développement est important. »

Orange Belgium a aussi signé un autre accord déterminant pour le marché professionnel...

Oui. Nous avons de grandes ambitions pour le secteur B2B face auquel notre potentiel de développement est important. En juillet 2019, nous avons en effet finalisé l'acquisition de BKM, un spécialiste reconnu en Belgique des solutions de UC&C (Unified Communications & Collaboration) afin de pouvoir offrir à nos clients B2B un ensemble de services ICT au-delà de nos services de connectivité. Il s'agit d'un signal fort de notre engagement sur le marché des entreprises.

« Nous avons donné de nouvelles preuves de notre capacité à casser les codes des opérateurs télécoms belges. »

Nous sommes aussi leader dans le développement de services sur le segment de l'Internet des Objets (IoT). Aujourd'hui, nous facilitons déjà la gestion de plus d'un million de cartes SIM machine-to-machine en Belgique et à l'étranger. Et nous sommes pionniers dans le domaine de la 5G pour les entreprises avec le lancement de notre Campus Industry 4.0 dans le port d'Anvers.

Face à ce marché toujours plus réactif et rapide, quelle est la stratégie d'Orange Belgium ?

Notre objectif est de gagner en agilité pour continuer à jouer notre rôle de challenger et toujours mieux répondre aux attentes de nos clients. Nous voulons pouvoir développer de nouveaux services plus rapidement, développer les points de contact digitaux, et donner à nos équipes plus de marge de manœuvre pour répondre aux demandes de nos clients. C'est pourquoi nous avons lancé en 2019 notre plan d'évolution de notre modèle opérationnel, Bold Inside, basé sur trois principes clés: la simplification, la digitalisation et l'empowerment.

En tant que bold challenger, comment appliquez-vous la simplification, la digitalisation et l'empowerment?

Ces concepts sont réellement en ligne avec nos codes. Pour nos clients, nous souhaitons simplifier nos offres au maximum, leur offrir de la tranquillité d'esprit, éviter les mauvaises surprises. Nous avons aussi simplifié les procédures d'installation de nos clients Love avec le dispositif du single installer.

En interne, nous avons clarifié les structures de nos équipes, pour leur donner des responsabilités de bout en bout. Nous avons aussi descendu les niveaux de décision au maximum pour donner plus de marge de manœuvre à nos équipes, notamment en ce qui concerne le service à nos clients.

Quelles sont les valeurs défendues par les collaborateurs d'Orange en 2019 ?

L'engagement, la solidarité et la fierté. La qualité de nos services est directement

dépendante de la mobilisation de nos équipes. Il y a un vrai esprit de famille chez Orange. Les relations entre collègues sont particulièrement appréciées et il y a une grande fierté à faire la différence tous les jours pour nos clients. Dans le cadre de notre dynamique d'empowerment, nous avons aussi réaménagé nos locaux pour faciliter encore plus le travail collaboratif.

Les activités d'Orange Belgium sont également conditionnées par l'environnement réglementaire. Des évolutions majeures à pointer en 2019 ?

La mise en œuvre d'une décision réglementaire importante de 2018 sur l'accès de gros aux réseaux câblés s'est concrétisée en 2019, avec en particulier l'amélioration de l'installation chez nos clients grâce au Single Installer et la possibilité de lancer Love Duo. Par ailleurs, en 2019, les régulateurs ont travaillé sur un modèle de coûts, qui permettra de définir en 2020 les tarifs de gros définitifs. C'est une véritable nécessité pour garantir une concurrence équitable, car aujourd'hui, nous payons encore un prix excessif pour accéder aux infrastructures câblées.

2018 avait été qualifiée d'année audacieuse. Qu'en est-il pour 2019 ?

Ce fut une année intense ! Orange Belgium a continué à déployer sa stratégie avec cohérence et détermination. Nous avons donné de nouvelles preuves de notre capacité à casser les codes des opérateurs télécoms belges. Nous avons aussi engagé un grand programme d'amélioration de notre modèle opérationnel, Bold Inside.

Quels sont les enjeux qui se profilent à l'horizon 2020 ?

L'enjeu crucial de 2020 tournera autour des questions en suspens sur la 5G. Nous avons lancé les tests les plus ambitieux en Belgique, avec un très fort intérêt de la part des entreprises belges. Nous sommes toutefois dépendants du lancement des procédures réglementaires d'attribution des fréquences et nous

avons par ailleurs besoin d'une mise à jour des normes d'émissions. Statuer sur ces points devient urgent car certains de nos sites commenceront à connaître des phénomènes de saturation dès 2021, et le déploiement de la 5G prendra du temps.

2020 verra aussi la poursuite de l'exécution des décisions et des accords pris, en particulier le partage du réseau d'accès mobile avec Proximus, et la possibilité d'aller encore plus loin dans nos offres pour les entreprises en combinant connectivité et services ICT suite à l'acquisition de BKM.

Enfin, nous avons décidé, en ligne avec le plan Engage 2025 porté par le Groupe Orange, de prendre un engagement durable pour la planète. Comme toute entreprise, nous avons un rôle à jouer dans la transition environnementale. Nous souhaitons profondément assumer notre responsabilité en travaillant sur trois axes très concrets. Premièrement, nous allons continuer à améliorer l'empreinte environnementale des produits et services que nous proposons à nos clients. L'ouverture de notre nouveau data center ultra performant réalisée en 2019, mais aussi demain le partage de réseau d'accès mobile et la 5G seront des leviers majeurs d'efficacité énergétique. Nous mettons également fortement l'accent sur l'économie circulaire, en poussant le réemploi ou le recyclage des téléphones mobiles, mais aussi des modems et des décodeurs. A cet égard, nous travaillons déjà sur notre prochain décodeur qui sera éco-conçu en termes de matériaux et de consommation énergétique. Deuxièmement, nous allons travailler à la co-construction avec nos collaborateurs d'un plan d'action environnemental au niveau corporate, pour faire évoluer notre mode de travail, nos pratiques au quotidien, y compris sur la question de la gestion des déchets ou de la mobilité. Enfin, nous avons décidé de soutenir les projets et les initiatives de nos collaborateurs. Par exemple chacun pourra disposer de deux journées par an pour se consacrer, de manière individuelle ou entre collègues, à des actions concrètes pour l'environnement.

Faits marquants 2019

Janvier

Orange Belgium fait 3 promesses majeures pour 2019 à travers une vidéo du CEO, Michaël Trabbia :

- Pas d'augmentation des prix.
- Le lancement prochain d'une formule 'unbundled', internet mobile et fixe, sans le service TV.
- La garantie de la couverture intérieure.



Février

Lancement d'un nouveau portefeuille d'offres illimitées pour les clients B2B, incluant des services de cybersécurité gratuits.

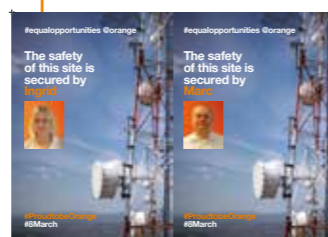


Mars

Renouvellement de l'accord de distribution avec les chaînes TV sportives Eleven 1, 2 et 3, accessibles gratuitement à tous les clients convergents d'Orange Belgium.

Vaste campagne interne sur l'égalité des sexes, montrant le travail effectué par des collaboratrices et des collaborateurs d'Orange Belgium.

Ouverture d'un tout nouveau centre de données hautement sécurisé et éco-efficace.



Avril

Orange Belgium renforce ses activités smart-mobility via une prise de participation dans la scale-up CommuniThings. Un projet qui s'inscrit dans le cadre du programme d'accélération Orange Fab.

Neibo, la première coopérative belge de téléphonie mobile, entame ses activités sur le réseau d'Orange Belgium en tant qu'opérateur MVNO.



Mai

Orange Belgium s'oriente résolument vers le marché B2B grâce à l'acquisition de BKM, un des principaux fournisseurs de solutions de communications unifiées et collaboratives et de solutions ICT.

Les dernières étapes préparatoires commencent à Genk dans le cadre de la fourniture de services de fibre optique aux clients résidentiels, grâce à un partenariat avec le gestionnaire du réseau Fluvius.

Orange Belgium brise deux autres conventions dans le monde des télécoms en supprimant la discrimination tarifaire entre les SMS et les MMS, et en offrant des appels et de la data illimités en Europe à ses clients Aigle.

Juin

Orange Belgium lance une campagne publicitaire audacieuse avec l'acteur mondialement connu Jean-Claude Van Damme : par le biais d'une plateforme digitale, le public peut choisir ce qui se passera dans la prochaine publicité TV d'Orange Belgium mettant en scène l'acteur.

Les start-ups Condugo et Ovinto sont sélectionnées pour rejoindre la troisième saison du programme d'accélération Orange Fab.



Juillet

Orange Belgium et Proximus annoncent la signature d'un *term sheet* pour le partage de leurs réseaux d'accès mobiles. En partageant des parties secondaires de leur infrastructure, les deux opérateurs visent un déploiement plus rapide et plus complet de la 5G, tout en améliorant l'expérience générale des utilisateurs mobiles et en réduisant la consommation énergétique globale.



L'entreprise lance la formule Love Duo très attendue. Cette toute nouvelle offre comprenant un abonnement fixe à haut débit en plus de l'abonnement mobile s'adresse aux cord-cutters et aux autres clients qui ne souhaitent pas payer pour des services TV.



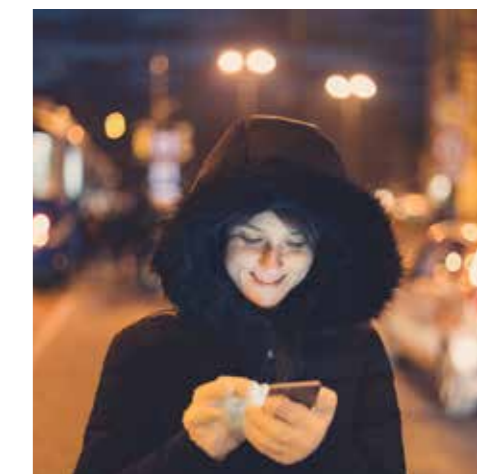
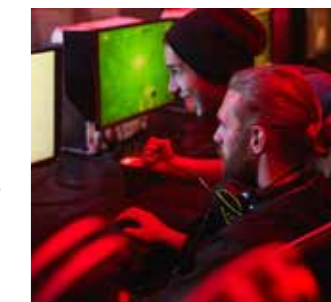
Septembre

Orange Belgium remporte le prix du meilleur webshop belge de l'année.

Dans le cadre de la campagne mondiale de sensibilisation à l'utilisation responsable du digital du groupe Orange, Orange Belgium organise des ateliers gratuits dans ses shops. Objectif : donner aux parents des conseils sur l'utilisation responsable de l'écran par leurs enfants.

Octobre

Orange Belgium étend son soutien à l'écosystème de l'esport en Belgique en renouvelant son accord de sponsoring avec la team esport Sector One et l'une des principales compétitions du Benelux, les GameForce Masters, ainsi qu'en lançant Arena, sa propre plateforme de jeu.



Novembre

Le programme de fidélité Orange Thank You reçoit le prestigieux World Communication Award for Best Customer Experience.

Des milliers de clients d'Orange Belgium peuvent voir le 2^e volet de La Reine des neiges le jour de sa sortie en Belgique.

Orange Belgium est le premier opérateur à introduire le protocole RCS, le nouveau standard de SMS, sur le marché belge.



Décembre

Orange Belgium lance un ambitieux pôle de test 5G pour les entreprises de la zone portuaire d'Anvers. Il s'agit de tester de nouveaux business cases sur un réseau 5G standalone de premier ordre, le premier du genre en Belgique.

Un positionnement limpide et systématiquement démontré

Dès les premiers jours de l'année 2019, Orange Belgium a une nouvelle fois donné le ton et imposé le rythme sur le marché belge des télécommunications en faisant plusieurs promesses majeures à ses clients : pas d'augmentation de prix, une garantie de ne payer que pour les services désirés, par le biais du lancement d'une offre sans télévision, et une totale tranquillité d'esprit via notamment la garantie d'une couverture à l'intérieur de leur domicile. Un positionnement fort, qui a imprimé l'ensemble de la stratégie du groupe en 2019.

Orange Belgium bouscule le marché

Orange Belgium n'a eu de cesse, en 2019, de bousculer le marché belge des télécoms en répondant au mieux aux attentes des consommateurs. En simplifiant ses offres, notamment sur le marché professionnel, mais surtout en offrant toujours plus à ses clients pour le même prix. Le point d'orgue de cette stratégie reste toutefois le lancement en juillet de l'offre Love Duo, combinant un abonnement mobile avec un service d'internet fixe, sans la télévision et à un prix particulièrement attractif. Une offre appelée à bousculer le statu quo sur le marché convergent, et qui a directement rencontré son public. Tout au long de l'année, la clientèle convergente dans son ensemble a continué à croître, validant le pari du groupe et les efforts consentis pour améliorer la régulation en matière d'accès de gros aux réseaux câblés.

Quelques avancées en termes de régulation

En termes de régulation, l'année 2019 n'aura pas connu d'évolution particulièrement significative, mais une certaine continuité dans les avancées sur le marché convergent. C'est ainsi que le dispositif du Single Installer, qui permet à Orange de prendre en main les interventions techniques pour l'installation de nouveaux clients, sans devoir attendre une pré-intervention des câblo-opérateurs, permet une bien meilleure expérience client et un contrôle accru sur le processus. Orange Belgium s'est donné les moyens de tirer profit de cette nouvelle dynamique en formant de nombreux techniciens en amont. Reste qu'une évolution est nécessaire sur les tarifs de gros pratiqués par les câblo-opérateurs pour l'accès à leur réseau : à cet égard, une nouvelle proposition de tarif présentée par l'IBPT est clairement un pas dans la bonne direction, même si certains aménagements pourraient encore améliorer la copie. Orange Belgium a répondu à la consultation sur le texte et espère une évolution rapide du cadre en 2020. Objectif : notamment, pouvoir lancer une offre internet fixe standalone, actuellement impossible à envisager d'un point de vue financier. L'année 2019 aura toutefois également été marquée par le retard significatif pris par les autorités belges dans la procédure d'attribution et de reconduction des fréquences radio, notamment pour la 5G. Orange Belgium appelle de ses vœux une évolution très rapide de ce dossier en 2020, ainsi que de celui des normes d'émissions imposées aux sites d'antennes, afin que la Belgique n'enregistre pas un retard trop important en matière de 5G.

Une nouvelle dynamique sur le marché B2B

L'année 2019 aura également été marquée par une attention particulière pour le marché B2B, dont le moment-clé fut l'acquisition de l'entreprise BKM, un important acteur belge en matière de communications unifiées, de services IT et d'outils de collaboration. Un investissement important qui permet de solidement renforcer la position d'Orange Belgium sur ce marché, avec une progression de plus de 50% des effectifs dédiés au marché professionnel et une gamme élargie de services à proposer, afin de positionner Orange Belgium en véritable one-stop-shop des services IT. Orange Belgium mise en outre largement sur l'innovation et les partenariats, comme en témoigne la prise de participation, en mars, dans la scale-up CommuniThings, pépite spécialisée dans les solutions de smart parking et passée par le programme d'accélération Orange Fab.

En matière d'innovation, Orange Belgium a inauguré au mois de décembre dans la zone du port d'Anvers un ambitieux pôle de test 5G destiné aux entreprises, et recruté une série d'importants acteurs industriels pour y participer. Le pôle de test, caractérisé par l'installation d'un réseau 5G standalone (l'ensemble de l'infrastructure est en 5G, un cas unique en Belgique) doit permettre de dégager des business cases pertinents afin de développer l'industrie 4.0.

Un partenariat ambitieux a également été conclu avec Liège Airport, centré sur le développement de solutions issues de l'Internet des Objets et de services intelligents pour le secteur logistique.

Des paris audacieux

Conscient de l'importance du chantier à venir de la 5G et de la responsabilité des opérateurs en matière de performances opérationnelles et donc énergétiques, Orange Belgium a annoncé en juillet la mise en place d'un partenariat avec l'opérateur Proximus, centré sur le partage de réseau d'accès mobile de leurs réseaux respectifs. Un accord prenant la forme d'une joint-venture détenue à parts égales par les opérateurs, et qui se chargera du déploiement et de l'entretien de ces infrastructures. Un partage d'infrastructures qui ne touche toutefois pas au cœur de réseau et n'empêche aucunement les opérateurs de rester concurrents et de se différencier sur l'expérience client, la stratégie en matière de spectre, etc. Objectif : permettre un déploiement plus rapide et extensif de la 5G en Belgique, améliorer l'expérience mobile générale, l'efficacité opérationnelle et réduire la consommation énergétique de ces infrastructures.

2020, l'heure de la concrétisation

L'année 2020 sera surtout marquée par les étapes importantes à franchir en matière de régulation : nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés, organisation de la procédure d'attribution des licences télécoms et évolution potentielle des normes d'émission. Des étapes nécessaires au maintien d'une dynamique positive sur le marché. Des étapes nécessaires, surtout, pour le déploiement commercial de la 5G et – c'est une ambition forte pour Orange Belgium – le lancement d'une offre internet fixe standalone à un prix attractif, pour répondre encore mieux aux évolutions du marché belge.

Orange Belgium a inauguré un ambitieux pôle de test 5G destiné aux entreprises dans la zone du port d'Anvers.



Soigner l'expérience client

En 2019, le bold challenger Orange Belgium a consolidé son positionnement dans le mobile, confirmé son importance sur le marché convergent, misé gros sur le marché B2B et poursuivi la transformation de son fonctionnement interne.



Orange Belgium mise avant toute chose sur le respect du client pour lui offrir le meilleur.

Ça craint
On intervient

a ainsi optimisé le fonctionnement de son application MyOrange, tandis que l'application Orange TV a vu son nombre de chaînes doubler, sans surcoût. L'innovation était également au rendez-vous, avec le lancement de Chat Messages, la nouvelle génération de SMS pour les smartphones Android, une première en Belgique.

Fournir des services de communication et de collaboration digitaux à chaque entreprise belge

Orange Belgium mise beaucoup sur le développement de ses services aux entreprises et l'a démontré dès le mois de février en lançant de nouveaux abonnements illimités et sécurisés pour la Belgique et l'Europe. Mais le milestone le plus important de 2019 reste sans aucun doute l'acquisition du groupe BKM, spécialisé dans les solutions ICT, de collaboration et de communications unifiées pour les entreprises. Un pari majeur, qui gonfle l'effectif dédié aux services B2B de plus de 230 personnes et permet d'acquérir la riche expérience et l'expertise de cet acteur majeur.

Réaliser la transformation digitale et culturelle

En 2019, Orange Belgium a poursuivi son travail de transformation interne autour de trois principes fondamentaux : la simplification, la digitalisation et

l'empowerment. Un vaste chantier qui passe notamment par une simplification de la structure interne et des processus de décision, afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'éviter la perte d'information. De nombreux processus internes ont été digitalisés, notamment au niveau des démarches administratives pour les ressources humaines. Orange Belgium mise en outre beaucoup sur l'empowerment, la responsabilisation de ses équipes, en essayant au maximum d'offrir à ses collaborateurs une responsabilité de bout en bout sur leurs activités, et en reprenant le contrôle sur certains pans de son activité qui avaient été externalisés. Objectif final: accélérer et dynamiser la prise de décision, la collaboration et l'innovation. Des chantiers majeurs qu'Orange Belgium s'engage à poursuivre en honorant sa promesse d'être un employeur digital et humain, avec une attention toujours plus importante aux questions de responsabilité sociétale et de respect de l'environnement.

Un client respecté

En améliorant constamment l'expérience client, en offrant toujours plus de qualité de service et d'innovation, en respectant, surtout, les besoins réels des consommateurs, et en communiquant de façon simple et transparente, Orange Belgium mise avant toute chose sur le respect du client pour lui offrir le meilleur.

Accroître la convergence pour soutenir la valeur du mobile

Orange Belgium a profité de l'année 2019 pour accélérer sa croissance sur le marché convergent, une priorité stratégique. Grâce à des évolutions réglementaires, Orange Belgium a pu concrétiser deux objectifs majeurs durant l'été: le lancement de Love Duo, une offre convergente sans télévision, et le dispositif du Single Installer. L'offre Love Duo, très attendue, a directement trouvé son public, notamment du côté des cord-cutters, ces consommateurs qui privilégient les contenus en ligne face à la télévision traditionnelle, au point de voir l'offre représenter 10% de la base de clients convergents à la fin de l'année. Le dispositif du Single Installer, lui, permet aux techniciens d'Orange Belgium de procéder seuls à l'installation

de nouveaux clients, sans intervention du câblo-opérateur. De quoi faciliter les démarches et améliorer l'expérience client. Orange Belgium comptait à la fin 2019 rien moins que 258.000 clients convergents (+ 43,5% sur un an).

Revendiquer notre position de n°1 sur le marché mobile

Orange Belgium a respecté sa promesse faite au début de l'année : pas d'augmentation de prix. L'entreprise entend toutefois offrir plus à ses clients pour le même prix. Raison pour laquelle, juste avant l'été, elle a rendu les MMS gratuits pour ses clients postpaid et élargi ses offres illimitées, désormais valables dans toute l'Europe. A la fin de l'année, l'abonnement Guépard a vu son volume de téléchargement passer de 8 à 15 GB, automatiquement et sans frais. Travailler sur les prix ne suffit pas : Orange Belgium

En restant fidèle aux quatre axes fondateurs de sa stratégie, Orange Belgium améliore l'expérience de ses clients, sa position sur les marchés B2C et B2B, et son fonctionnement interne.

Miser sur la simplicité et rationaliser

Simplifier. Facile à dire mais difficile à faire ? Pas pour Orange Belgium qui a poursuivi cet objectif essentiel tout au long de l'année tant au niveau externe qu'interne. Pour plus d'efficacité mais aussi d'adéquation, Orange Belgium a osé proposer de nouvelles offres audacieuses tout en travaillant de manière plus fluide et optimisée.



La promesse d'Orange Belgium au marché B2B : la possibilité de devenir un employeur connecté.

Jean-Claude Van Damme volant sur deux concombres, un cochon d'Inde dans les bras et poursuivi par trois nains vengeurs... Un scénario surréaliste à la belge développé pour le spot publicitaire innovant d'Orange Belgium. Sa particularité, hormis son script ? Ce sont les clients de l'entreprise qui l'ont imaginé ! Un résultat fun et audacieux, à l'image des offres qu'Orange Belgium met à disposition de ses clients. Car l'objectif est clair : permettre à chacun, particulier comme entreprise, d'opter pour une solution qui comble ses réels besoins et habitudes de consommation.



L'objectif est clair : permettre à chacun, particulier comme entreprise, d'opter pour une solution qui comble ses réels besoins et habitudes de consommation.



Briser le carcan des packs

Le lancement phare de l'année 2019 est, sans nul doute, celui de l'offre Love Duo, un pack inédit combinant un abonnement mobile au choix et l'accès à l'internet fixe ultra-rapide et illimité. Une niche qu'Orange Belgium explore en s'adressant principalement aux cord-cutters, ces consommateurs de plus en plus nombreux qui ont délaissé la télévision classique pour consulter des contenus audiovisuels disponibles en ligne, via notamment des plateformes de streaming. La rupture avec les propositions traditionnelles du marché télécom est nette et Orange Belgium poursuit sur son crédo : casser les codes du marché. Afin de faciliter la vie aux clients, la gamme des offres commerciales tant pour les clients résidentiels que B2B

ont été largement simplifiées. L'entreprise a par ailleurs brisé deux autres codes solidement implantés en offrant les appels et la data illimités en Europe ainsi que les MMS gratuits en Belgique mais aussi au sein de l'Union Européenne pour les clients postpaid. Deux premières qui se sont effectuées automatiquement, dans la plus grande simplicité, sans qu'aucun client ne doive intervenir. Idem pour la révision de l'abonnement Guépard : du jour au lendemain, et sans la moindre manipulation par le client, l'abonnement a offert un volume de data mensuel de 15 GB au lieu de 8, toujours couplés avec des appels, SMS et MMS pour 30 euros par mois. Augmenter les data sans faire exploser les tarifs est dans l'ADN d'Orange Belgium.

Services pour les professionnels

Le rayon des offres s'étoffe et se simplifie pour les particuliers mais aussi pour le marché professionnel. Orange Belgium a donc proposé les premiers plans tarifaires Shape entièrement sécurisés et illimités : data mobile, appels vocaux et SMS illimités sont désormais à utiliser en Belgique mais aussi dans trente-neuf autres pays et territoires européens. La promesse d'Orange Belgium : permettre à ses clients B2B de devenir des *connected employers*, en leur offrant des services de communication traditionnels, mais également des outils simples et efficaces pour la gestion au quotidien de leurs communications et des terminaux utilisés. Et, histoire de contribuer plus avant à la sérénité des clients B2B, Orange Belgium a également ajouté à ses abonnements Shape, gratuitement, un service de sécurité supplémentaire qui protège tout « smartphone client » contre les cybermenaces potentielles. Cette intégration de services offre une facilité d'usage et répond de plus en plus à l'étendue des besoins des clients B2B. Fini les abonnements multiples et complexes, Orange Belgium propose des services simples et complets.



Objectif : offrir au maximum une responsabilité de bout en bout aux équipes.

Simplifier pour mieux travailler

Il faut une sacrée dose d'agilité pour simplifier le fonctionnement d'équipes de travail. Un objectif qui n'a pas freiné Orange Belgium dans sa transformation. Concrètement l'objectif fut de responsabiliser au maximum les équipes en leur offrant une responsabilité de bout en bout. Certaines équipes, comme celles responsables du service client, ont par exemple été intégrées dans les différentes divisions pour plus d'efficacité et surtout pour minimiser les pertes d'informations. De quoi améliorer, notamment, la capacité de ces équipes à solutionner les problèmes des clients dès le premier appel. Grâce à une nette simplification des procédures et des structures, le suivi des projets a été nettement

amélioré. Cette évolution des processus opérationnels a été accompagnée de la digitalisation de nombreuses démarches administratives en interne, pour simplifier la vie des collaborateurs de l'entreprise. Fini les notes de frais en version papier ou les certificats médicaux envoyés par la poste. Tout peut désormais passer par des canaux digitaux qui facilitent le traitement de nombreuses réalités liées aux ressources humaines. Chaque collaborateur peut également avoir la main sur une partie de sa rémunération, via la mise en place d'un Flex Income Plan.

Dans son souci d'amélioration constante de son réseau de distribution, Orange Belgium a aussi internalisé les forces d'une vingtaine de magasins franchisés.



Allô, Orange ?

Bien qu'Orange Belgium mette tout en oeuvre pour satisfaire ses 3 millions de clients résidentiels, personne n'est à l'abri d'une mauvaise expérience. Même alors, Orange Belgium veille à assurer un suivi des plaintes qualitatif, uniformisé et efficace. Un programme de formation plus ciblée pour ses équipes a été initié en 2018 pour aboutir en 2019 sur une amélioration et une simplification des procédures de réponses aux clients, une refonte des processus internes de sécurité et de protection des données personnelles. Un process qui a notamment nécessité une identification de l'ensemble des bases de données internes et des personnes y ayant accès, la définition de réponses types aux requêtes de clients en matière de protection des données personnelles, un mapping global de toutes les questions de sécurité entourant les activités d'Orange Belgium, entre autres.

Go pour la simplicité d'installation

Exit l'intervention du câblo-opérateur lors d'un changement de contrat pour un client qui souhaite bénéficier des services d'Orange Belgium. Son installateur peut désormais assurer l'ensemble des démarches en une seule fois. Un gain de temps et d'énergie pour les clients comme pour la société. En 2019, et grâce à une évolution de la régulation belge largement soutenue par Orange Belgium, l'implémentation opérationnelle de ce système *Single Installer* a pu s'effectuer. Résultat : des procédures d'installation plus rapides et plus efficaces pour les clients, et un contrôle et une visibilité accrues pour Orange Belgium.

Les objectifs de 2020

- Poursuivre la simplification des outils IT
- Poursuivre la simplification des offres commerciales
- Revoir les contrats avec les partenaires externes
- Poursuivre la simplification des processus internes

Un partenariat inédit avec Proximus sur le réseau d'accès mobile



Le déploiement d'un réseau mobile fait bien évidemment partie du cœur de métier d'un opérateur télécom et Orange Belgium n'a certainement pas à rougir des investissements consentis et des technologies déployées en Belgique depuis ses débuts. Reste que le processus de déploiement peut encore être amélioré, optimisé, pour éviter notamment de doubler des investissements peu différenciant entre opérateurs, ce qui a pour effet d'augmenter la consommation énergétique globale, sans véritable plus-value pour les clients. C'est l'une des raisons qui ont poussé Orange Belgium à annoncer, au début de l'été 2019, son intention de conclure un accord de partage de réseau d'accès mobile avec Proximus. Objectif : mettre en place une joint-venture, détenue à parité par les deux entreprises, et chargée de la maintenance et du déploiement du réseau d'accès mobile sur les technologies 2G, 3G, 4G et, à l'avenir, 5G. Cette section du réseau, constituée principalement des sites d'antennes, n'offre que peu de possibilités de différenciation sur le service octroyé au client, les véritables choix stratégiques et technologiques, garantissant différenciation et concurrence, étant mis en place au niveau du cœur de réseau.

Rationaliser, diminuer l'empreinte écologique et préparer la 5G

En mettant en commun leurs réseaux d'accès mobile, Orange Belgium et Proximus peuvent améliorer l'expérience mobile globale des consommateurs belges, réduire de près de 20% la consommation énergétique de leurs réseaux et, surtout, faciliter à l'avenir un déploiement plus rapide et extensif de la technologie 5G lorsque la régulation le permettra. Un partenariat qui n'empêche toutefois aucunement une saine concurrence entre les deux opérateurs, qui gardent en outre le droit de faire des déploiements unilatéraux de réseaux ou de technologies. Sur les derniers mois de 2019, les travaux préparatoires à l'installation de la joint-venture ont bien progressé. L'Autorité belge de la Concurrence, saisie par le groupe Telenet, a toutefois suspendu jusqu'au 16 mars 2020 l'implémentation effective de la joint-venture, afin de permettre au régulateur national des télécommunications, l'IBPT, d'analyser plus en profondeur les garanties offertes par les deux groupes sur le maintien d'une saine concurrence entre les deux entités. Orange Belgium a toute confiance dans la concrétisation du partenariat, au profit des clients et de la société en général.

Innover, parier, se réinventer

Orange Belgium vise l'excellence. Ni plus, ni moins. Un positionnement audacieux qui colle avec le profil d'un bold challenger qui ose investir, innover et miser sur l'avenir. Un bold challenger, surtout, qui casse continuellement les codes du marché télécom et joue au maximum la carte du digital.



Orange Belgium est un bold challenger jusque dans ses procédures de recrutement.

L'évolution rapide du secteur n'empêche pas Orange Belgium de garder un coup d'avance. Telle est la clé du positionnement d'un *bold challenger*. Outil majeur : le digital, qui imprègne chaque pan de la stratégie de l'entreprise.

A la pointe sur son cœur de métier

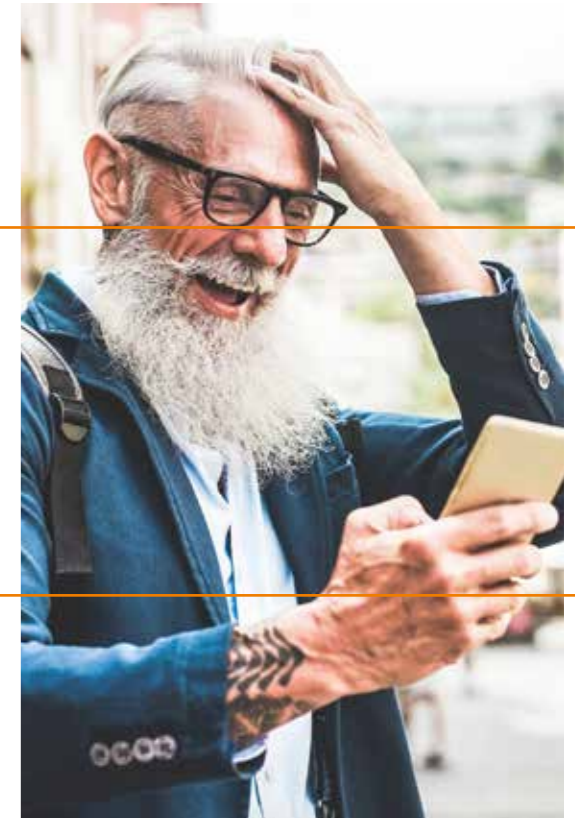
Une expérience réseau optimale

Un opérateur télécom se doit d'être irréprochable sur son cœur de métier : la qualité des communications et la fiabilité de ses infrastructures. Une priorité respectée par Orange Belgium en 2019, l'entreprise ayant choisi un nouveau modèle de développement de son réseau, passant d'un fournisseur unique à plusieurs partenaires spécialisés. Du point de vue technologique, aussi, Orange Belgium fait des choix et se prépare activement au déploiement de la

5G, comme en témoigne l'inauguration, à la fin de l'année, d'un pôle de test 5G pour les entreprises dans le Port d'Anvers (voir encadré). Orange Belgium a aussi été le premier à se lancer dans l'aventure de la voix sur 4G/LTE : aujourd'hui, et c'est une première, cette technologie est devenue dominante pour assurer les appels vocaux devant les traditionnelles 2G et 3G. Près de 40% du trafic sur le réseau d'Orange Belgium s'effectue par voix sur 4G/LTE, ce qui offre aux clients, particuliers comme professionnels, une meilleure qualité de service directement perceptible. De quoi permettre au réseau, aussi, d'enregistrer les connexions mobiles les plus rapides du pays, selon les dernières statistiques de l'IBPT.

Orange Belgium n'a pas non plus ménagé ses efforts sur la fourniture de services fixes, profitant notamment de l'année

Tous les appels passés d'un numéro Orange vers un numéro Orange sont 100 % neutres en CO₂*



2019 pour revoir l'interface utilisateur et améliorer le fonctionnement de ses décodeurs pour les clients Love.

Un nouveau data center ultra sécurisé et écoconçu

Dans un souci de rationalisation de ses ressources et d'optimisation tant de ses processus que de ses performances énergétiques, Orange Belgium a également inauguré en 2019 un tout nouveau data center innovant situé à Hoboken (Anvers). Ces 1 000 m² de matériel de pointe sont destinés à répondre à la demande croissante d'utilisation mobile des clients en traitant les milliards de connexions quotidiennes établies pour surfer, appeler et envoyer des SMS. Orange Belgium n'a pas hésité à déboursier plus de 14 millions d'euros dans ce projet de premier plan en termes de durabilité, d'efficacité et de sécurité.

Des équipes au fait de la digitalisation

L'importance accordée au digital se traduit aussi dans le fonctionnement interne et les outils mis à disposition des collaborateurs. 2019 a ainsi vu l'introduction d'un ambitieux *Flex Income Plan*, une plateforme via laquelle chaque collaborateur peut gérer son profil interne et les avantages dont il souhaite bénéficier. Un budget est alloué à chacun, qui peut être réparti par le collaborateur, selon ses besoins, entre les différentes opportunités de rémunération annexe au salaire (transports en commun, matériel multimédia, formations externes, jours de

congés supplémentaires, ...). Pour plus de facilité, de nombreuses démarches liées aux ressources humaines ont également été digitalisées. Il n'est par exemple plus nécessaire de faire parvenir un certificat médical en main propre ou par voie postale. Une transmission digitale suffit. Orange Belgium est en outre *bold challenger* jusque dans ses procédures de recrutement. La preuve ? Une campagne de recrutement diffusée via le réseau social Tinder. Plusieurs utilisateurs ont été intrigués par ce profil particulier, celui d'Orange Belgium à la recherche de *digital natives*. En cliquant, les curieux ont pu débiter une discussion avec l'entreprise, consulter l'offre d'emploi et découvrir s'il

y avait un match. La démarche audacieuse répond à la philosophie de recrutement d'Orange Belgium : attirer de nouveaux talents de manière digitale et innovante, et leur offrir une expérience unique et originale dans un secteur des télécoms en constante évolution. En quelques jours seulement, plus de 650 000 clics ont été enregistrés.

Cette importance accordée à la digitalisation s'est également traduite par une nette évolution des canaux de commercialisation des produits et services d'Orange Belgium, avec notamment un bond des ventes réalisées à distance, en ligne et même via le service client.



1,4 million d'appareils professionnels sont connectés sur le réseau d'Orange Belgium.



Parier sur l'avenir du secteur

Un nouveau tournant pour la fibre optique

Le projet était pilote et Orange Belgium y a d'emblée cru. En 2018, la société est le premier opérateur télécom belge à s'associer à Fluvius, une entreprise publique créée pour gérer les réseaux d'énergie en Flandre. Rejoins par d'autres petits opérateurs, les trois partenaires ont inauguré en 2019 le premier commutateur local pour la fibre optique à Genk, une « prise » à laquelle tous les fournisseurs peuvent désormais se brancher. L'objectif ? Permettre l'accès direct à la fibre optique aux habitants de la région. En tout, ce ne sont pas moins de 4 500 habitations de Genk qui peuvent prétendre à un raccordement. Grâce à ce modèle ouvert, Orange Belgium accélère les investissements et voit dans ce projet la stimulation de la concurrence. Car chaque opérateur peut utiliser son propre équipement réseau actif pour se démarquer au niveau des services et des innovations technologiques du réseau. Démarré à Genk, le projet est appelé à s'étendre à une série d'autres villes flamandes en 2020.

Bye bye SMS, Welcome Chat Messages

Has been le SMS? Orange Belgium a pris les devants en étant le premier opérateur belge à lancer Chat Messages pour les utilisateurs de smartphones Android éligibles. Basé sur le RCS (Rich Communication Services), le nouveau standard télécom pour les services de messagerie, le service offre bien plus qu'un SMS traditionnel. Photos, vidéos, documents, localisations, création de groupes sont autant de possibilités, sans que le client ne doive télécharger une application spécifique.

Pour l'été 2020, Orange Belgium envisage un déploiement total à tous ses utilisateurs éligibles.

Encore plus loin en IoT

Leader en matière d'Internet of Things (IoT), et disposant d'une expérience de longue date dans la communication Machine-to-Machine, Orange Belgium a poursuivi le déploiement des réseaux NB-IoT et LTE-M destinés spécifiquement aux objets connectés, et enregistré ses premiers business cases. Une réalité qui lui a offert l'opportunité de lancer *Live Objects*, une plateforme sécurisée pour objets et données, destinée prioritairement au marché professionnel. Via cet outil, Orange Belgium permet à ses clients de gérer un parc d'appareils connectés, de collecter et stocker leurs données en toute sécurité. Basé sur le cloud, cet interface propose un environnement de services complet qui évolue en fonction des besoins pour permettre d'exploiter les données, de les transformer en informations utiles et exploitables afin d'optimiser une activité professionnelle.

Se réinventer

Plus de services professionnels

C'est signé... Upsize S.A. et ses filiales BKM S.A. et CC@PS font désormais partie intégrante d'Orange Belgium. Prix de la transaction : 52,4 millions d'euros. De quoi permettre à Orange Belgium d'étoffer son offre B2B, pour ses clients comme ceux de BKM, grâce aux solutions de collaboration et communications unifiées et ICT de la société. Orange Belgium chérissait en effet le désir de répondre à la demande croissante de ses clients professionnels d'avoir un one-stop-shop pour les services ICT et de connectivité. En tant qu'intégrateur ICT, BKM dispose d'une expertise reconnue dans quatre domaines clés : les solutions de collaboration et communications unifiées (UCC), les solutions IT et de sécurité, les solutions documentaires et visuelles ainsi que les solutions de connectivité. La famille Orange s'agrandit donc de 230 collaborateurs et d'autant de talents. Des nouveaux venus dont l'esprit entrepreneurial cadre parfaitement avec le positionnement de *bold challenger* d'Orange Belgium sur le marché des entreprises.

Soucieux d'offrir toujours plus à ses clients professionnels, Orange Belgium a par ailleurs ajouté gratuitement un service de cybersécurité à ses offres Shape.



Les objectifs de 2020

- Maintenir la qualité du trafic mobile en réalisant les investissements les plus pertinents.
- Déployer la technologie 5G dès que la régulation le permet.
- Veiller à avoir des profils forts en interne pour développer de nouvelles technologies.
- Poursuivre la transformation digitale des processus RH.
- Accélérer la performance et la collaboration avec BKM > devenir un *full ICT player*.
- Développer plus encore l'offre fixe, notamment via la fibre optique avec Fluvius.

Un pôle de test 5G dans le Port d'Anvers pour les applications industrielles



C'est certainement l'un des milestones les plus importants de l'année 2019 : en fin d'année, Orange Belgium a inauguré un pôle de test 5G dans la zone du Port d'Anvers, l'Orange Industry 4.0 Campus. Objectif : co-innover avec des partenaires industriels autour des possibilités offertes par la technologie 5G pour le segment des entreprises.

Pour ce faire, Orange Belgium a installé plusieurs sites d'antennes pour créer le premier réseau 5G standalone de Belgique, soit un réseau sur lequel des capacités 5G ne sont pas simplement ajoutées à des éléments de technologies 3G ou 4G, mais une infrastructure intégralement 5G, permettant d'exploiter tout le potentiel de cette technologie. Seul ce type de réseau peut en effet permettre le *network slicing*, soit la création de sous-réseaux spécifiquement alloués à un type d'usage. Une fonctionnalité essentielle pour les applications professionnelles de la 5G, puisque cela permet des garanties de connectivité indispensables pour les services critiques des entreprises, tout en maximisant les autres atouts de la 5G : des débits extrêmement élevés, une latence très faible et de meilleures performances en matière de consommation énergétique.

Une première vague de plusieurs grands acteurs industriels ont déjà rejoint le pôle de test, tels que Covestro, Borealis et le Port d'Anvers tandis que le groupe Deloitte épaula les parties prenantes dans la définition des projets et de leur potentiel économique.

Parmi les applications déjà envisagées, notons :

- Le processus de remorquage des navires par les remorqueurs connectés sera optimisé grâce à la diffusion en temps réel des images haute définition de caméras embarquées et d'images de radars mobiles vers la salle de contrôle ainsi que le contrôle à distance et en temps réel de ces caméras.
- Les *Smart Field Operators*, pour les cas où des communications critiques ont besoin d'une priorité de préemption garantie pour augmenter la sécurité des travailleurs en cas d'alerte. Ces opérateurs de terrain obtiendront également des informations techniques enrichies et en temps réel sur les équipements à utiliser ou à entretenir, leur permettant de visualiser un véritable jumeau numérique de l'infrastructure sur laquelle ils travaillent. L'assistance à distance du centre de contrôle sera également facilitée par le transfert en temps réel d'images du terrain pour accroître la sécurité du travailleur.

Un autre cas d'utilisation est le système automatisé de détection de contamination qui envoie en toute sécurité via le cloud des images d'échantillons de production suspects via une connexion 5G à un utilisateur spécifique pour une analyse plus approfondie.

Plusieurs autres partenaires industriels devraient rejoindre le pôle de test en 2020, à l'image du groupe Katoen Natie, qui a déjà confirmé son intérêt.

Se donner les moyens de collaborer, de créer et d'attirer



Donner le meilleur de soi-même. Ce n'est possible que si l'on se sent responsabilisé, soutenu, accompagné. Ce processus de valorisation, Orange Belgium l'a à cœur pour chacun, qu'il soit collaborateur, client ou partenaire. Pour être au plus près des besoins, la société n'hésite pas à investir dans l'humain et l'innovation. En tant que bold challenger, l'entreprise ose surtout faire différemment, même en interne.

Power to the teams

Une évolution à la taille de l'audace d'un *bold challenger*. En 2019, Orange Belgium a consacré une large partie de son énergie à son plan de transformation interne. Pour que celui-ci se solde par un succès, une vision et une stratégie claire ont permis de définir des objectifs à atteindre. Leur implémentation opérationnelle est en cours et se poursuit en veillant à valoriser chaque collaborateur. Et l'engagement de chacun et de tous est essentiel. Orange Belgium nourrit une culture d'entreprise réellement positive.



Orange Belgium vise cinq jours de formation par an par collaborateur.

Se former à la nouveauté

Le développement des compétences est un important vecteur d'*empowerment*, et Orange Belgium n'hésite dès lors pas à dépasser la norme de deux jours de formation par an par personne. Si aujourd'hui, la société enregistre déjà trois jours en moyenne, elle en vise cinq à l'avenir. Elle encourage aussi la mobilité interne pour stimuler la motivation et l'engagement de chacun.

Cette dynamique d'*empowerment*, comme toute évolution structurelle, s'intègre peu à peu dans les mentalités et les manières d'être et d'agir. Pour faciliter cette transition, Orange Belgium a mis en place toute une série de formations qui s'adressent tant aux collaborateurs qu'aux managers. « Diriger en temps de transformation » et « Manager de manière authentique à l'ère digitale » sont parmi les thèmes proposés. Définir le cadre pour chacun, stimuler la prise d'initiatives, encourager l'épanouissement sont les principes directeurs de cette volonté de repenser le fonctionnement global de l'entreprise.

Innover dans l'agencement de l'espace

La flexibilité, un critère essentiel ? Chez Orange Belgium, cette réalité s'exprime notamment par une refonte en profondeur des espaces de travail. En 2019, l'agencement d'une partie des bureaux a été entièrement repensé pour que le lieu de travail puisse faire écho aux nouvelles dynamiques mises en place. Alcôves, petites salles, grande table d'échanges et de discussion... ces aménagements « pilotes » offrent des possibilités diversifiées d'usage. Certaines zones sont dédiées au calme, à la concentration. D'autres sont prévues pour la collaboration, la socialisation. Toutes répondent à l'agilité qui se dégage

du fonctionnement de l'entreprise et sont un support à l'*empowerment* d'une équipe dynamique. *This is the Orange way of working*. Un concept qui se traduit par les 3 B: *bricks, bits et behaviours*. Orange Belgium s'engage donc à offrir un environnement propice au travail, une digitalisation optimale en interne et une stimulation des règles de savoir-vivre. Surtout, cette évolution est directement basée sur l'approche « Listen & Respond » de l'entreprise, qui sonde régulièrement les besoins et envies de ses collaborateurs pour réinventer ensemble le vivre/travailler ensemble.

Reprendre le contrôle

Dans sa volonté de revoir ses processus internes, Orange Belgium a accordé une importance majeure à un élément : permettre à ses équipes, ses collaborateurs, de jouir d'une responsabilité de bout en bout sur leurs projets. Une volonté qui s'est traduite par des changements au sein de la structure de certaines divisions et une révision des structures hiérarchiques, notamment. Offrir un contrôle accru sur le développement ou la gestion des opérations permet de stimuler les collaborateurs, de leur offrir un cadre professionnel plus épanouissant, tout en optimisant le fonctionnement global de l'entreprise.

Une démarche qui passe également, de façon plus concrète, par la reprise par Orange Belgium du contrôle sur certaines opérations qui ont été externalisées par le passé. C'est notamment le cas au niveau de plusieurs services IT, qui ont été ré-internalisés, de certains éléments de gestion et de déploiement des infrastructures, ainsi que sur le réseau de distribution commerciale, via l'intégration de plusieurs enseignes franchisées.



Orange Thank You a distribué plus de 3 millions de gigas de data gratuites à ses clients.



Power to the clients, partners and prospects

Orange Fab season 3

Previously on Orange Fab... la start-up CommuniThings centrée sur le SmartParking et utilisant le réseau NarrowBand-Internet of Things (NB-IoT) d'Orange intégrait l'Orange Fab 2018. Un an plus tard, elle lève trois millions d'euros auprès de plusieurs partenaires, dont Orange Belgium, pour développer ses activités. Une *success story* qui découle notamment de l'expérience engrangée lors de l'Orange Fab, ce réseau exclusif d'accélération de start-ups et scale-ups à l'origine de nouveaux produits et services innovants dans les secteurs tels que l'IoT, le big data, l'intelligence artificielle. Pour cette édition 2019, l'objectif reste le même. En tout, ce sont 42 projets qui ont présenté leurs produits et services à un jury de pointe comprenant notamment le comité exécutif d'Orange Belgium. A la clé, l'intégration au programme Orange Fab qui offre, durant 6 à 9 mois, une émulation entre les start-ups et les *Business Units* d'Orange Belgium et



Luxembourg, un boost de développement commercial, d'initiation de partenariats et de soutien à l'internalisation grâce notamment à la présence mondiale d'Orange. Deux start-ups ont été lauréates de cette 3^e édition :

- **Condugo** qui développe une plateforme innovante de gestion de l'énergie pour les grandes entreprises industrielles.
- **Ovinto** qui optimise le transport de fret grâce une solution hardware et software basée sur le big data et l'analyse prédictive.

Des clients noyés sous les cadeaux

Elsa et Anna sont de retour et Orange Belgium n'a pas raté ce rendez-vous. Dans le cadre de son programme de fidélisation Orange Thank You, 6 000 de ses clients ont assisté à la projection de la Reine des Neiges 2. En tout et tout au long de l'année, ce sont près de 190 000 tickets de cinéma gratuits qu'Orange Belgium a offerts à ses clients. Plus largement, ce sont rien moins que 2,1 millions de cadeaux qui ont été offerts via le programme Orange Thank You, dont l'intégration dans l'application MyOrange

a été optimisée, permettant aux clients de tout faire (voir les badges qu'ils ont déjà remportés, participer à des concours, choisir des cadeaux,...) depuis cette application centrale.

À noter qu'Orange Belgium offre, encore une fois, le choix à ses clients puisqu'ils ont pu opter pour une large série de cadeaux différents : coffrets de beauté, magazines, livres, réductions pour des concerts, des spectacles ou encore des vacances. Et parce qu'Orange Belgium reste un opérateur télécom, le programme

Orange Thank You a distribué plus de 3 millions de gigas de data gratuites à ses clients.

Fait notable, le programme Orange Thank You est si innovant et complet qu'il a été récompensé par le « prix de la meilleure expérience client » des prestigieux World Communication Awards. Depuis plus de 20 ans, ces prix couronnent l'innovation et l'excellence parmi les opérateurs de télécommunications mondiaux.



Sponsoring

En 2019, Orange Belgium a suivi de près les aventures et les exploits des équipes nationales belges de basketball et, plus particulièrement, des Belgian Cats l'équipe féminine. Des Belgian Cats dont les résultats et la réputation ne cessent de s'améliorer, boostant l'intérêt du public pour ce sport encore peu suivi en Belgique. On notera d'ailleurs que la Belgian Cat Emma Meesseman a particulièrement suscité l'intérêt en 2019, lorsqu'elle a remporté le titre convoité de Most Valuable Player de la finale de la NBA féminine aux États-Unis. Les Belgian Cats se sont en outre qualifiés pour les Jeux Olympiques de Tokyo, une première. Orange Belgium a également poursuivi son soutien à la ligue nationale de basketball, dont les activités se professionnalisent à grande vitesse : la ligue a en effet mis en place un nouveau système d'enregistrement automatisé des matches ainsi qu'une plateforme de streaming des rencontres. Ce soutien à l'écosystème belge du basketball se traduira aussi en 2020 par le lancement d'une campagne. Objectif : donner au basketball la place qu'il mérite, dans un pays dominé par d'autres sports.

La Belgique compte également des sportifs d'un genre nouveau, prompts à jouer de la manette et du clavier plus que de leurs baskets et qui ont provoqué une augmentation de 55% du trafic sur les réseaux d'Orange Belgium en un seul jour. Comment ? En suivant le coup d'envoi de la dernière saison du jeu en ligne Fortnite. Un phénomène qui démontre l'essor continu de l'esport et du gaming. Une évolution soutenue par Orange Belgium qui renouvelle son sponsoring de l'équipe belge d'élite Sector One. Les spécialités de ces joueurs qui challengent leurs concurrents mondiaux ? Les jeux League of Legends, Counter Strike : Global Offensive et Hearthstone, pour lesquels ils courent les compétitions et se posent parmi les leaders du Benelux.

Orange Belgium soutient également la compétition GameForce Masters, le principal événement d'esport du Benelux, organisé dans le cadre du plus gros salon belge du jeu vidéo, la GameForce, et offrant aux gagnants des cash-prize pour un montant total de 30 000 euros. En tout, ce sont près de 15 000 participants qui se sont affrontés ou ont joué en collaboration lors de ce game meeting. Cette niche de marché, souvent liée au phénomène des cord-cutters, Orange Belgium la développe aussi avec le récent lancement de sa propre plateforme de jeu, Arena.



Les objectifs de 2020

- Offrir un budget mobilité et encourager les collaborateurs à adopter une approche multimodale
- Poursuivre l'évolution des espaces de travail
- Poursuivre la réinternalisation de certains processus stratégiques
- Booster l'intérêt pour le basketball en Belgique

Boldly responsible... Engagé et Responsable

Orange Belgium reste fidèle à sa volonté d'agir de manière responsable et durable au profit de la société belge, sans faire de compromis sur son excellence opérationnelle. L'année 2019 aura été marquée par des efforts consentis tant en matière de respect de l'environnement que d'attention au bien-être des employés, et par des initiatives en matière d'inclusion sociale et numérique.



Orange Belgium a organisé des ateliers interactifs gratuits à destination des parents dans plusieurs shops, leur fournissant des conseils pratiques afin d'accompagner leurs enfants dans leur vie numérique.



Les émissions de CO₂ ont été réduites de près de 80% depuis 2006.

... Envers ses clients et la société

Des produits et services innovants et responsables

En tant qu'acteur de développement de l'économie locale, Orange Belgium garantit une expérience irréprochable à ses clients en leur offrant des produits et des services fiables et de qualité. L'utilisation responsable d'écrans fut l'un des grands thèmes de l'année. Un engagement traduit notamment par une vaste campagne de sensibilisation sur les possibilités, mais également les risques posés par le numérique.

L'engagement d'Orange Belgium vis-à-vis d'une utilisation responsable des écrans s'est également traduit par l'organisation d'ateliers interactifs gratuits, à destination des parents, dans plusieurs shops, leur fournissant des conseils pratiques afin d'accompagner leurs enfants dans leur vie numérique. Une initiative qui sera étendue au niveau national au printemps 2020.

Impact environnemental et neutralité CO₂

La neutralité carbone est l'une des priorités d'Orange Belgium : en tout, les émissions de CO₂ ont été réduites de près de 80% depuis 2006.

Pour la cinquième année consécutive, la société a été certifiée et labélisée « CO₂ Neutre » par CO₂ Logic et Vinçotte. Ces deux organismes indépendants délivrent un label fondé sur la norme reconnue à l'international PAS 2060 : seules les entreprises qui produisent des efforts conséquents peuvent y prétendre. Ce label certifie que les bâtiments, le réseau et les shops Orange sont neutres en termes d'émissions de CO₂.

Orange Belgium compense les émissions non réductibles de ses activités opérationnelles en investissant dans des projets sociaux en Afrique, typiquement la construction d'installations d'utilité publique locales écologiquement responsables. En 2019, Orange

Belgium a notamment soutenu un projet d'électrification au Sénégal dont l'objectif à terme est de pourvoir aux besoins de 50.000 personnes sur base annuelle.

Le plan ambitieux d'Orange Belgium pour réduire significativement son impact environnemental s'est traduit à ce jour par: le déménagement vers un bâtiment beaucoup plus écologique à Bruxelles, l'installation de panneaux solaires, l'utilisation d'énergie verte, le tri des déchets ou encore la gestion du papier et du plastique.

En matière d'infrastructure réseau, l'objectif de l'entreprise est désormais de disposer d'une traçabilité systématique des déchets. En 2019, Orange Belgium a ainsi éliminé 10.000 tonnes de batteries par des filières qui les recyclent à hauteur de 99,8%. Les batteries au plomb ont été privilégiées, expressément pour la qualité de leur recyclage.

L'année 2019 a également vu l'inauguration d'un tout nouveau data center à Anvers, particulièrement performant en matière de consommation énergétique, pour remplacer 4 structures plus petites et de conception plus ancienne.

Des panneaux solaires seront également prochainement installés sur des sites d'antennes en Belgique, afin qu'ils puissent disposer d'une source d'énergie

directe, les besoins complémentaires étant couverts par l'achat d'énergie verte à des fournisseurs agréés.

Enfin, le processus Buyback permet aux clients de ramener leur ancien téléphone mobile chez Orange Belgium, qui reverse 2 € à Natagora/Natuurpunt pour soutenir la protection de l'environnement en Belgique. Le client se voit offrir un bon d'achat correspondant à la valeur résiduelle de son appareil. Les téléphones mobiles qui n'ont plus de valeur sont eux recyclés par Recupel. Une grande partie des matériaux peut être recyclée, le reste étant fondu, afin de récupérer jusqu'à 90 % des matières premières pour leur donner une seconde vie.

... Envers ses collaborateurs

Dans le cadre de son positionnement en tant qu'employeur digital et humain, Orange Belgium accorde beaucoup d'importance au bien-être de ses employés. La satisfaction des collaborateurs est l'une des grandes priorités stratégiques de l'entreprise.

En 2019, une attention toute particulière a été portée aux initiatives autour de la mobilité, de la gestion des déchets, de l'environnement et de l'amélioration des espaces de travail, qui ont été revus sur base des besoins exprimés par les collaborateurs afin de faciliter le travail en

mode projet et les interactions sociales tout en réduisant le bruit.

Orange Belgium est également soucieux d'offrir un environnement de travail garantissant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ainsi qu'un mode de vie sain, en proposant notamment des activités sportives sur le temps de midi, des paniers de fruits gratuits chaque semaine, un programme de prévention contre les risques psychosociaux et un cycle de méditation de pleine conscience.

À noter aussi, le lancement en 2019 de Benefits at Work, un service offrant une série d'avantages bien-être et de bons de réduction au sein d'une application.

Diversité

Orange Belgium a 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 a obtenu

Orange Belgium promeut le télétravail, qui permet un meilleur équilibre vie privée/vie professionnelle et qui concerne déjà plus de 1.000 employés sur 1.400.

pour deux années supplémentaires la certification européenne GEEIS (Gender Equality European & International Standard), détenue depuis 2011 et qui récompense ses pratiques en matière de diversité, d'égalité professionnelle et d'inclusion.

Fin 2019, Orange Belgium a organisé un dialogue avec ses multiples parties prenantes – internes et externes - afin de mieux comprendre leurs attentes prioritaires en termes de diversité et d'identifier des leviers qui lui permettront d'améliorer sa performance.

Orange Belgium a par ailleurs lancé une vaste campagne en interne à l'occasion de la journée internationale des droits de la femme, le 8 mars, mettant en lumière le fait que les opérations clés de l'entreprise sont assurées de la même manière et avec la même passion par des hommes et des femmes.

Mobilité

Orange Belgium mesure l'importance d'une politique de mobilité responsable et offre des facilités aux employés privilégiant le vélo et les transports en commun (leasing de vélos électriques, actions de promotions et participation à la semaine de la mobilité). La société offre également à ses employés la possibilité d'opter pour une voiture électrique ou hybride, ou un véhicule plus petit en combinaison avec un abonnement aux transports en commun, grâce à une liste élargie de voitures de société. L'empreinte carbone se réduit ainsi progressivement au profit d'alternatives en matière de mobilité douce.

Plus encore, Orange Belgium promeut le télétravail, qui permet également un meilleur équilibre vie privée/vie

professionnelle et qui concerne déjà plus de 1.000 employés sur 1.400, via la mise à disposition d'outils adaptés. En décembre 2019, Orange Belgium a également lancé une enquête auprès de ses employés afin de construire un plan de mobilité encore mieux adapté à leur situation.

Gestion des déchets

L'impact environnemental et la gestion des déchets sont des points d'attention constants pour Orange Belgium depuis plusieurs années. En 2019, la société a offert des gourdes à ses collaborateurs et supprimé les gobelets en plastique mis à disposition des employés près des fontaines d'eau. De quoi économiser près de 60.000 gobelets par an. Les contenants de nourriture en plastique utilisés par le passé ont également été entièrement remplacés au profit de matières végétales à 100 % recyclables tandis que le revêtement de sol des zones de travail réaménagées est lui aussi 100 % recyclable.

Des collaborateurs impliqués

En 2018, Orange Belgium a lancé Oz, un programme qui stimule l'innovation, la créativité et l'entrepreneuriat au sein de l'entreprise. En 2019, le thème de l'été fut l'environnement, afin d'impliquer les collaborateurs dans la gestion de l'empreinte écologique de la société.

En 2020, les employés prendront part à la concrétisation des 2 idées gagnantes, soit le nettoyage des abords des bâtiments et la création d'un jardin bio-diversifié.

2019 fut aussi l'année de la co-création de solutions pour repenser les méthodes de travail et l'ergonomie des lieux de travail. Orange Belgium a, en ce sens, lancé plusieurs projets-pilotes: nouveaux



d'un FabLab où artistes, entrepreneurs ou éducateurs locaux peuvent utiliser des outillages de pointe. C'est le lien entre l'art, la technologie et l'inclusion.

<https://www.imal.org/fr/fablab>

Actions caritatives

Depuis de nombreuses années, différentes actions caritatives sont lancées, en particulier lors de la période des fêtes de fin d'année. Cette année, Orange Belgium a, une fois encore, soutenu l'association « Pêcheur de lune » et a organisé une collecte de jouets neufs ou en bon état à offrir à des enfants dans le besoin. Près de 500 jouets ont été offerts à l'association. Tout au long de l'année, la société participe à différents événements sportifs en faveur d'œuvres caritatives. De nombreux collaborateurs participent chaque année au « Run for Parkinson », par exemple.

<https://www.pecheurlune.be/>

types d'espaces de travail individuels ou collaboratifs, nouveaux outils digitaux, ... Les efforts pour augmenter la qualité des lieux de travail se poursuivront en 2020.

... Envers ses partenaires locaux

BECODE

Orange Belgium est un partenaire actif de BeCode, une initiative de trois entrepreneurs belges qui ont décidé, en 2016, de contrer la pénurie de développeurs et d'agir en faveur de l'inclusion digitale. Outre un soutien financier récurrent, Orange Belgium est représenté dans la gestion de cette entreprise qui s'adresse aux personnes qui souhaitent maîtriser les techniques de codage et qui ambitionnent d'entrer sur le marché du travail en tant que développeur web. Chez BeCode, les étudiants deviennent développeurs juniors en 6 mois seulement. Ils rejoignent des entreprises en tant que stagiaires pour y exploiter et y aiguiser leurs nouvelles compétences. Depuis février 2018, BeCode forme des diplômés prêts à embrasser le marché du travail. Ce sont désormais plusieurs centaines de personnes qui quittent BeCode chaque année avec en poche des compétences répondant aux besoins des entreprises.

<https://becode.org/>

ENTRA

En 2019, Orange Belgium a fêté ses 20 ans de partenariat avec ENTRA, une entreprise de travail adapté (E.T.A.) basée en Belgique et créée en 1968.

La mission d'ENTRA est de proposer des emplois de qualité, adaptés et durables à des personnes fragilisées par la maladie

ou le handicap. 79 emplois sont couverts par ce partenariat entre les deux sociétés. Des emplois utiles, rémunérateurs, stables, gratifiants et évolutifs.

<https://www.entra.be/fr-fr/groupe-entra>

Close the Gap

Orange Belgium a été un des premiers partenaires de l'association CLOSE THE GAP lors de sa création en 2003. Cette association à but non lucratif récolte du matériel informatique usagé dans les entreprises 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 2019, Orange Belgium a fait don de 2 tonnes de matériel informatique comme des PC, des souris, des claviers, des câbles... .

<https://www.close-the-gap.org/>

La Fondation Orange

La Fondation Orange est au cœur du mécénat du groupe et de sa responsabilité sociale.

Elle se donne pour but de permettre à tous d'accéder aux possibilités qu'apportent les nouvelles technologies et de contribuer au développement social et économique des pays dans lesquels le groupe Orange est présent. Elle met le digital au cœur de son action.

En 2019, Orange Belgium a financé l'équipement d'une menuiserie numérique au cœur d'un centre d'art : iMAL. iMAL est installé depuis 2007, dans la commune bruxelloise de Molenbeek, et dispose



...Envers la société, avec son nouveau plan « Engage 2025

En décembre 2019, Stéphane Richard, Président-Directeur Général du groupe Orange, a présenté le plan stratégique « Engage 2025 », qui concilie performance économique et approche durable envers tous.

« Engage 2025 » contient plusieurs programmes d'actions sur les plans environnementaux, sociaux et technologiques qui se concrétiseront dès 2020 pour aboutir en 2025, avec notamment, dans chaque pays d'activité du groupe, des besoins énergétiques couverts à 50% par de l'énergie directe et à 50% par l'achat d'énergie verte. Surtout, d'ici 2040, chaque entité nationale du groupe Orange devra avoir atteint la neutralité carbone.

Casser les codes et préparer l'arrivée de la 5G

Orange Luxembourg mise sur sa stratégie Bold Challenger et son agilité pour construire l'avenir. Objectif : casser les codes du marché télécom pour répondre aux attentes des clients.

Orange Luxembourg est le premier acteur du marché à ne pas imposer un engagement à long terme dans ses contrats.

Année fondatrice pour définir, affirmer et déployer sa stratégie, 2019 a permis de concrétiser la position de bold challenger d'Orange Luxembourg. Décliner la dynamique belge, casser les codes, oser agir différemment mais surtout viser la satisfaction du client sont les lignes directrices définies par cet acteur devenu déterminant sur le marché luxembourgeois des télécommunications. Un plan de transformation et de positionnement a été échelonné sur 2019, façonnant la stratégie audacieuse tant en externe qu'en interne de l'entreprise. Sa force et sa caractéristique par rapport à ses concurrents ? Sa petite taille qui la rend agile et réactive. La société se

L'attribution des fréquences 5G est prévue pour le premier semestre 2020. Orange Luxembourg dispose déjà de 5 sites prêts à être activés.

positionne rapidement sur les questions stratégiques. Une agilité encore renforcée par la digitalisation accrue des processus internes réalisée durant l'année 2019, et qui est notamment passée par une refonte en profondeur de l'infrastructure IT de l'entreprise.

Oser l'inédit pour les clients

Soucieuse d'être toujours plus proche des envies et besoins de ses clients, la société est la première à ne pas imposer un engagement à long terme dans ses contrats. Du jamais vu, tout comme les offres Be Unlimited, Move Unlimited, Love Essential Unlimited et Love Family Unlimited. Plus de limites de data mais une possibilité de s'abonner sur mesure, en fonction des habitudes de consommation. Orange Luxembourg mise donc sur la convergence et l'adaptation de ses offres aux nouveaux besoins des consommateurs.

La 5G prête à être on air

La technologie 5G, Orange Luxembourg est déjà prête à l'activer pleinement. Cette année, des tests en mode laboratoire ont été réalisés. Des premières transmissions réussies ont couronné de succès cette phase préliminaire. Un encouragement qui a amené la société à installer cinq sites prêts pour la 5G sur le territoire. Prêtes à être mises en activité, ces antennes attendent l'attribution des fréquences, prévue au premier semestre 2020 et organisée, pour la première fois au Luxembourg, via un système d'enchères. Plusieurs projets, établis avec des partenaires industriels, ont en outre été soumis pour répondre à un appel à projets lancé par les autorités luxembourgeoises et offrir des services spécifiques adressés, notamment, au secteur B2B. Le déploiement commercial de la 5G sera réellement le défi majeur de 2020.

Focus sur les collaborateurs

Etre compétitif n'est possible qu'avec une équipe au top. Orange Luxembourg veille particulièrement aux conditions de travail de ses employés. L'entreprise a vu ses certifications Top Employer et GEEIS* renouvelées en 2019 pour les efforts consentis en matière d'égalité professionnelle et de bien-être au travail.



*GEEIS : "Gender Equality European & International Standard"

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 leurs 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.



Actions

Aucun changement n'est intervenu dans le capital de la société en 2019. 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.

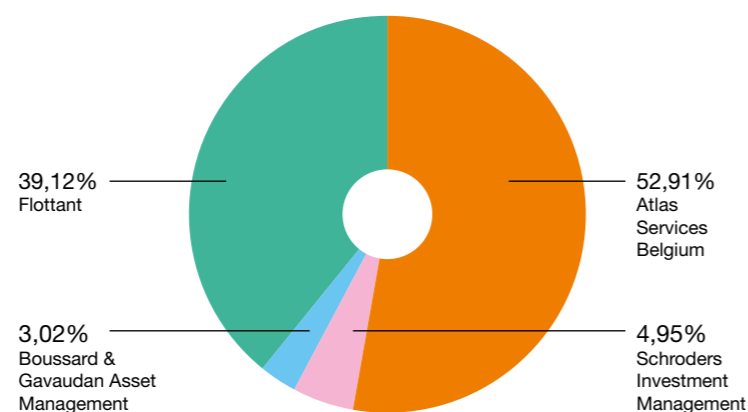
Actionnaires

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 2019. 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 novembre 2019, Schroders Investment Management a annoncé avoir ramené de 5,17 % à 4,95 % sa participation dans Orange Belgium.

Dividendes

Le Groupe Orange Belgium veille à trouver un juste équilibre entre une politique de dividende adéquate pour ses actionnaires et le souci de maintenir une situation financière saine, tout en se gardant une marge de manœuvre suffisante pour investir dans sa stratégie convergente et étendre son réseau.

Compte tenu de la performance financière et commerciale de 2019 et des perspectives à moyen terme, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale des actionnaires, le 6 mai 2020,

la distribution d'un dividende ordinaire brut de 0,60 euro par action au titre de l'exercice 2019. S'il est approuvé, ce dividende ordinaire brut de 0,60 euro sera versé le 14 mai 2020 (date de détachement du dividende : 12 mai 2020, date d'enregistrement des titres : 13 mai 2020).

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 euros
2015	0,00
2016	0,00
2017	0,50
2018	0,50
2019	0,60

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. Ces 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. Au 31 décembre 2019, Orange Belgium détenait 9 527 actions propres. La négociation d'actions propres a été autorisée par l'Assemblée générale du 7 mai 2014 et cette autorisation a été renouvelée pour une période de 5 ans le 2 mai 2019.

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.

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

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-Mar-17	22,10	19,86	20,04	59.067
30-Jun-17	21,42	19,05	20,50	72.600
30-Sep-17	21,30	18,91	19,56	41.594
31-Dec-17	19,91	17,03	17,50	50.130
31-Mar-18	17,78	14,80	16,62	73.805
30-Jun-18	17,50	14,46	14,46	67.103
30-Sep-18	15,50	12,56	13,54	51.720
31-Dec-18	17,92	13,70	17,24	70.111
30-Sep-19	21,15	17,30	18,94	39.747
31-Dec-19	21,05	18,10	20,70	46.697

Le cours des actions de la société a évolué dans une fourchette de 16,30 à 21,15 euros pendant l'exercice. En 2019, le volume moyen négocié par jour s'élève à 49 078 titres contre 65 702 l'exercice précédent.

A la fin du premier trimestre 2019, le cours d'Orange Belgium s'établissait à 19,20 euros, en hausse de 11,4 % depuis le début du trimestre. Plusieurs événements ont eu un impact sur le cours durant le trimestre, notamment les nombreux articles de presse traitant de la cession de Voo, la publication de nouvelles recommandations à l'achat sur Orange Belgium ou encore l'incapacité du gouvernement fédéral et des gouvernements régionaux à s'entendre sur la répartition des recettes des enchères pour les fréquences 5G. Compte tenu de ce dernier facteur, la loi sur les télécommunications n'a pas été amendée pour permettre l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile, ce qui a eu pour effet de rassurer les investisseurs.

Le cours d'Orange Belgium a été soumis à une certaine pression au cours

du deuxième trimestre (-9,2 % sur la période). Au début du trimestre, deux événements ont d'abord soutenu le cours : Telenet a annoncé des hausses de prix et Orange Belgium a annoncé l'acquisition de BKM. Toutefois, le lancement de l'offre data illimitée de Mobile Vikings le 17 juin 2019 a eu un impact négatif sur la performance boursière du titre. A la fin du trimestre, Orange Belgium est reparti timidement à la hausse après l'annonce par deux analystes du relèvement à Acheter de leur recommandation sur le titre.

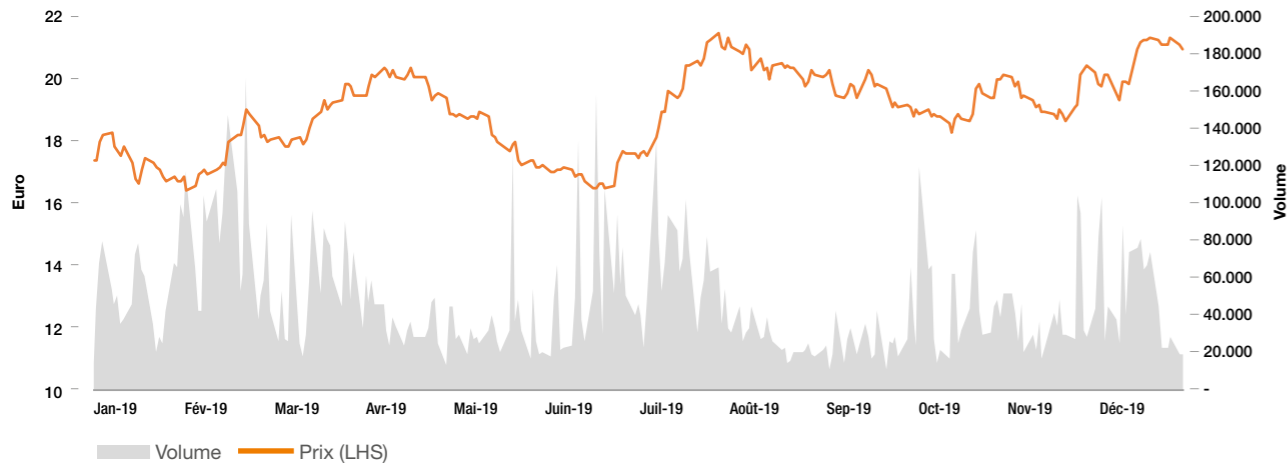
Le cours d'Orange Belgium est reparti à la hausse au troisième trimestre (+8,6 % sur la période). Plusieurs facteurs ont suscité un sentiment positif : le lancement de Love Duo par Orange Belgium, la finalisation de l'acquisition de BKM, l'annonce d'un accord de partage de réseau avec Proximus et la publication par l'IBPT de son projet de tarifs de gros d'accès au câble avec des prix sensiblement plus faibles. De ce fait, 3 courtiers ont relevé leur recommandation à Acheter sur Orange Belgium. L'accord entre Nethys et

Providence sur la cession de Voo à Providence Equity Partners a pris les marchés au dépourvu.

Au dernier trimestre 2019, Orange Belgium s'inscrivait en progression de 9,3 %. A la fin novembre, Orange Belgium a finalisé l'accord de partage de réseau d'accès mobile avec Proximus. A la mi-décembre, Orange Belgium a été sélectionné par le quotidien économique belge De Tijd parmi ses 2 actions préférées pour 2020. Avant la fin 2019, l'IBPT a lancé une consultation portant sur différentes questions ayant trait aux fréquences, notamment la possibilité pour le régulateur de prolonger les licences pour les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2100 MHz au-delà de mars 2021, date de la fin des licences actuellement prévue, 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.

A la fin de l'année 2019, le titre Orange Belgium était assorti des recommandations suivantes : 14 Acheter, 7 Conserver et 2 Vendre.

Cours du titre Orange Belgium (en euros) et volumes négociés entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019



Cours du titre Orange Belgium (en euros) comparé à certains indices, entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2019



Note : Tous les indices présentés sont ramenés à une base 100 au 1er janvier 2019



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 2019, le management a rencontré quelque 140 investisseurs et a consacré un total de 16 jours à des roadshows et à des conférences sectorielles dans 5 pays.

Couverture par les analystes

Orange Belgium fait l'objet d'une couverture active par 23 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
ABN AMRO	Konrad Zomer
Arete Research	Hannah Kleiven
Bank Degroof Petercam	Stefaan Genoe
Barclays Capital	Simon Coles
Berenberg Bank	David Burns
BofA Merrill Lynch	David Wright
Citigroup	Nayab Amjad
Credit Suisse	Paul Sidney
Deutsche Bank	Roshan Ranjit
Goldman Sachs	Mike Bishop
HSBC Securities	Nicolas Cote-Colisson
ING	David Vagman
Jefferies	Ulrich Rathe
JP Morgan	Nawar Cristini
KBC Securities	Ruben Devos
Kempen	Emmanuel Carlier
Kepler CM	Matthijs Van Leijenhorst
New Street Research	Russell Waller
ODDO Securities	Alexandre Iatrides
Mainfirst AG	Stephane Beyazian
Royal Bank of Canada	Wilton Fry
SG Securities	Stéphane Schlatter
UBS	Polo Tang

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

Calendrier financier	
16 janvier	Début de la période de blackout
6 février	Résultats financiers Q4 2019 (7h00 CET) - Communiqué de presse
6 février	Résultats financiers Q4 2019 (14h00 CET) - Conférence téléphonique
02 avril	Début de la période de blackout
23 avril	Résultats financiers Q1 2020 (7h00 CET) - Communiqué de presse
23 avril	Résultats financiers Q1 2020 (10h00 CET) - Conférence téléphonique
06 mai	Assemblée générale des actionnaires
12 mai	Date ex-dividende*
13 mai	Date de référence*
14 mai	Date de paiement*
03 juil	Début de la période de blackout
24 juil	Résultats financiers Q2 2020 (7h00 CET) - Communiqué de presse
24 juil	Résultats financiers Q2 2020 (14h00 CET) - Conférence téléphonique
02 oct	Début de la période de blackout
23 oct	Résultats financiers Q3 2020 (7h00 CET) - Communiqué de presse
23 oct	Résultats financiers Q3 2020 (14h00 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. Son 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 ADSL, 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 2019 (pages 34 à 42) a été rédigé conformément aux articles 3:6 et 3:32 du nouveau Code des sociétés et des associations et approuvé par le Conseil d'administration en date du 27 mars 2020. 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 110 à 123 fait partie intégrante du présent rapport.

1. Événements récents

Premier trimestre 2019

Lancement des premiers plans tarifaires professionnels entièrement sécurisés et illimités pour rester connecté en Belgique et dans l'UE

Depuis le 4 mars 2019, les formules Shape Intense et Shape Traveller ont été étendues avec la data mobile illimitée et les appels vocaux internationaux illimités, à utiliser dans et vers l'UE.

Data illimitée pour l'itinérance dans l'UE

Orange Belgium a amélioré les abonnements mobiles Aigle et Aigle Premium en supprimant le plafond de 20 GB à la consommation de data pour l'itinérance au sein de l'UE. Depuis début avril 2019, ces abonnés disposent d'une consommation illimitée de data au sein de l'UE et en Belgique.

Pas de Brexit pour les clients mobiles

Orange Belgium confirme que ses clients professionnels et résidentiels en déplacement au Royaume-Uni continueront de bénéficier du « roaming comme à la maison », quelle que soit l'issue du Brexit.

L'expérience Love s'améliore

Orange Belgium et Eleven Sports ont renouvelé leur contrat de distribution d'Eleven Sports 1, 2 et 3 pour les saisons 2019/2020 et 2020/2021. A ce jour, Orange reste le seul opérateur télécom en Belgique à offrir Eleven Sports dans un plan tarifaire de base.

L'application Orange TV est désormais compatible avec Chromecast, grâce auquel les clients peuvent regarder la TV en direct sur un autre appareil. De plus, Orange Belgium améliore son expérience « fast zapping », en réduisant le délai de changement de chaîne, de 3 secondes à moins d'une seconde. Ces nouvelles fonctionnalités sont mises en place sans frais supplémentaires.

Migration des clients mobiles de Medialaan vers le réseau Orange Belgium

Medialaan exploite un contrat MVNO sous les marques Mobile Vikings et JIM Mobile.

LCC octroie aux réseaux d'Orange Belgium la première place en Belgique pour la téléphonie mobile, l'Internet mobile et la fiabilité du transfert de fichiers

En décembre 2018, la filiale européenne du cabinet LCC a réalisé, à la demande d'Orange, un comparatif indépendant des performances dans 22 zones urbaines de Belgique. Les experts de LCC International ont mesuré le service vocal des trois principaux opérateurs sur les technologies 2G et 3G et ont testé les services de data sur les smartphones en 2G, 3G, 4G et 4G+.

Les résultats confirment qu'Orange Belgium fournit la meilleure expérience de téléphonie mobile (94,5 % contre 93,3 % et 81,8 % pour la concurrence) et d'Internet mobile (87,2 % contre 85,6 % et 85 %) ainsi que le transfert de fichiers le plus fiable (jusqu'à 99,7 % contre 98,7 % et 97,9 %) en Belgique.

Ouverture d'un centre de données hautement sécurisé et éco-efficace à Anvers

Le 18 mars 2019, Orange Belgium inaugurerait un nouveau data center à

Anvers, en présence de Philippe Muylers, ministre flamand de l'Innovation.

Orange Belgium a investi plus de 14 millions d'euros dans la construction de ce centre de données de premier ordre. Capable d'assurer un refroidissement naturel (free cooling) sur 98 % de l'année, ce bâtiment affiche une éco-efficacité bien supérieure à celle d'un centre de données classique. La redondance systématique des éléments essentiels garantit en outre un excellent niveau de sécurité et de résistance.

Révision des décisions d'analyse des marchés de la télévision et du haut débit - mise à jour

La Cour d'appel a rejeté la requête des câblo-opérateurs visant à suspendre ces décisions. Entre décembre 2018 et le 15 février 2019, l'IBPT a lancé une consultation relative aux modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs et au réseau FTTH de Proximus.

Dans ses commentaires, Orange Belgium remet en cause plusieurs des hypothèses utilisées dans le modèle, qui surestime les coûts de fourniture de services par le biais du réseau câblé. Dès lors, Orange Belgium souhaite que ces hypothèses soient revues afin de refléter la réalité financière et technologique ainsi que l'évolution la plus probable du marché. C'est essentiel car les résultats de cette consultation serviront de base aux futures décisions relatives aux tarifs réglementés de gros.

Normes électromagnétiques en Région bruxelloise - mise à jour

Le Gouvernement de la Région bruxelloise a reporté l'adoption de l'ordonnance indispensable au déploiement de la 5G à Bruxelles.

Deuxième trimestre 2019

Des services toujours plus avantageux offerts aux clients

Au cours du deuxième trimestre, Orange Belgium a offert à ses clients plusieurs fonctions supplémentaires, sans frais. Tout d'abord, Orange est le premier opérateur belge à inclure dans ses plans tarifaires postpayés un volume de MMS. Par ailleurs, les clients Aigle bénéficient également d'une offre voix et data illimitée dans toute l'Union européenne. Enfin, Orange Belgium a ajouté plus de 20 chaînes à son application Orange TV, disponible en français et en néerlandais : les clients d'Orange ont désormais accès à plus de 40 chaînes de télévision sur l'application Orange TV.

Finalisation de la migration des clients de Medialaan vers le réseau Orange Belgium

En juin, Orange Belgium a accueilli 268 000 clients de Medialaan, qui peuvent désormais surfer, téléphoner et envoyer

des SMS sur le premier réseau 4G du pays. C'est le début d'un partenariat wholesale de cinq ans.

Acquisition de BKM N.V. pour renforcer les activités B2B

Orange Belgium a annoncé la signature d'un accord en vue d'acquiescer Upsize N.V. et ses filiales BKM N.V. et CC@PS B.V.B.A. pour une valeur d'entreprise de 52,4 millions d'euros. Cette acquisition est destinée à étendre l'offre B2B d'Orange Belgium et à répondre à la demande croissante des clients B2B de pouvoir traiter avec un fournisseur unique en matière de connectivité et d'ICT. Le 2 juillet 2019, l'Autorité belge de la concurrence a autorisé la transaction sans conditions.

Consolidation des activités de mobilité intelligente via une participation au capital de la scale-up CommuniThings

Orange Belgium investit directement dans CommuniThings, une de ses scale-up Orange Fab, et s'engage dans un partenariat visant à commercialiser des solutions de pointe en matière de parking intelligent. Ensemble, Orange Belgium, Finance.Brussels 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.

Invitation des scale-up technologiques à participer à la troisième saison d'Orange Fab pour concrétiser leurs ambitions de croissance

Orange Fab, le réseau international et exclusif d'accélération d'Orange, lance sa troisième édition en Belgique et au Luxembourg. L'objectif principal de ce programme est de créer une émulation entre les start-ups et les Business Units d'Orange Belgium et Luxembourg, de booster leur développement commercial, d'initier des partenariats et de soutenir leur internationalisation grâce à la présence mondiale d'Orange.

Cette année, les deux start-ups sélectionnées pour participer à la troisième saison Orange Fab BeLux sont les suivantes :

- Condugo, qui a développé une plateforme innovante de gestion de l'énergie pour les grandes entreprises industrielles; et

- Ovinto, qui optimise le transport de fret grâce à une solution hardware et software basée sur le big data et l'analyse prédictive.

Lancement du premier commutateur local pour la fibre optique de Fluvius à Genk

Fluvius a inauguré son premier commutateur local pour la région de Genk Centrum Noord. Un commutateur local regroupe tous les câbles à fibre optique des habitations de la région et sert en quelque sorte de « prise » à laquelle peuvent se brancher tous les fournisseurs. L'installation et la configuration de ce commutateur constituent la dernière étape préparatoire en vue de proposer des services aux clients. Quelque 4 500 habitations de la région de Genk peuvent prétendre à un raccordement.

Lancement de l'offre data illimitée d'Orange Luxembourg

Orange Luxembourg a étendu son offre mobile postpayée avec deux abonnements qui offrent des appels, SMS et Internet mobile illimités. C'est le premier pas d'un positionnement de Bold Challenger.

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. Étant donné l'absence de progrès dans la formation d'un nouveau gouvernement, il semble peu probable qu'une vente aux enchères soit organisée pour l'un de ces spectres dans les 12 prochains mois.

Normes électromagnétiques en Région bruxelloise - mise à jour

Le Gouvernement de la Région bruxelloise a reporté l'adoption de l'ordonnance indispensable au déploiement de la 5G à Bruxelles.

Troisième trimestre 2019

Lancement de Love Duo, le forfait mobile et Internet fixe destiné aux « cord-cutters »

Love Duo est l'offre Double Play d'Orange Belgium qui donne aux abonnés la possibilité de combiner un forfait mobile postpayé avec une connexion haut débit fixe illimitée.

Entrée en vigueur de la réglementation relative à l'« installateur unique » en juillet

Cette nouvelle réglementation permet aux techniciens Orange d'avoir accès aux infrastructures câblées externes et internes de la clientèle ce qui, en pratique, signifie que la plupart des installations peuvent être réalisées en une seule

intervention. Les abonnés bénéficieront ainsi d'un délai de raccordement réduit et d'une meilleure expérience client.

Signature des conditions particulières entre Proximus et Orange Belgium pour développer le réseau d'accès mobile du futur

Les deux opérateurs ont signé le 11 juillet 2019 les conditions particulières relatives à l'accord de partage de réseau d'accès mobile. L'objectif est 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.

Feu vert de l'Autorité belge de la concurrence à l'acquisition d'Upsize N.V. par Orange Belgium

Le 2 juillet 2019, l'Autorité belge de la concurrence a annoncé qu'elle autorisait sans condition l'acquisition de Upsize N.V. par Orange Belgium. L'opération a été finalisée à la fin juillet.

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.

Le 5 juillet 2019, l'IBPT et les régulateurs des médias ont publié leur projet de décision relative aux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés. Simultanément, ils ont lancé une consultation nationale qui a pris fin le 6 septembre 2019. Orange Belgium a exprimé l'opinion selon laquelle une hausse des tarifs de gros était nécessaire pour permettre une concurrence durable sur le marché du haut débit fixe. Orange Belgium se réjouit que les régulateurs aient confirmé leur intention d'établir une concurrence juste et loyale sur les marchés du haut débit et de la télévision. Pour fixer les « tarifs équitables » visés dans la décision d'analyse des marchés de juin 2018, les régulateurs ont appliqué la méthodologie « Cost + » qui devrait aboutir à des prix de gros davantage en ligne avec les coûts réels d'infrastructure.

Orange Belgium a formulé ses observations, en mettant l'accent sur la nécessité d'éviter toute hausse injustifiée des prix de gros, mais aussi à veiller à ne pas surestimer la base de coûts de certains câblo-opérateurs.

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. Bien que des gouvernements régionaux aient récemment été constitués, un gouvernement intérimaire est maintenu en fonction en attendant la constitution d'un gouvernement fédéral. Par conséquent, l'attribution des fréquences 5G et le renouvellement des fréquences 900-1800 et 2100 MHz ne sont pas attendus avant le second semestre 2020.

Quatrième trimestre 2019

Augmentation du volume de data de l'offre Guépard sans hausse de prix

Orange Belgium continue à assurer la tranquillité de ses abonnés en leur proposant des data plus abondantes. À partir du mois de novembre, l'offre Guépard est passée de 8 GB à 15 GB pour le même prix de 30 euros.

Annonce d'un partenariat unique avec Google pour le lancement des assistants Google Nest Hub et Mini

Orange Belgium a été sélectionné en tant que partenaire télécom exclusif de Google pour le lancement de ses nouveaux appareils intelligents et les proposera à ses clients, nouveaux et existants, à prix réduit. Orange Belgium a à cœur d'investir dans ce qui compte pour ses clients : au niveau de son réseau et de ses offres, mais aussi dans des appareils de dernière génération qui leur simplifient la vie. Grâce à un partenariat télécom exclusif, les clients d'Orange peuvent acheter les tout nouveaux appareils de Google aux prix réduits exceptionnels de 9 euros pour le Mini et 49 euros pour le Nest Hub.

World Communication Award remporté pour la meilleure expérience client

Depuis plus de vingt ans, les World Communication Awards couronnent l'innovation et l'excellence parmi les opérateurs de télécommunications mondiaux et sont plus que jamais la reconnaissance la plus emblématique pour de grandes réalisations dans le secteur des télécoms. Le prix de l'expérience client récompense la collaboration à succès d'Orange Belgium avec Evolving Systems pour le suivi continu, l'amélioration permanente et l'expansion du programme de fidélisation de la clientèle « Orange Thank You ». Le

programme « Orange Thank You » permet à la société de mieux comprendre les besoins et les préférences de chacun de ses clients, illustrant son engagement à proposer une expérience client inégalée.

Signature entre Orange Belgium et Proximus de l'accord concrétisant leur collaboration en vue du partage de réseau d'accès mobile

Le 22 novembre 2019, Orange Belgium et Proximus ont signé l'accord final portant sur la création d'une joint-venture en vue du partage de leurs réseaux d'accès mobile 2G, 3G, 4G et 5G. Cet accord fait encore l'objet d'une procédure lancée par Telenet auprès de l'Autorité de la concurrence, qui a communiqué sa décision le 10 janvier 2020. Cette décision prévoit un délai supplémentaire de 2 mois (jusqu'au 16 mars 2020) durant lequel l'IBPT a la possibilité de mener une étude plus approfondie de l'accord. Durant cette période, les parties peuvent encore prendre des mesures préparatoires.

Lancement du premier réseau de test 5G pour les entreprises en Belgique : l'Orange Industry 4.0 Campus dans le port d'Anvers

Première en Belgique, Orange Belgium active un réseau de test 5G pour entreprises. La création de ce pôle d'innovation ouvert permettra à Orange Belgium, aux côtés de partenaires industriels, de commencer à exploiter pleinement le potentiel de la technologie 5G sur des applications réelles. Le Port d'Anvers, l'entreprise chimique Borealis, le fabricant de polymères de haute technologie Covestro et Deloitte Belgium constituent la première vague de partenaires industriels participant à l'Orange Industry 4.0 Campus.

Grâce au réseau de test 5G d'Orange déployé sur le campus, les partenaires industriels bénéficieront d'une connectivité dédiée et d'une garantie de la qualité de service nécessaire pour leurs applications spécifiques. Orange Belgium a choisi la région portuaire d'Anvers en raison de son écosystème industriel et des nombreuses possibilités de test qu'elle offre.

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

Le 5 juillet 2019, l'IBPT et les régulateurs des médias ont publié leur projet de décision relative aux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés. La consultation a pris fin le 6 septembre 2019. Orange Belgium a formulé ses observations, en mettant l'accent sur la nécessité d'éviter toute hausse injustifiée des prix de gros, mais aussi à veiller à ne pas surestimer la base de coûts de certains câblo-opérateurs. Une décision finale sur les tarifs est attendue 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

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 de la fin des licences actuellement prévue, 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.

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 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 Liège 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 %), CCP@S B.V.B.A. (100 %) et MWingz S.R.L. (50 %).

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.. La participation résiduelle de 10% a été acquise le 12 novembre 2008. La société 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 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. 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. 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 S.A. est un réseau de distribution résidentiel situé en Wallonie. Walcom S.A. est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour les particuliers au travers d'un réseau de 10 magasins. La société a été un agent exclusif Orange Belgium pendant près de 20 ans. Walcom S.A., société de droit belge, a été acquise par Orange Belgium S.A. le 3 avril 2015. L'acquisition a porté sur 99,92% des 1.250 actions de Walcom S.A.. Une action est détenue par Atlas Services Belgium S.A.. La société consolide les résultats de Walcom S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 3 avril 2015.

Le 1^{er} juin 2017, Orange Belgium a acquis 7 magasins auprès d'**Easy Phone S.A.**, un réseau de distribution résidentiel et professionnel situé en Wallonie. Ces 7 magasins ont été intégrés à Walcom Liège S.A. (société créée le 29 mai 2017). Walcom S.A. a réalisé un apport en numéraire de 60 885 euros équivalant à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Liège S.A.. **Orange Belgium S.A.** a réalisé un apport en numéraire de 615 euros équivalant à 1 action. La société consolide les résultats de Walcom Liège S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1^{er} juin 2017.

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 procédé à un apport en numéraire de 60 885 euros équivalant à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Business Solutions S.A.. Walcom S.A. a libéré un apport en numéraire de 615 euros, équivalant à 1 action. La société consolide les résultats de Walcom Business Solutions S.A. à hauteur de

100% 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 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 de A3Com S.A.. La société consolide les résultats d'A3Com S.A. à hauteur de 100% selon la méthode de l'intégration globale 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. A&S Partners S.A., société de droit belge, 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'A3Com S.A. à hauteur de 100% selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1^{er} octobre 2017.

Upsize N.V. est une société de holding acquise le 31 juillet 2019 pour une valeur d'entreprise de 52,4 millions d'euros. Le rachat portait sur 100 % des 60 000 actions d'Upsize N.V. La société a consolidé les résultats d'Upsize N.V. à 100 %, au 1^{er} 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 B.V.B.A. 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 B.V.B.A..

MWingz S.R.L. est une coentreprise à égalité de parts entre Orange Belgium et Proximus S.A., 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. Cette entité n'a pas eu d'activités opérationnelles en 2019.

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.

2.1 État du résultat global consolidé

en millions d'euros	en données historiques 2018	à base comparable 2018	2019	Variation à base comparable	Variation en données historiques
Clients mobiles « retail » (hors MVNO)	4.342		4.690		8,0 %
Chiffre d'affaires	1.279,8	1.298,1	1.340,8	3,3 %	4,8 %
Services facturés aux clients	768,4	786,3	857,3	9,0 %	11,6 %
Vente d'équipement	125,0	125,0	144,1	15,3 %	15,3 %
Services aux opérateurs	329,2	329,2	288,9	-12,2 %	-12,2 %
Autres revenus	57,2	57,6	50,5	-12,4 %	-11,8 %
EBITDAaL		285,6	300,1	5,1 %	
% du chiffre d'affaires		22,0 %	22,4 %		
Bénéfice net consolidé	32,4		34,0		4,8 %
Bénéfice net par action ordinaire (€)	0,54		0,57		5,6 %
eCapex		-179,7	-180,2	0,3 %	
% du chiffre d'affaires		13,8 %	13,4 %		
Cash-flow opérationnel		106,0	120,0	13,2 %	
Cash-flow organique	80,6		112,2		39,2 %
Endettement financier net	264,3	270,7	234,3	-13,5 %	-11,4 %
Endettement financier net / EBITDAaL présenté		0,9	0,8		

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 1 340,8 millions en 2019, en progression de 3,3 % sur une base comparable, porté principalement par la hausse des revenus sur les services facturés aux clients (+9,0 % en glissement annuel) et par la vente d'équipement (+15,3 % en glissement annuel) en dépit de la diminution du chiffre d'affaires MVNO. Le chiffre d'affaires provenant des services facturés aux clients s'élève à 857,3 millions d'euros, en hausse de 9,0 % sur une base comparable, soutenu par l'amélioration du chiffre d'affaires des services convergents (+61,5 % en glissement annuel). La vente d'équipement progresse grâce au succès des offres de fin d'année.

Charges opérationnelles

en millions d'euros	en données historiques 2018	à base comparable 2018	2019	Variation à base comparable	Variation en données historiques
Coûts directs	-593,0	-602,4	-614,3	2,0%	3,6%
Charges de personnel	-139,5	-145,1	-148,2	2,1%	6,2%
Coûts indirects avec les dotations aux amortissements des droits d'utilisation et intérêts sur passifs liés aux actifs financés	-261,1	-264,9	-278,2	5,0%	6,5%
	-993,7	-1.012,4	-1.040,7	2,8%	4,7%

- Les **coûts directs** augmentent de 2,0 % à 614,3 millions d'euros sous l'effet de l'accroissement des coûts d'accès au câble et des coûts d'équipement clients.
- Les **charges salariales** s'inscrivent en hausse de 2,1 % à 148,2 millions d'euros en raison de l'indexation et

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

L'EBITDAaL connaît une progression de 5,1 % en glissement annuel à 300,1 millions d'euros malgré la baisse du chiffre d'affaires MVNO, la réglementation applicable aux appels et aux SMS intra-UE, et les redevances de marque. Cette performance s'explique notamment par l'augmentation des services facturés au client, par les améliorations continues obtenues dans l'activité câble ainsi que par les efforts de maîtrise des coûts. L'ensemble de ces initiatives se traduit par une hausse de la marge de 38 pb. Orange Belgium commence à récolter les fruits du plan de transformation mis en

- de l'internalisation des canaux de distribution.
- Les **coûts indirects** s'accroissent de 5,0 % à 278,2 millions d'euros, ce qui résulte principalement du paiement des redevances de marque en Belgique. Il convient toutefois de souligner

place en 2019 dans le but d'améliorer son modèle opérationnel.

En Belgique, les activités convergentes enregistrent pour le troisième trimestre consécutif un EBITDAaL positif, à 6,8 millions d'euros, grâce aux efforts d'efficacité opérationnelle, à la réduction du taux de résiliation et à l'amélioration de l'ARPO. En juillet 2019 la mise en œuvre du processus « single installer » permet d'améliorer l'expérience client et de réduire le délai de raccordement pour la clientèle.

Le total des charges opérationnelles pour l'exercice entier s'accroît de 4,7 % à 1 040,7 millions d'euros. Les différentes charges se décomposent de la manière suivante :

qu'Orange Belgium a réduit par rapport à l'année dernière ses dépenses de réseau et d'IT, ses dépenses publicitaires et promotionnelles ainsi que ses dépenses liées au service client.

Amortissements et autres charges d'exploitation

Les amortissements corporels et incorporels passent de 235,7 millions d'euros en 2018 à 243,4 millions d'euros en 2019.

EBIT

L'EBIT croît de 43,2 millions d'euros en 2018 à 46,9 millions d'euros en 2019 sous l'effet de l'amélioration de l'EBITDAaL.

Résultat financier

Les charges financières nettes excl. intérêts sur passifs liés aux actifs financiers reculent légèrement de 4,9 millions d'euros en 2018 à 4,1 millions d'euros en 2019.

Impôts

Pour l'exercice, la charge d'impôt augmente, passant de 5,9 millions d'euros en 2018 à 6,7 millions d'euros en 2019. Le taux d'imposition effectif ressort à 16,4 % en 2019 contre 15,3 % l'année précédente.

Bénéfice net et bénéfice par action

Le bénéfice net de l'exercice passe de 32,4 millions d'euros en 2018 à 34,0 millions d'euros en 2019, sous l'effet de l'amélioration de l'EBITDAaL. Le bénéfice net par action ressort à 0,57 € en 2019, contre 0,54 € un an plus tôt.

2.2 Situation financière consolidée

Actifs

L'écart d'acquisition est passé de 67,0 millions d'euros au 31 décembre 2018 à 118,7 millions d'euros au 31 décembre 2019. Cette variation résulte de l'acquisition de BKM N.V.

Les écarts d'acquisition sont soumis à un test de dépréciation annuel. Aucune perte de valeur n'a été constatée en 2019.

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 258,6 millions d'euros contre 285,3 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent.

Les **immobilisations corporelles** englobent tout les équipements et installations de réseau. La valeur comptable nette en fin d'exercice s'élève à 747,6 millions d'euros contre 772,3 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent.

Les **droits d'utilisation des actifs loués**, relatifs à la première application de la norme IFRS 16 à compter du 1^{er} janvier 2019, s'élèvent à 297,3 millions d'euros.

Les **stocks** augmentent de 4,3 millions d'euros passant à 32,0 millions d'euros, ce qui est dû principalement à l'augmentation de la valeur moyenne des appareils et du nombre de boutiques.

Les **créances clients** augmentent, passant de 194,3 millions d'euros fin 2018 à 224,8 millions d'euros au 31 décembre 2019. Cette amélioration est due à la hausse des services facturés aux clients (+12 %), à l'intégration des Créances clients de BKM (9,0 millions d'euros) et CC@PS (1,1 million d'euros) et à une augmentation des factures MVNO ouvertes en fin d'exercice.

Le poste **Autres actifs courants et charges constatées d'avance** augmente de 5,1 millions d'euros passant à 19,2 millions d'euros en 2019, ce qui résulte principalement des autres créances opérationnelles sur IRISnet.

Quant aux **Autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients**, ils atteignent 64,8 millions d'euros, en hausse de 3 millions d'euros par rapport à 2018. Cette variation s'explique par une hausse du nombre de contrats subventionnés en cours en fin d'année, partiellement compensée par la baisse du coût d'obtention des contrats.

Le poste **Disponibilités et quasi-disponibilités** est en baisse de 6,4 millions d'euros à 20,2 millions d'euros fin 2019. Pour des informations complémentaires sur les flux de trésorerie, consulter l'état des flux de trésorerie.

Capitaux propres et passifs

Les **capitaux propres** augmentent de 5 millions d'euros, à 592,1 millions d'euros. L'évolution des réserves (5,2 millions d'euros) provient d'une amélioration du résultat net de l'exercice (1,5 million d'euros) et du paiement des dividendes distribués au titre de l'exercice 2018 (30,0 millions d'euros). Les revenus des opérations en capital et autres transactions portant sur les capitaux propres ont un impact favorable de 1,0 million d'euros en 2019.

Les **passifs non courants** augmentent, passant de 346,0 millions d'euros fin 2018 à 575,9 millions d'euros fin 2019, ce qui est dû principalement à la première application de la norme IFRS 16 à compter du 1^{er} janvier 2019 et à la comptabilisation de dettes locatives non courantes à hauteur de 244,6 millions d'euros.

Les **passifs courants** augmentent, passant à 629,6 millions d'euros fin 2019 contre 530,0 millions d'euros fin 2018. Cette augmentation résulte de la première application de la norme IFRS 16 à compter du 1^{er} janvier 2019 (incidence d'une dette locative courante de 51,7 millions d'euros) et de l'augmentation des Créances clients attribuable à l'intégration de BKM. Au 31 décembre 2019, le levier reste réduit, avec un ratio endettement net / EBITDAaL présenté de 0,8 x.

Dividendes

Le Conseil d'administration recommande le versement d'un dividende de 0,60 euro par action. La date de détachement du coupon est le 12 mai 2020 pour les actionnaires ordinaires, la date d'arrêté des positions est le 13 mai 2020 et la date de mise en paiement du dividende, le 14 mai 2020. 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 Orange Belgium 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.

Le **cash-flow opérationnel**, qui se définit comme l'EBITDAaL déduction faite des investissements, est en hausse de 13,3 millions d'euros, sous l'effet d'une amélioration de l'EBITDAaL.

Le **cash-flow organique**, qui mesure le flux net de trésorerie générée par l'activité déduction faite des investissements, est en hausse, passant de 80,6 millions d'euros à 112,4 millions d'euros. Cette amélioration est due à l'augmentation de la trésorerie nette.

Endettement financier net

En fin d'exercice, l'endettement financier net s'élève à 234,3 millions d'euros, contre 264,3 millions d'euros fin 2018. Il comprend la facilité de crédit revolving d'Orange S.A. ainsi que les lignes de crédit bancaire.

Au 31 décembre 2019, le levier reste réduit, avec un ratio endettement net / EBITDAaL présenté de 0,8x.

en millions d'euros	2018	2019
EBITDAaL		300,1
eCAPEX		-180,2
Cash-flow opérationnel		120,0
EBITDA ajusté	286,1	
Capex	-179,4	
Cash-flow opérationnel	106,7	

en millions d'euros	2018	2019
Flux net de trésorerie généré par l'activité	261,4	339,7
eCapex	-179,4	-180,2
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations	-1,4	-0,4
Remboursements des dettes locatives	0,0	-46,7
Cash-flow organique	80,6	112,4

en millions d'euros	2018	2019
Disponibilités et quasi-disponibilités		
Disponibilités	-6,7	-1,9
Quasi-disponibilités	-19,9	-18,3
	-26,6	-20,2

Passifs financiers	2018	2019
Dettes long-terme intra-groupe	269,9	245,0
Dettes court-terme intra-groupe	18,4	8,8
Dettes court-terme	2,6	0,6
	290,9	254,4

Dettes nettes	2018	2019
Dettes nettes/EBITDAaL présenté	N/S	0,8
Dettes nettes/EBITDA présenté	0,9	N/S

3. Comptes statutaires 2019 d'Orange Belgium S.A.

Le compte de résultat et le bilan d'Orange Belgium S.A. sont présentés aux pages 105 à 109. 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 survenus après la date de clôture

- Orange Belgium a annoncé le 9 mars 2020 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 entièrement 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 particulièrement intéressant pour les familles, avec des réductions familiales inédites, sans avoir à partager un forfait de données collectif.

- La pandémie de Coronavirus (COVID-19) affecte la santé humaine, ainsi que les activités de la Société et sa situation financière.

Aujourd'hui, Orange Belgium a identifié une série d'éléments qui méritent une attention particulière :

- Hygiène et sécurité humaines : Orange Belgium suit de près l'évolution de la pandémie en plaçant au premier plan l'hygiène et la sécurité de ses salariés. Orange Belgium prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la protection de ses salariés 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 salariés 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 transmis sans délai des instructions à ses salariés pour les sensibiliser aux bons gestes barrière et a mis à leur disposition les équipements d'hygiène adéquats.

- 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 salariés 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 de service, Orange Belgium a augmenté la capacité de ses réseaux.

Les effets à long terme des mesures de confinement prises par les autorités et relayées par Orange Belgium sont incertaines, et notamment l'impact psychologique de l'isolation qu'elles devraient causer à ses salariés.

Les conséquences de la pandémie sur les activités et la situation financière d'Orange Belgium sont, à ce stade, difficiles à quantifier ; au 27 mars 2020, toutefois, il est déjà possible de relever les conséquences suivantes :

- effets probables sur le chiffre d'affaires, liés principalement à trois facteurs :
 - la fermeture de boutiques Orange ;
 - un ralentissement de l'activité chez une partie de la clientèle d'entreprises tandis que, parallèlement, les autres clients du Groupe pourraient demander une capacité supplémentaire ou de nouveaux services ;
 - le déclin de l'itinérance internationale ;
- risque de ralentissement des investissements et des projets associés, notamment dans les réseaux ;
- risque accru de défaut de paiement de certains clients ;

Selon la manière dont évolue la situation, d'autres effets encore inconnus pourraient apparaître.

Compte tenu des informations disponibles au 27 mars 2020, Orange Belgium n'a pas modifié ses objectifs pour l'exercice 2020, mais reste attentif à l'évolution de la situation.

- Proximus et Orange Belgium reprennent pleinement leurs travaux préparatoires dans le cadre de l'accord sur le partage de réseau d'accès mobile. Début janvier, l'Autorité belge de la Concurrence, dans la procédure lancée par Telenet demandant la prise de mesures provisoires, a donné au régulateur des télécoms jusqu'au 16 mars 2020 pour examiner plus en détails l'accord de partage. L'Autorité belge de la Concurrence a confirmé le 17 mars 2020 que les mesures provisoires ont pris fin.

5. Perspectives

Orange Belgium prévoit une légère progression à un chiffre de son chiffre d'affaires en 2020 par rapport à 2019. Cette amélioration suppose une nouvelle progression de sa base clients postpayés et de sa base clients convergents.

Pour 2020, la société vise un EBITDAaL compris entre 310 millions d'euros et 330 millions d'euros. Ces prévisions supposent que la décision finale concernant la réglementation du câble sera rendue au deuxième trimestre 2020 et que sa mise en œuvre interviendra au troisième trimestre 2020. Par ailleurs, deux éléments seront comptabilisés pour la première fois sur une année complète, à savoir le paiement de la redevance sur la marque Orange et le chiffre d'affaires MVNO (impact positif).

Enfin, le montant total des eCapex devrait rester stable par rapport à l'année dernière, à l'exclusion du contrat de partage de réseaux, dont la mise en œuvre devrait toutefois avoir un impact limité.

6. Litiges

La section ci-après présente les litiges auxquels Orange Belgium est partie.

Mâts

Depuis 1997, certaines communes et quatre provinces belges ont adopté des mesures de taxation locales, sur une base annuelle, des pylônes, mâts ou antennes situés sur leur territoire. Orange Belgium continue à déposer des réclamations fiscales à l'encontre de chaque avis d'imposition reçu concernant ces taxes locales sur les pylônes, les mâts et les antennes. Ces mesures sont actuellement contestées devant les tribunaux civils (tribunaux de première instance - chambre fiscale et cours d'appel).

Le 22 décembre 2016, les trois opérateurs mobiles et le gouvernement wallon ont conclu un accord de principe afin de régler la question des taxes sur les infrastructures mobiles de la Région wallonne pour la période 2016-2019 et afin de transiger le litige sur les taxes régionales wallonnes de 2014.

Orange Belgium s'engage à payer un montant de 16,1 millions d'euros sur 4 ans (2016-2019) et à 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 s'engage quant à elle à ne plus lever de taxe sur les infrastructures télécom et à mettre en place un cadre législatif, réglementaire et administratif visant à faciliter le déploiement de celles-ci. Aussi la Région wallonne découragera la taxation des infrastructures télécom par les communes et provinces.

En 2018 et en 2019, plusieurs communes et provinces de la Région wallonne avaient prélevé des taxes sur les infrastructures télécom.

Les opérateurs ont le droit de déduire de telles taxes locales levées en 2016-2019 par les communes et provinces wallonnes, des montants de transaction et d'investissements de 2019.

Régulation du haut débit et du câble

Mi 2011, les régulateurs télécom et média ont décidé d'imposer des obligations d'accès et de revente aux câblo-opérateurs, en particulier la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision digitale et la revente de la large bande en combinaison avec la télévision. Les câblo-opérateurs ont fait appel de ces décisions devant la Cour d'appel de Bruxelles (maintenant la Cour des marchés), requête qui a été rejetée. En décembre 2015, Telenet et Coditel/AIESH ont lancé une procédure en cassation contre ces arrêts: l'appel de Coditel/AIESH a été rejeté en avril 2017. Le 26 avril 2018 la Cour de Cassation a rejeté le recours de Telenet et a confirmé définitivement la décision de 2011.

Le 29 juin 2018 les régulateurs télécom et média (CRC) ont adopté de nouvelles décisions sur les marchés du haut débit et de la radiodiffusion qui maintiennent les obligations d'accès sur les opérateurs historiques des réseaux fixes, parmi lesquels les câblo-opérateurs, Telenet, Nethys et Brutélé. Les décisions entraînent des obligations additionnelles à celles imposées dans la décision de 2011 et prévoient une réduction des tarifs de gros applicables. Telenet a attaqué les commentaires de la Commission européenne sur le projet de décision devant le Tribunal de l'Union européenne. Les câblo-opérateurs ont aussi attaqué les décisions d'analyse de marché devant la Cour des marchés de Bruxelles. Orange Belgium intervient dans la procédure nationale pour soutenir les décisions de la CRC. Le 3 octobre 2018 la Cour des marchés a rendu un arrêt intermédiaire décidant de suspendre les procédures nationales jusqu'au jugement du Tribunal de l'Union européenne tout en réservant sa décision sur le maintien ou la suspension des décisions pendant la période intermédiaire. Quelques

semaines plus tard, Telenet a retiré son appel au niveau européen. Le 30 janvier 2019 la Cour des marchés a rejeté les demandes de Telenet, Nethys et Brutélé de suspendre les décisions pendant la période intermédiaire. L'appel sur les mérites a également été rejeté par la Cour des marchés le 4 septembre 2019.

Il n'est pas exclu qu'un des opérateurs câble introduise un pourvoi en cassation contre la décision de la Cour des marchés devant la Cour de cassation.

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 est tenue de présenter ses conclusions début mars 2020.

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 du 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 2 500€ par jour de retard. Telenet a formé 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 conformée à la décision de la Cour d'appel. Cette demande est contestée par Telenet devant le juge des saisies. Les plaidoiries auront lieu le 9 avril 2020.

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 câblo-opérateurs régulés, à savoir des profils internet avec des vitesses upload/download et/ou volumes différents des vitesses et/ou volumes offerts par le câblo-opérateur à ses propres clients de détail. Malgré plusieurs requêtes faites par Orange Belgium à Telenet depuis 2015, Telenet a refusé d'octroyer pareil profil propre jusqu'au mois de 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 fait une action en réparation devant le Tribunal de commerce. Le Tribunal de commerce a statué que Telenet avait violé ses obligations réglementaires et lui a ordonné de verser des dommages et intérêts à hauteur de 400 000 euros à Orange Belgium. Les parties peuvent interjeter appel de cette décision.

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. Les parties ont échangé leurs conclusions. Aucune date de plaidoirie n'a, pour l'instant, été fixée.

Euphony Benelux N.V.

Le 2 avril 2015, Orange Belgium a été citée par les curateurs de la faillite d'Euphony Benelux N.V. 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 de conclusions. Les parties ont échangé leurs conclusions. Aucune date de plaidoirie n'a, pour l'instant, 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. Orange Belgium intervient dans cette procédure pour soutenir la position de l'IBPT.

Joint-venture Orange Belgium et Proximus

Orange Belgium et Proximus ont signé un accord le 25 novembre 2019 dans le but d'établir une joint-venture pour le partage du réseau d'accès mobile. Telenet a déposé une plainte auprès de l'Autorité belge de la Concurrence basé sur des infractions sur le droit de la concurrence et des règles de mise aux enchères du spectre et a demandé des mesures provisoires pour arrêter les négociations et la mise en œuvre de l'accord. L'Autorité belge de la Concurrence a décidé le 8 janvier 2020 de suspendre l'exécution de l'accord jusqu'au 16 mars 2020.

Entre temps, les parties peuvent prendre des mesures préparatoires mais elles ne peuvent pas procéder au transfert de personnel pour la joint-venture ou conclure des accords contraignants. Cela n'empêche pas l'envoi d'appels d'offres pour l'acquisition d'équipements de réseau et de sélectionner les membres du personnel qui seront transférés, à condition que cela ne donne pas lieu à la conclusion d'accords contraignants. Orange et Proximus ont informé le Collège de la Concurrence et l'Auditorat de leurs discussions avec l'IBPT et l'avis de l'IBPT pour le 9 mars 2020 au plus tard. Le 17 mars 2020, l'Autorité belge de la concurrence a confirmé que la suspension de la mise en œuvre de l'accord était parvenue à son terme.

En parallèle, une procédure au fond a démarré.

7. 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 articles Art 3:6 §4 and 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.

États financiers consolidés 2019

44 États financiers consolidés

- 44 État du résultat global consolidé
- 45 État consolidé de la situation financière
- 46 État consolidé des flux de trésorerie
- 47 État consolidé des variations des capitaux propres
- 48 Information sectorielle

52 Annexe aux états financiers consolidés

- 52 Note 1 : Description de l'activité et base de préparation
- 65 Note 2 : Ventes et créances (clients)
- 67 Note 3 : Charges, charges constatées d'avance et stocks
- 71 Note 4 : Écarts d'acquisition
- 74 Note 5 : Autres immobilisations incorporelles et corporelles
- 77 Note 6 : Impôts et taxes
- 79 Note 7 : Intérêts dans des entreprises associées et des coentreprises
- 79 Note 8 : Actifs, passifs et résultat financiers
- 83 Note 9 : Capitaux propres
- 84 Note 10 : Engagements hors bilan
- 84 Note 11 : Provisions (non) courantes
- 85 Note 12 : Parties liées
- 87 Note 13 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients
- 89 Note 14 : Contrats de location
- 90 Note 15 : Principales méthodes comptables
- 102 Note 16 : Événements postérieurs à la clôture
- 103 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.	31.12.2019	31.12.2018 (*)
2	Services facturés aux clients	768 383
2	Convergence	106 297
2	Mobile seul	616 242
2	Fixe seul	41 341
2	Services informatiques & Intégration	4 503
2	Vente d'équipement	124 997
2	Vente en gros	329 179
2	Autres revenus	57 244
2	Chiffre d'affaires global	1 279 803
3	Achats de matériel	- 187 438
3	Autres coûts directs	- 399 229
3	Pertes de la valeur sur les créances clients et des autres débiteurs, y compris d'actifs de contrats	- 6 348
3	Coûts directs	- 593 015
3	Charges de personnel	- 139 515
3	Dépenses commerciales	- 45 537
3	Autres dépenses IT et réseau	- 90 757
3	Frais immobiliers	- 56 908
3	Frais généraux	- 66 115
3	Autres produits indirects	19 617
3	Autres coûts indirects	- 21 440
3/14	Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	- 49 267
3	Coûts indirects	- 261 140
3	Autres frais de restructuration (**)	- 7 577
5	Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 235 737
5	Perte de valeur des immobilisations corporelles	- 2 264
7	Quote-part dans le profit (la perte) des sociétés associées	337
	Résultat opérationnel (EBIT)	43 156
8	Résultat financier	- 4 855
8	Charges financières	- 4 855
8	Revenus financiers	1
	Résultat courant avant impôts (PBT)	38 301
6	Impôts	- 5 870
	Résultat net consolidé (***)	32 431
	Résultat net consolidé part du groupe	32 431
	État du Résultat Global Consolidé	
	Résultat des activités poursuivies et de la période	32 431
	Autres éléments du résultat global (couverture de flux de trésorerie net de taxes)	- 449
	Résultat global de l'ensemble consolidé	31 982
	Part du groupe dans le résultat global consolidé de la période	31 982
	Résultat de base par action (en EUR)	0,54
	Nombre moyen pondéré des actions ordinaires (hors actions propres)	59 848 037
	Résultat dilué par action (en EUR)	0,54
	Nombre moyen pondéré dilué des actions ordinaires (hors actions propres)	59 848 037

* 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 comptabilisée en résultats non distribués à la date de première application.

** Les charges de restructuration englobent des frais de résiliation de contrats, de licenciement et des coûts d'acquisition.

*** 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.	31.12.2019	31.12.2018 (*)
	ACTIF	
4	Ecarts d'acquisition	67 041
5	Autres immobilisations incorporelles	285 262
5	Immobilisations corporelles	772 306
14	Droits d'utilisation des actifs loués	297 290
7	Titres mis en équivalence	4 359
8	Actifs financiers non courants	2 538
2	Autres actifs non courants	1 410
6	Actifs d'impôts différés	3 330
	Total de l'actif non courant	1 136 246
3	Stocks	27 710
2	Créances clients	194 281
13	Autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients	61 827
	Actifs financiers courants	362
8	Dérivés actifs courants	202
2	Autres actifs courants	2 652
6	Impôts et taxes d'exploitation actifs	1 866
6	Actifs d'impôt exigible	70
3	Charges constatées d'avance	11 359
8	Disponibilités et quasi-disponibilités	26 591
	Total de l'actif courant	326 920
	Total de l'actif	1 463 166
	PASSIF	
9	Capital social	131 721
	Réserve légale	13 172
	Réserves (hors réserve légale)	442 246
9	Actions propres	- 197
	Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	587 139
	Total des capitaux propres	587 139
8	Passifs financiers non courants	269 895
14	Passifs locatifs non courants	244 562
	Dérivés passifs non courants	2 777
	Avantages du personnel non courants	137
5/11	Provisions pour démantèlement non courantes	63 228
11	Autres passifs non courants	1 866
6	Impôts différés passifs	8 131
	Total des passifs non courants	346 034
5	Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	53 295
3/8	Dettes fournisseurs	266 575
3	Passifs financiers courants	20 826
14	Passifs locatifs courants	51 667
8	Dérivés passifs courants	202
3	Avantages du personnel courants	30 839
5	Provisions pour démantèlement courantes	1 232
3	Provisions pour restructuration courantes	3 045
3	Autres passifs courants	3 498
6	Impôts et taxes d'exploitation passifs	85 608
6	Impôt sur les sociétés	3 133
13	Passif lié aux contrats conclus avec des clients	59 415
	Produits constatés d'avance	2 325
	Total des passifs courants	529 993
	Total du passif	1 463 166

* 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 comptabilisée en résultats non distribués à la date de première application.

1.3 État consolidé des flux de trésorerie

en milliers d'EUR

Réf.	31.12.2019	31.12.2018 (*)
Flux de trésorerie liés à l'activité		
	33 977	32 431
Résultat net de l'ensemble consolidé		
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie		
3/6	14 708	16 401
5	243 354	235 737
3/14	49 219	
5	2 264	
	- 1 635	
	- 1 836	- 986
7	- 948	- 337
6	6 684	5 870
8	6 277	4 855
	68	121
	400	732
2	4 443	6 348
Variation du besoin en fonds de roulement		
3	- 47	- 3 044
2	- 27 455	- 17 145
3	42 384	42 262
	- 2 968	7 984
13	3 888	- 1 838
13	2 096	- 9 764
Autres décaissements nets		
	- 20 389	- 25 506
	- 5 840	- 3 738
6	- 9 144	- 28 988
	339 500	261 395
Flux net de trésorerie généré par l'activité		
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles		
5	- 180 167	- 179 403
	- 395	- 1 371
	112 199	80 621
4	- 35 076	- 4 220
	147	110
	- 215 491	- 184 884
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement		
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
8	- 31 679	- 50 054
	- 46 739	
	- 21 803	14 653
	- 197	2 476
9	- 30 007	- 30 007
	- 130 425	- 62 932
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités		
	- 6 416	13 579
8	26 591	13 012
	19 891	8 726
	6 700	4 286
	- 6 416	13 579
8	20 175	26 591
	18 290	19 891
	1 885	6 700

* 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 comptabilisée en résultats non distribués à la date de première application.

** Flux de trésorerie généré par l'activité moins les investissements corporels et incorporels plus le produit de cession des immobilisations corporelles et incorporelles moins le remboursement des passifs de location.

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	399 607	- 2 476	542 024
			40 591		40 591
	131 721	13 172	440 198	- 2 476	582 615
			- 659		- 659
	131 721	13 172	439 539	- 2 476	581 956
			32 431		32 431
			- 449		- 449
			31 982		31 982
9				2 476	2 476
			732		732
9			- 30 007		- 30 007
	131 721	13 172	442 246		587 139

en milliers d'EUR

Réf.	Capital social	Réserve légale	Bénéfice reporté	Actions propres	Total des capitaux propres
	131 721	13 172	442 246		587 139
1			- 162		- 162
	131 721	13 172	442 084		586 977
			33 977		33 977
			946		946
			34 923		34 923
9				- 197	- 197
			400		400
9			- 30 007		- 30 007
	131 721	13 172	447 399	- 197	592 095

* 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 comptabilisée en résultats non distribués à la date de première application.

** Le Groupe a appliqué pour la première fois IFRS 15 et IFRS 9 le 1^{er} janvier 2018. Le Groupe applique la norme IFRS 15 rétrospectivement au 1^{er} janvier 2016, ce qui implique le retraitement des périodes comparatives.

1.5 Information sectorielle

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

en milliers d'EUR

31.12.2019	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
Ventes 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	- 235 602	- 7 752		- 243 354
Perte de valeur des actifs	- 2 264			- 2 264
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalences	948			948
Résultat opérationnel (EBIT)	46 494	444		446 938
Résultat net financier	- 6 335	58		- 6 277
Résultat courant avant impôts (PBT)	40 159	502		40 661
Impôts	- 5 888	- 796		- 6 684
Résultat net	34 271	- 294		33 977

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

en milliers d'EUR

	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Résultat opérationnel	46 494	444		46 938
<i>Plus/(moins)</i>				
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	235 602	7 752		243 354
Autres frais de restructuration	10 632	90		10 722
Coûts financiers de leasing	- 2 045	- 159		- 2 204
EBITDAaL	291 999	8 127		300 126

État du résultat global consolidé pour l'exercice clos le 31 décembre 2018

en milliers d'EUR

31.12.2018	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Services facturés aux clients	727 641	40 742		768 383
Convergence	106 297			106 297
Mobile seul	583 288	32 954		616 242
Fixe seul	33 553	7 788		41 341
Services informatiques & Intégration	4 503			4 503
Vente d'équipements	110 407	14 590		124 997
Ventes en gros	322 576	10 695	- 4 092	329 179
Autres revenus	65 736	896	- 9 388	57 244
Chiffre d'affaires global	1 226 360	66 923	- 13 480	1 279 803
Coûts directs	- 570 156	- 36 339	13 480	- 593 015
Charges de personnel	- 129 757	- 9 758		- 139 515
Coûts indirects, dont	- 246 530	- 14 610		- 261 140
Impôts et taxes d'exploitation	- 14 081	- 2 320		- 16 401
Autres frais de restructuration	- 7 493	- 84		- 7 577
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	- 228 429	- 7 308		- 235 737
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalences	337			337
Résultat opérationnel (EBIT)	44 332	- 1 176		43 156
Résultat net financier	- 4 931	76		- 4 855
Résultat courant avant impôts (PBT)	39 401	- 1 100		38 301
Impôts	- 5 846	- 24		- 5 870
Résultat net	33 555	- 1 124		32 431

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

en milliers d'EUR

31.12.2019	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Ecarts d'acquisition	67 810	50 864		118 674
Autres immobilisations incorporelles	251 889	6 741		258 630
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	1 325 512	108 336		1 433 848
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	1 653 726	156 043	- 12 144	1 797 625
Total des capitaux propres			592 095	592 095
Avantages du personnel non courants	27			27
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net	245 822			245 822
Passif de location non courant	223 114	21 448		244 562
Autres	80 826	4 652		85 478
Total des passifs non courants	549 789	26 100		575 889
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
Passif de location courant	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	1 134 382	83 292	579 951	1 797 625

Situation financière consolidée pour l'exercice clos le 31 décembre 2018

en milliers d'EUR

31.12.2018	Orange Belgium	Orange Luxembourg	Élimination interco	Groupe Orange Belgium
Ecarts d'acquisition	16 177	50 864		67 041
Autres immobilisations incorporelles	279 424	5 838		285 262
Immobilisations corporelles	753 185	19 121		772 306
Titres mis en équivalence	4 359			4 359
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net	2 538			2 538
Autres	1 253	3 487		4 740
Total de l'actif non courant	1 056 936	79 310		1 136 246
Stocks	26 469	1 241		27 710
Créances clients	180 665	17 032	- 3 416	194 281
Charges constatées d'avance	5 791	5 568		11 359
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement	15 026	11 767		26 793
Autres	73 529	5 221	- 11 973	66 777
Total de l'actif courant	301 480	40 829	- 15 389	326 920
Total de l'actif	1 358 416	120 139	- 15 389	1 463 166
Total des capitaux propres			587 139	587 139
Avantages du personnel non courants	137			137
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net	272 672			272 672
Autres	68 737	4 488		73 225
Total des passifs non courants	341 546	4 488		346 034
Dettes fournisseurs d'immobilisations courantes	51 206	2 089		53 295
Dettes fournisseurs	244 071	25 920	- 3 416	266 575
Avantages du personnel courants	29 626	1 213		30 839
Produits constatés d'avance	2 325			2 325
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net	21 041	11 960	- 11 973	21 028
Autres	153 722	2 209		155 931
Total des passifs courants	501 991	43 391	- 15 389	529 993
Total du passif	843 537	47 879	571 749	1 463 166

2. Annexe 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. L'entreprise consolide les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. 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.

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 S.A. est un réseau de distribution résidentiel situé en Wallonie. Walcom est spécialisée dans la vente de produits et services de télécommunications pour les particuliers au travers d'un réseau de 10 magasins. La société a été un agent exclusif d'Orange Belgium pendant près de 20 ans.

Walcom S.A., société de droit belge, a été acquise par Orange Belgium S.A. le 3 avril 2015. L'acquisition portait sur 99,92 % des 1 250 actions de Walcom S.A. Une action est détenue par Atlas Services Belgium S.A. L'entreprise consolide les résultats de Walcom S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 3 avril 2015.

Le 1^{er} juin 2017, Orange Belgium a acquis 7 magasins auprès d'Easy Phone S.A., un réseau de distribution résidentiel et professionnel situé en Wallonie. Ces 7 magasins ont été intégrés à **Walcom Liège S.A.** (société créée le 29 mai 2017). Walcom S.A. a souscrit à 99 actions sur un total de 100 actions émises par Walcom Liège S.A., à hauteur de 60 885 euros en numéraire. Orange Belgium S.A. a souscrit à 1 action, à hauteur de 615 euros. La société consolide les résultats de Walcom Liège S.A. selon la méthode de l'intégration globale depuis le 1^{er} juin 2017.

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. 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 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. A&S Partners S.A., société de droit belge, 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 1^{er} octobre 2017.

Upsize N.V. est une holding acquise le 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. La société consolide les résultats d'Upsize N.V. selon la méthode de l'intégration globale 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.B.A..

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

MWingz S.R.L. est une coentreprise à égalité de parts entre Orange Belgium et Proximus S.A., 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. Cette entité n'a pas eu d'activités opérationnelles en 2019.

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.

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, 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.

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 2019 :

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 99,99 % par Orange Belgium S.A.
Avenue du Bourget 3
B - 1140 Bruxelles
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0563 470 723

Walcom S.A.

Actions détenues à 99,92 % par Orange Belgium S.A.
Fridericht 10
B - 6700 Arlon
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0424 071 231

Walcom Liège S.A.

Actions détenues à 99 % par Walcom S.A.
Actions détenues à 1 % par Orange Belgium S.A.
Fridericht 10
B - 6700 Arlon
Belgique
Numéro d'entreprise : BE 0676 407 724

Walcom Business Solutions S.A.

Actions détenues à 99 % par Orange Belgium S.A.
Actions détenues à 1 % par Walcom 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.B.A.

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.
Comptabilisée selon la méthode de mise en équivalence
Simon Bolivarlaan 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 27 mars 2020, le Conseil d'administration de la société Orange Belgium S.A. a examiné les états financiers consolidés 2019 et a autorisé leur publication.

Les états financiers consolidés 2019 seront approuvés le 6 mai 2020 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.

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 2019 résultent de l'application :

- de toutes les normes et interprétations adoptées par l'Union européenne et d'application obligatoire au 1^{er} janvier 2019 ;
- 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 as net operating cash flows
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.

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 comptabilisée en résultats non distribués à la date de première application. 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 ont subi des modifications par rapport à ceux qui ont été appliqués lors de la préparation des états financiers consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2018, notamment en ce qui concerne les changements apportés aux indicateurs de performance opérationnelle utilisés en 2019.

Le Groupe applique la nouvelle norme IFRS 16 « Contrats de location » de manière prospective à compter du 1^{er} janvier 2019. L'évolution de cette norme a conduit le Groupe à modifier les indicateurs clés de performance opérationnelle utilisés en 2019. L'EBITDAaL (ou « EBITDA after Leases ») et l'eCapex (ou « economic Capex ») sont les nouveaux indicateurs utilisés par la direction du Groupe.

L'EBITDA ajusté, l'EBITDA présenté et le capex demeurent les indicateurs de performance utilisés avant 2019.

Les nouveaux 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.

La direction du Groupe considère 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 effets des 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. Ils sont composés 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 n'est pas 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 ainsi dénommés 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 groupes.

Rappel des indicateurs de performance opérationnelle utilisés en 2018

L'EBITDA présenté correspond au résultat d'exploitation avant dotations aux amortissements, effets liés aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, pertes de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations et résultat des entités mises en équivalence.

L'EBITDA ajusté correspond à l'EBITDA ajusté des effets des principaux litiges, charges spécifiques de personnel, revue du portefeuille de titres et d'activités, coûts des restructurations et d'intégration et autres éléments spécifiques le cas échéant.

Cet indicateur de mesure permet par rapport à l'EBITDA d'isoler les effets de certains facteurs spécifiques, indépendamment de leur récurrence ou non 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 ;

- la revue du portefeuille 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 restructurations et d'intégration :

L'adaptation des activités du Groupe à l'évolution de l'environnement peut également générer d'autres natures de coûts de transformation. 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.

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

L'EBITDA ajusté et l'EBITDA ne constituent pas des agrégats financiers définis par les normes IFRS et ne sont pas comparables 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 Capex correspondent à l'acquisition d'actifs incorporels et corporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement et sont un indicateur utilisé en interne pour l'allocation des ressources. Les Capex ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

Nouvelles normes et interprétations appliquées au 1^{er} janvier 2019

Première application d'IFRS 16 « Contrats de location » :

La nouvelle norme IFRS 16 « Contrats de location » est obligatoirement applicable depuis le 1^{er} janvier 2019.

Les principaux effets de la mise en œuvre d'IFRS 16 par rapport aux principes antérieurement appliqués portent sur la comptabilisation des contrats de location en tant que preneur. En effet, la norme IFRS 16 qui définit un contrat de location comme étant un contrat qui confère au preneur le droit de contrôler l'utilisation d'un actif identifié change profondément la comptabilisation de ces contrats dans les états financiers.

La norme introduit un modèle unique de comptabilisation des contrats de location pour le preneur, consistant à comptabiliser à l'actif, un droit d'utilisation et au passif, une dette locative correspondant à la somme des paiements futurs actualisés. Le traitement comptable sous IAS 17 (ancienne norme) qui distinguait les locations financement des locations simples disparaît et est remplacé par ce nouveau modèle à compter du 1^{er} janvier 2019.

Au-delà de l'effet sur la présentation au bilan, le compte de résultat est aussi affecté. La charge d'exploitation actuelle est remplacée par une charge d'amortissement ainsi que par une charge d'intérêt. Au tableau de flux de trésorerie, seuls les intérêts continuent d'affecter les flux d'exploitation, les flux d'investissement ne sont pas modifiés tandis que le remboursement du principal de la dette locative affecte les flux de financement.

Par ailleurs, le mode de comptabilisation des contrats de location pour le bailleur n'a pas évolué par rapport à IAS 17.

Orange Belgium S.A. a identifié 4 grandes familles de contrats de location :

- 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 (baux commerciaux de 7 à 11 ans) ;
- 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 ;
- Équipements informatiques (& réseau) : cette catégorie d'actifs est essentiellement constituée des contrats de location de serveurs et d'espaces d'hébergements dans des « data_centers ».
- Autres : cette catégorie d'actifs comprend principalement les contrats de location de véhicules.

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.

En 2019, un certain nombre de sujets ont été instruits par l'IFRS IC afin de clarifier certaines questions d'interprétations de la norme. Le comité de l'IFRS IC a décidé lors de sa réunion de novembre 2019 de finaliser la décision provisoire publiée en juin 2019 concernant l'appréciation de la durée des contrats de location et la durée d'amortissement des agencements inamovibles en jugeant inutile d'amender la norme IFRS 16 pour clarifier la notion de période exécutoire. Par cette décision, le comité estime clarifier la manière de déterminer la durée d'un contrat de location, en rejetant l'approche juridique consistant à ne prendre en compte que les termes du contrat entre le bailleur et le locataire pour déterminer la période pendant laquelle le contrat est exécutoire. Le comité considère ainsi qu'un contrat de location reste exécutoire aussi longtemps que le locataire, ou le bailleur, aurait à subir une perte plus qu'insignifiante en cas de résiliation du contrat. En conséquence, même en l'absence d'option du locataire de prolonger à sa discrétion le contrat, il convient d'apprécier la durée raisonnablement certaine du contrat pour déterminer la dette locative correspondante et en déduire la valeur du droit d'utilisation. Selon le comité, la notion de « perte » doit être comprise de manière large sans se limiter aux pénalités contractuelles ou monétaires.

S'agissant de la durée d'amortissement des agencements inamovibles, le comité note que :

- la durée des contrats de location est un élément à prendre en compte pour déterminer la durée d'amortissement des agencements ; et
- l'existence d'agencements non entièrement amortis qui devraient être abandonnés et déposés en cas de résiliation du contrat de location est un exemple de perte à prendre en compte dans l'appréciation de la durée exécutoire du contrat de location.

En date d'établissement de ces comptes consolidés annuels, les positions comptables du Groupe et les modalités de mises en œuvre sur ces sujets sont les suivantes :

- Concernant l'appréciation de la durée des contrats, le Groupe a retenu, dans un certain nombre de cas, une approche juridique. Tel est le cas dans un certain nombre de pays où il existe des contrats sans durée déterminée avec un préavis inférieur à 12 mois pour lesquels le Groupe a appliqué l'exemption de courte durée, notamment pour les locations de certains sites mobiles.
- Concernant la durée d'utilité des agencements, le Groupe a analysé les contrats pour lesquels des aménagements non amovibles avaient été entrepris sur les biens loués et a considéré qu'il n'y avait pas d'avantages économiques l'amenant à réévaluer la durée exécutoire initialement déterminée.
- Le Groupe a décidé, de ne pas appliquer l'exemption de comptabilisation initiale des impôts différés prévue par IAS 12 (§15 et §24) générés par la comptabilisation d'un actif au titre du droit d'utilisation et d'une dette locative.

A la lumière de la décision finale de l'IFRS IC, le Groupe a démarré l'analyse complémentaire de ses contrats de location afin d'identifier les contrats de location dont le traitement retenu initialement dans le cadre de l'application d'IFRS 16 pourrait être affecté. Orange Belgium S.A. est parvenu à la conclusion que la méthode initiale retenue pour déterminer la durée des contrats n'est pas sensiblement affectée par cette nouvelle décision de l'IFRIC.

Le Groupe a fait le choix d'appliquer IFRS 16 selon la méthode rétrospective simplifiée et par conséquent les périodes comparatives 2017 et 2018 ne sont pas retraitées.

Le taux d'emprunt marginal moyen pondéré au 1^{er} janvier 2019 pour l'ensemble des passifs locatifs s'élève à 2,01 % en se basant sur la durée résiduelle des contrats en date de transition.

Cette option conduit à comptabiliser un effet cumulé des retraitements requis par la norme dans les capitaux propres au 1^{er} janvier 2019 et s'est traduite par une diminution de 0,2 million d'euros des réserves consolidées attribuables aux propriétaires de la société mère et principalement liée aux impôts différés comme présenté dans le tableau ci-après :

Effets sur les états financiers consolidés

L'adoption de la norme IFRS 16 a affecté l'état de la situation financière au 1^{er} janvier 2019 comme suit :

	en milliers d'EUR		
	Données historiques 31.12.2018	L'effet de application d'IFRS 16	Information retraité 31.12.2019
ACTIF			
Ecart d'acquisition	67 041		67 041
Autres immobilisations incorporelles	285 262		285 262
Immobilisations corporelles	772 306	- 1 188	771 118
Droits d'utilisation des actifs loués		296 231	296 231
Titres mis en équivalence	4 359		4 359
Actifs financiers non courants	2 538		2 538
Autres actifs non courants	1 410		1 410
Actifs d'impôts différés	3 330		3 330
Total de l'actif non courant	1 136 246	295 043	1 431 289
Stocks	27 710		27 710
Créances clients	194 281		194 281
Autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients	61 827		61 827
Actifs financiers courants	362		362
Dérivés actifs courants	202		202
Autres actifs courants	2 652		2 652
Impôts et taxes d'exploitation actifs	1 866		1 866
Impôt sur les sociétés	70		70
Charges constatées d'avance	11 359	- 711	10 648
Disponibilités et quasi-disponibilités	26 591		26 591
Total de l'actif courant	326 920	- 711	326 209
Total de l'actif	1 463 166	294 332	1 757 498
PASSIF			
Capital social	131 721		131 721
Réserve légale	13 172		13 172
Réserves (hors réserve légale)	442 246	- 162	442 084
Actions propres			
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société-mère	587 139	- 162	586 977
Total des capitaux propres	587 139	- 162	586 977
Passifs financiers non courants	269 895		269 895
Passifs locatifs non courants		246 724	246 724
Dérivés passifs non courants	2 777		2 777
Avantages du personnel non courants	137		137
Provisions pour démantèlement non courantes	63 228		63 228
Autres passifs non courants	1 866		1 866
Impôts différés passifs	8 131	162	8 293
Total des passifs non courants	346 034	246 886	592 920
Dettes fournisseurs d'immobilisations	53 295		53 295
Dettes fournisseurs	266 575		266 575
Dettes financières courantes	20 826		20 826
Dettes courantes de leasing		47 608	47 608
Dettes dérivées courantes	202		202
Avantages du personnel courants	30 839		30 839
Provisions pour démantèlement courantes	1 232		1 232
Provisions pour restructuration courantes	3 045		3 045
Autres passifs courants	3 498		3 498
Impôts et taxes d'exploitation passifs	85 608		85 608
Impôt sur les sociétés	3 133		3 133
Passif lié aux contrats conclus avec des clients	59 415		59 415
Produits constatés d'avance	2 325		2 325
Total des passifs courants	529 993	47 608	577 601
Total du passif	1 463 166	294 332	1 757 498

Réconciliation entre les engagements hors bilan de location simple présentés en application d'IAS 17 au 31 décembre 2018 et les dettes locatives comptabilisées en application d'IFRS 16 au 1^{er} janvier 2019

Les éléments en réconciliation concernent principalement le champ d'application, la méthode d'évaluation des loyers et d'autres effets présentés ci-dessous :

en milliers d'EUR	1 ^{er} janvier 2019
Engagements de location simple au 31 décembre 2018	340 301
Engagements présentés dans les autres engagements d'activités opérationnelles au 31 décembre 2018	21 765
Engagements relatifs à des locations couvertes par une exception (1)	- 10 178
Engagements relatifs aux locations dont l'actif sous-jacent est disponible après le 1 ^{er} janvier 2019	
Différences de mesure dues à la détermination de la durée de location (2)	3 009
Différences de mesure des paiements de location	
Passifs de location-financement au 31 décembre 2018	
Autres effets	1 034
Passifs de location au 1 ^{er} janvier 2019 - avant actualisation	355 931
Effet d'actualisation	- 61 599
Passifs locatifs au 1^{er} janvier 2019 - après actualisation	294 332

1. Le Groupe a exclu de la dette locative les contrats de location dont la durée résiduelle se situe dans les 12 mois suivant la date d'application, et les contrats dont la valeur à neuf du bien sous-jacent est inférieure à environ 5 000 euros.
2. Les engagements hors bilan retiennent la durée minimale des contrats alors qu'en application d'IFRS 16, la durée déterminée tient compte des options de prolongation que le preneur a la certitude raisonnable d'exercer.

Les informations requises sur les dettes locatives et les droits d'utilisation sont présentées en note 14.

Application d'IFRIC 23 « Incertitude relative aux traitements fiscaux »

L'interprétation IFRIC 23 « Incertitude relative aux traitements fiscaux » est obligatoirement applicable depuis le 1^{er} janvier 2019 et vient préciser l'identification, l'évaluation et la comptabilisation des positions fiscales incertaines relatives aux impôts sur les sociétés.

Cette interprétation n'a eu aucun effet sur l'évaluation des passifs d'impôts sur les sociétés, ni sur leur présentation dans les états financiers consolidés du Groupe.

Normes et interprétations d'application obligatoire à compter du 31 décembre 2019, 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 2019, 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.

Amendement d'IFRS 3 « Définition d'une activité » (non encore adopté au niveau européen)

La définition d'une activité a été clarifiée par cet amendement et vise à aider les préparateurs de comptes à déterminer si une acquisition doit être comptabilisée comme un regroupement d'entreprises ou comme une acquisition d'actifs. Cet amendement s'applique à l'ensemble des acquisitions réalisées à compter du 1^{er} janvier 2020. Le Groupe a fait le choix de ne pas appliquer cet amendement de façon anticipée. Il sera tenu compte de ces dispositions lors des prochaines acquisitions pour déterminer si l'opération doit être comptabilisée comme un regroupement d'entreprises ou comme une acquisition d'actifs.

Amendements d'IAS 1 et IAS 8 « Matérialité » (adopté au niveau européen le 29 novembre 2019)

Les amendements d'IAS 1 et IAS 8 précisent qu'une information significative est « masquée » si la façon dont elle est communiquée aboutit au même effet que si elle n'avait pas été communiquée. Cela peut être le cas si l'information est dispersée sur l'ensemble des notes annexes ou en cas de regroupements d'informations inappropriés. Ces amendements sont applicables aux comptes consolidés ouverts à compter du 1^{er} janvier 2020. Le Groupe considère que ces amendements seront sans effet sur la présentation de ses comptes consolidés.

Autres amendements et normes IFRS

- Amendements des normes IFRS 9, IFRS 7 et IAS 39 liés à la Réforme des taux d'intérêt de référence (applicables pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2020) (adopté au niveau européen le 15 janvier 2020)
- Amendements aux références au Cadre conceptuel des normes IFRS (applicable pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2020) (adopté au niveau européen le 29 novembre 2019)
- IFRS 17 Contrats d'assurance (applicable pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1^{er} janvier 2021, mais non encore adopté 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 une date donnée, les mêmes équipements peuvent être vendus à différents prix. La stratégie commerciale de nos boutiques, le type de canal de distribution,... sont des exemples des circonstances qui font varier le prix de vente d'une boutique à l'autre à une date donnée.
- ils connaissent une certaine 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 bénéficiaire 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 s'engage à payer un montant de 16,1 millions d'euros sur 4 ans (2016-2019) et à 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 s'engage quant à elle à ne plus lever de taxe sur les infrastructures télécom et à mettre en place un cadre législatif, réglementaire et administratif visant à faciliter le déploiement de celles-ci. En outre, la Région wallonne découragera la taxation des infrastructures télécom par les communes et provinces. Les opérateurs auront 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.

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 2019 sont susceptibles d'évoluer.

Note 2 : Ventes et créances clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Belgique	1 288 245	1 226 360
Services facturés aux clients	814 298	727 641
Convergence	171 626	106 297
Mobile seul	579 622	583 288
Fixe seul	41 562	33 553
Services informatiques & Intégration	21 488	4 503
Vente d'équipements	129 808	110 407
Vente en gros	279 911	322 576
Autres revenus	64 228	65 736
Luxembourg	69 819	66 923
Services facturés aux clients	42 962	40 742
Chiffre d'affaires des services convergents		
Mobile seul	33 979	32 954
Fixe seul	8 983	7 788
Services d'intégration et des technologies de l'information		
Vente d'équipements	14 330	14 590
Vente en gros	12 309	10 695
Autres revenus	218	896
Eliminations inter-secteurs	- 17 237	- 13 480
Total	1 340 827	1 279 803

Le chiffre d'affaires consolidé total d'Orange Belgium s'élève à 1 340,8 millions d'euros en 2019, contre 1 279,8 millions d'euros en 2018, soit une hausse de 4,8 % en un an. Ces bons résultats sont liés à notre 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. Même si l'on exclut l'impact de la consolidation des activités d'Upsize en 2019 (impact positif de 18,3 millions d'euros), le chiffre d'affaires total consolidé aurait augmenté de 3,3 % par rapport à 2018. De plus, l'exercice 2019 a subi l'effet négatif de la baisse du chiffre d'affaires MVNO (à raison de 30,9 millions d'euros).

Le chiffre d'affaires total des services d'Orange Belgium (soit les services mobiles, les services fixes, les services convergents et les services informatiques et d'intégration) s'établit à 857,3 millions d'euros en 2019, contre 768,4 millions d'euros en 2018, soit une augmentation de 11,6 % en un an. Même si l'on exclut l'impact de l'acquisition de BKM visé ci-dessus, le chiffre d'affaires total des services d'Orange Belgium en 2019 aurait progressé de 9,0 % par rapport à la même période un an auparavant.

La base de clients mobiles maintient sa progression régulière pour atteindre 2,6 millions. L'offre mobile simplifiée d'Orange Belgium continue d'attirer des clients vers les plans tarifaires de milieu et haut de gamme. Ces forfaits proposent une offre voix et data abondante et assurent une meilleure fidélisation et satisfaction des clients. Cependant, l'ARPO mobile postpayé diminue sous l'effet de la baisse du revenu hors forfait due à la réglementation applicable aux appels intra-UE et aux offres illimitées. Ces deux effets, conjugués au déclin continu sur le marché prépayé, expliquent le léger recul de 2,6 millions d'euros du chiffre d'affaires Mobile.

Le chiffre d'affaires des services convergents connaît une progression de 61,5 % en glissement annuel, due principalement à l'accroissement de la base clients convergents (43,5 % en un an).

Le chiffre d'affaires consolidé des services fixes s'élève à 50,5 millions d'euros (contre 41,3 millions d'euros en 2018) grâce au succès commercial de l'offre Shape & Fix. Le chiffre d'affaires provenant des services IT & Intégration se trouve accru par la consolidation d'Upsize, intégrateur ICT national et pionnier des solutions de cloud UCC.

Le chiffre d'affaires des ventes d'équipements s'inscrit en hausse de 15,3 % en glissement annuel, à 144,1 millions d'euros (contre 125,0 millions d'euros en 2018), ce qui résulte principalement du succès de l'offre de fin d'année et des téléphones portables haut de gamme.

Les revenus des services aux opérateurs consolidés d'Orange Belgium atteignent 292,2 millions d'euros pour l'exercice 2019, contre 333,3 millions d'euros l'année dernière, soit une diminution de 14,1 % en un an, en raison de la baisse attendue du chiffre d'affaires MVNO et du chiffre d'affaires d'interconnexion.

Globalement, les autres produits s'inscrivent en léger recul par rapport à l'exercice précédent (64,4 millions d'euros en 2019 contre 66,6 millions d'euros en 2018).

Créances clients

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Créances clients – valeur brute	257 281	226 738
Provision pour créances douteuses	- 32 480	- 32 457
Total créances clients	224 801	194 281

Balance âgée

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Non échues	165 138	127 558
Echues à moins de 180 jours	19 622	27 401
Echues entre 180 et 360 jours	12 071	12 130
Echues à plus de 360 jours	27 970	27 192
Total créances clients	224 801	194 281

Variation de la provision pour créances douteuses

	en milliers d'EUR	
	2019	2018
Provisions sur créances clients en début de période	- 32 457	- 44 377
Dotation nette avec effet au compte de résultat	- 4 443	- 6 348
Pertes réalisées sur créances clients	4 420	19 499
Ajustements IFRS 9		- 1 231
Provisions sur créances clients en fin de période	- 32 480	- 32 457

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 224,8 millions d'euros à fin 2019, contre 194,3 millions d'euros à fin 2018. L'augmentation du poste Créances clients - valeur brute est le résultat de l'intégration d'Upsize : l'encours de créances provenant de BKM (8,9 millions d'euros) et CC@PS (1,1 million d'euros) qui sont pour l'essentiel non échues. Cet accroissement est également dû à une augmentation des factures MVNO - et des factures judiciaires à la clôture de l'exercice à raison de 6,6 millions d'euros. Enfin, la forte hausse du chiffre d'affaires provenant des services (+11,6 %) a également pour effet d'augmenter les créances clients non échues à la clôture de l'exercice 2019.

La provision pour créances douteuses – solde à la clôture de l'exercice 2019 - reste stable à 32,5 millions d'euros. En 2018, le Groupe avait cédé plusieurs créances sur débiteurs douteux à une société de gestion de crédit pour une somme de 19,3 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, professionnel),
- 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 tombent à 4,4 millions d'euros en 2019, contre 6,3 millions d'euros en 2018. Les efforts continus d'encaissement ont une incidence positive 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 2,3 millions d'euros au 31 décembre 2019).

Autres actifs

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Avances et acomptes	126	627
Dépôts garantie et cautionnements versés	649	1 410
Autres	5 073	2 025
Total autres actifs	5 848	4 062
dont autres actifs non courants	649	1 410
dont autres actifs courants	5 199	2 652

La diminution des autres actifs non courants est due principalement aux dépôts de garantie restitués à concurrence de 0,7 million d'euros dans le cadre d'un contrat de cautionnement en numéraire. 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	
	31.12.2019	31.12.2018
Achats de matériel	- 201 378	- 187 438
Autres coûts directs	- 408 473	- 399 229
Perte de valeur sur créances clients et autres comptes rattachés, incluant autres actifs de contrats clients	- 4 443	- 6 348
Total coûts directs	- 614 294	- 593 015

En 2019, les coûts directs augmentent de 3,6 % en un an, passant de 593,0 millions d'euros l'année précédente à 614,3 millions d'euros.

Achats de matériel

Les coûts liés à l'achat de matériel augmentent jusqu'à 201,4 millions d'euros. L'impact de l'intégration d'Upsize explique ce montant pour 6,3 millions d'euros. Les coûts liés à l'achat d'équipements (téléphones portables haut de gamme) ont augmenté par rapport à l'exercice précédent pour atteindre près de 8 millions d'euros.

Autres coûts directs

Les autres coûts directs, comprenant principalement les coûts d'interconnexion, les commissions et les coûts liés au contenu, augmentent de 2,3 % en un an.

Coûts d'interconnexion

Les coûts d'interconnexion reculent de 11,3 millions d'euros, à 264,2 millions d'euros, sous l'effet d'une augmentation des coûts d'itinérance (5,1 millions d'euros), qui sont compensées par le recul du coût des SMS sortants (10,9 millions d'euros) et par la diminution des coûts d'interconnexion des opérateurs (5,5 millions d'euros) due à la réglementation européenne.

Commissions

Les frais de commissions diminuent de 4,2 millions d'euros en 2019, à 36,9 millions d'euros, sous l'effet de la baisse des commissions versées aux partenaires de distribution.

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 21,8 millions d'euros en 2019, contre 13,9 millions d'euros en 2018. Cette augmentation suit l'adoption de l'offre TV numérique d'Orange Belgium (Love) en 2019.

Connectivité

Les coûts de connectivité augmentent de 12,5 millions d'euros en 2019, passant à 73,3 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 s'élèvent à 4,4 millions d'euros en 2019, contre 6,4 millions d'euros en 2018. La diminution du coût des créances douteuses résulte des efforts continus d'encaissement (Voir également la note 2 – Créances clients).

Charges constatées d'avance

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Fournitures et services constatés d'avance	12 553	10 010
Redevances d'utilisation des fréquences constatées d'avance	1 436	1 349
Total charges constatées d'avance	13 989	11 359

Les charges constatées d'avance augmentent de 2,5 millions d'euros, un accroissement lié au développement des offres B2C à paiement échelonné chez Orange Luxembourg (pour compenser la baisse du nombre de contrats subventionnés).

Stocks

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Stocks – valeur brute	33 844	29 109
Perte des valeurs	- 1 887	- 1 399
Total Stocks	31 957	27 710
Stocks – Coût pris en charge durant l'exercice	- 198 920	- 184 811

Le montant brut des stocks progresse en raison de l'ouverture de 3 boutiques supplémentaires en 2019, de l'augmentation de la valeur moyenne des terminaux en 2019 par rapport à 2018 pendant la campagne de fin d'année (effet secondaire des packs et succès de l'iPhone 11) et du lancement de nouveaux produits à la fin 2019 : enceintes intelligentes (Google) et nouveaux accessoires de l'offre Love (Wi-Fi mesh).

La réserve de matériel obsolète et à faible rotation (1,9 million d'euros) est légèrement plus importante en 2019 qu'en 2018, ce qui est dû principalement à l'augmentation globale des niveaux de stocks durant l'exercice.

Dettes fournisseurs et autres passifs courants

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Dettes fournisseurs	313 995	266 575
Rémunérations et indemnités de préavis	3 853	2 985
Prime de performance et participation aux bénéfices, pensions	11 122	7 777
Cotisations de sécurité sociale	4 318	5 420
Pécule de vacances	16 083	14 511
Autres	401	146
Avantages du personnel courants	35 777	30 839
Provisions pour restructuration courantes	1 885	3 045
Autres passifs courants	10 368	3 498
Taxes exigibles	3 502	3 133
Revenus constatés d'avance	2 012	2 325

Les dettes fournisseurs ne portent pas d'intérêt et sont normalement réglées entre 30 et 60 jours. Les dettes fournisseurs augmentent de 47,4 millions d'euros comparé à 2019. L'intégration d'Upsize a eu une incidence de 5,5 millions d'euros. Cet accroissement s'explique également par la hausse des dettes liées à l'itinérance du fait d'une forte hausse du trafic avec les autres opérateurs télécoms (davantage de données et de voix) pour 13,9 millions d'euros, par une augmentation des dettes fournisseurs impayées en fin d'exercice pour un certain nombre de fournisseurs (impact de 11,0 millions d'euros), et par la mise en route d'un programme d'affacturage inversé (impact de 17,5 millions d'euros).

L'affacturage inversé consiste à confier à un établissement financier (en l'occurrence 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 la Société.

Les avantages consentis au personnel augmentent de 4,9 millions d'euros en 2019, essentiellement sous l'effet de l'augmentation des provisions pour salaires et indemnités de départ (effet de l'acquisition d'Upsize de 0,5 million d'euros), de l'intéressement et de la participation aux bénéfices pour 3,3 millions d'euros et des congés payés (effet Upsize de 1,5 million d'euros).

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.

Dans le but de s'assurer que le régime à cotisations définies en vigueur garantit bien aux participants le rendement minimum requis par la loi à la date de leur départ, Orange Belgium a commandé un calcul actuariel complet sur base de 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 2018 ni au 31 décembre 2019. 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 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	22 477			
Effet des mouvements des taux de change		- 22 770		
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 2019, 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 2019 comprennent les réserves relatives à l'assurance individuelle (125,9 millions d'euros) qui bénéficient d'un taux d'intérêt moyen garanti pondéré de 3,53 %, et les réserves relatives aux fonds de financement collectif pour un montant de 4,6 millions d'euros.

Les provisions pour restructuration courantes diminuent de 1,2 million d'euros en 2019, principalement du fait de charges connexes à la résiliation anticipée d'un contrat de distribution à long terme. La variation des autres passifs courants s'explique principalement par l'augmentation des « Autres dettes fournisseurs » (4,4 millions d'euros principalement liés aux redevances de marque) et par les compléments de prix liés à Upsize (1,4 million d'euros).

Les taxes exigibles font référence au calcul de l'impôt de l'exercice. Elles restent stables en 2019 (voir également la note 6 – impôts et taxes d'exploitation).

Charges de personnel (hors indemnités de fin de contrat)

Les charges de personnel progressent de 6,2 % à 148,2 millions d'euros en 2019, contre 139,5 millions d'euros un an plus tôt. Cette hausse s'explique par l'impact de l'acquisition d'Upsize en 2019 (impact de 5,6 millions d'euros) et par l'indexation de l'ensemble des salaires (2,16 % depuis janvier 2019 et 1,1 % depuis septembre 2019).

Coûts indirects

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Dépenses commerciales	- 43 835	- 45 537
Autres dépenses informatiques et réseau	- 88 785	- 90 757
Frais immobiliers	- 12 748	- 56 908
Frais généraux	- 57 931	- 66 115
Autres produits indirects	23 791	19 617
Autres coûts indirects	- 47 243	- 21 440
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	- 49 267	
Total coûts indirects	- 276 018	- 261 140
Dont taxes opérationnelles et frais	- 14 708	- 16 401

Les coûts indirects s'inscrivent en hausse de 5,7 % en un an, passant de 261,1 millions d'euros en 2018 à 276 millions d'euros en 2019.

Les dépenses commerciales diminuent de 1,7 million d'euros, sous l'effet d'une diminution des frais de publicité (achats d'espaces médias) et des coûts de marketing (coûts de production de contenu). La diminution de 2,2 % des autres dépenses IT et réseau s'explique par la réduction des coûts de maintenance.

Les frais immobiliers sont positivement impactés par la nouvelle norme comptable IFRS 16 : les coûts de location de sites et les loyers pour les boutiques et les immeubles sont désormais exclus. La neutralisation de cet effet porterait le montant total des frais immobiliers à 58,0 millions d'euros. Pour l'exercice 2019, l'amortissement des droits d'utilisation des actifs loués s'élève à 49,3 millions d'euros.

Du fait de l'optimisation des coûts (recours réduit aux intérimaires et aux consultants) et de l'effet du recours aux contrats de location de véhicules (3,1 millions d'euros), le montant total des frais généraux s'inscrit en baisse de 8,2 millions d'euros par rapport à 2018.

Les autres produits indirects augmentent de 4,2 millions d'euros en un an, sous l'effet de l'accroissement des coûts d'exploitation et des coûts salariaux facturés au Groupe Orange.

L'évolution des autres coûts indirects s'explique principalement par les redevances de marque versées au Groupe Orange, par l'accroissement des frais d'acquisition de fréquences et 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

Orange Belgium comptabilise en 2019 des frais de licenciement de 8,4 millions d'euros et 2,3 millions d'euros de coûts d'acquisition.

En 2018, Orange Belgium avait comptabilisé des charges de restructuration de 1,2 million d'euros au titre de la résiliation anticipée de contrats de distribution à long terme, dans le cadre de la transformation en cours dans son réseau de distribution. En 2018, les frais de licenciement s'étaient élevés à 6,4 millions d'euros.

Note 4 : Écarts d'acquisition

Écarts d'acquisition

	31.12.2019			31.12.2018		
	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	67 810		67 810	16 177		16 177
Total des écarts d'acquisition	136 539	- 17 865	118 674	84 906	- 17 865	67 041

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 (par exemple extinction des boucles locales cuivre), 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 déploiement de réseaux fibre, 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 2020 à 2024) 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 7,14 % pour le chiffre d'affaires (contre 7,25 % l'année précédente) et de 18,89 % pour l'EBITDA ajusté (contre 23,69 % l'année précédente), ainsi qu'une augmentation prévue des investissements de 2,7 % (contre 9,6 % l'année précédente).

Considérant un taux de croissance perpétuelle de 1,00 % (contre 1,50 % en 2018) et un coût moyen pondéré du capital (WACC) de 5,50 % (comme en 2018), 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 4,5 % et 6,5 %.

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.

31 décembre 2019 :

- Marge à 100 % de la valeur recouvrable estimée sur la valeur comptable testée : 146,4 millions d'euros
- Effet sur la valeur recouvrable d'une variation de :
 - 10 % d'augmentation/de diminution des flux de trésorerie de l'année terminale : +/- 18,03 millions d'euros
 - 1 % d'augmentation du taux de croissance à l'infini : + 52,0 millions d'euros
 - 1 % de baisse du taux de croissance à l'infini : - 36,0 millions d'euros
 - 1 % d'augmentation du taux d'actualisation : - 41,0 millions d'euros
 - 1 % de baisse du taux d'actualisation : + 61,0 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 d'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 2018), 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 B.V.B.A., 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 aux écarts d'acquisition du secteur « Belgique ». L'allocation du prix d'acquisition n'était pas encore finalisée au 31 décembre 2019.

Depuis la date d'acquisition, le chiffre d'affaires et le résultat d'Upsize N.V. (et de ses sociétés affiliées) enregistrés en résultat consolidé et en autres éléments du résultat global s'élèvent à 18 251 milliers d'euros et - 288 milliers d'euros. Depuis l'ouverture de l'exercice, ils s'élèvent respectivement à 40 528 milliers d'euros et - 2 102 milliers d'euros.

Contrepartie transférée pour cette acquisition

Le tableau ci-après présente la juste valeur, à la date de prise de contrôle, de chaque grande catégorie de contrepartie transférée pour ce regroupement d'entreprises :

	en milliers d'EUR
Numéraire	35 100
Contrepartie conditionnelle	1 350
Total de la contrepartie transférée	36 450

Contrepartie conditionnelle

Orange Belgium 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 correspondant à cette contrepartie supplémentaire, ce qui représente sa juste valeur à la date d'acquisition. Le montant de la juste valeur n'a connu aucune variation au 31 décembre 2019.

Coûts relatifs à l'acquisition

Les coûts relatifs à l'acquisition pour Orange Belgium s'élèvent à 2,3 millions d'euros, un chiffre qui englobe à la fois les honoraires d'avocats et le coût de l'audit d'acquisition. Ces coûts ont été intégrés dans les provisions pour restructuration.

Actifs acquis et passifs identifiables assumés

Le tableau ci-après présente le montant comptabilisé des actifs acquis et des passifs identifiables assumés à la date d'acquisition :

	en milliers d'EUR
Immobilisations incorporelles	749
Immobilisations corporelles	508
Autres actifs financiers	59
Droit d'utilisation des actifs loués	5 072
Stocks	4 938
Créances clients	6 299
Autres créances	590
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 238
Provisions	-132
Passifs financiers	-16 495
Passifs locatifs	-4 680
Autres dettes	-4 068
Dettes fournisseurs	-5 568
Avantages du personnel courants	-3 693
Total des actifs nets identifiables acquis	-15 183

Juste valeur mesurée de manière provisoire

Les montants suivants ont été mesurés de manière provisoire :

- La juste valeur des immobilisations incorporelles d'Upsize (relation client) a été mesurée de manière provisoire, en attendant d'être confirmée par une évaluation indépendante.

Si de nouvelles informations obtenues moins de douze mois après la date d'acquisition relatives aux faits et circonstances existant à la date d'acquisition identifient des retraitements aux montants ci-dessus, ou des provisions supplémentaires existantes à la date d'acquisition, alors la comptabilisation de l'acquisition sera ajustée en conséquence.

Écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition relatifs à l'acquisition ont été comptabilisés comme suit :

	en milliers d'EUR
Contrepartie transférée	36 450
Juste valeur des actifs nets identifiables	-15 183
Écarts d'acquisition	51 633

L'écart d'acquisition est principalement attribuable aux synergies attendues de l'intégration de la société dans les activités existantes du Groupe. L'écart d'acquisition ne devrait donner lieu à aucune déduction fiscale.

Test annuel de dépréciation

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 2019, 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 et dépréciation

La dotation aux amortissements (y compris pertes de valeur des immobilisations) s'élève à 245,6 millions d'euros, en hausse de 9,9 millions d'euros par rapport à 2018. 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 2019, les modifications de la durée d'utilité des immobilisations corporelles sont comptabilisées en charges à hauteur de 10,4 millions d'euros (contre 11,5 millions d'euros en 2018), 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 :

- Pertes de valeur sur les projets en cours capitalisés à hauteur de 2,2 millions d'euros ;
- Réseau et autres équipements, à hauteur de 4,4 millions d'euros ; et
- Suppression et déménagement de sites (3,4 millions d'euros) et fermeture d'un centre de données (0,4 million d'euros).

Autres immobilisations incorporelles

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en début de période	285 262	303 971
Acquisitions d'autres immobilisations incorporelles	53 105	54 905
Additions par regroupements d'entreprises	748	2 430
Dotations aux amortissements	- 79 504	- 76 557
Reclassements et autres	- 981	513
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en fin de période	258 630	285 262

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 2019 (voir tableau ci-après).

	en milliers d'EUR			
31.12.2019	Valeur brute	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	365 828	- 239 696		126 132
Marque	4 172		- 4 172	
Bases d'abonnés	11 180	- 11 180		
Logiciels	543 153	- 424 691		118 462
Autres immobilisations incorporelles	132 446	- 118 410		14 036
Total	1 056 779	- 793 977	- 4 172	258 630

	en milliers d'EUR			
31.12.2018	Valeur brute	Amortissements cumulés	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette
Licences de télécommunications	365 203	- 207 151		158 052
Marque	4 172		- 4 172	
Bases d'abonnés	11 180	- 11 180		
Logiciels	493 546	- 381 679		111 867
Autres immobilisations incorporelles	130 853	- 115 510		15 343
Total	1 004 954	- 715 520	- 4 172	285 262

Licences de télécommunications

Type de licence	Coût d'acquisition	Valeur comptable nette fin 2019	Valeur comptable nette fin 2018	Durée d'utilité en mois	Mois restants	Début de période d'amortissement
UMTS 3G	149 040	11 614	21 045	191	15	avril 2005
4G	20 020	13 492	15 316	Fin juin 2027	89	juin 2016
800 MHz	120 000	84 206	90 263	238	167	février 2014
Renouvellement 2G 5 ans 3 mois	76 143	16 820	31 430	63	14	décembre 2015
Total	365 203	126 132	158 054			

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 2019 est comparable à celle de 2018. 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	
	31.12.2019	31.12.2018
Valeur nette des immobilisations corporelles en début de période	772 306	809 934
Acquisitions d'immobilisations corporelles	127 062	124 498
Additions par regroupements d'entreprises	482	
Cessions et mises au rebut		
Dotations aux amortissements	- 163 850	- 159 180
Perte de valeur	- 2 264	
Reclassements et autres	13 841	- 2 946
Valeur nette des immobilisations corporelles en fin de période	747 577	772 306

Le montant des reclassements pour l'exercice 2019 est lié principalement à l'augmentation de la provision pour démantèlement au 31 décembre 2019 résultant de la diminution du taux d'actualisation par rapport à l'exercice précédent. Voir également les principales hypothèses utilisées dans la section « Provision pour démantèlement ».

en milliers d'EUR

31.12.2019	Valeur brute	Depreciations 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
Équipements 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

en milliers d'EUR

31.12.2018	Valeur brute	Depreciations et amortissements cumulés	Valeur nette
Terrains et constructions	86 655	- 55 270	31 385
Réseaux et terminaux	1 872 739	-1 155 134	717 605
Équipements informatiques	189 981	- 176 750	13 231
Autres immobilisations corporelles	31 547	- 21 462	10 085
Total	2 180 922	-1 408 616	772 306

Provision pour démantèlement

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Provision pour démantèlement en début de période	64 460	66 931
Actualisation avec effet au compte de résultat	198	826
Utilisation sans effet au compte de résultat	- 1 226	- 864
Constitution avec contrepartie à l'actif	14 049	- 2 433
Provision pour démantèlement en fin de période	77 481	64 460
dont provision non courante	75 333	63 228
dont provision courante	2 148	1 232

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

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Nombre de sites réseau, Orange Communications Luxembourg S.A. incl. (en unités)	4 777	4 537
Coût moyen de démantèlement par site	12,1	11,6
Taux d'inflation	2,0%	2,0%
Taux d'escompte	0,257%	1,257%

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 2019, ces coûts sont estimés à 12 089 euros par site (contre un coût moyen de 11 550 euros en 2018). Pour les sites plus importants, tels que 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 pratiquement 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. Avant ce changement, la plus longue période prise en compte était de 99 ans. La même approche est utilisée pour évaluer la provision en 2019.

La provision pour démantèlement augmente de 13,0 millions d'euros. Cet accroissement s'explique par la combinaison de trois facteurs : un accroissement du coût moyen de démantèlement par site (de 11 550 à 12 089 euros par site), résultant en une augmentation du passif de 2,5 millions d'euros, la hausse du nombre de sites (pour une hausse de 0,4 million d'euros) et la diminution du taux d'actualisation appliqué (augmentant la provision de 10,1 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 6,6 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 sont restées stables par rapport à l'exercice précédent (52,9 millions d'euros en 2019 contre 53,3 millions d'euros en 2018).

Note 6 : Impôts et taxes

Impôt des sociétés comptabilisé en résultat

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Impôt sur les sociétés exigible	- 6 960	- 8 793
Charge d'impôts différés liée à l'apparition et à la reprise de différences temporaires	276	2 923
Total de la charge d'impôt	- 6 684	- 5 870

Relation entre la charge d'impôt et le bénéfice comptable

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Bénéfice avant impôts	40 661	38 301
Taux d'imposition du Groupe	29,58	29,58
Impôt théorique	- 12 028	- 11 330
Effet de la différence entre le taux local normal et le taux du Groupe (*)	- 7	- 15
Effet des différences permanentes et autres éléments de réconciliation (**)	- 298	- 691
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt exigible (***)	4 673	6 152
Effet de l'impôt (sans base) affectant l'impôt différé	975	13
Charge d'impôt	- 6 684	- 5 870
Taux d'impôt effectif	16,4%	15,3%

* Taux local au Luxembourg (31,47 %) et taux Groupe (29,58 %)

** 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 6,7 millions d'euros en 2019, contre 5,9 millions d'euros en 2018. Le taux d'impôt effectif ressort à 16,4 %, un taux très comparable à celui de 15,3 % enregistré en 2018. Du fait de l'amélioration du bénéfice avant impôts en 2019, le montant théorique de la charge d'impôt a augmenté de 0,7 million d'euros sur l'exercice.

En 2019, les autres charges fiscalement non déductibles, les écarts permanents et l'application de la déduction pour revenus de brevets ont un impact net de -0,3 million d'euros (voir **).

Un impact positif sur l'exercice imposable 2018 est enregistré en 2019 à hauteur de 4,2 millions d'euros, traduisant la déduction fiscale consentie sur les investissements ayant été approuvée par l'administration fiscale belge en 2019 (soit une baisse de 1,0 million d'euros par rapport à 2018) (voir***).

Impôt dans l'état de la situation financière

Mouvements dans les soldes d'impôt exigible

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Impôt exigible net en début de période	3 063	23 258
Impôt sur les sociétés décaissé	- 9 144	- 28 988
Impôt sur les sociétés exigible de l'exercice	6 960	8 793
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	1 116	
Impôt exigible net en fin de période	1 995	3 063

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 2019 comprend 8,0 millions d'euros de paiements anticipés pour 2019.

L'intégration d'Upsize est la cause principale des variations de périmètre.

Mouvements dans les soldes d'impôts différés

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Impôts différés nets en début de période	- 4 801	- 7 444
Produit (charge) comptabilisé en compte de résultat	276	2 923
Produit (charge) comptabilisé en autres éléments du résultat global	- 251	103
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	- 160	- 383
Impôts différés nets en fin de période	- 4 936	- 4 801

	31.12.2019			31.12.2018		
	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat	Actif	Autres Passifs	Compte de résultat
Actifs immobilisés		2 117	730		2 847	694
Reports déficitaires	4 125		- 212	4 337		- 400
Autres différences	83 024	89 968	- 242	8 295	14 586	2 629
Sources d'impôts différés	87 149	92 085	276	12 632	17 433	2 923
Compensation	- 84 550	- 84 550		- 9 302	- 9 302	
Total	2 599	7 535	276	3 330	8 131	2 923

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 enregistré pour Orange Communications Luxembourg est lié aux pertes fiscales reportées (4,1 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 d'Orange Communications Luxembourg est apprécié au regard du plan d'affaires utilisé pour les tests de dépréciation comme indiqué à la note 4.

Impôts et taxes d'exploitation passifs

Les impôts et taxes d'exploitation passifs représentent 78,7 millions d'euros en 2019 et se composent de dettes de TVA (10,9 millions d'euros), de 63,2 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 0,5 million d'euros en 2019, contre 1,9 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 948 000 euros, et la valeur comptable nette au 31 décembre 2019, à 5 306 000 euros.

Note 8 : Actifs, passifs et résultat financiers

Résultat financier

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Charges financières	- 6 278	- 4 855
Produits financiers	1	
Total des charges financières nettes	- 6 277	- 4 855

Le résultat financier net diminue de 1,4 million d'euros à -6,3 millions d'euros en 2019, une évolution qui s'explique principalement par les frais financiers enregistrés du fait de l'application de la norme IFRS 16. Le montant total des frais financiers résultant de l'application de la norme IFRS 16 s'est élevé à 2,2 millions d'euros pour l'exercice 2019.

Trésorerie et équivalents de trésorerie, passifs financiers

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Disponibilités et quasi-disponibilités		
Quasi-disponibilités	- 1 885	- 6 700
Disponibilités	- 18 290	- 19 891
Total des disponibilités et quasi-disponibilités	- 20 175	- 26 591
Passifs financiers		
Dettes financières	8 807	18 321
Emprunt inter-sociétés à court terme	576	2 505
Emprunt inter-sociétés à long terme	245 047	270 025
Total des emprunts	254 430	290 851
Dettes nettes (Emprunts et dettes assimilées - Disponibilités et quasi-disponibilités)	234 255	264 260

L'endettement financier net s'établit à 234,3 millions d'euros fin 2019, soit une diminution de près de 30,0 millions d'euros par rapport au chiffre de 264,3 millions d'euros fin décembre 2018. Orange Belgium a effectué des remboursements nets de 30,0 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). En outre, le poste Trésorerie et équivalents de trésorerie diminue de 6,4 millions d'euros par rapport à 2018 (voir l'état consolidé des flux de trésorerie).

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	31.12.2018	Flux de trésorerie	Acquisition	Variations de change	Autres	31.12.2019
Emprunt inter-sociétés à court terme	18 321	- 19 852	10 338			8 807
Emprunt inter-sociétés à long terme	269 847	- 31 679	6 157		722	245 047
Emprunts bancaires	2 505	- 1 951	22			576

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. Un financement suffisant est garanti jusqu'à la mi-juin 2021 et on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il le soit au-delà de cette date. 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 après la mi-2021.

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 un montant de 200 millions d'euros de sa dette à long terme à un taux d'intérêt fixe de 0,41 % et ce jusqu'en 2020 compris. Au 31 décembre 2019, Orange Belgium utilisait un montant total de 240 millions d'euros, laissant ainsi 40 millions d'euros exposés au risque de taux.

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'en 2021 inclus, qui ne prévoient pas d'ajustements de son financement en fonction de la notation. L'accord de financement inclut 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 2019, ce ratio s'élève à 0,8 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 11 de notre Déclaration de gouvernance d'entreprise.

Prêts et emprunts productifs d'intérêts

	Montant nominal à fin 2019	Taux d'intérêt	Echéancier	en milliers d'EUR	
				31.12.2019	31.12.2018
Facilité de crédit revolving non garantie auprès d'Atlas Services Belgium	420 000	EURIBOR + 0,95	15.06.2021	240 000	270 000
Coûts de transactions liés à l'emprunt à long terme				- 30	- 153
Emprunts à long terme	10 620	2%	30.06.2024	5 077	
Total des prêts et emprunts à long terme				245 047	269 847
Facilité de crédit pour l'équilibrage de trésorerie auprès d'Orange	50 000	EONIA + 0,65	sur demande	6 712	18 296
Emprunts bancaires	7 500	0,1%	10.04.2019		2 505
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		14.06.2020	2 621	
Coûts de transactions liés à l'emprunt à court terme				115	25
Total des prêts et emprunts à court terme				9 448	20 826

Au 31 décembre 2019, le Groupe détenait deux instruments financiers dérivés admissibles 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 :

Date de début	Date de fin	Option	Prix d'exercice	Taux variable	en milliers d'EUR
					Montant nominal
31/01/2016	31/01/2021	IRS	0,4280%	EURIBOR 3 mois	75 000
15/12/2015	15/12/2020	IRS	0,3995%	EURIBOR 3 mois	125 000

Juste valeur des instruments financiers dérivés admissibles à la comptabilité de couverture :

	en milliers d'EUR	
	31.12.2019	31.12.2018
Passifs/actifs courants/non-courants financiers – part efficace de la juste valeur des instruments autorisés de couverture de flux de trésorerie	1 772	2 777

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 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		

en milliers d'EUR

Au 31 décembre 2018	Montant	Echéant dans l'année	Echéant dans les 2 à 5 ans	Echéant après 5 ans
ACTIFS FINANCIERS				
Actifs financiers non courants	2 538		343	2 645
Dérivés actifs non courants				
Créances clients	194 281	194 281		
Actifs financiers courants	362	362		
Dérivés actifs courants	202	202		
Disponibilités et quasi-disponibilités	26 591	26 591		
PASSIFS FINANCIERS				
Passifs financiers non courants	269 895		281 325	
Dérivés passifs non courants	2 777		2 777	
Passifs financiers courants	20 826	20 826		
Dérivés passifs courants	202	202		
Dettes fournisseurs	266 575	266 575		

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 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. Compte tenu d'un montant moyen de dette à long terme de 290 millions d'euros en 2018, toute variation de 0,4 % du taux variable aurait sur les charges financières un impact de 0,5 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

31.12.2019	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		249 376	
Endettement financier	AC	254 495	255 213		255 213	
Dérivés (montant net) (2)		1 772	1 772		1 772	

1. « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».

2. La classification des instruments dérivés selon IFRS 9 dépend de leur qualification comptable

en milliers d'EUR

31.12.2018	Classification selon IFRS 9 ⁽¹⁾	Valeur comptable	Estimation de la juste valeur	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Créances clients	AC	194 281	194 281		194 281	
Actifs financiers		2 900	2 900		2 900	
Actifs disponibles à la vente	FVR	2 538	2 538		2 538	
Détenus jusqu'à échéance	AC	362	362		362	
Disponibilités et quasi-disponibilités		26 591	26 591	26 591		
Disponibilités	AC	6 700	6 700	6 700		
Quasi-disponibilités	AC	19 891	19 891	19 891		
Dettes fournisseurs	AC	319 870	319 870		319 870	
Endettement financier	AC	290 721	291 074		291 074	
Dérivés, montant net (2)		2 777	2 777		2 777	

1. « AC » signifie « au coût amorti », « FVR » signifie « juste valeur par résultat ».

2. 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 2018 et 2019.

	Capital social (en milliers d'EUR)	Nombre d'actions ordinaires (en unités)
Au 1 ^{er} janvier 2019	131 721	60 014 414
Au 31 décembre 2019	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 2019, le pair comptable est identique en 2018 et en 2019.

Dividendes

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Dividende sur actions ordinaires	- 30 007	
Dividende sur actions ordinaires		- 30 007
	- 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 6 mai 2020 à l'Assemblée générale des actionnaires le versement d'un dividende ordinaire brut de 0,60 euro par action au titre de l'exercice 2019. S'il est approuvé, ce dividende ordinaire brut de 0,60 euro sera versé le 14 mai 2020 (date de détachement du dividende : 12 mai 2020, date d'enregistrement des titres : 13 mai 2020).

L'Assemblée générale des actionnaires a approuvé, en date du 2 mai 2019, le versement d'un dividende ordinaire brut de 0,50 euro par action au titre de l'exercice 2018. Le dividende ordinaire brut s'élève à 30,0 millions d'euros ; il a été payé le 16 mai 2019.

Actions propres

Au 31 décembre 2019, le Groupe détenait 9 527 actions propres. Au 31 décembre 2018, il n'en détenait aucune.

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	55 002	55 002		
Autres engagements d'achat de biens et services	70 219	20 044	18 348	31 827
Engagements d'investissement	82 455	81 492	955	8
Engagements liés aux activités opérationnelles	207 676	156 538	19 303	31 835

Garanties octroyées

en milliers d'EUR				
	Total	A moins d'un an	De un à cinq ans	Plus de cinq ans
Garanties octroyées	26 967	144	7 345	19 478

En 2019, 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 2019.

Note 11 : Provisions (non) courantes

en milliers d'EUR						
	31.12.2018	Constitution	Utilisation	Reprise	Autre effet	31.12.2019
Provisions pour démantèlement	64 460	59	- 1 226		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

en milliers d'EUR						
	31.12.2017	Constitution	Utilisation	Reprise	Autre effet	31.12.2018
Provisions pour démantèlement	66 931	568	- 864		- 2 175	64 460
Provisions pour litiges	4 644	1 040	- 1 551	- 952		3 181
Total provisions	71 575	1 608	- 2 415	- 952	- 2 175	67 641

Les provisions pour démantèlement comprennent les provisions courantes (2,1 millions d'euros) et non courantes (75,3 millions d'euros) (voir aussi note 5 - Autres immobilisations incorporelles). Les Autres effets correspondent principalement à la diminution du taux d'actualisation qui s'est traduite par une augmentation de la provision pour démantèlement.

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 prochaines années.

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		
	31.12.2019	31.12.2018
ACTIF		
Créances clients courantes	- 16 476	- 8 627
AUTRES PASSIFS		
Emprunt courant productif d'intérêts	8 807	18 218
Emprunt non courant productif d'intérêts	245 047	270 000
Dettes fournisseurs courantes	9 667	- 1 538
REVENUS ET CHARGES		
Ventes	45 216	43 738
Achats	- 59 362	- 43 168
Intérêts	- 2 422	- 2 680

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

Au cours de l'exercice, Orange Belgium a remboursé 30,0 millions d'euros de la dette à long terme prélevée sur la facilité de crédit revolving non garantie octroyée par Atlas Services Belgium.

À la fin de l'exercice, le compte courant avec Orange S.A. s'élève à 6,9 millions d'euros.

Transactions avec les parties liées

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

en milliers d'EUR				
31.12.2018	Ventes aux parties liées	Achats aux parties liées	Montants dus par les parties liées	Montants dus aux parties liées
Orange – Trafic et services	32 444	- 32 772		
Orange – Mutualisation de la trésorerie		- 68	- 7 572	20 889
Filiales d'Orange – Trafic et services	11 294	- 10 451	- 1 085	- 3 819
Atlas Services Belgium – Emprunt		- 2 557	30	269 610
Total	43 738	- 45 848	- 8 627	286 680

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.

À 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		
	31.12.2019	31.12.2018
Avantages du personnel à court terme	4 286	3 599
Avantages postérieurs à l'emploi	436	483
Autres avantages à long terme	333	239
Indemnités de fin de contrat	749	173
Total	5 805	4 494

Tous les avantages du personnel, y compris les cotisations de sécurité sociale, attribués aux membres du Comité exécutif d'Orange Belgium sont comptabilisés en charges au cours de la période, sont les suivants :

en milliers d'EUR		
	31.12.2019	31.12.2018
Rémunération totale	295	292

Note 13 : Passif lié aux contrats conclus avec des clients et autres actifs liés aux contrats conclus avec des clients

Les tableaux ci-dessous synthétisent l'impact de l'adoption d'IFRS 15 sur les états financiers consolidés du Groupe :

Actifs nets et passifs de contrats clients

en milliers d'EUR		
	31.12.2019	21.12.2018
Actifs nets de contrats clients	51 593	46 432
Coûts d'obtention des contrats	13 161	15 395
Coûts d'exécution des contrats		
Total Actifs nets de contrats clients	64 754	61 827
Cartes téléphoniques prépayées	- 19 037	- 19 522
Frais d'accès aux services	- 309	- 340
Programmes de fidélisation		
Autres chiffres d'affaires constatés d'avance	- 45 349	- 38 589
Autres passifs de contrats clients	- 1 050	- 964
Total produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients	- 65 745	- 59 415
Total Actifs net des passifs de contrats clients	- 991	2 412

Les tableaux suivants présentent l'analyse des soldes d'actifs nets de contrats :

en milliers d'EUR		
	2019	2018
Actifs nets de contrats - en début de période (1)	46 432	50 149
Variations liées à l'activité	5 160	- 3 717
Variations de périmètre		
Ecart de conversion		
Reclassement et autres		
Reclassement en activités destinées à être cédées		
Actifs nets de contrats - en fin de période	51 592	46 432

1. Comprend principalement les nouveaux actifs de contrats nets des passifs associés, les transferts des actifs de contrats nets directement en créances clients ainsi que les dépréciations de 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		
	2019	2018
Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en début de période	59 415	61 253
Variations liées à l'activité	3 888	- 1 838
Variations de périmètre	2 442	
Ecart de conversion		
Reclassement et autres		
Reclassement en activités destinées à être cédées		
Produits constatés d'avance relatifs aux contrats clients - en fin de période	65 745	59 415

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. C'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	
	2019	2018
Coûts d'obtention des contrats - en début de période	15 395	19 630
Variations liées à l'activité	- 2 234	- 4 235
Variations de périmètre		
Ecart de conversion		
Reclassement et autres		
Reclassement en activités destinées à être cédées		
Coûts d'obtention des contrats - en fin de période	13 161	15 395

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 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 2019. 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 2019.12	Total 2018.12	
A moins d'un an	Année 01	64 691	62 797
Entre 1 et 2 ans	Année 02	23 302	24 140
Entre 2 et 3 ans	Année 03	144	241
Entre 3 et 4 ans	Année 04	8	19
Entre 4 et 5 ans	Année 05		
Au-delà de 5 ans	Année 99		
Total		88 145	87 198

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 2019, le solde des dettes locatives s'élève à 296,2 millions d'euros, dont 244,6 millions d'euros de dettes locatives non courantes et 51,7 millions d'euros de dettes locatives courantes.

Le tableau suivant détaille les flux futurs de trésorerie non actualisés des dettes locatives :

	en milliers d'EUR						
	31 décembre 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 et au-delà
Passif locatif non-actualisée	339 965	48 324	41 123	34 174	28 028	186 688	1 628

Droits d'utilisation

	en milliers d'EUR				
	Valeur brute	Amortissement cumulé	Pertes de valeur cumulées	Valeur nette	1 ^{er} janvier 2019 Valeur nette
Terrains et constructions	328 565	-43 457		285 108	286 817
Réseaux et terminaux	5 039	-1 315		3 724	4 916
Équipements informatiques	3		-2	1	
Autres droits d'utilisation	12 338	-3 852	-29	8 457	4 498
Total des droits d'utilisation des actifs	345 945	-48 624	-31	297 290	296 231
Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - à l'ouverture					296 231
Augmentation (nouveaux actifs des droits d'utilisation)					36 982
Impact des changements de périmètre de consolidation					5 220
Dotations aux amortissements					-48 624
Perte de la valeur					-31
Impact des changements dans les évaluations					7 512
Reclassements et autres éléments					
Valeur nette des droits d'utilisation des actifs - à la clôture					297 290

Le montant total des dépenses liées aux contrats de location à court terme auxquelles s'applique l'exemption de comptabilisation s'est élevée à 7,4 millions d'euros pour l'exercice 2019.

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 (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 ».

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 génèrera 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 années 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 ».

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 2019, 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 acheminer 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 bénéfices 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 2019. 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

Principes comptables avant le 1^{er} janvier 2019 :

Un contrat de location qui ne transfère pas au preneur la totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété est un contrat de location simple, dont les paiements sont comptabilisés en charges, de manière linéaire, sur toute la durée du contrat de location.

Pour déterminer si une convention concerne ou non une opération de location, il convient de déterminer si la convention dépend de l'usage d'un actif déterminé et si elle accorde le droit d'utiliser cet actif.

Principes comptables à partir du 1^{er} janvier 2019 :

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 portent essentiellement sur des baux commerciaux (points de vente) ou tertiaires (bureaux et siège social) ou encore la 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.

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 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 (dégrouper 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 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'entre 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 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) et dans l'EBITDA (avant 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 comptabilisé 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 participation 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.

Passifs financiers

L'application de la norme IFRS 9 n'a aucun impact sur les méthodes comptables applicables aux passifs financiers du Groupe.

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.

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.

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 construction, 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 Etats.

(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 bloqués 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 déduction 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 auquel est ajoutée 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 2 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 caractérisent 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 :

- le **résultat par action de base** est calculé 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. Afin d'assurer la comparabilité des périodes présentées, les nombres moyens pondérés d'actions en circulation de l'exercice et également des

exercices antérieurs sont ajustés en cas d'augmentation de capital effectuée à un cours inférieur au cours de marché. 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 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 entièrement 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 particulièrement intéressant pour les familles, avec des réductions familiales inédites, sans avoir à partager un forfait de données collectif.
- La pandémie de Coronavirus (COVID-19) affecte la santé humaine, en particulier la santé des salariés d'Orange Belgium, de ses fournisseurs, de ses sous-traitants et de ses clients, ainsi que les activités de la société et sa situation financière.

Aujourd'hui, Orange Belgium a identifié une série d'éléments qui méritent une attention particulière :

- 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 salariés. Orange Belgium prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la protection de ses salariés 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 salariés 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 salariés pour les sensibiliser aux bons gestes barrière et a mis à leur disposition les équipements d'hygiène adéquats.
- Continuité de l'activité :** En tant que fournisseur 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 salariés 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.

Les effets à long terme des mesures de confinement prises par les autorités et relayées par Orange Belgium sont incertaines, et notamment l'impact psychologique de l'isolation qu'elles devraient causer à ses salariés.

Les conséquences de la pandémie sur les activités et la situation financière d'Orange Belgium sont, à ce stade, difficiles à quantifier ; au 27 mars 2020, toutefois, il est déjà possible de relever les conséquences suivantes :

- effets probables sur le chiffre d'affaires, liés principalement aux éléments suivants :
 - la fermeture de boutiques Orange ;
 - un ralentissement de l'activité parmi la clientèle d'entreprises tandis que, parallèlement, les autres clients du Groupe pourraient demander une capacité supplémentaire ou de nouveaux services ;
 - le déclin de l'itinérance internationale ;
- risque de ralentissement des investissements et des projets liés, notamment dans les réseaux ;
- risque accru de défaut de paiement de certains clients ;

Selon la manière dont évolue la situation, d'autres effets encore inconnus pourraient apparaître.

Compte tenu des informations disponibles au 27 mars 2020, Orange Belgium n'a pas modifié ses objectifs pour l'exercice 2020, mais reste attentif à l'évolution de la situation.

- Proximus et Orange Belgium reprennent pleinement leurs travaux préparatoires dans le cadre de l'accord sur le partage de réseau d'accès mobile. Début janvier, l'Autorité belge de la Concurrence, dans la procédure lancée par Telenet demandant la prise de mesures provisoires, a donné au régulateur des télécoms jusqu'au 16 mars 2020 pour examiner plus en détails l'accord de partage. L'Autorité belge de la Concurrence a confirmé le 17 mars 2020 que les mesures provisoires ont pris fin.

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 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.
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 mobile: 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.
EBITDA présenté (avant le 1 ^{er} janvier 2019)	L'EBITDA présenté correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant impact des regroupements d'entreprises, avant reprise des réserves de conversion cumulées des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des sociétés mises en équivalence.
EBITDA ajusté (avant le 1 ^{er} janvier 2019)	L'EBITDA ajusté (précédemment EBITDA retraité) correspond à l'EBITDA présenté ajusté avant des effets des principaux litiges, des charges spécifiques du personnel, de la revue du portefeuille de titres et d'activités, des coûts de restructuration et, le cas échéant, d'autres éléments spécifiques.

Éléments de flux de trésorerie

Cash-flow opérationnel	Depuis le 1 ^{er} janvier 2019, il s'agit de l'EBITDAaL après déduction des eCapex. Avant le 31 décembre 2018, cette notion se définissait comme l'EBITDA ajusté après déduction des CAPEX.
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
Capex (jusqu'au 31 décembre 2018)	Investissement corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement.

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 (fLTE) 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 mobiles (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 mobiles	Nombre de clients mobiles (voir la définition de ce terme) à l'exclusion des clients convergents mobiles (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 (fLTE) 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 (fLTE), 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 2019 d'Orange Belgium S.A.

Commentaires sur les comptes annuels de l'exercice 2019 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

	31.12.2019	31.12.2018
ACTIF		
Frais d'établissement	152	390
Actifs immobilisés	1 128 993	1 078 377
Immobilisations incorporelles	219 094	250 664
Immobilisations corporelles	785 075	739 723
Terrains et constructions	402 241	342 539
Installations, machines et outillage	306 877	317 052
Mobilier et matériel roulant	15 980	17 770
Autres immobilisations corporelles	8 604	8 461
Immobilisations en cours et acomptes versés	51 373	53 901
Immobilisations financières	124 824	87 990
Entreprises liées	115 983	79 633
Participations	110 571	74 221
Créances	5 412	5 412
Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	8 447	7 115
Participations	8 447	7 115
Autres immobilisations financières	395	1 243
Créances et cautionnements en numéraire	395	1 243
Actifs circulants	260 972	246 206
Créances à plus d'un an	221	331
Autres créances	221	331
Stocks et commandes en cours d'exécution	24 503	23 228
Stocks	24 503	23 228
Marchandises	24 503	23 228
Créances à un an au plus	227 840	208 660
Créances commerciales	206 098	189 699
Autres créances	21 743	18 961
Placements de trésorerie	2 583	6 900
Actions propres	197	0
Autres placements	2 386	6 900
Valeurs disponibles	319	1 346
Comptes de régularisation	5 505	5 741
Total de l'actif	1 390 117	1 324 973

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
PASSIF		
Capitaux propres	517 237	526 848
Capital	131 721	131 721
Capital souscrit	131 721	131 721
Réserves	13 369	13 172
Réserve légale	13 172	13 172
Réserves indisponibles	197	0
Pour actions propres	197	0
Bénéfice (perte) reporté(e) (+) (-)	372 147	381 956
Subsides en capital	0	0
Provisions et impôts différés	75 659	3 332
Provisions pour risques et charges	75 659	3 332
Pensions et obligations similaires	63	305
Autres risques et charges	75 596	3 027
Dettes	797 221	794 792
Dettes à plus d'un an	240 009	271 793
Dettes financières	240 000	270 000
Autres emprunts	240 000	270 000
Autres dettes	9	1 793
Dettes à un an au plus	494 236	462 328
Dettes financières	37 224	22 596
Etablissements de crédit	0	2 500
Autres emprunts	37 224	20 096
Dettes commerciales	318 948	303 407
Fournisseurs	318 948	303 382
Lettres de change	0	25
Dettes fiscales, salariales et sociales	97 612	102 837
Impôts	67 897	75 274
Rémunérations et charges sociales	29 715	27 563
Autres dettes	40 453	33 488
Comptes de régularisation	62 976	60 672
TOTAL DU PASSIF	1 390 117	1 324 973

Compte de résultats

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Ventes et prestations	1 296 275	1 259 363
Chiffre d'affaires	1 252 680	1 217 821
Production immobilisée	10 015	9 485
Autres produits d'exploitation	33 580	31 695
Produits d'exploitation non récurrents	0	362
Coût des ventes et des prestations	1 258 713	1 210 306
Approvisionnements et marchandises	651 754	630 357
Achats	653 343	634 606
Stocks: réduction (augmentation) (+) (-)	- 1 589	- 4 249
Services et biens divers	225 760	214 174
Rémunérations, charges sociales et pensions (+) (-)	137 300	132 593
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	230 739	222 593
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+) (-)	- 7 788	- 17 721
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+) (-)	109	- 1 554
Autres charges d'exploitation	20 838	29 771
Charges d'exploitation non récurrentes	0	93
Bénéfice (perte) d'exploitation (+) (-)	37 562	49 057
Produits financiers	298	2 700
Produits financiers récurrents	298	2 700
Produits des immobilisations financières	56	2 526
Produits des actifs circulants	192	72
Autres produits financiers	50	102
Produits financiers non récurrents	0	0
Charges financières	4 871	5 403
Charges financières récurrentes	4 871	5 403
Charges des dettes	3 991	4 202
Autres charges financières	881	1 201
Charges financières non récurrentes	0	0
Bénéfice (perte) de l'exercice avant impôts (+) (-)	32 989	46 355
Impôts sur le résultat (+) (-)	6 259	6 819
Impôts	10 361	13 623
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	4 102	6 804
Bénéfice (perte) de l'exercice (+) (-)	26 730	39 536
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)	26 730	39 536

Affectations et prélèvements

en milliers d'EUR

	31.12.2019	31.12.2018
Bénéfice (perte) à affecter (+) (-)	408 685	409 815
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter (+) (-)	26 730	39 536
Bénéfice (perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+) (-)	381 956	370 279
Prélèvements sur les capitaux propres	0	2 476
Sur les réserves	0	2 476
Affectations aux capitaux propres	0	0
Aux autres réserves	197	0
Bénéfice (perte) à reporter (+) (-)	372 147	381 956
Bénéfice à distribuer	36 342	30 336
Rémunération du capital	36 009	30 007
Autres allocataires	333	328

Déclaration sur le gouvernement d'entreprise*

1. Introduction

Orange Belgium accorde beaucoup d'importance à la bonne gouvernance. La société a adopté le Code belge de gouvernance d'entreprise du 12 mars 2009 comme code de référence.

Ce code a été publié au Moniteur belge le 28 juin 2010 en tant qu'annexe à l'Arrêté royal du 6 juin 2010 portant désignation du Code de gouvernance d'entreprise à respecter par les sociétés cotées. Il est disponible en ligne (<http://www.corporategovernancecommittee.be>).

Le Conseil d'administration a validé le texte actualisé de la Charte de gouvernance d'entreprise le 23 juillet 2019. Cette version de la Charte est en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2019. Elle est disponible sur le site Internet

d'Orange Belgium (<https://corporate.orange.be/en/financial-information/corporate-governance>).

Ce texte 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 Comité exécutif, et des autres comités mis en place par le Conseil d'administration.

La Société estime que sa Charte de gouvernance d'entreprise ainsi que la présente déclaration de gouvernance d'entreprise reflètent à la fois l'esprit et les dispositions du Code belge de gouvernance d'entreprise et les dispositions pertinentes du Code des sociétés et des associations.

2. La loi relative aux offres publiques d'acquisition

Le 24 août 2009, Orange Belgium a reçu de son actionnaire ultime Orange S.A. une notification basée sur l'article 74 §7 de la loi du 1^{er} avril 2007 relative aux offres publiques d'acquisition.

Cette notification détaille la participation d'Orange S.A. dans Orange Belgium S.A. 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. Le graphique ci-dessous présente la structure de participation au 31 décembre 2019 :

3. Informations pertinentes visées par la loi du 2 mai 2007 et l'Arrêté royal du 14 novembre 2007

À la date du 31 décembre 2019, la structure d'actionariat d'Orange Belgium se présente comme suit :

Structure d'actionariat	Participation	Nombre d'actions
ASB	52,91%	31.753.100
Autres	39,12%	23.478.888
Schroders	4,95%	2.971.712
Boussard & Gavaudan Asset Management	3,02%	1.810.714
TOTAL	100%	60.014.414

Atlas Services Belgium S.A. -filiale à 100% d'Orange S.A.- est le principal actionnaire d'Orange Belgium avec une participation de 52,91%.

Transferts d'actions & pactes d'actionnaires

En conformité avec les règles de transparence (article 18 de la loi du 2 mai 2007) relatives à la notification de l'actionariat des sociétés cotées sur un marché réglementé, Orange Belgium a fixé les seuils de notification à 3%, à 5% et aux multiples de 5%.

Restrictions à l'exercice du droit de vote

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.

Désignation, renouvellement, émission et révocation d'administrateurs

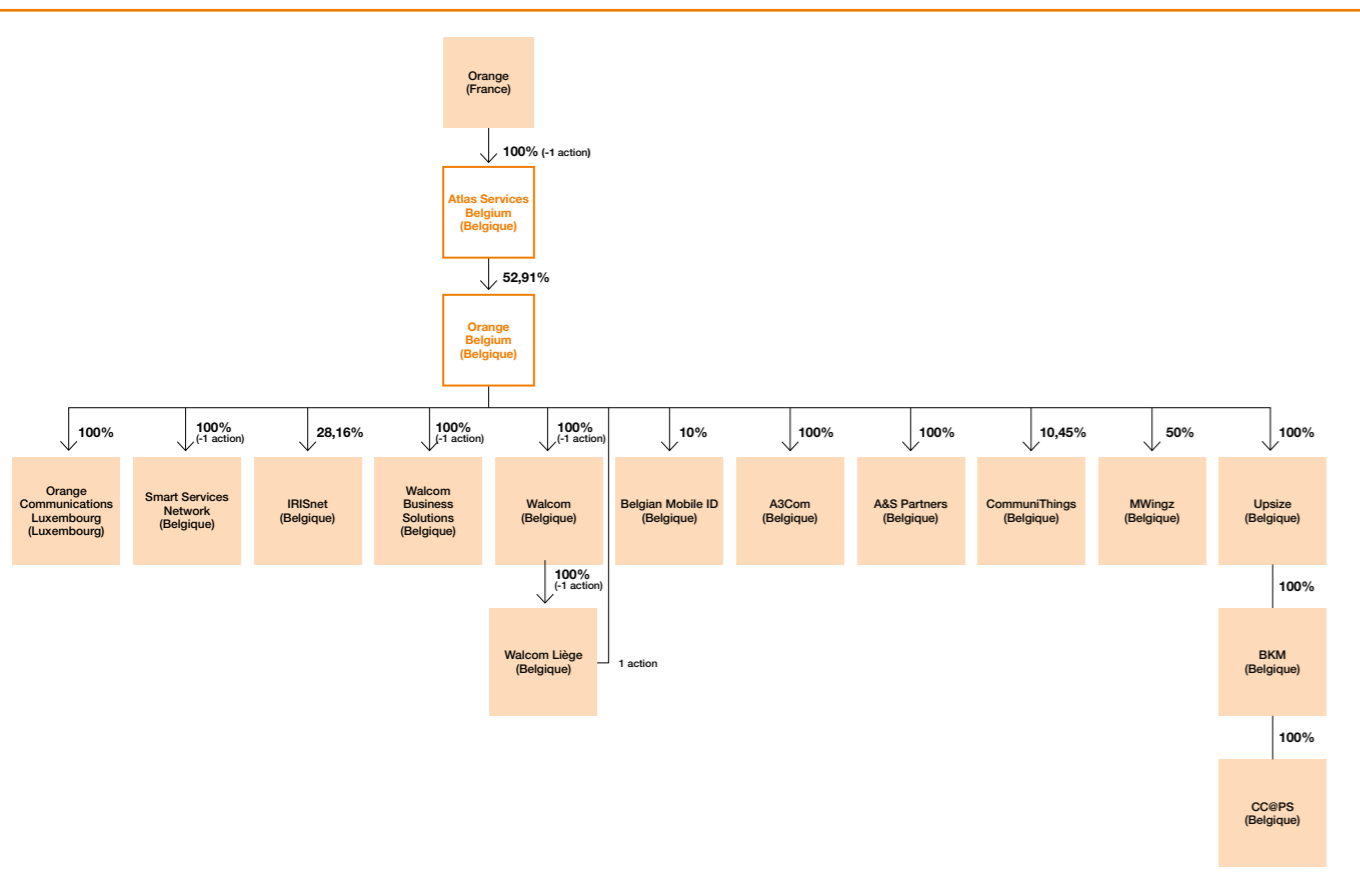
Les administrateurs sont nommés et remplacés conformément aux articles pertinents du Code des sociétés et des associations. Plus de détails à ce sujet se trouvent à l'Annexe I, Titre II de la Charte de gouvernance d'entreprise.

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.

Lors de l'Assemblée générale du 2 mai 2019, les actionnaires ont autorisé le Conseil d'administration à acquérir (par achat ou par échange) des actions de la société, jusqu'à concurrence d'un nombre d'actions maximal égal à 20% des actions en circulation. Cette autorisation est valable pour une période de cinq ans à dater de ladite Assemblée générale. Le prix d'acquisition des actions ne peut être supérieur à 115% ni inférieur à 85% de la moyenne des cours de clôture du titre pendant les cinq jours ouvrables précédant l'acquisition. Cette autorisation est également valable pour l'acquisition d'actions de la société par une filiale directe, selon l'article 7:221 du nouveau Code des sociétés et des associations.

Les actionnaires ont en outre autorisé le Conseil d'administration à revendre ou à annuler les actions ainsi acquises par la société et, le cas échéant, à faire constater cette annulation par acte notarié et à adapter et coordonner les statuts afin de les mettre en conformité avec les décisions prises.



* Ce chapitre contient plus d'informations que celles requises par le cadre minimum.

4. Composition et mode de fonctionnement du Conseil d'administration et des comités

La Charte de gouvernance d'entreprise d'Orange Belgium définit le rôle, le fonctionnement, la taille, la composition, la formation et l'évaluation du Conseil d'administration.

Conseil d'administration Structure et composition

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 diversité hommes/femmes. Le Conseil d'administration doit être 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 2019, le Conseil d'administration est composé de douze membres, dont un administrateur exécutif et onze administrateurs non exécutifs. Parmi ceux-ci, quatre sont des administrateurs indépendants. Un tiers des membres du Conseil d'administration sont des femmes. Il n'y a pas de limite d'âge instaurée au sein du Conseil d'administration.

Nom	Qualité	Fonction principale	Nais- sance	Nationalité	Fin de mandat
The House of Value - Advisory & Solutions ⁽³⁾⁽⁶⁾	Administrateur/ Président	Administrateur de sociétés	NA	belge	AGM 2021
Michaël Trabbia ⁽¹⁾⁽²⁾	Administrateur exécutif	CEO - Orange Belgium	1976	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
F. Gelibter ⁽¹⁾	Administrateur	Directeur Finance & Stratégie Europe - Orange SA	1958	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
V. Le Boulanger ⁽¹⁾	Administrateur	Directrice des Ressources Humaines - Orange SA	1962	française	AGM 2021
R. Fernandez ⁽¹⁾	Administrateur	Directeur Général Délégué, Directeur Général Finance - Orange SA	1967	française	AGM 2021
M. De Rouck ⁽⁵⁾	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 1^{er} septembre 2016.

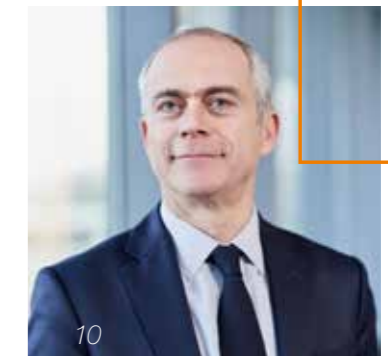
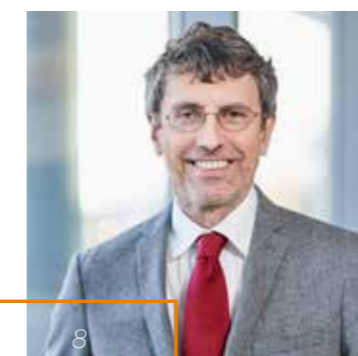
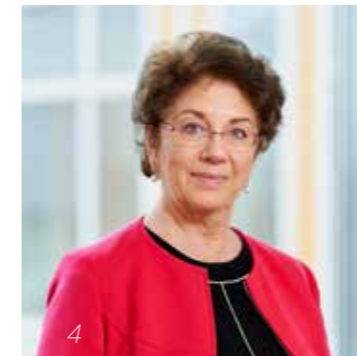
(3) Les administrateurs indépendants ont signé une déclaration indiquant qu'ils respectent les critères d'indépendance mentionnés dans le Code des sociétés et des associations.

(4) La société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA) est représentée par Madame Nadine Lemaître-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 Deschuyffeleer.

(7) La société K2A Management and Investment Services est représentée par Monsieur Wilfried Verstraete.



1. J. Deschuyffeleer
2. M. Trabbia
3. W. Verstraete
4. N. Lemaître-Rozencweig
5. F. Gelibter
6. B. Mandine
7. Ch. Naulleau
8. JM. Vignolles
9. V. Le Boulanger
10. R. Fernandez
11. M. De Rouck
12. G. Dallemagne

Rôle et fonction

Le Conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par an. Avant chaque réunion, le Comité exécutif fournit systématiquement aux administrateurs un dossier reprenant toutes les informations nécessaires en vue de délibérer des points de l'ordre du jour. Les statuts prévoient que les décisions du Conseil d'administration se prennent à la majorité simple.

Au cours de l'exercice, les débats, analyses et décisions du Conseil d'administration portent 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 fonctionnement et les résolutions des comités institués par le Conseil d'administration, l'évolution du cadre réglementaire, la gestion des canaux de distribution, la marque et la communication, les licences réseau et les

prescriptions relatives aux spectres de fréquences.

Le Conseil d'administration s'est réuni neuf fois en 2019. Les chiffres des présences de chaque administrateur figurent dans le tableau ci-dessous.

En 2019, il n'y a eu, entre le Groupe et les membres du Conseil d'administration, aucune transaction ni relation contractuelle donnant lieu à un conflit d'intérêts.

Membres du Conseil d'administration	Qualité	12.02	04.03	27.03	23.04	13.05	10.07	23.07	22.10	27.11
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur / Président	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Ch. Naulleau	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P
F. Gelibter	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P
V. Le Boulanger	Administrateur	P	R	R	P	P	R	P	P	P
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P	P	P	P
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig)	Administrateur indépendant/ Vice-président	P	P	R	P	P	R	P	P	P
M. Trabbia	Administrateur exécutif	P	P	P	P	P	P	P	P	P
B. Mandine	Administrateur	R	R	P	P	R	R	P	P	P
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P	P	P	P
J.M. Vignolles	Administrateur	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant	P	P	R	P	P	P	P	P	P
R. Fernandez	Administrateur	P	R	R	P	P	R	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone), R: valablement représenté(e)

Les comités du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a instauré trois comités statutaires (le Comité d'audit, le Comité stratégique et le Comité de rémunération et de nomination) ainsi qu'un comité extrastatutaire (le Comité de supervision de la gouvernance).

Le comité d'audit

Le Comité d'audit se compose de trois administrateurs : la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaître-Rozencweig), Madame Martine De Rouck et Monsieur Francis

Gelibter. Il s'est réuni six fois en 2019. Le comité respecte le Code des sociétés et des associations, qui impose qu'il soit composé exclusivement d'administrateurs non exécutifs, et d'au moins un administrateur indépendant (Madame Nadine Lemaître-Rozencweig et Madame Martine De Rouck).

Le Comité d'audit a pour rôle d'assister le Conseil d'administration, notamment dans les responsabilités suivantes qui lui incombent :

- le suivi du processus d'élaboration de l'information financière de la société ;

- le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de la société ;
- le suivi de l'audit interne et de son efficacité ;
- le suivi du contrôle légal des rapports financiers ;
- le suivi des relations financières entre la société et ses actionnaires ;
- l'examen et le suivi de l'indépendance du commissaire ;
- l'examen des propositions budgétaires présentées par le management.

Membres du Comité d'audit	Qualité	11.02	23.04	22.07	21.10	27.11	04.12
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig)	Administrateur indépendant/ Président	P	P	P	P	P	P
F. Gelibter	Administrateur	P	P	P	P	P	P
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)

Voici la liste des principaux sujets abordés :

- l'évaluation annuelle du fonctionnement du comité ;
- 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 (cartographie des risques et événements importants) ;
- le rapport annuel intitulé « Fraud & Revenue Assurance » ;
- le processus d'achat ;
- le RGPD et la sécurité des données ;
- le rapport annuel sur la conformité, l'éthique et les procédures judiciaires en cours ;
- le rapport annuel sur les principaux litiges ;
- la reconduction du commissaire aux comptes.

Le Comité de rémunération et de nomination

Le Comité de rémunération et de nomination se compose de trois administrateurs : Madame Valérie Le Boulanger (Présidente) ; Madame Martine De Rouck ; la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaître-Rozencweig). Le comité respecte le Code des sociétés et des associations, qui impose qu'il soit composé exclusivement d'administrateurs non exécutifs, et d'une majorité d'administrateurs indépendants (Madame Nadine Lemaître-Rozencweig et Madame Martine De Rouck).

Le Comité de rémunération et de nomination a pour mission d'assister le Conseil d'administration à fixer la rémunération des membres du Comité exécutif d'Orange Belgium ainsi que de présenter des candidats à la

nomination ou à la réélection au Conseil d'administration.

En 2019, le Comité de rémunération et de nomination s'est réuni trois fois. Il a notamment examiné la composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif, la rémunération du Conseil d'administration et du Comité exécutif, ainsi que la politique de rémunération de la Société.

Le Comité de rémunération et de nomination a également rédigé le rapport de rémunération de la société et l'a soumis au Conseil d'administration.

Membres du Comité de rémunération et de nomination	Qualité	11.02	22.07	04.12
V. Le Boulanger	Administrateur/ Président	P	P	P
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig)	Administrateur indépendant	P	P	P
M. De Rouck	Administrateur indépendant	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)

Le Comité stratégique

Le Comité stratégique a pour rôle d'assister le Conseil d'administration dans la définition et l'évaluation de la stratégie de la société. Il se compose de cinq administrateurs : la société The House of Value - Advisory & Solutions (représentée par Monsieur Johan Deschuyffeleer), la société Leadership and Management Advisory Services (représentée par Monsieur Grégoire Dallemagne), Monsieur Christophe Naulleau, la société K2A

Management and Investment Services (représentée par Monsieur Wilfried Verstraete) et Monsieur Jean-Marc Vignolles.

En 2019, le Comité stratégique s'est réuni trois fois, et a traité les sujets suivants :

- les résultats de la société ;
- le développement et les perspectives de la société ;
- la convergence et les nouvelles technologies ;

- les principaux investissements ;
- les stratégies à long terme et à court terme en matière de lignes fixes, de distribution via le câble et de gestion du réseau ;
- la stratégie de transformation numérique ;
- les tendances du marché et le positionnement de la société ;
- les principaux litiges.

Membres du Comité stratégique	Qualité	14.03	04.07	13.11
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	Administrateur indépendant/Président	P	P	P
The House of Value - Advisory & Solutions (J. Deschuyffeleer)	Administrateur indépendant	P	P	P
Ch. Naulleau	Administrateur	P	P	P
K2A Management and Investment Services (W. Verstraete)	Administrateur indépendant	P	P	P
J.M. Vignolles	Administrateur	P	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)

Le Comité de supervision de gouvernance

Le Comité de supervision de gouvernance est un comité spécial institué le 14 décembre 2004, après la publication du (premier) Code de gouvernance d'entreprise. Son rôle consiste à suivre l'évolution du code et d'en assurer la mise en œuvre au sein de la société.

Le Comité de supervision de gouvernance se compose de trois administrateurs : Monsieur Christophe Naulleau, Madame Martine De Rouck et la Société de Conseil en Gestion et Stratégie d'Entreprises (SOGESTRA, représentée par Madame Nadine Lemaître-Rozencweig).

Le Comité de supervision de gouvernance s'est réuni deux fois pendant l'exercice, abordant notamment les thèmes suivants :

- l'évaluation du Conseil d'administration et des comités statutaires ;
- l'évolution dans le domaine de la gouvernance d'entreprise ;
- la mise en œuvre du Code de gouvernance d'entreprise de 2020 et du Code des sociétés et associations ;
- la rédaction d'un nouveau projet de Charte de gouvernance d'entreprise.

Membres du Comité de supervision de gouvernance	Qualité	04.07	09.09
M. De Rouck	Administrateur indépendant/ Président	P	P
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig)	Administrateur indépendant	P	P
Ch. Naulleau	Administrateur	P	P

P: a participé (en personne ou par téléphone)

5. Politique de diversité

Orange Belgium tient au principe de diversité et met en place plusieurs critères, dans le processus de sélection, visant à tenir compte de l'âge, du sexe, du type de formation et de l'expérience professionnelle.

La composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif est déterminée sur la base de la diversité et de la complémentarité des compétences, des expériences et des connaissances.

En matière de diversité hommes/femmes, 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 soient d'un autre sexe que les autres membres.

Le Conseil d'administration compte actuellement quatre 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 SA. En 2019, nous avons notamment :

- poursuivi nos efforts pour parvenir à l'égalité des sexes (parrainage de Fierce Ladies, campagne interne sur les préjugés sexistes le 8 mars 2019, approche bien-être intensive, analyse des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes...)
- augmenté l'attrait d'Orange Belgium pour les millennials (image de marque de bon employeur, campagnes innovantes...)
- commencé à assurer la surveillance régulière & mené une action de sensibilisation de la DRH & du Comité exécutif
- testé la mise en place de stages pour les personnes issues de quartiers défavorisés avec Actiris
- organisé un dialogue avec les parties prenantes sur la Diversité & l'inclusion (en septembre) pour alimenter nos projets en matière de D&I

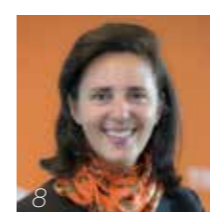
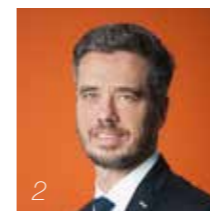
La politique de diversité du Groupe Orange vise à développer les talents et à encourager l'inclusion de tous les salariés selon deux grands principes : l'égalité hommes/femmes et l'égalité des chances. Dès lors, Orange Belgium tient à encourager le développement de tous les talents disponibles, par les initiatives suivantes :

- Création d'une culture commune grâce aux principes de 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 Groupe monde 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, qui s'applique à l'ensemble des pays où le Groupe Orange est présent, sera mis en œuvre en 2020 avec la nomination d'un correspondant Diversité et d'un comité Diversité pour suivre les progrès accomplis en la matière.

En novembre, notre certification GEEIS (Gender Equality European & International Standard) a été renouvelée pour 2 ans, avec une amélioration satisfaisante de la plupart des critères.



6. Composition et fonctionnement du Comité exécutif

En principe, le Comité exécutif se réunit chaque semaine pour assister le CEO dans ses responsabilités de gestion journalière. À l'exception du CEO, chaque membre du Comité exécutif est à la tête d'un département de l'organisation.

Lors de sa réunion du 24 juillet 2003, le Conseil d'administration a décidé de ne pas faire usage de la possibilité légale de déléguer certaines compétences à un comité de direction.

Au 31 décembre 2019, le Comité exécutif se composait des huit membres cités ci-dessous.

1 - Monsieur Michaël Trabbia est CEO depuis le 1^{er} septembre 2016. Il a rejoint la société depuis Orange SA, où il était Directeur des affaires publiques (2011-2014) puis Directeur auprès du Président Directeur Général et Secrétaire du Comité exécutif du Groupe (2014-2016). Avant Orange SA, Michaël a eu une carrière bien remplie dans le secteur public et dans le secteur privé. Il a commencé sa carrière chez ARCEP - l'organe français de régulation des télécommunications - où il était responsable de l'attribution et du contrôle des licences mobiles. Il a également été conseiller auprès de plusieurs ministres du gouvernement français. Chez TDF, Michaël a occupé les fonctions de Directeur de la stratégie et du développement. Il est diplômé de l'École polytechnique et de Télécom ParisTech.

2 - Monsieur Arnaud Castille a rejoint Orange Belgium en qualité de Chief Financial Officer le 1^{er} décembre 2016. Il était auparavant Directeur des fusions et acquisitions chez Orange SA (2013-2016), où il a dirigé l'acquisition de Jazztel en Espagne, la cession de EE à BT et l'acquisition de Groupama Banque. Avant Orange SA, Arnaud a occupé des fonctions de direction générale chez Vivendi. Entre 2006 et 2012, il a été CFO et administrateur de Maroc Telecom (filiale de Vivendi à l'époque). Après la cession de Maroc Telecom, Arnaud a été nommé Directeur du développement à la Direction de la stratégie et du développement de Vivendi. Il est diplômé de l'Université de Paris-Dauphine et titulaire d'un certificat IEP de l'INSEAD.

3 - Monsieur Paul-Marie Dessart est le Secrétaire général d'Orange Belgium depuis 2005. Il est en charge de diverses fonctions Corporate telles que Legal, Regulatory, Public and Corporate Affairs, Compliance & Security. Paul-Marie a rejoint la société en 2001 en qualité de conseiller juridique, Head of Legal and Regulatory. Auparavant, il a travaillé à la Banque Bruxelles Lambert à Londres et il a occupé la fonction de conseiller juridique auprès de la Sabena. Paul-

Marie est diplômé en droit de l'Université de Liège. Il est également titulaire d'un certificat de fiscalité et finances de l'Université de Gand (« Getuigschrift RUG »).

4 - Madame Cristina Zanchi est Chief Consumer Officer depuis décembre 2013. Elle a rejoint la société en 2010 en qualité de Customer Relationship Officer. Avant Orange Belgium, Cristina était Director of Marketing & Strategy - Payment & Loyalty chez Shell (2006-2010). Cristina a commencé sa carrière chez KLM en 1989, où elle a assumé diverses fonctions dans la distribution, le marketing et la gestion des alliances. En 2002, elle est devenue Loyalty & CRM Director chez Air France-KLM. Cristina est diplômée de l'Université de Milan, où elle a décroché un master en économie et en droit européen. Elle a également suivi une formation en management à la London Business School.

5 - Monsieur Werner De Laet a été nommé Chief Enterprise Officer le 1^{er} janvier 2019. Il a rejoint la société en 1998 en qualité de Financial Manager. Il a occupé ensuite plusieurs fonctions financières assorties de responsabilités croissantes. Werner est nommé Chief Financial Officer de Mobistar en 2006 puis CEO d'Orange Luxembourg en mai 2013. Il a commencé sa carrière en tant qu'auditeur chez Arthur Andersen. Werner est titulaire d'une licence de la Vrije Universiteit Brussel et d'un MBA de la Vlerick Business School.

6 - Monsieur Javier Diaz Sagredo est Chief Transformation & Digital Officer depuis mars 2019. Il est responsable de la transformation numérique, de l'excellence opérationnelle, ainsi que de l'informatique. Ingénieur en télécommunications, Javier peut se prévaloir d'une expérience de plus de 30 ans dans le domaine informatique, acquise auprès de cabinets de conseil, de sociétés d'infogérance et d'opérateurs télécom sur le marché espagnol. Il a commencé sa carrière en 1988, chez Price Waterhouse en tant que Consultant dans la practice IT Strategy. En 1999, après quatre années chez Electronic Data Systems (EDS), où il a appliqué ses connaissances en matière d'infogérance, il a rejoint Jazztel Telecommunications en qualité de Head of IT Operations. En 2007, il est devenu Chief Information Officer de ya.com (Deutsche Telekom Group) puis il a rejoint Orange Spain en 2008. Javier est réputé pour ses connaissances, son engagement, son leadership et son ouverture au changement.

7 - Monsieur Stefan Slavnicu a été nommé Chief Technology Officer en septembre 2018. Stefan a commencé sa carrière chez Orange Roumanie en 2000 en qualité d'ingénieur Réseaux. Il a été promu Chief Technology Officer d'Orange Roumanie en 2014. Il est titulaire d'un Ph.D. en électronique et

en télécommunications de l'Université polytechnique de Bucarest ainsi que d'un MBA de la Maastricht School of Management.

8 - Madame Isabel Carrion est Chief People Officer depuis septembre 2015. Elle travaillait auparavant chez UCB, où elle a occupé plusieurs fonctions de leadership en ressources humaines, notamment dans le département Compensation and Benefits, puis comme HR Business Partner. Isabel a entamé sa carrière comme auditeur chez KPMG avant de devenir recruteuse pour Robert Half International puis pour The Boston Consulting Group. Elle est diplômée de l'ICHEC Business Management School.

7. 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 Comité 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 nouveau 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.

8. Procédure d'évaluation du Conseil d'administration, des comités et de chaque administrateur

Il incombe au Conseil d'administration d'évaluer périodiquement sa propre efficacité ainsi que celle des différents comités. Tous les deux ou trois ans et

sous l'impulsion de son Président, le Conseil d'administration doit évaluer sa taille, sa composition et sa performance, ainsi que celle des divers comités.

Cette évaluation poursuit quatre objectifs :

- juger de son fonctionnement ;
- vérifier que les questions importantes font l'objet de préparatifs et de débats approfondis ;
- évaluer la contribution réelle de chaque administrateur aux travaux du Conseil d'administration et des comités, par sa présence aux réunions correspondantes et par sa participation constructive aux débats et aux prises de décisions ;
- vérifier si la composition actuelle du Conseil d'administration et des comités correspond à la composition souhaitée.

Afin de faciliter ces évaluations individuelles périodiques, chaque administrateur est tenu d'apporter son entière assistance au Président du Conseil d'administration, au Comité de rémunération et de nomination ainsi qu'à toute autre personne, interne ou externe à la société, chargée de cette tâche. Le Président du Conseil d'administration, ainsi que la manière dont il exerce ses fonctions au sein du Conseil d'administration, font également l'objet d'une évaluation attentive.

Les administrateurs non exécutifs sont tenus d'évaluer annuellement leur interaction avec le Comité exécutif et, si nécessaire, de faire des propositions au Président du Conseil d'administration en vue d'améliorations.

Cf. le titre II, 1.3 et 2.1 de la Charte de gouvernance d'entreprise pour plus d'informations.

9. Information en matière de rémunération liée aux actions

En 2019, aucune rémunération n'a été octroyée sous la forme d'actions, d'options ou d'autres droits d'acquérir des actions de la société. Aucune proposition de ce type ne sera soumise à l'Assemblée générale annuelle de 2020.

10. Rapport de rémunération

Politique de rémunération d'Orange Belgium

Chez Orange Belgium, nous croyons que notre promesse d'employeur digital et humain permet à nos collaborateurs de se sentir concernés par notre succès sur le long terme. Notre politique de rémunération axée sur la performance vise à attirer et fidéliser de nouveaux talents,

compétences et aptitudes, et à motiver tous nos collaborateurs à atteindre les ambitions et objectifs à long terme de la société.

La politique de rémunération d'Orange Belgium s'inscrit dans le cadre d'une stratégie de rémunération plus globale, en adéquation avec la promesse d'employeur digital et humain. Cette stratégie est basée sur trois grandes priorités: les aptitudes adéquates pour l'avenir, l'agilité collective et l'engagement de nos collaborateurs dans le succès de la société. Dans cette optique, les programmes et les outils de rémunération visent à offrir aux collaborateurs des opportunités de développement et d'évolution de carrière au sein d'Orange, ainsi que des conditions de travail adaptées à leur vie quotidienne et à leurs besoins individuels.

Cette politique de rémunération est réévaluée en permanence par rapport aux références de marché, aux enjeux collectifs et aux objectifs d'Orange Belgium afin de motiver ses collaborateurs, de promouvoir l'engagement personnel au projet de la société, et de présenter une rémunération attractive sur le marché de l'emploi. Pour ce faire, Orange Belgium travaille en collaboration avec différentes universités afin de développer les meilleurs outils: classification de fonctions, éléments composant la rémunération et niveaux de rémunération pour chaque type de fonction. Les enquêtes salariales utilisées sont choisies en fonction du secteur, de la taille des entreprises et des enjeux stratégiques. Pour aligner la politique de la rémunération sur les tendances du marché, un Flex Income Plan a été mis en œuvre en 2019 pour offrir aux collaborateurs (y compris les membres du Comité exécutif) la possibilité d'adapter leur rémunération globale en fonction de leurs besoins personnels conformément au droit social belge.

Outre la politique de rémunération axée sur la performance pour l'entièreté de ses collaborateurs, Orange Belgium a également pour ambition de rémunérer les membres du Comité exécutif par rapport à la performance à court terme de la société et la réalisation des ambitions stratégiques à long terme de la société. Tous les membres du Comité exécutif ont le statut d'employé.

Structure de la rémunération des membres du Comité exécutif

La rémunération totale des membres du Comité exécutif se compose des éléments suivants :

- un salaire de base (environ 51 % 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 30% 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 2017-2019 », le « Plan d'intéressement à long terme 2018-2020 » et le « Plan d'intéressement à long terme 2019-2021 ».
- 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.
- Les autres avantages (environ 19 % de la rémunération totale), englobent notamment les éléments suivants :
 - Assurance groupe à 4 volets: vie - décès - invalidité et exonération de primes
 - Assurance hospitalisation
 - Plan de participation aux bénéficiaires
 - Mise à disposition d'un véhicule
 - Chèques-repas
 - Frais de logement du Chief Executive Officer et de certains membres du Comité exécutif
 - Primes exceptionnelles au niveau individuel

Composantes de la rémunération des membres du Comité exécutif

Les politiques salariales concernant le Comité 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, de la contribution individuelle.

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

La rémunération variable à court terme est un élément clé dans la politique de rémunération de la société. Basé sur des enquêtes salariales, le niveau de la rémunération variable cible se situe entre 30% et 40% du salaire annuel de base pour les fonctions de support, entre 40% et 50% pour les fonctions de direction, et à 50% pour le CEO. Cette rémunération variable comporte un volet encourageant la performance individuelle et un volet visant la réalisation des objectifs de la société.

- Le bonus de performance individuel est basé sur l'évaluation des objectifs pertinents. Il dépend, dans une large mesure, des qualités de management et de la contribution personnelle à la réalisation des priorités stratégiques de la société.

Les objectifs liés au bonus de performance individuel sont établis semestriellement. La performance individuelle du Chief Executive Officer est déterminée par le Comité de rémunération et de nomination ; Le Chief Executive Officer soumet la performance individuelle des autres membres du Comité exécutif au Comité de rémunération et de nomination.

- Le bonus de performance collectif pour l'année 2019 est basé sur les indicateurs financiers, sur la satisfaction du client et sur l'engagement des collaborateurs, reflétant ainsi l'ambition stratégique de la société de positionner ses clients et ses collaborateurs au cœur de son activité. Il prend en compte les éléments suivants :
 - le chiffre d'affaires consolidé
 - l'EBITDAaL (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, after Lease)
 - le « Brand Net Promoter Score » (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)

Les objectifs relatifs au bonus de performance collectif sont fixés semestriellement sur la base des objectifs de la société et validés par le Comité de rémunération et de nomination. Ces objectifs ont été intégrés dans le bonus exceptionnel lié aux résultats, auquel ont droit les membres du Comité exécutif à compter de l'exercice 2019.

Le bonus de performance est 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). Pour les membres du comité exécutif ayant adhéré au FIP, le bonus de performance est versé en partie à un régime de retraite complémentaire.

Le résultat des composantes collective et individuelle est soumis semestriellement au Comité de rémunération et de nomination pour contrôle, avant l'octroi.

Si les objectifs ne sont pas atteints, le volet collectif peut être ramené à 0%. En cas de performance personnelle insuffisante, la part financière individuelle du bonus court terme peut être également réduite, voire annulée. S'il apparaît que la rémunération variable a été octroyée sur la base d'informations financières incorrectes, la société peut en réclamer le remboursement conformément aux règles applicables aux paiements indus, dans les 12 mois suivant la date de paiement.

Les résultats du premier semestre sont évalués en juillet de l'année en cours ; les résultats du second semestre sont évalués en février de l'année qui suit la clôture de l'exercice.

Les bonus de performance des membres du Comité exécutif rejoignant ou quittant la société en cours de semestre sont calculés prorata temporis.

À la clôture de l'exercice 2018, le Comité de nomination et de rémunération a validé le versement d'une prime exceptionnelle à l'ensemble des membres du Comité exécutif afin de récompenser les bons résultats du positionnement Bold Challenger adopté par Orange. Cette prime, qui représente 7% de la rémunération totale du Comité exécutif, a été versée en mars 2019.

2. La rémunération variable à long terme

Plans récurrents d'intéressement à long terme (2017-2019, 2018-2020 et 2019-2021)

Le plan triennal récurrent d'intéressement à long terme (« Long-term Incentive Plan » ou « LTIP ») mis en place par la société a pour but d'encourager et de fidéliser les membres du Comité exécutif sur le plus long terme en récompensant la réalisation d'objectifs liés à la stratégie de la société et à la création de valeur à plus long terme. Ce LTIP représente 30% de la rémunération fixe annuelle des membres du Comité 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. Les nouveaux membres du Comité exécutif peuvent bénéficier du LTIP à partir de l'exercice suivant leur date d'entrée (soit le prochain LTIP examiné par le Comité de rémunération et de nomination). Les membres du Comité exécutif doivent toujours être sous contrat à la date du paiement pour pouvoir bénéficier du bonus d'intéressement, sauf s'ils sont appelés à occuper une autre position au sein du groupe Orange, auquel cas ils garderont un droit proportionnel jusqu'à la date de transfert, qui reste soumis à l'approbation du Comité de rémunération et de nomination au cas par cas. Les membres du Comité exécutif en période de préavis ne sont pas éligibles pour l'octroi d'un nouveau plan soumis à l'examen du Comité de rémunération et de nomination.

Le Comité de rémunération et de nomination déterminera 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. Les performances seront évaluées par le Comité de rémunération et de nomination à la fin de la période de trois ans sur base du principe « Hit or Miss » (tout ou rien): soit l'objectif est atteint, soit il ne l'est pas, et il faut qu'il ait été atteint pour que le pourcentage respectif correspondant à chaque objectif soit acquis. 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.

Le Comité de rémunération et de nomination examinera et évaluera les contributions individuelles sur la base des critères suivants :

- Au-dessus des attentes en termes de contribution individuelle liée aux objectifs stratégiques de chaque membre exécutif (dans le champ de ses activités, liés aux coûts et/ou aux revenus) ;
- Au-dessus des attentes en termes de contribution collaborative et transversale ;
- Réalisation personnelle, dans le cadre du bonus semestriel, toujours supérieure à 100% au cours de la période de performance de trois ans ;
- Tout autre élément exceptionnel à prendre en considération (contribution au groupe, impact important en dehors d'Orange Belgium, etc.)

En cas de non-réalisation des objectifs à long terme de la société et d'une performance personnelle insuffisante, le paiement du LTIP peut être annulé. S'il apparaît que la rémunération variable a été octroyée sur la base d'informations financières incorrectes, la société peut en réclamer le remboursement conformément aux règles applicables aux paiements indus, dans les 12 mois suivant la date de paiement.

Les objectifs de la société, qui ont été déterminés par le Comité de rémunération et de nomination en 2019 pour l'octroi du LTIP 2019-2021, reflètent la stratégie de la société et la création de valeur à long terme sur la période de performance triennale :

- rendement total pour l'actionnaire (« Total Shareholder Return » ou « TSR »)
- cash-flow organique (« OCF » ou « Organic Cash Flow »)
- 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. Dans le cas d'un paiement en options, celles-ci sont bloquées pendant un an. Il est prévu que les plans LTIP 2017-2019, LTIP 2018- 2020 et LTIP 2019-2021 soient acquis et deviennent exigibles en mars 2020, en mars 2021, et en mars 2022 respectivement, en fonction des résultats.

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.

2. Plan de participation aux bénéfices

Un plan de participation aux bénéfices a été conclu au travers d'une Convention Collective de Travail, conformément à la loi du 22 mai 2001, pour partager 1% du bénéfice net consolidé, sous certaines conditions, entre les membres du personnel, y compris les membres du Comité exécutif. Si les conditions d'octroi sont réunies, le montant attribué à chaque employé, en ce compris les membres du Comité exécutif, est identique quelle que soit la fonction exercée.

En 2018, l'Assemblée Générale a validé l'octroi du plan de participation aux bénéfices.

3. Conditions de sortie préalablement négociée

Le Chief People Officer, qui a rejoint la société en septembre 2015, bénéficie d'une clause de sortie qui lui garantit 12 mois de préavis. Pour les autres membres du Comité exécutif, le droit du travail est d'application et aucune clause de départ spécifique n'a été convenue.

4. Plans d'attribution d'actions Orange S.A.

En 2019, dans la droite ligne du Plan d'intéressement à long terme 2017-2019, le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé de mettre en place un nouveau plan d'attribution d'actions pour la période 2019-2021, approuvé conformément aux dispositions de la dix-septième résolution de l'Assemblée Générale des actionnaires du 2 mai 2019.

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 24 juillet 2019, le Conseil d'administration d'Orange S.A. a décidé d'octroyer aux membres éligibles du Comité 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 S.A. aux « Leaders », sous réserve des conditions du plan 2019-2021. Les bénéficiaires recevront des actions Orange S.A. gratuites à l'issue d'une période d'évaluation de la performance sur trois ans (2019, 2020 et 2021), sous réserve des conditions suivantes :

- **Conditions de présence** : les bénéficiaires doivent être employés au sein du groupe Orange (sans interruption) jusqu'à l'issue de la période d'évaluation de la performance, à savoir le 31 décembre 2021
- **Conditions de performance** : comparaison du cash-flow organique annuel par rapport au budget (50%) et par rapport au Total Shareholder Return (TSR) sur 3 ans (50%).

Les actions ne seront acquises qu'à la fin de la période d'indisponibilité, à partir du 31 mars 2022, sous réserve du respect des conditions de présence et de performance fixées par le Conseil d'administration d'Orange S.A.

Détail de la rémunération des membres du Comité exécutif

En 2019, la rémunération du Comité exécutif est restée globalement stable. Les variations résultent en grande partie de :

- l'indexation légale des salaires et la rémunération variable à long terme, qui ont eu un impact plus important sur la rémunération en 2019 qu'en 2018
- en partie contrebalancée par
 - la diminution du nombre de membres au sein du Comité exécutif
 - les changements intervenus dans les effectifs du Comité exécutif
 - la rémunération variable à court terme, dont l'impact sur la rémunération a été plus limité en 2019 qu'en 2018

Les indemnités de licenciement dues ont été plus importantes en 2019 qu'en 2018 :

Pour le Chief Customer Experience Officer, une indemnité de départ correspondant à 18 mois de salaire a été versée à la fin avril 2019.

Pour le Chief Consumer Business Unit Officer, une indemnité de départ correspondant à 8 mois de salaire a été versée à la fin décembre 2019.

Tous les montants sont présentés sur la base d'un montant brut, après déduction des cotisations de sécurité sociale incombant à l'employeur et de toute taxe due par l'employeur, notamment sur les primes d'assurances.

La rémunération variable prise en considération est soit la rémunération variable effectivement payée en 2019 en fonction de la performance 2018, soit, dans le cas d'options sur actions non liées à la société, les options effectivement octroyées pendant la période concernée. La formule « Black & Scholes » est utilisée pour la valorisation des options.

En 2019, le Comité exécutif (à l'exception du CEO) comptait 7 membres (7,5 équivalents temps plein sur l'année). En 2018, il était constitué de 7,8 équivalents temps plein. Les membres du Comité exécutif qui n'ont pas été en service toute l'année sont pris en compte prorata temporis.

en millions d'euros	2018	2019
CEO		
Rémunération de base brute	310.604	324.584
Rémunération variable brute en cash et/ou options (à court terme)	210.560	210.672
Rémunération variable brute en cash et/ou options (à long terme)	0	56.498
Autres composantes de la rémunération (contributions patronales au plan de pension exclues)	83.858	80.387
- assurances risques	9.613	9.849
- autres composantes	74.245	70.537
Contributions patronales à l'assurance pension	66.736	68.178
Total	662.758	740.319
Management exécutif (excepté le CEO)		
Rémunération de base brute	1.831.495	1.921.617
Rémunération variable brute en cash et/ou options (à court terme)	848.090	691.385
Rémunération variable brute en cash et/ou options (à long terme)	239.053	276.895
Autres composantes de la rémunération (contributions patronales au plan de pension exclues)	323.179	317.375
- assurances risques	71.884	80.236
- autres composantes	251.295	237.139
Contributions patronales à l'assurance pension	416.410	367.378
Total	3.658.226	3.574.649
Total général	4.320.984	4.314.968

Rémunération détaillée des administrateurs (en €)

Administrateurs	Rémunération de base	Rémunération supplémentaire de € 3000 pour VP et Présidents de Comités	Comité d'audit (6)	Comité de rémunération et de nomination (3)	Comité stratégique (3)	Comité de supervision de gouvernance (2)	Total
The House of Value - Advisory & Solutions (President BOD)	72.000	NA	NA	NA	7.200	NA	79.200
SOGESTRA (N. Lemaître-Rozencweig) (VP BOD)	36.000	6.000	12.000	7.200	NA	4.800	66.000
M. De Rouck	36.000	NA	12.000	7.200	NA	4.800	60.000
Leadership and Management Advisory Services (G. Dallemagne)	36.000	3.000	NA	NA	7.200	NA	46.200
K2A Mangement and Investment Services (W. Verstraete)	36.000	NA	NA	NA	7.200	NA	43.200
TOTAL	216.000	9.000	24.000	14.400	21.600	9.600	294.600

NA: non applicable

11. Gestion des risques

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 Comité 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 Comité exécutif. La cartographie des risques d'entreprise est approuvée au moins une fois par an par le Comité 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
- La mauvaise performance de partenaires clés.

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 maintenir, 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 sociale 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 œuvre 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 Comité 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 Comité 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 Comité 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).

12. 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 2019, 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.

13. Application de l'article 7:97 du nouveau Code des sociétés et des associations durant l'exercice 2019

La procédure prescrite à l'article 7:97 du nouveau Code des sociétés et des associations n'a pas été appliquée durant l'exercice 2019.

Néanmoins, le Conseil d'administration a chargé les administrateurs indépendants de suivre l'état des relations intragroupe auxquelles Orange Belgium est associée.

14. Application de l'article 3:6 §1 (9°) du nouveau Code des sociétés et des associations

Conformément à l'article 3:6 §1 (9°) du nouveau Code des sociétés et des associations, toute 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, membre du Comité d'audit, est administrateur indépendant depuis le 1^{er} mai 2014. Sa nomination a été ratifiée par l'Assemblée générale. Elle remplit les critères d'indépendance définis à l'article 7:97 du nouveau Code des sociétés et des associations. Son expertise en comptabilité et en audit est validée par sa longue et formative carrière dans le secteur bancaire.

15. 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 2019, le commissaire et sociétés liées ont réalisé des missions dont les honoraires se répartissent comme suit :

• Mission révisorale	€487.300
• Services connexes à la mission révisorale	€ 10.500

Rapport du commissaire

Rapport du commissaire à l'assemblée générale de la société Orange Belgium SA sur les comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

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 2019, 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 3 mai 2017, 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 2019. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes consolidés d'Orange Belgium SA durant trois 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 2019, 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 2019, 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 1.797.625 et l'état du résultat global consolidé se solde par un bénéfice de l'exercice d'EUR'000 33.977 et un résultat global de l'ensemble consolidé d'EUR'000 34.923.

À notre avis, ces comptes consolidés donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du Groupe au 31 décembre 2019, 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 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.

Observation - Evénements survenus après la clôture de l'exercice - COVID 19

Nous attirons l'attention sur la note 16 des comptes consolidés où les conséquences éventuelles de la crise du COVID-19 sur les opérations et la situation financière du Groupe ainsi que les mesures prises par le Groupe sont décrites. Cette observation ne modifie pas 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 et créances clients' 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 ;
- effectué des procédures analytiques en comparant notre estimation du chiffre d'affaires avec le chiffre d'affaires comptabilisé ;
- examiné un échantillon de factures clients résidentiels 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 2019, le total des écarts d'acquisition comptabilisés dans l'état consolidé de la situation financière s'élève à EUR'000 118.674.

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 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 de 2019 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.

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 mandat 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 les annexes 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 3 avril 2020

KPMG Réviseurs d'Entreprises
Commissaire
représentée par

Alexis Palm
Réviseur d'Entreprises

Déclaration des personnes responsables

Nous soussignés Michaël Trabbia, CEO, et Arnaud Castille, 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.

Michaël Trabbia
CEO



Arnaud Castille
CFO

