

Nous connectons toutes les personnes et les objets
pour que les gens **vivent mieux** et **travaillent plus efficacement**



Groupe Proximus Rapport Annuel 2016

proximus

Table des matières

03 **Proximus**

04 **Notre stratégie**

Notre stratégie 2017-2019

10 **Nos résultats**

Moments forts de 2016

Résultats financiers clés

de Proximus

Cadre réglementaire

Résultats internationaux

23 **Notre promesse de marque**

Une expérience client supérieure

Nos réseaux intégrés de qualité supérieure

Une offre de contenu plus riche

Des solutions innovantes et simples à utiliser

La meilleure accessibilité

Service proactif

41 **Des innovations pertinentes**

Internet des Objets

Innovation ouverte

Big Data

Solutions intelligentes

52 **Une organisation simple et agile**

Une organisation plus simple

Agilité

60 **Une société digitale et durable**

Environnement : une entreprise neutre en carbone

Éducation et formation

Communauté

Proximus

Proximus est une entreprise de télécoms et d'ICT active sur le marché belge et international, qui offre ses services aux clients résidentiels, aux entreprises et au secteur public.

À travers nos marques Proximus et Scarlet, nous sommes le principal fournisseur de téléphonie, d'internet, de télévision et d'ICT basés sur le réseau en **Belgique**. Nos réseaux fixe et mobile interconnectés et hautement performants offrent, partout et à tout moment, l'accès aux données et services digitaux ainsi qu'à un large éventail de contenus multimédias. Nous investissons dans des réseaux d'avenir et des solutions innovantes pour bâtir les fondements d'une croissance durable. Proximus offre une gamme complète

de services télécoms et ICT aux clients résidentiels, aux entreprises et au secteur public. Nous sommes présents au **Luxembourg** via nos filiales Telindus Luxembourg pour l'ICT et Tango pour les télécoms. Nous offrons également des services ICT aux **Pays-Bas** sous la marque Telindus Pays-Bas. BICS est notre filiale spécialisée dans les services **internationaux** de carrier. Nos marques complémentaires répondent aux attentes d'un large panel de clients.

En mars 2016, Be-Mobile, Flow et Mobile-For, filiale de Proximus, ont fusionné dans une nouvelle société appelée Be-Mobile. Be-Mobile offre des solutions de mobilité innovantes qui visent à augmenter l'accessibilité des villes tout en gérant et optimisant les flux de trafic. Occupant une position unique sur le marché de la Smart Mobility, Be-Mobile propose des solutions pour les usagers de la route, les entreprises, les villes et communes et les services publics. Be-Mobile met son expertise à disposition afin d'accroître l'accessibilité des villes et de gérer et d'optimiser les flux de trafic grâce à des services tels que le contrôle de la mobilité, le guidage dynamique du trafic, le péage électronique et les services de stationnement payants.

BEMOBILE

Nos marques :



"Le leader belge en qualité et service, offrant un éventail complet de solutions pour rapprocher instantanément les clients de ce qui compte pour eux."



"L'offre de base pour les clients à la recherche du meilleur prix."



"L'opérateur télécom du Groupe Proximus au Luxembourg, proposant des services fixes et mobiles, TV et convergents."



"L'ICT avec un focus sur les entreprises et les institutions aux Pays-Bas et au Luxembourg."



"Les meilleures solutions de wholesale internationales pour les fournisseurs de services vocaux et données mobiles dans le monde".



Notre stratégie

06 Notre stratégie 2017-2019

Notre Stratégie

Notre ambition est de connecter toutes les personnes et les objets pour que les gens vivent mieux et travaillent plus efficacement.



BB Grâce à ma connexion internet performante et aux nouvelles technologies de communication, je peux désormais examiner des scans à la maison lorsque je suis de garde le soir ou le week-end. Je passe ainsi plus de temps en famille tout en restant disponible pour mes patients. *BB*

**Ann, radiologue,
hôpital de Tielt**

Notre stratégie 2017-2019

Proximus accélérera sa stratégie Fit for Growth au cours des trois prochaines années et renforcera son ambition de devenir un fournisseur de services digitaux qui connecte toutes les personnes et les objets pour que les gens vivent mieux et travaillent plus efficacement. Notre but ultime : offrir à nos clients une expérience supérieure.

BB En lançant sa stratégie Fit for Growth en 2014, Proximus avait pour ambition d'évoluer d'un fournisseur de technologie vers une entreprise axée sur l'expérience client, la simplification de ses activités et une nouvelle culture gagnante. Cette stratégie visait un retour à la croissance en 2016. L'entreprise a renoué avec la croissance dès 2015, soit un an plus tôt que prévu. Afin d'anticiper les besoins de plus en plus exigeants et évolutifs des clients et de contrer une concurrence toujours plus intense sur le marché, Proximus accélérera sa stratégie Fit for Growth au cours des trois prochaines années et renforcera son ambition de devenir un fournisseur de services digitaux.



Dominique Leroy, Administrateur
Délégué de Proximus



Devenir un fournisseur de services digitaux

Proximus entend devenir un **fournisseur de services digitaux** qui connecte toutes les personnes et les objets pour que les gens vivent mieux et travaillent plus efficacement. Nous avons pour ambition de faciliter l'accès de nos clients aux nouvelles technologies et d'améliorer leur vie et leur environnement de travail. Nous voulons favoriser un nouvel écosystème digital, nous ouvrir à des partenariats et collaborations avec de nouveaux acteurs émergents et offrir à nos clients un accès simple et convivial aux nouvelles technologies et aux avantages qu'elles recèlent. C'est en accédant à de nouvelles solutions basées sur les applications et orientées service que les clients

expérimenteront l'approche de Proximus en matière d'orientation client.

Notre but ultime est d'être au service de nos clients et de leur offrir une **expérience supérieure**, grâce à un niveau de qualité et de service inégalé, concrétisé par le meilleur réseau intégré, des solutions simples et innovantes, la meilleure accessibilité, le meilleur ancrage local et un service proactif.

Stratégie Fit for Growth

Pour pouvoir offrir une expérience client supérieure et rendre notre croissance durable, nous nous concentrerons sur **4 piliers stratégiques** au sein desquels nous voulons faire la différence ces 3 prochaines années.

Devenir "Fit"

Proximus accélérera sa stratégie en optimisant son organisation. Elle réduira également ses coûts opérationnels tout en améliorant la satisfaction de ses clients et de ses employés. Elle mettra pour ce faire sur **la simplification et l'efficacité** dans toute l'organisation. Nos initiatives de simplification porteront sur notre offre de solutions, nos réseaux, notre infrastructure IT et nos processus. Nous adapterons nos méthodes de travail pour devenir une organisation agile et efficace, guidée par une recherche absolue d'efficacité.

Faire croître nos activités de base

Proximus fera croître ses activités de base en proposant des solutions intégrées et pertinentes à ses clients résidentiels et professionnels. Nous créerons de la

Nous connectons toutes les personnes et les objets pour que les gens **vivent mieux** et **travaillent plus efficacement**



valeur pour nos clients en **combinant intelligemment** nos solutions, de manière à élargir notre base de clients multi-play. Nous générerons de la valeur d'usage grâce à une **tarification intelligente**.

Sur le marché résidentiel, nous nous démarquons avec notre toute nouvelle offre innovante pour les familles et petites entreprises : nous ne faisons plus de différence entre les réseaux utilisés par les appareils et garantissons à nos clients la tranquillité d'esprit, à chaque instant. Notre offre évoluera avec le temps et intégrera progressivement l'Internet des Objets.

Sur le marché des entreprises, nous réaliserons d'importants investissements pour rester en phase avec les nouvelles réalités du secteur. Nous continuerons à améliorer et enrichir notre offre ICT en jouant la carte du mobile et du cloud d'abord. Nous évoluerons vers une convergence réellement modulaire afin de proposer des solutions intégrées reposant sur de nouveaux outils et processus, en privilégiant les **solutions basées sur les applications** pour intégrer des partenaires. À la clé : tout un éventail de propositions de valeur, comme le Workplace as a Service, les bâtiments intelligents et

connectés et les écosystèmes convergents, créant de la valeur à partir de nos relations avec nos clients et fournisseurs.

Construire l'avenir

Nous voulons **construire l'avenir** en accélérant le déploiement de la fibre optique, en digitalisant nos processus et nos interactions clients et en implémentant des innovations pertinentes basées sur les applications. L'évolution future du **réseau intégré et hautement performant** de Proximus passe par la fibre optique. C'est la technologie ultime pour offrir aux clients les meilleures solutions et l'expérience la plus évolutive afin de répondre rapidement à leurs besoins en constante évolution. Dans un marché très concurrentiel, Proximus est convaincue que l'expérience client exceptionnelle offerte par la fibre optique, avec des vitesses de téléchargement ultrarapides et une vitesse de réaction sans précédent, augmentera sa part de marché sur le segment résidentiel et renforcera sa position sur le segment des entreprises. Elle favorisera en outre la densification de notre réseau mobile et le déploiement futur de la 5G.

Nous stimulerons les interactions digitales avec nos clients. Proximus se transformera pour permettre à ses clients résidentiels et professionnels d'interagir avec elle tout au long d'un parcours digital cohérent. Nous optimiserons nos points de contact digitaux pour nous rapprocher toujours plus de nos clients : interactions plus simples, accès immédiat selon les souhaits des utilisateurs, accessibilité partout et sur n'importe quel appareil.

Proximus **innove** à deux égards. Premièrement, nous mettons l'accent sur des technologies innovantes et pertinentes pour nos clients, des solutions qui leur donnent accès à des applications concrètes répondant à leurs besoins. Deuxièmement, nous nous concentrons sur les innovations créatrices de valeur, les futures pistes de croissance du Groupe. Sur le marché résidentiel, nous poursuivons notre stratégie d'agrégation de contenus. Nous nous concentrerons en priorité sur le **Smart Advertising** et le **Smart Retail**. Sur le marché des entreprises, nous boosterons le développement de nouveaux domaines, principalement **l'Internet des Objets, l'analyse des Big Data, la sécurité et la création d'une plateforme de courtage (Enabling Company)**. *Smart Mobility* et *Smart Cities* sont deux exemples concrets de réalisations intégrées.

Transformer l'entreprise

Pour offrir une expérience client supérieure et concrétiser notre ambition de devenir un fournisseur de services digitaux, nous devons accélérer notre **culture Good to Gold**.

Nous renforcerons, adopterons et encouragerons le besoin de changement de culture vers **une mentalité de croissance**, convaincus de notre capacité à apprendre, évoluer et nous adapter pour garantir nos succès futurs. Ce changement de mentalité sera inspiré par les 3 valeurs de l'entreprise : **agilité, collaboration et responsabilité**. L'agilité est une condition indispensable pour croître et



saisir les opportunités du monde digital de demain. Voilà pourquoi nous évoluerons vers une organisation apprenante et plus digitale qui récompense la prise de risques et permet à chacun d'apprendre de ses erreurs. La collaboration et la responsabilité deviendront concrètes au travers d'équipes locales motivées, afin d'améliorer l'exécution et d'encourager la prise de responsabilités dans toute l'entreprise.

Misant sur les points forts de nos collaborateurs et le **développement de nos talents** par le coaching et le feedback, la transformation culturelle de Proximus ne stimulera pas seulement notre performance : elle transformera nos collaborateurs en fiers ambassadeurs de Proximus et de ses solutions, et Proximus en une entreprise qui célèbre les succès et où il fait bon travailler.

Une croissance durable et rentable

Notre bonne santé financière nous permet d'investir dans la satisfaction client et dans la valeur à long terme de l'entreprise. Avec l'annonce de son plan de déploiement de la fibre optique, Proximus estime à environ 1 milliard EUR son niveau d'investissement annuel à l'échelle du Groupe pour les 3 prochaines années.

En dépit des impacts réglementaires, Proximus prévoit de réaliser un niveau de cash-flow libre lui permettant de maintenir un dividende stable, grâce à sa stratégie de croissance et à ses programmes de réduction des coûts. Dès lors, Proximus annonce d'ores et déjà son intention de verser à ses actionnaires un dividende stable de 1,50 EUR par action pour la période 2017-2019.





Nos résultats

- 12 Moments forts de 2016
- 14 Résultats financiers clés de Proximus
- 18 Cadre réglementaire
- 20 Résultats internationaux

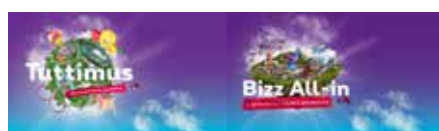
Nous avons délivré de manière cohérente notre stratégie Fit for Growth en 2016, et sommes en croissance pour la deuxième année consécutive.



BB *Grâce aux services de Proximus, nous avons optimisé notre chaîne d'approvisionnement et notre gestion des stocks, ce qui a eu un impact positif sur nos résultats.* OO

Jan, boulangerie Van Grootloon, Saint-Trond

Moments forts de 2016



124.000 clients sur nos nouvelles offres 3-et 4- play au cours des 3 premiers mois après le lancement

ISO 27001

Certification ISO 27001 – la prestigieuse norme de gestion de la sécurité



Lancement de notre nouvelle chaîne pour enfants

GPON

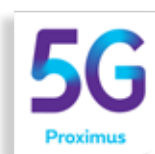
Premier client connecté à l'architecture de fibre point à multipoint GPON

VoLTE

avec le lancement de VoLTE, les clients peuvent désormais surfer et téléphoner simultanément sur la 4G



Projet pilote avec Tessares pour augmenter les vitesses de téléchargement des clients en zone rurale



Premier opérateur en Belgique à tester la 5G, avec des vitesses allant jusqu'à 70 Gbps, 100 fois plus rapides que la 4G



Diffusion exclusive de la Proximus League sur Proximus TV pendant les 4 prochaines saisons

2.172

collaborateurs ayant souscrit au plan de départ volontaire préalable à la pension

+3,6%

croissance de l'EBITDA
sous-jacent du Groupe

72,3%

de couverture pour **Vectoring**

93%

de clients satisfaits après une visite
Happy House



Proximus #1
dans l'index de vitesse de Netflix

240.000

**échanges proactifs
de décodeur**



3 milliards EUR d'investissement
dans le déploiement national
de la fibre en Belgique sur les
10 prochaines années

MyAnalytics

Lancement du portail
MyAnalytics, qui permet aux clients
professionnels de créer
leurs propres analyses et rapports

EnCo

notre plateforme qui offre aux
entreprises tous les composants
nécessaires pour déployer
rapidement leurs propres solutions
sur mesure en y intégrant nos
ressources clés

**Principaux
contrats
clients**

nous avons reconduit des contrats
clés et récupéré d'importants clients



Belfius, bpost et Proximus
investissent dans une plateforme
Smart Retail

BEMOBILE

lancement d'une nouvelle
société offrant des **solutions
innovantes de mobilité**



Résultats financiers clés de Proximus

En 2016, nous avons poursuivi notre stratégie Fit for Growth afin de transformer Proximus en une organisation plus orientée client, plus agile et plus efficace. Dans un marché concurrentiel intense où les besoins des clients évoluent rapidement, nous avons encore élargi notre base clients. Notre nouvelle offre de produits convergents Tuttimus et Bizz All-in lancée à la mi-octobre avait déjà attiré 124.000 clients au cours des 3 premiers mois de son lancement.

Nous avons à nouveau réussi à fortement augmenter notre base clients en 2016 et à l'enrichir de clients multiplay plus loyaux et à plus haute valeur. De plus, nos efforts visant à transformer notre entreprise ont entraîné une forte réduction des coûts.

Toutes ces réalisations se traduisent par une solide croissance de l'EBITDA sous-jacent du Groupe de 3,6%, malgré un impact significatif de la réglementation sur le roaming. Conformément à nos plans, nous avons investi 949 millions d'euros pour mettre à niveau nos réseaux, améliorer l'expérience client et enrichir le contenu TV. Ces efforts ont entraîné un niveau très sain de cashflow

libre de 559 millions d'euros, en hausse de 23 % par rapport à 2015, sur une base comparable.



Chiffre d'affaires

Le Groupe Proximus a terminé l'année 2016 avec un chiffre d'affaires sous-jacent total de 5.871 millions EUR, soit 2,1 % de moins que l'année précédente. Cette baisse du chiffre d'affaires sous-jacent du Groupe résulte d'une baisse du chiffre d'affaires de BICS, la Business Unit International Carrier de Proximus. Cette baisse a été partiellement compensée par l'activité domestique de Proximus, dont la croissance s'est poursuivie en 2016.

Pour l'année complète 2016, **le chiffre d'affaires domestique de Proximus s'est élevé à 4.410 millions EUR, soit 0,7 % de mieux qu'en 2015.**

La croissance du chiffre d'affaires a été stimulée par les segments Consumer et Entreprise de Proximus.

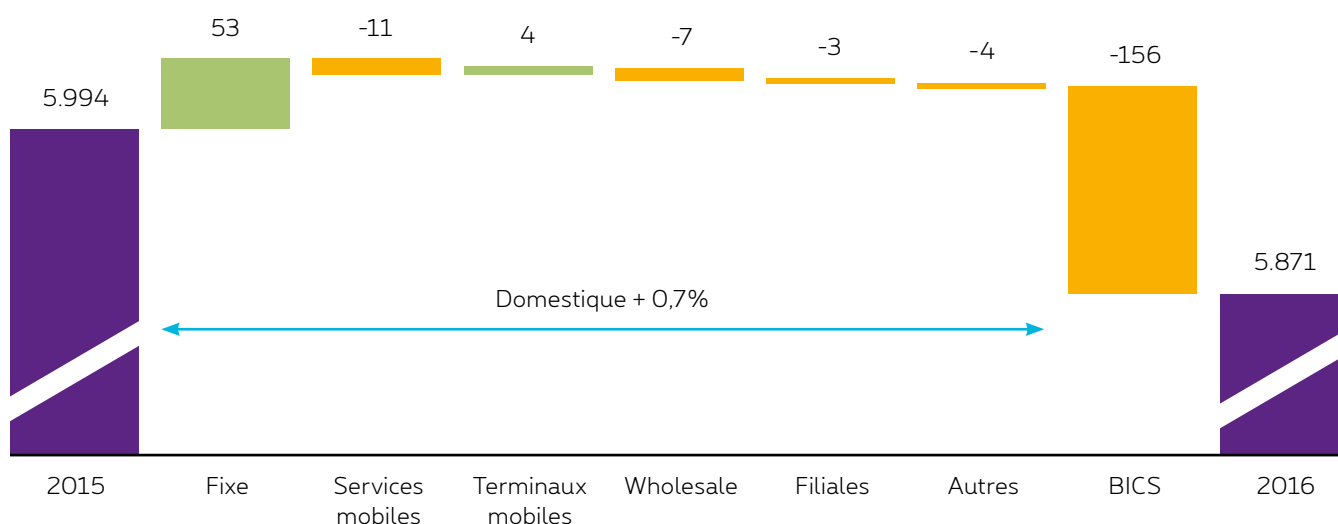
BICS a généré en 2016 un chiffre d'affaires total de 1.460 millions EUR, soit 9,6 % de moins que son chiffre d'affaires record de 2015. Ce fléchissement s'explique par une

volatilité élevée persistante de l'activité voix et par un mix de destinations moins favorable. Le chiffre d'affaires non-voix, en revanche, a poursuivi sa solide croissance.

+0,7%

Chiffre d'affaires domestique sous-jacent

Graphique 1 : Chiffre d'affaires par groupe de produits (sous-jacent, en M EUR)



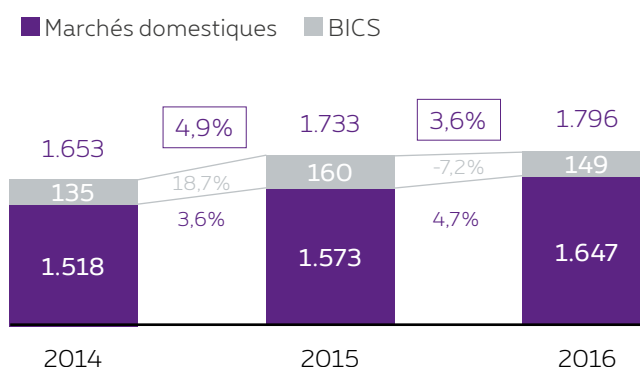
EBITDA

Le Groupe Proximus a enregistré en 2016 un EBITDA sous-jacent de 1.796 millions EUR, soit une hausse de 3,6 % par rapport à 2015. Les activités domestiques de Proximus ont généré une hausse de 4,7 % de l'EBITDA, pour un total de 1.647 millions EUR. En 2016, BICS a réalisé un résultat de segment de 149 millions EUR, soit 7,2 % de moins que son record de 2015, année durant laquelle BICS a bénéficié d'une conjoncture favorable, bien que volatile.

+3,6%

EBITDA sous-jacent du Groupe

Graphique 2 : EBITDA - aperçu sur 3 ans (sous-jacent, M EUR)

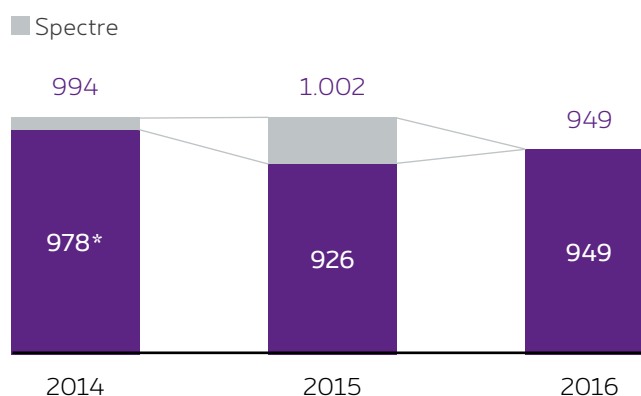


CAPEX

En 2016, Proximus a investi un montant total de 949 millions EUR, en parfaite conformité avec les prévisions de CAPEX communiquées pour 2016. Un montant à comparer à un CAPEX total de 1.002 millions EUR pour 2015, qui incluait 75 millions EUR de CAPEX liés au renouvellement du spectre.

En 2016, Proximus a investi notamment dans ses réseaux fixe et mobile afin d'améliorer la couverture et les débits, dans ses systèmes IT ainsi que dans ses efforts continus de simplification et de transformation, qui ont tous contribué à la baisse des coûts. En 2016, Proximus a par ailleurs entamé avec succès le déploiement de Fiber-to-the-Business. Elle a également réalisé des projets de fibre optique Greenfield pour les nouvelles constructions et a lancé un projet Brownfield à Bruxelles.

Graphique 3 : CAPEX - aperçu sur 3 ans (en M EUR)



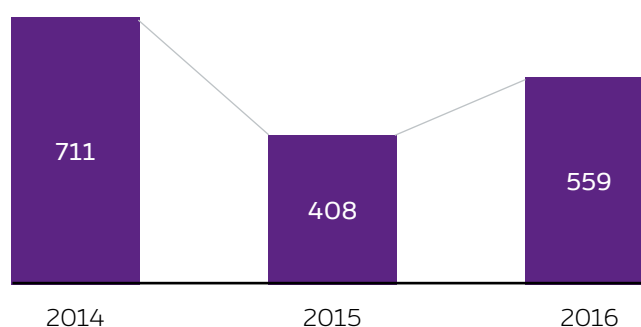
949 M EUR
CAPEX

*Incluant les droits de diffusion des matchs de la Jupiler Pro League acquis pour une période de 3 ans.

Cash-flow libre

Le **cash-flow libre de Proximus pour l'année 2016 s'est élevé à 559 millions EUR**, grâce à l'initiative transversale de gestion des liquidités lancée à la mi-2015 dans le but d'optimiser la génération de cash-flow libre. Le cash-flow libre de 2016 a augmenté de 151 millions EUR par rapport aux 408 millions EUR rapportés pour 2015. En excluant l'impact net des principaux mouvements de trésorerie exceptionnels de 2015, le cash-flow libre a augmenté de 105 millions EUR par rapport à l'année précédente, soit 23% sur une base comparable. Cette hausse est attribuable à la croissance de l'EBITDA sous-jacent et à moins de trésorerie dépensée pour le CAPEX. Le fonds de roulement de l'entreprise a toutefois nécessité des liquidités supplémentaires en raison de la hausse de l'inventaire, dont le niveau se normalise après un faible niveau atteint en 2015.

Graphique 4 : Cash-flow libre - aperçu sur 3 ans (en M EUR)



559 M EUR
Cash-flow libre

L'action et le dividende Proximus

L'action Proximus a clôturé l'année 2016 à 27,36 EUR, soit 8,8 % de moins que le dernier cours de clôture en 2015. Un résultat à comparer à la chute de 15,8 % enregistrée par le secteur télécom en Europe (STOXX EUR 600 Telecom).

En 2016, le secteur a enregistré la plus mauvaise performance en Europe, sous-performant le marché global, et ce malgré une meilleure performance par rapport à l'année précédente des sociétés du secteur, avec des résultats financiers trimestriels corrects répondant aux attentes du consensus du marché, voire les dépassant, et un solide rendement des actionnaires. Cette sous-performance du secteur télécom s'explique par la dissipation des espoirs de consolidation et la pression réglementaire.

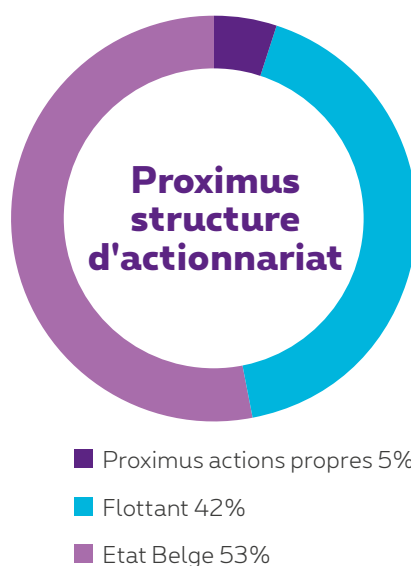
Ces éléments sont venus s'ajouter à la volatilité macroéconomique du marché global.

Actionnariat de Proximus

Le principal actionnaire de Proximus est l'État belge, qui détient 53,5 % des actions de l'entreprise. Fin 2016, Proximus détenait 4,6 % de ses propres actions. L'actionnariat flottant représentait 41,9 %.

Environ 20 % de l'actionnariat flottant sont détenus par des investisseurs individuels, le reste

étant essentiellement aux mains d'actionnaires institutionnels. Les principaux actionnaires institutionnels de Proximus se situent aux États-Unis et au Royaume-Uni, suivis par le Benelux et la France.



Politique de rémunération des actionnaires

Proximus s'engage à appliquer une politique de rémunération des actionnaires attrayante en distribuant, en principe, la majeure partie de son cash-flow libre annuel à ses actionnaires.

La distribution de cash-flow libre par le biais de dividendes ou de rachats d'actions est analysée sur une base annuelle. Le but est de maintenir une flexibilité financière stratégique en vue de garantir la croissance future, de manière organique ou par le biais de fusions et d'acquisitions sélectives, clairement axées sur la création de

valeur. Les niveaux appropriés des réserves distribuables seront également confirmés.

La politique de rémunération des actionnaires est basée sur un nombre d'hypothèses concernant l'évolution future du marché et des activités. Elle est sujette à modification en cas de risques ou d'événements imprévus échappant au contrôle de l'entreprise.

Rémunération des actionnaires pour l'exercice 2016

Le 23 février 2017, le Conseil d'Administration a décidé de proposer à l'Assemblée générale annuelle des actionnaires du 19 avril 2017 le versement d'un dividende ordinaire de 1,00 EUR par action. De ce fait, Proximus escompte un dividende de 1,50 EUR brut par action sur les résultats de l'année complète 2016, conformément aux prévisions trisannuelles communiquées en matière de dividende pour la période 2014-2016. Après approbation par l'Assemblée générale annuelle des actionnaires, le dividende normal sera versé le 28 avril 2017, avec enregistrement le 27 avril 2017 et cotation ex-dividende le 26 avril 2017.

Ceci amène le dividende total déclaré sur les résultats de 2016 à 486 millions EUR. Proximus continue à allouer à ses actionnaires un dividende attrayant et durable. À la mi-décembre 2016, lors de l'annonce de son programme "La fibre en Belgique", la direction de Proximus a annoncé son intention de verser un dividende annuel stable de 1,50 EUR par action pendant les 3 prochaines années, pour autant que les résultats financiers de Proximus soient conformes à ses attentes.

Rapport de Gestion Consolidé

Retrouvez toutes les informations financières dans le rapport de gestion consolidé de Proximus.

➤ Téléchargez ici le PDF

Cadre réglementaire

Le secteur des télécommunications est fortement réglementé au niveau national et européen. En 2016, comme les années précédentes, Proximus a dès lors fait l'objet d'un certain nombre de mesures réglementaires. Les frais de roaming et les tarifs de terminaison fixe ont considérablement diminué, les nouvelles règles relatives à la Neutralité de l'internet sont entrées en vigueur et la nouvelle procédure visant à faciliter le changement d'opérateur de services fixes a été approuvée. Parallèlement, les câblo-opérateurs continuent à rejeter la demande d'accès à l'infrastructure câblée introduite par Proximus.

Roaming

La période transitoire vers la suppression totale des frais de roaming ("**Roam-Like-At-Home**") a débuté le 30 avril 2016. Les opérateurs peuvent désormais uniquement appliquer une surcharge à concurrence des tarifs de gros réglementés en vigueur. En conséquence, Proximus a baissé ses tarifs en Europe et Scarlet a totalement aboli ses frais de roaming dans tous les pays européens.

À partir du 15 juin 2017, les tarifs de détail de roaming au sein de l'UE seront alignés sur le tarif de détail domestiques pour une consommation dans les limites d'une "politique d'utilisation raisonnable" (Fair Use Policy - FUP). Cette **politique d'utilisation raisonnable** a été adoptée par la Commission le 15 décembre 2016. Un accord entre les institutions européennes sur la révision des **tarifs de gros** constitue également une condition préalable à la mise en œuvre du "Roam-Like-At-Home". Un compromis est intervenu le 31 janvier 2017.

Réglementation du câble et de la large bande

Malgré les arrêts de la Cour d'appel confirmant que Proximus dispose d'une autorisation de principe pour utiliser **l'accès au câble**, les câblo-opérateurs continuent à rejeter nos demandes d'accès introduites en novembre 2014 et mai 2015. Actuellement entre les mains des régulateurs, le dossier devrait être traité dans le cadre de la révision prochaine de l'analyse du marché de la télévision, attendue dans le courant de 2017.

Révision du paquet télécom de l'UE

Le projet de révision du paquet télécom de l'UE publié par la Commission en

septembre montre certains signaux positifs en termes d'incitants pour les **investissements** dans les réseaux fixes et mobiles et d'instauration de règles du jeu équitables. Cependant, le chemin est encore long avant l'adoption définitive et le résultat reste incertain.

Nous continuons à plaider en faveur d'un **assouplissement du régime réglementaire** encourageant les investissements dans les réseaux de prochaine génération et les services innovants, ainsi qu'en faveur d'un cadre garantissant des **conditions de concurrence équitables** pour tous les acteurs, tant au niveau des réseaux que des services.

Protection des consommateurs

Les règles **"Easy Switch"** visant à faciliter le transfert de services fixes (internet, TV et packs) entre opérateurs

ont été adoptées en septembre 2016. Les nouvelles obligations entreront en vigueur le 1er juillet 2017.

Depuis juillet 2015, l'IBPT publie des cartes de chaque réseau mobile sur son site web **Atlas**. En 2016, l'institut a également publié les premières cartes de couverture des réseaux fixes large bande de tous les opérateurs, classés en fonction de la vitesse de téléchargement. En 2017, l'IBPT prévoit deux campagnes de mesure basées sur des paramètres typiques cartographiant l'expérience utilisateur mobile en plus des cartes de couverture.

Neutralité de l'internet

Adoptées en 2015, les nouvelles règles relatives à la Neutralité de l'internet sont entrées en vigueur le 30 avril 2016. L'organe des régulateurs européens a adopté les lignes directrices à suivre par les régulateurs nationaux en vue de la mise en œuvre de ces règles.

Tarifs de terminaison

Le 1er novembre 2016, les **tarifs de terminaison des appels fixes** ont chuté en Belgique, passant à 0,092 cent/min (contre 0,645 cent en moyenne auparavant). Ces tarifs ont également baissé au Luxembourg le 1er janvier 2017, mais dans une moindre mesure (de 0,14 cent/min à 0,131 cent/min).



Cadre réglementaire

Pour de plus amples informations sur le cadre réglementaire, consultez le rapport complet sur le « Cadre réglementaire ».

➤ Téléchargez ici le PDF

Résultats internationaux

BICS est un leader reconnu sur le marché wholesale des communications et le leader mondial des services de données mobiles. En 2016, Proximus a combiné ces 2 filiales au Luxembourg pour créer Proximus Luxembourg, une nouvelle organisation convergente avec des fortes ambitions de croissance. Telindus Pays-Bas est le spécialiste indépendant et fournisseur de solutions de connectivité, de datacenters, de services gérés et d'assistance multifournisseurs.

BICS

Principal opérateur dans le domaine des communications internationales, BICS connecte le monde en créant des expériences mobiles fiables et sécurisées, partout et à tout moment.

En 2016, BICS a poursuivi sa stratégie globale visant à renforcer et actualiser son offre afin de faire face aux changements toujours plus rapides dans le paysage télécom international.

BICS a maintenu sa position de leadership sur le marché international des communications, restant l'un des premiers opérateurs de services voix et le leader mondial des services de données mobiles.



Faire le lien entre les anciennes et les nouvelles formes de communication

Tout au long de 2016, BICS a continué à relier le monde télécom et le monde digital. Elle a élargi son offre et ses outils API afin de fournir aux différents acteurs de l'écosystème des solutions de pointe dans les domaines de la messagerie, de la lutte antifraude et de l'authentification.

BICS propose des solutions d'authentification et de connectivité basées sur la puissance du mobile aux fournisseurs de services digitaux désireux de protéger leurs clients, de sécuriser leurs services et d'améliorer l'expérience client.

Leader mondial du LTE

BICS a conservé sa position de leader dans le domaine du roaming LTE, enregistrant une croissance mensuelle à deux chiffres en 2016 et triplant son trafic de données en glissement annuel sur son réseau international. Grâce au Hub IPX de BICS, le roaming de données de prochaine génération est désormais possible sur près de 75 % de la planète.

Concrétiser l'Internet des Objets et les communications dans le cloud

Déterminée à devenir le fournisseur de référence de solutions de mobilité, BICS

a lancé une solution de connectivité IdO mondiale clé en main basée sur des API. Elle propose un modèle "pay-as-you-grow" aux entreprises désireuses d'intégrer des appareils connectés, de les contrôler et de les monétiser.

BICS aide les entreprises à communiquer avec leurs clients et leurs employés dans le monde entier au moyen de numéros de téléphone locaux basés sur le cloud. À la clé, une réduction des coûts, une optimisation de la fonctionnalité et une convergence au niveau des types de services.





dans les services gérés et de cloud en décrochant plusieurs **contrats importants de sous-traitance ICT**, notamment avec Alter Domus, un leader européen dans la prestation de services d'administration de fonds et de services administratifs et comptables. Pendant les cinq prochaines années, Telindus fournira des services d'infrastructure ICT à 15 implantations de l'entreprise dans le monde entier. Elle gèrera ces activités depuis son centre de données basé au Luxembourg.

Enfin, l'expertise de Telindus Luxembourg a été récompensée par plusieurs prix dans le secteur, notamment le "Best Business Impact provided by Cloud Services" d'Eurocloud en 2016 et le "Cloud and Managed Services Partner of the Year" de Cisco.

Tango

En 2016, Tango a entièrement rénové son site web afin d'accélérer et de simplifier le choix des clients. L'expérience intégrée permet des **achats "click-to-pick"** : les clients composent leur offre en ligne et viennent chercher leur appareil dans le point de vente le plus proche. Tango a remanié ses **forfaits mobiles** en y incluant d'office le roaming en Europe. Depuis mai 2016, tous les forfaits SMART autorisent une utilisation des volumes inclus sans supplément au sein de l'Union européenne.

Enfin, Tango a remplacé son **noyau mobile** (le moteur de son réseau mobile) en moins de 12 mois, alors que la durée normale d'une telle opération est de deux ans minimum.



Telindus Pays-Bas

En 2016, Telindus Pays-Bas a investi massivement dans la **sécurité de bout en bout**, en combinant le savoir-faire et l'expertise disponibles au sein du Groupe (Proximus, Telindus Pays-Bas et Telindus Luxembourg). Grâce à ses offres **Cloud Advisor et Cloud Builder** créées en 2016, Telindus a aidé ses clients à migrer vers le cloud. Acclamée par les fournisseurs, Telindus a reçu plusieurs récompenses du secteur, notamment le prix Cisco's Partner of the Year. Cisco lui a également décerné les prix "Architectural Excellence: Datacenter" et "Cloud Builder of the Year". Telindus a investi massivement dans la technologie optique de paquets, devenant ainsi le premier partenaire agréé ATSS (Advanced Technology Support Services) de Ciena au niveau mondial.

Telindus a été le premier opérateur à commercialiser une solution de cryptage 200G et le premier partenaire à disposer d'un Blue Planet Lab, ce qui lui a valu le prix **"Innovation Partner of the Year"** décerné par Ciena.

Proximus Luxembourg

(Telindus Luxembourg et Tango)

En 2016, création d'une filiale appelée "Proximus Luxembourg" afin de superviser les activités de **Telindus Luxembourg et Tango**, les marques initiales conservant leurs noms et identités propres. Proximus Luxembourg propose également une offre de services ICT et télécoms entièrement convergente au marché des entreprises. Ses domaines d'expertise comprennent les réseaux fixe et mobile, l'infrastructure ICT, le cloud et la sécurité.

Telindus Luxembourg

En 2016, Telindus Luxembourg a étendu son offre de services de sécurité en lançant un **Security Operation Center (SOC)** de prochaine génération. Opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, le SOC surveille en continu et de manière proactive les systèmes ICT de nos clients afin de les protéger contre les cyberattaques. Telindus Luxembourg a par ailleurs augmenté ses parts de marché



Notre promesse de marque

- 25 Une expérience client supérieure
- 26 Nos réseaux intégrés de qualité supérieure
- 30 Une offre de contenu plus riche
- 32 Des solutions innovantes et simples à utiliser
- 36 La meilleure accessibilité
- 39 Service proactif

En tant que fournisseur de services digitaux, Proximus a pour ambition de connecter toutes les personnes et les objets pour que les gens vivent mieux et travaillent plus efficacement. Les clients expérimentent directement la qualité et le service que nous leur offrons via nos réseaux intégrés de qualité supérieure, nos solutions innovantes et simples à utiliser, notre accessibilité optimale et notre service proactif.



BB Mon père est suédois et ma mère, malgache. Grâce aux nouveaux outils de communication et aux formules all-in, je reste toujours en contact avec ma famille à l'étranger. OO

**Saurea, femme au foyer,
Gand**

Une expérience client supérieure

En 2016, nous avons continué à transformer notre entreprise et poursuivi nos efforts afin de proposer une expérience client supérieure, conformément à notre promesse de marque “ Infiniment proche de ce qui compte ”.

Chaque jour, nous donnons le meilleur de nous-mêmes pour offrir à nos millions de clients le meilleur service répondant à leurs attentes. En 2016, nous avons augmenté la vitesse pour plus de 250.000 clients afin de leur offrir une **expérience optimale**. Nous avons aussi remplacé 240.000 décodeurs par des modèles de dernière génération, pour que nos clients profitent pleinement de la nouvelle expérience Proximus TV.

En 2016, nous avons amélioré notre **monitoring proactif** afin de résoudre les problèmes des clients. Nous nous sommes ainsi rendus de manière proactive dans 82.500 foyers dans le cadre de nos **visites Happy House**, afin de garantir à nos clients la meilleure expérience à la maison. Durant ces visites, nous installons les toutes dernières technologies, optimisons la couverture wi-fi et expliquons le fonctionnement d'une série d'applications utiles. Nous avons par ailleurs lancé nos **Safety Nets**, en

fournissant au client des informations et un suivi attentif en cas de détection d'un problème.

Nous sommes en permanence aux côtés de nos clients pour les aider : **nos services clientèle** sont accessibles gratuitement. Nos experts sont accessibles jusqu'à minuit pour répondre à toutes les questions techniques concernant la TV et internet. Nos clients professionnels peuvent faire appel au help center technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour toutes leurs questions techniques. Un problème ne peut être résolu par téléphone ? Nos clients peuvent demander la visite d'un technicien au moment qui leur convient, y compris en soirée ou le samedi.

Nous voulons enthousiasmer nos clients en leur offrant une excellente expérience lors de chaque contact avec Proximus. Pour réaliser cette ambition, nous avons lancé Excite, un programme pluriannuel et interactif de transformation de notre entreprise.

Nos réseaux intégrés de qualité supérieure

Dans le nouveau monde digital, les clients sont très exigeants en termes de performances réseau. Ils s'attendent à vivre une expérience optimale, quel que soit le réseau qu'ils utilisent. En 2016, pour toujours garder une longueur d'avance sur la concurrence, Proximus a investi 949 millions EUR dans son infrastructure, ses contenus, la simplification, la transformation et les développements IT. Avec le lancement de "La fibre en Belgique", nous ambitionnons d'accélérer le déploiement de la fibre optique à l'échelle nationale, grâce à un plan d'investissement de grande envergure de 3 milliards EUR sur 10 ans.

Un réseau fixe fiable

Des vitesses plus élevées pour plus de clients

Grâce à l'extension de la technologie Vectoring en 2016, nos clients profitent à présent d'une vitesse moyenne de téléchargement de 63 Mbps sur

les lignes VDSL. Nous avons aussi augmenté notre **couverture Vectoring** de 29 % en l'espace d'un an pour **atteindre 72,3%** à la fin 2016. En combinant les technologies DLM et Vectoring, Proximus est en mesure d'offrir un débit de 100 Mbps à un nombre croissant de foyers belges sur le réseau cuivre. Ces vitesses plus élevées ouvrent la voie à des services de qualité, comme la HD TV, désormais disponible pour environ 92 % des foyers.

Même dans les endroits isolés

Nous développons actuellement des solutions qui permettront aux régions rurales en Belgique de profiter elles aussi de l'internet ultrarapide. Avec la start-up belge Tessares, nous combinons notre signal internet fixe avec notre réseau 4G pour **amener l'internet à haut débit dans les zones rurales**. Cette technologie innovante a été testée avec succès par des centaines de clients dans le village de Frasnes-Lez-Anvaing, où les débits internet sont en nette augmentation.

La fibre optique, pièce maîtresse de notre réseau du futur

La fibre optique constitue le réseau ultime du futur. Ses capacités exceptionnelles ouvrent la voie à de nouvelles applications qui amélioreront notre vie et notre travail.

La fibre optique pour les entreprises dans les zonings industriels

Un raccordement à la fibre optique est un atout majeur pour une entreprise. Avec la fibre, les clients professionnels sont fin prêts pour les derniers



La fibre optique, l'internet à la vitesse de la lumière

Proximus possède déjà 21.000 km de fibre optique sur son réseau – essentiellement pour les clients résidentiels équipés du VDSL (Fiber-to-the Curb) et pour les entreprises (Fiber-to-the Business). Le plan d'investissement "La fibre en Belgique" annoncé récemment permettra d'amener la fibre directement dans les habitations.

La fibre optique est la technologie d'avenir par excellence. Elle offre en effet :

- la vitesse la plus élevée (Gbps), compatible avec la vidéo de prochaine génération
- une faible latence, atout vital pour la réalité augmentée et la réalité virtuelle
- des vitesses d'envoi et de téléchargement symétriques, indispensables pour les applications de cloud



développements numériques. La fibre optique facilite énormément la collaboration entre les employés. Tous les documents sont en effet stockés dans le cloud et accessibles immédiatement, grâce aux vitesses d'envoi et de réception ultrarapides. La fibre optique permet à tous les employés de surfer et de regarder du contenu en streaming de manière intensive et simultanée, sans latence, même s'ils utilisent des fichiers volumineux, comme c'est généralement le cas chez les architectes ou designers. De plus, la fibre optique est également une solution qui permet de mieux protéger les données. En travaillant dans le cloud, les entreprises peuvent croître sans devoir investir dans de nouvelles infrastructures, tout en ayant la garantie que leurs données sont sécurisées et disponibles de manière redondante.

C'est pour combler ces besoins que Proximus a pris les devants depuis 2015 en déployant Fiber-to-the Business (FTTB). Aujourd'hui, **80 % des zonings industriels** et plus de **6.000 clients sur le segment Enterprise** sont déjà raccordés à FTTB.

Les entreprises accueillent avec enthousiasme les nouvelles possibilités offertes par la fibre optique. Des clients

comme Volvo Cars, ING, BNP Paribas, Belfius, Cuisines Dovy et Facicom profitent déjà de tous les avantages de cette technologie de pointe. Proximus investit également dans GPON (architecture de fibre optique point à multipoint) pour les moyennes entreprises et les succursales des grandes entreprises.

La fibre optique dans les nouvelles zones résidentielles

Fiber-To-The-Home (FTTH) est la technologie idéale pour permettre à toute la famille d'obtenir l'image la plus nette sur tous les écrans. Depuis 2015, Proximus déploie également FTTH dans de nouvelles zones résidentielles dans toute la Belgique. Avec FTTH, le surf à domicile est plus rapide que jamais. Charger une vidéo en très haute définition, par exemple, ne prend que quelques minutes. Fiber-To-The-Home est la technologie idéale pour obtenir une image impeccable sur tous les écrans de la famille ou pour pouvoir se connecter tous en même temps sans le moindre souci, même pendant les heures de forte utilisation. Avec la fibre optique, toute la famille peut surfer, regarder du contenu en streaming et jouer instantanément, sans aucune latence ni perte de qualité.

En juin 2016, nous avons lancé un projet pilote couronné de succès pour prolonger la fibre jusqu'à l'intérieur des habitations existantes dans le quartier **Anspach**, à Bruxelles.

Accélérer le déploiement de la fibre optique : "La fibre en Belgique"

En décembre 2016, nous avons lancé "La fibre en Belgique", un plan d'investissement d'envergure de **3 milliards EUR sur 10 ans**, pour accélérer le déploiement national de Fiber-To-The-Business, entamer un **déploiement complet de la fibre**

optique dans les zones urbaines densément peuplées, en combinant Fiber-To-The Business et Fiber-To-The-Home (dans les habitations existantes) et densifier notre réseau Fiber-To-The-Curb actuel en dehors des villes. Notre objectif: couvrir plus de 85% des entreprises et plus de 50% des foyers.

À partir de début 2017, Proximus sera le premier opérateur en Belgique à amener la fibre optique dans des maisons et appartements existants à grande échelle. Nous prévoyons un déploiement progressif dans six villes : Bruxelles, Anvers, Gand, Charleroi, Namur et Roulers.

Appels vocaux HD en 3G et 4G (VoLTE)

Pour améliorer l'expérience client, nous avons aussi travaillé sur la **qualité des appels vocaux**.

Nous avons notamment activé, en mars 2016, le service **HD Voice** sur le réseau 3G, puis sur le réseau 4G en décembre. Nous avons investi dans la technologie **VoLTE** (Voice over LTE/4G). Cette technologie permet aux utilisateurs de téléphoner en qualité HD. Elle raccourcit aussi la durée d'établissement des appels (de 7 sec à 2,6 sec en moyenne) et permet de surfer en 4G pendant un appel.

Un réseau mobile de classe supérieure

Proximus entend poursuivre l'amélioration de son réseau mobile en anticipant les besoins futurs de ses clients. En 2016, nous avons non

seulement investi dans nos réseaux 2G et 3G existants, mais aussi renforcé le déploiement de la 4G et de la 4G+ pour l'internet mobile ultrarapide.

Le réseau mobile de prochaine génération : la 4,5G avec la 5G en point de mire

Selon les prévisions, le trafic de données mobiles devrait doubler chaque année. Une croissance exponentielle due à la multiplication des smartphones, qui entraîne une hausse permanente de la demande de données mobiles. Un phénomène auquel s'ajoutent la croissance explosive de la vidéo (vidéo 3D et écrans 4K) et l'essor de l'Internet des Objets.

Pour anticiper cette croissance, Proximus développe les technologies de prochaine génération : la 4,5G et la 5G. Proximus a **testé avec succès la technologie 4,5G** durant l'été. Le déploiement progressif commencera en 2017. La 4,5G offrira de nombreuses possibilités de streaming avec une meilleure qualité d'image.

En novembre, Proximus a aussi été le **premier opérateur en Belgique et l'un des premiers en Europe à tester la 5G**. Avec la 4,5G et la 5G, Proximus confirme une fois de plus son leadership mobile pour offrir aux utilisateurs la meilleure expérience mobile.

Un réseau toujours fiable

Aujourd'hui, Proximus offre à ses clients un réseau mobile de classe supérieure, comme en témoignent les mesures effectuées par le bureau de recherche indépendant Commsquare.

Vitesse



38,3 Mbps en téléchargement



16,2 Mbps en envoi

Couverture



97,7 % à l'intérieur



99,7 % à l'extérieur



Indicateurs qualitatifs



Proximus 1^{ère} ou 1^{ère} ex aequo dans 84 des 89 catégories mesurées

1 NAVIGATION WEB

1 STREAMING VIDÉO EN LIGNE

1 ENVOI OU TÉLÉCHARGEMENT DE DOSSIERS

L'Internet des Objets avec LoRa

À l'instar des personnes, de plus en plus d'objets seront connectés dans les années à venir. C'est pourquoi nous avons commencé, en 2015, à déployer un **réseau IdO dédié basé sur la technologie LoRa™**. LoRa est une solution économique conçue pour transmettre des messages courts sur de longues distances, moyennant une très faible consommation d'énergie et un niveau très élevé de sécurité. Ce réseau dédié a été densifié dans les zones urbaines, en Belgique et au Luxembourg, afin de répondre aux besoins des clients.

Pour plus de détails concernant l'IdO, consultez le chapitre ["Innovation"](#)

BB Nous avons l'ambition d'offrir à nos clients, où qu'ils se trouvent, la meilleure expérience pour appeler, surfer ou regarder des vidéos et leur donner accès à toutes les nouvelles possibilités du monde de l'Internet des Objets. Proximus se prépare pour demain et a testé en novembre 2016 avec Huawei, la 5G, l'internet mobile du futur.

DD

**Geert Standaert,
Proximus CTO**



Une offre de contenu plus riche

Après avoir réinventé Proximus TV en 2015, nous avons amélioré, tout au long de 2016, l'expérience sur notre nouvelle interface TV et notre offre de contenu.

Un contenu toujours plus riche

En 2016, nous avons considérablement amélioré **notre offre pour les familles et les enfants**. Depuis mars 2016, nos clients Proximus TV ont un accès exclusif à Wanagogo, l'offre digitale de **Studio 100** pour les enfants, accessible sur TV, smartphone et tablette. Avec le **Wanagogo Pass** disponible pour tous les clients Proximus TV, toute la famille accède à l'univers de Studio 100 : programmes à la demande, clips vidéo, jeux, livres, etc. L'offre idéale pour les parents à la recherche d'une offre de divertissement intelligente et sûre.



Depuis le 1er juin 2016, la nouvelle chaîne de télévision **Studio 100 TV** est aussi disponible dans l'offre de base pour tous les clients Proximus TV de Wallonie et de Bruxelles. Diffusée 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, la chaîne propose aux enfants de 0 à 12 ans une programmation riche et variée.



Les fans de football vibrent désormais encore plus, grâce à un contrat exclusif de diffusion de la D1B, le nouveau format du championnat de division 2 en Belgique. Un championnat désormais rebaptisé "Proximus League" pour les quatre prochaines saisons. Nous continuons également à proposer une couverture complète de l'UEFA Champions League et le meilleur du

football européen et de la Jupiler Pro League. Mais l'offre ne se limite pas au football : avec la chaîne Eleven sports, nos clients profitent également des moments les plus spectaculaires en basketball, football américain, tennis, volley-ball, handball et cyclisme.

Les fans de cyclo-cross peuvent désormais regarder gratuitement leur



sport favori sur Proximus TV avec le Superprestige, un critérium de cyclo-cross, et la Telenet UCI Cyclo-cross World Cup.

Avec **Netflix**, nous proposons aussi les **meilleurs séries et films**. Adultes, ados ou enfants : il y en a pour tous les goûts dans l'offre Netflix, avec des séries et des films disponibles nulle part ailleurs. Les clients peuvent regarder directement Netflix en streaming sur Proximus TV.

NETFLIX



Le foot partout et sur tous les écrans avec l'app Proximus 11

Avec l'application Proximus 11 et le site web :

- vous suivez vos équipes favorites partout et en direct que ce soit en wi-fi ou en 4G
- vous avez accès au système de Video Goal Alert
- vous regardez Proximus 11 sur PC fixe ou portable, tablette ou smartphone
- vous découvrez toute l'actualité et le classement de vos équipes préférées

Sans oublier des résumés et reportages exclusifs.

Des solutions innovantes et simples à utiliser

Proximus embrasse la révolution digitale et se transforme en fournisseur de services digitaux proposant aux utilisateurs résidentiels et professionnels de nouvelles solutions simples à utiliser. Nos plateformes et services convergents et entièrement digitaux permettent à nos clients de vivre mieux et de travailler plus efficacement.

Une expérience utilisateur convergente, partout et à tout moment

Nous voulons que nos clients accèdent à leur contenu favori sans effort et bénéficient de la même expérience convergente sur tous leurs appareils, partout et à tout moment. En 2016, nous avons redoublé d'efforts dans ce domaine, en mettant l'accent sur notre nouvelle offre commerciale et l'amélioration de l'expérience TV. Nous avons aussi revu entièrement nos offres de roaming.





Tuttimus

L'All-in où chacun s'y retrouve

- chacun un max d'internet mobile... et l'internet illimité à la maison
- chacun son app favorite en illimité
- chacun son bonus TV favori et Netflix
- chacun appelle sans compter (mobile et fixe)

Bienvenue dans le monde de Tuttimus.



Bizz All-in

Avec Bizz All-in, les professionnels reçoivent :

- des appels illimités, fixes et mobiles
- un max d'internet, fixe et mobile
- une assistance 24/7 pour leur business
- leur business dans le cloud
- la TV digitale sur tous leurs écrans (option)

De plus, chacun peut personnaliser son Bizz All-in en ajoutant des GSM supplémentaires, la gestion des appels avec Bizz Call Connect, des options de roaming et des offres conjointes.

Une nouvelle offre commerciale attrayante

En octobre 2016, Proximus a réinventé son offre commerciale en lançant ses nouveaux all-in **Tuttimus** pour les clients résidentiels et **Bizz All-in** pour les petites entreprises. Une nouvelle offre de services sur mesure pour répondre aux besoins et préférences de chacun, parfaitement en phase avec l'ère digitale où les clients recherchent des offres "tout compris", avec un maximum d'options facilement personnalisables. Les utilisateurs peuvent téléphoner, surfer, regarder la télévision et travailler sans souci, à la maison ou en déplacement.

Le roaming moins cher au sein de l'UE et pour les top destinations

Les clients en déplacement et sans frontières veulent pouvoir accéder à leurs contenus où qu'ils se trouvent. Etant donné l'arrivée de la nouvelle réglementation européenne en matière de roaming en juin 2017, Proximus et Scarlet ont complètement remanié leurs offres de roaming.

Depuis le 30 avril 2016, les appels, les SMS et le surf au sein de l'Union européenne sont **jusqu'à 70 % moins chers pour les clients Proximus**.

Nos clients bénéficient désormais du roaming moins cher dans 73 pays, parmi lesquels des top destinations telles que le Canada, les États-Unis, la Turquie, le Maroc et l'Australie. Dès le mois d'avril 2016, Scarlet a **aboli ses frais de roaming** pour les pays de l'UE. Une adaptation tarifaire qui reflète la philosophie de **Scarlet**, notre marque ciblant les clients à la recherche du meilleur rapport qualité/prix.

À partir de juin 2017, les frais de roaming applicables au sein de l'UE seront entièrement supprimés sur le marché retail. Grâce à cette nouvelle réglementation, les clients pourront surfer, téléphoner et envoyer des SMS dans les pays de l'UE au même tarif qu'en Belgique.

Des solutions d'avenir pour les entreprises

Quelle que soit la destination où nous emmène la révolution digitale, nous entendons rester **le premier partenaire de confiance des entreprises en matière d'ICT**, en leur offrant des solutions qui les aident à vivre mieux et à travailler plus efficacement, aujourd'hui et demain. Proximus offre à ses clients professionnels une connectivité intégrant un haut degré de **sécurité** sur tous les appareils. Nos solutions IT et télécoms intégrées sont conçues dans un souci de flexibilité. Nous élaborons aussi des **solutions complètes** permettant aux entreprises de faire la différence. Des solutions qui stimulent la productivité, motivent le personnel, améliorent la collaboration, augmentent la satisfaction client et permettent à l'entreprise de fonctionner efficacement.

Nous améliorons aussi notre portefeuille d'**outils de communication et de collaboration** pour répondre aux nouveaux besoins en la matière, toutes technologies confondues. Nous avons notamment conclu un partenariat avec

Duvel Moortgat pour remplacer leurs anciens centraux traditionnels (PABX) par une solution de communication unifiée : Skype for Business.

Exploiter les avantages du cloud

Proximus a élargi son portefeuille de solutions de cloud pour le marché professionnel en lançant le **Proximus**

Azure Pack. Ce produit offre choix et flexibilité dans l'élaboration de solutions hybrides de datacenter. De leur côté, les services Proximus Cloud Connect et Azure ExpressRoute fournissent des connexions dédiées aux services de cloud de nos clients. Proximus combine la technologie Microsoft avec son expertise en matière de cloud pour proposer de meilleures solutions aux entreprises belges et les aider à exploiter la puissance du cloud.



Proximus Cloud Connect

donne accès aux clients, via une connexion privée et sécurisée hautement fiable, à tous les services de cloud proposés dans nos datacenters Proximus. Le client peut adapter aisément ses besoins en bande passante selon les exigences de son entreprise.

Bizz Call Connect

solution flexible et avantageuse dans le cloud. Elle permet de gérer tous les appels des clients de manière professionnelle sur tous les types d'appareils, fixes ou smartphones. L'app (disponible sous iOS et Android) ou le portail en ligne permettent de gérer aisément toutes les fonctionnalités de Bizz Call Connect.

PME dans le Cloud

plus besoin pour les clients de gérer leur infrastructure IT. Avec PME dans le Cloud, l'environnement informatique classique (données et applications) est hébergé dans un datacenter Proximus sécurisé. Les clients disposent à tout moment d'une **infrastructure IT et d'applications à la pointe de la technologie**, hébergées dans le cloud à un prix fixe par utilisateur. Ils peuvent même y intégrer leurs propres applications.

Sécurité

Les risques et menaces évoluent en permanence. Dans ce contexte, la cybersécurité constitue une priorité majeure pour Proximus et ses clients. Dans un monde hyperconnecté, de nombreuses entreprises sont exposées à des risques de piratage entraînant la perte de données sensibles ou une perturbation de leurs activités.

Consciente de ces menaces, Proximus a développé des **services de sécurité à 360°**, comprenant les volets prédiction, prévention, détection et réaction. Ces solutions "one-stop-shop" protègent les entreprises, leurs données, leurs terminaux et leurs infrastructures critiques.

Nous proposons aussi une capacité de réaction inégalée aux incidents, avec une équipe de plus de **300 spécialistes en sécurité**.

Une expertise en matière de cybersécurité largement reconnue, comme en témoigne la certification **ISO 27001** (la prestigieuse norme de gestion de la sécurité) octroyée à notre Enterprise Business Unit pour sa plateforme d'hébergement. Un label d'excellence décerné également pour son Security Operations Center, le réseau Explore et la solution Workplace as a Service.



Proximus, fournisseur de solutions ICT de plus en plus prisé

La quête d'innovation de Proximus dans le monde digital porte ses fruits. Selon une étude menée parmi des entreprises belges, Proximus est de plus en plus perçue comme un fournisseur ICT de référence. En novembre 2016, 46 % des entreprises invitées à citer le nom d'un fournisseur de services ICT ont cité Proximus, soit 18 % de mieux qu'en janvier 2016.

(Proximus Communication Tracker)

Des solutions autogérées

Si les clients préfèrent faire appel à leur propre personnel pour installer et gérer leurs nouvelles solutions de sécurité, nous leur proposons une formation certifiante pour apprendre à leurs employés à réaliser des interventions majeures.

La meilleure accessibilité

Proximus veut limiter les efforts des clients dans toutes les interactions, humaines et en ligne, et augmenter la satisfaction client. Nous souhaitons offrir à nos clients une expérience d'achat et de service transparente dans tous les canaux, animés par une mentalité "digital first".

MyProximus : votre app personnalisée

MyProximus permet aux clients de contrôler leur consommation et leurs produits et de recevoir des conseils personnalisés. Aujourd'hui, environ **740.000 clients** utilisent MyProximus. En 2016, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'expérience client, en particulier au niveau du "look & feel" et de la réactivité de l'application.

Depuis décembre, les clients peuvent accéder directement à leurs factures et recevoir des notifications via l'app dès qu'une nouvelle facture est disponible.

Nous avons aussi amélioré l'expérience de surf sur notre site web proximus.be : nous avons remanié en profondeur la plupart des sections, pour les rendre **plus simples et plus réactives** sur tous les appareils.



La facturation électronique : plus simple, plus écologique

Nos clients sont de plus en plus nombreux à opter pour la facture électronique : **plus d'un million de clients résidentiels** reçoivent aujourd'hui leurs factures sous format électronique. Des tonnes de papier économisées... et des milliers d'arbres épargnés.

Nous avons remanié et simplifié les factures de nos clients privés pour les services fixes et les Packs, en améliorant leur présentation et leur lisibilité.

Différents points de contact pour aider le client

Nous combinons canaux digitaux et canaux physiques pour garantir aux clients un support optimal. Nos clients peuvent nous contacter par téléphone pour poser leurs questions techniques chaque jour de la semaine, de 8 h à 22 h (et jusqu'à minuit pour la TV et internet). Le support offert sur notre site web comprend des FAQ ainsi que 60 tutoriels sur YouTube.

En 2016, nous avons lancé le **forum Proximus**, qui permet aux clients et à des experts d'interagir et de s'entraider. En un an à peine, nous avons enregistré plus d'un million de visites. Dans certains cas spécifiques, des sessions de chat en ligne permettent aux clients de résoudre leur problème.

Conscients de l'importance croissante des médias sociaux en tant que canal de support pour nos clients, nous avons investi dans la formation « d'agents de médias sociaux ».

La meilleure expérience pour les clients professionnels

Nous innovons également dans nos contacts avec nos clients professionnels, afin de **simplifier à la fois nos interactions et nos solutions**.

Notre objectif : enthousiasmer nos clients en leur offrant une excellente expérience lors de chaque contact avec Proximus. Dans cette perspective, nous avons lancé **Excite**, un programme pluriannuel et interactif de transformation de notre entreprise. Ce programme favorisera notre croissance sur le marché professionnel grâce à des solutions convergentes, une approche agile et la digitalisation.

Première étape de ce programme : nous utilisons à présent le système **CRM**

Salesforce Customer pour gérer le cycle de vente. Grâce à cette solution, toutes les données des clients sont disponibles partout et en permanence, pour un meilleur service et de meilleures interactions clients. Pour offrir à nos clients une expérience optimale, nous pratiquons une approche "**First Time Right**" visant à minimiser le nombre de plaintes. Cette approche commence dès la commande et se poursuit jusqu'à la livraison de la solution. Dans cette optique, nous avons repensé les principaux parcours de nos clients, en les adaptant sur mesure aux besoins de ces derniers.

Proximus et **Showpad**, une start-up gantoise, ont conclu un partenariat pour proposer aux Account Managers une application de cloud proposant la plateforme d'activation de contenu la plus performante au monde. Grâce à cette application, les contenus commerciaux et marketing de Proximus sont extrêmement simples à trouver, à présenter, à communiquer et à mesurer.



Continuité des activités - réparation le jour même

Dans un monde hyperconnecté, être disponible à tout moment revêt une importance cruciale. Ces dernières années, nous avons réussi à maintenir **le taux de disponibilité du service à environ 99,99 %** pour les petites entreprises. Si une petite entreprise rencontre un problème technique, nous lui proposons une réparation le jour même (ligne fixe, internet et PABX).

Les besoins des clients professionnels nécessitent une expertise à la hauteur de leurs attentes. C'est pourquoi nous disposons d'un réseau de **400 Biz Experts** dans nos points de vente, nos contact centers et en ligne, spécialement formés pour trouver les solutions aux besoins des clients.

400

Biz Experts

Nous mettons à la disposition de nos clients professionnels un **Service Desk ICT 24/7** et des solutions spécifiquement adaptées à leurs besoins. Un service non-stop pour une activité non-stop.



Service proactif

Dans un monde où entreprises et particuliers comptent sur des services en ligne disponibles à chaque instant, la qualité du service fait toute la différence. Dans ce domaine, Proximus mise sur la proactivité afin d'exclure à la source la majorité des problèmes potentiels. C'est notre engagement : éviter de manière proactive les éventuels problèmes et assurer la disponibilité de bout en bout de nos solutions.

Un taux de satisfaction élevé pour le Full Install

Nous offrons la meilleure expérience produit à nos clients en nous assurant que notre intervention soit parfaite dès le départ. Nos techniciens se chargent désormais eux-mêmes de toutes les installations, garantissant au passage un pourcentage **élevé de First-Time-Right**, et une **satisfaction client** de 86,4 % pour les clients résidentiels et de 80,3 % pour les petites entreprises.



86,4%

de satisfaction client

Happy House, le servicing à l'étape suivante

Pour les clients existants, nous avons lancé en 2016 **Happy House**, des visites proactives chez nos clients pour optimiser leur installation Proximus à domicile. Notre technicien contrôle l'installation fixe existante, la couverture mobile intérieure et la couverture wi-fi là où le client en a besoin, en fournissant toutes les explications nécessaires sur nos applications.



En 2016, nous avons réalisé **82.500 visites Happy House**, avec de superbes résultats à la clé : après une visite Happy House, 1 client sur 2 environ recommanderait Proximus et la **satisfaction client atteint des sommets : 93 %**. Nos techniciens font la différence !

Des solutions de bout en bout pour les entreprises

En 2016, nous avons introduit le **premier service de bout en bout : service repair**. Nous assurons un service de réparation dans les 5 heures pour la formule Enterprise Call and Surf, quel que soit l'endroit où le problème technique se situe. De même, tous les nouveaux contrats de solutions standard reposent sur les mêmes composants, pour plus d'uniformité et de clarté concernant les services de support fournis par Proximus pour ses solutions.





Des innovations pertinentes

- 44 Internet des Objets
- 46 Innovation ouverte
- 48 Big Data
- 50 Solutions intelligentes

Notre ambition est de devenir un fournisseur de services digitaux qui facilite l'accès de nos clients aux nouvelles technologies et améliore leur vie et leur environnement de travail. Au-delà de notre rôle d'acteur technologique, nous nous attachons à transformer des technologies comme l'Internet des Objets, les Big Data, le cloud et la sécurité en solutions ayant un impact positif sur les personnes et la société.



BB En collaboration avec Be-Mobile, nous allons développer des solutions de mobilité innovantes pour améliorer la sécurité routière et réduire les émissions de CO₂, notamment une app avertissant les camionneurs en cas de danger sur la route. BB

**Stephan, Supply Chain Manager
chez Colruyt, Halle**

Pour encourager l'innovation, nous développons des manières de travailler plus agiles et adoptons une mentalité de start-up. Pour ce faire, nous créons de **solides "écosystèmes de partenariat" et co-créons** les solutions de demain en collaboration avec nos clients. En accédant à de nouvelles solutions basées sur les applications et orientées service, les clients expérimenteront très concrètement l'approche de Proximus en matière d'orientation client.

Sur le marché résidentiel, nous nous concentrons sur **le Smart Advertising et le Smart Retail**.

Sur le marché des entreprises, nous allons accélérer les développements dans de nouveaux domaines, principalement **l'Internet des Objets, l'analyse de données, la sécurité et la création de la plateforme de courtage EnCo** (Enabling Company). Smart Mobility et Smart Cities sont deux exemples concrets de réalisations intégrées.



Internet des Objets

L'Internet des Objets connecte les objets de la vie quotidienne au réseau, leur permettant ainsi d'envoyer et de recevoir des données. Ces informations sont récoltées et traitées afin d'améliorer sensiblement le fonctionnement des objets, à la maison comme au travail. Proximus propose une offre complète unique pour connecter des appareils à internet via son réseau IdO basé sur la technologie LoRa™.

À l'heure actuelle, l'Internet des Objets a toujours pour but essentiel de connecter des objets au moyen de cartes SIM. Avec plus de 1,1 million de cartes SIM actives, nous sommes le leader du marché dans ce domaine. En 2016, nous avons activé plus de **700.000 cartes SIM**, grâce essentiellement au projet de péage routier. Proximus a participé au développement de **la solution de péage électronique VIAPASS** – le projet belge de tarification routière – visant à réduire la pollution, améliorer la mobilité et augmenter les recettes fiscales.

Depuis le 1er avril 2016, les poids lourds sont soumis au péage kilométrique basé sur la distance parcourue sur le réseau routier. Les tarifs sont calculés en fonction des caractéristiques du véhicule et de la région. Dans ce projet, Proximus

fournit l'infrastructure IT et les services de communications.

Parallèlement, nous avons continué à déployer notre nouveau **réseau LoRa** dédié aux objets (technologie sans SIM).



L'IdO en pratique

Les solutions IdO de Proximus offrent des possibilités infinies dans de nombreux secteurs de l'économie et dans la vie quotidienne.

QUALITY GUARD

La société Quality Guard a développé une application qui utilise le réseau LoRa™ pour mesurer la chaîne du froid dans le secteur alimentaire. Des capteurs détectent tous les paramètres imposés par la législation en matière d'entreposage frigorifique (température, humidité, etc.). Ils les transmettent ensuite via LoRa™ pour contrôle et stockage, avec un minimum de travail administratif.

BÂTIMENT INTELLIGENT

Ces 20 dernières années, de nouvelles techniques de

construction et de nouveaux matériaux ont permis de construire des immeubles mieux conformes aux dernières attentes environnementales (meilleure isolation, systèmes écologiques de chauffage et de conditionnement d'air...). Aujourd'hui, grâce au développement de nouvelles technologies de communication, il est possible d'aller plus loin et de rendre les immeubles intelligents.

Différents capteurs permettent d'enregistrer en temps réel une montagne d'informations. Des informations qui sont ensuite analysées afin de prendre plus rapidement des décisions (détection d'incidents, nettoyage des lieux les plus fréquentés...).

Proximus investit dans ce nouveau domaine et développe des partenariats avec des acteurs clés afin de répondre aux besoins de ses clients.



Innovation ouverte

Chez Proximus, l'innovation est un élément crucial de notre stratégie de croissance. Voilà pourquoi nous optons résolument pour une innovation ouverte, en faisant appel à des parties externes pour développer avec nous les produits de demain.

En avril, Proximus a lancé un programme de coopération stratégique avec le centre de recherche iMinds. Grâce à ce partenariat, nous jouons un rôle encore plus décisif dans le déploiement des maisons, de la logistique et des villes connectées.

Lancement de Proximus EnCo Marketplace

Nouvelle étape dans le développement de son écosystème de partenaires, Proximus a lancé en octobre 2016 la **plateforme Proximus Enabling Company (EnCo)**. Proximus EnCo permet à tous les clients professionnels, partenaires de développement d'applications et collaborateurs de Proximus de **connecter des données**

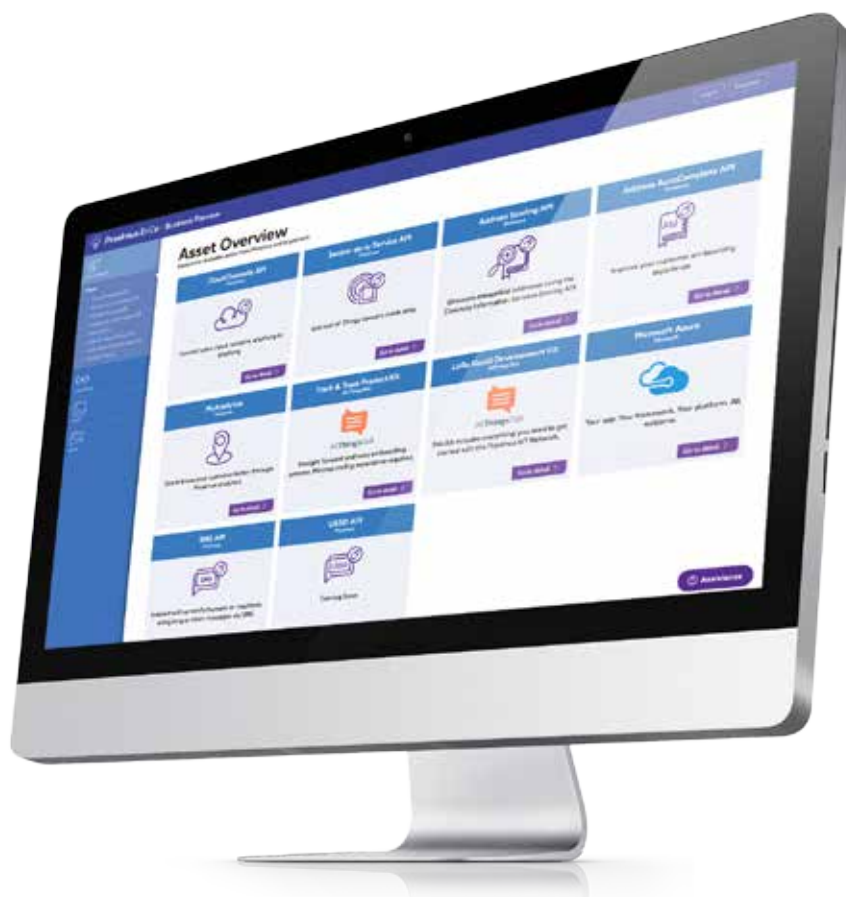
internes et externes, des applications et des services de manière flexible via une plateforme IT ouverte.

Dans le cadre de notre stratégie d'innovation, nous mettons nos ressources et celles de tiers à la disposition d'un **écosystème** de partenaires. L'objectif : booster le développement de **solutions "Proximus inside"**. La communauté EnCo compte plus de **400 développeurs actifs**.



EnCo en pratique

- Avec notre API ouverte de "carrier billing", nous permettons à nos partenaires de vendre des biens digitaux et de les facturer sur la facture Proximus, sans devoir utiliser de carte de crédit. Actuellement, les achats des clients Proximus sur Google Android peuvent être facturés directement sur leur facture Proximus.
- L'API SMS permet d'envoyer et de recevoir des SMS en masse. Un partenaire logiciel dans le secteur des soins de santé utilise notre plateforme SMS pour enrichir son application de rendez-vous. Les patients reçoivent désormais un SMS de rappel la veille de leur rendez-vous à l'hôpital.
- En cas de soupçon de fraude, les sociétés de cartes de crédit peuvent vérifier la localisation du téléphone du titulaire d'une carte de crédit grâce à nos services basés sur la géolocalisation.
- Avec la plateforme Proximus Enabling Company (EnCo), nous offrons aux entreprises tous les composants nécessaires pour déployer rapidement leurs propres solutions sur mesure.



Hack-a-post

Pour stimuler la co-création avec la communauté des développeurs, nous organisons et soutenons activement des événements où nous encourageons des développeurs à **créer de nouvelles solutions greffées sur nos ressources clés**. Proximus a ainsi organisé le concours "Hack-a-post" en collaboration avec bpost et Microsoft. Les développeurs et professionnels du secteur avaient deux jours pour inventer un moyen de combiner des ressources postales (facteurs et boîtes aux lettres) avec du matériel IoT et des apps sur le cloud, afin d'élaborer des concepts utiles aux communautés et aux entreprises.



Co.Station Gand

Fruit d'un partenariat entre BNP Paribas Fortis, EY (Ernst & Young) et Proximus, Co.Station Gand a ouvert ses portes en septembre. Conçu pour fournir un **espace de co-working de style "village"** combiné à une Learning Academy et un programme d'accélération, Co.Station Gand a pour but d'encourager les "scale-ups", ces jeunes entreprises désireuses de booster leur croissance.

À travers son implication dans Co.Station Gand, Proximus entend promouvoir les dernières technologies et contribuer à l'économie digitale qui est actuellement en plein essor.

Big Data

Les Big Data sont une source d'innovation puissante chez Proximus. Nos solutions permettent aux clients professionnels de booster leurs activités grâce à une meilleure connaissance du marché et de leurs clients.

Nous collectons une multitude de données précieuses issues de nos points d'interaction avec nos clients, comme la localisation des clients et les données TV. Les Big Data fournissent aux entreprises des informations de valeur et les aident à prendre des décisions plus avisées. Les données étant agrégées, la confidentialité est toujours assurée.

Lancement de Proximus MyAnalytics

Pour exploiter la puissance des Big Data, nous avons lancé en octobre le **portail en ligne MyAnalytics**. Il donne aux clients professionnels un outil clé



pour booster leurs activités grâce à une meilleure connaissance du marché et de leurs clients. MyAnalytics leur permet de créer leurs **propres analyses et rapports** sur base de données de géolocalisation par GSM provenant des appareils connectés à notre réseau. Outre un portail en libre-service, nous proposons également des **rapports sur mesure disponibles sous 48 heures** sur le tableau de bord MyAnalytics.

Dans le cadre de l'analyse de données, Proximus garantit le respect de la vie privée. Les rapports contiennent en effet uniquement des données agrégées et anonymisées, et non des informations individuelles.

Cette nouvelle technologie offre une foule d'avantages aux commerces, villes, communes, annonceurs et organisateurs d'événements. Visit.Brussels, l'agence de communication de la ville de Bruxelles, utilise nos données agrégées et anonymisées pour analyser le profil

des visiteurs de notre capitale. Elle se base sur les statistiques mensuelles de fréquentation pour affiner et cibler ses communications.

Ces informations précises sur les visiteurs aident également de nombreux acteurs de l'événementiel à planifier leurs événements efficacement avec un maximum d'impact.

Meilleure analyse du trafic

Pour la ville d'Ostende, nous avons analysé les déplacements sur l'une des artères les plus fréquentées de la ville. Cette rue très empruntée, spécialement le week-end, suscite beaucoup de frustrations parmi les résidents. Proximus a mappé la rue dans son réseau cellulaire et analysé les mouvements afin de détecter les différentes destinations des usagers après avoir quitté cette rue. Cette

analyse permet de mieux comprendre le trafic et aide la ville à prendre des décisions plus éclairées en matière de gestion du trafic.

Collaboration avec l'Institut National de Statistique

Nous avons collaboré avec l'Institut National de Statistique, une première en Europe. Nous avons validé ensemble une nouvelle approche dans la production de statistiques. Un bel exemple qui illustre le processus de co-création de Proximus dans de nouveaux domaines et les investissements de notre entreprise afin de nouer des relations avec des acteurs publics à différents niveaux en matière d'analyse de données.



Solutions intelligentes

Nos solutions intelligentes combinent l'expertise de Proximus en matière d'IdO et de Big Data. Nous voulons co-créer, avec des partenaires, de nouvelles solutions ayant un véritable impact sur la qualité de vie. Des solutions qui aident les gens à vivre mieux et à travailler plus efficacement.

Smart Cities : l'innovation Proximus au cœur de la ville

Nos villes sont confrontées à de nouveaux défis : vieillissement de la population, utilisation efficace des matières premières et de l'énergie, connectivité, engorgement de la circulation, manque d'investissements dans les services publics, gestion des déchets, etc.

Les villes et communes ont besoin de **solutions intelligentes** pour répondre à ces défis et devenir plus durables et plus écologiques et offrir une meilleure qualité de vie.

Il existe aujourd'hui d'innombrables exemples d'initiatives intelligentes pour les Smart Cities de demain, basées sur des solutions de pointe et la connectivité : stationnement intelligent, gestion intelligente des déchets, permis électroniques et contrôle environnemental. Ces initiatives reposent sur le réseau IdO de Proximus basé sur la technologie LoRa.

Smart Mobility : lancement de Be-Mobile

En mars 2016, Proximus a fusionné sa filiale Mobile-For avec Be-Mobile et Flow pour créer la toute première entreprise de mobilité intelligente : **Be-Mobile**.

Be-Mobile propose des **solutions de contrôle de la mobilité, de guidage dynamique du trafic et de péage électronique, ainsi que des services de stationnement**. Des solutions utiles pour les usagers de la route, les entreprises, les villes et communes et les services publics. Grâce à notre collaboration avec Be-Mobile, nous fournissons des informations routières en temps réel. Nous pouvons par exemple déterminer l'endroit idéal pour installer un nouveau centre de distribution ou identifier les lieux à forte circulation intéressants à des fins publicitaires.

En septembre, Be-Mobile a lancé **l'app 4411** en collaboration avec la société de transport en commun De Lijn. Avec son ticket électronique appelé M-Ticket, Be-Mobile souhaite faciliter l'achat de titres de transport sans argent liquide.

En octobre, Be-Mobile et la ville d'Anvers ont lancé un **planificateur d'itinéraires intelligent** destiné à faciliter les déplacements des habitants, navetteurs et visiteurs à destination ou en provenance d'Anvers. Ce planificateur d'itinéraires repose sur les informations en temps réel de Be-Mobile.

Le planificateur d'itinéraires intelligent est consultable sur le site www.slimnaarantwerpen.be.

Smart Retail : Proximus, Belfius et bpost investissent dans la plateforme digitale Citie

Belfius, bpost et Proximus investissent ensemble dans la **plateforme digitale Citie** pour soutenir l'économie belge locale et renforcer la position de notre pays sur la scène digitale.

Les trois partenaires se sont fixé un objectif : combiner Citie à leur propre expertise et à leur positionnement local,

pour rapprocher commerçants, clients et pouvoirs locaux.

Les trois partenaires continueront à développer la plateforme Citie existante lancée en 2015 à Roulers.

Par le biais de leur collaboration, Belfius, bpost et Proximus entendent développer leur savoir-faire complémentaire en matière de moyens de paiement digitaux, d'e-commerce, de M-commerce, de logistique et de mobilité durable. Les trois entreprises fourniront une **app gratuite** intégrée pour smartphone et tablette afin de répondre aux besoins des commerçants locaux, des clients et des pouvoirs locaux.

La plateforme Citie est d'ores et déjà présente dans différentes villes et communes (Bruges, Ostende, Roulers, Anvers et Genk). Belfius, bpost et Proximus envisagent de poursuivre son développement et de la déployer au niveau national.

Smart Advertising

En 2016, Proximus a continué à développer sa stratégie en matière de publicité intelligente. En 2016, nous avons poursuivi avec succès le projet **TV Adressable**, ouvrant la voie à la publicité ciblée sur la télévision linéaire et en replay. Le but est d'atteindre la bonne personne au bon endroit et au bon moment, en exploitant des données pertinentes. Pour ce projet, nous collaborons avec les 4 principaux diffuseurs nationaux : RMB (LaUne, LaDeux), IP (RTL Group), SBS (vier et vijf tv) et Medialaan (vtm, Q2...).



Citie, Smart Retail en action :

- Permet aux villes, communes et conseils communaux de communiquer simplement et directement avec les citoyens et les commerçants locaux (messages urgents, gros problèmes de circulation, événements culturels et sportifs, etc.).
- Peut être utilisé comme vitrine digitale par les commerçants, avec webshop intégré. Les clients commandent et paient en ligne et sont livrés par bpost et ses partenaires.
- Permet aux commerçants de mieux connaître leurs clients : les commerçants utilisent le tableau de bord pour envoyer aux clients des e-mails ou des enquêtes de satisfaction à compléter directement sur smartphone ou tablette.





Organisation simple et agile

54 Une organisation plus simple

56 Agilité

Proximus accélérera sa stratégie en optimisant son organisation, en se transformant en une entreprise plus agile et plus efficace et en poursuivant ses efforts de simplification en vue de réduire ses coûts.



BB Nous améliorons en permanence nos systèmes pour que les nouvelles commandes puissent être introduites plus facilement et que les clients soient servis dans les meilleures conditions et sans avoir à attendre trop longtemps. OO

**Benjamin, agent commercial,
Bruxelles**

Une organisation plus simple

Proximus veut optimiser son organisation en la simplifiant et en réduisant ses coûts opérationnels tout en améliorant la satisfaction de ses clients et de ses employés.

Afin de réaliser cette ambition, nous misons sur la simplification et l'efficacité dans toute l'organisation. Nos initiatives de simplification portent sur notre **offre de solutions, nos réseaux, notre infrastructure IT et nos processus**. Nous adaptons nos méthodes de travail pour devenir une organisation agile et efficace, guidée par une recherche absolue d'efficacité.

Simplification de l'offre

Nous évoluons vers une offre simplifiée de produits et solutions, nous allégeons notre catalogue traditionnel et proposons des migrations proactives de nos Packs vers des solutions d'avenir, simples à utiliser et plus avantageuses pour nos clients.

Fin 2016, 97 % de nos clients bénéficiant de nos offres convergentes disposaient de Packs des deux dernières générations. Dans le cadre du lancement de notre

nouveau portefeuille, nous avons migré 500.000 abonnements Mobile Postpaid vers Mobilus. Pour le Mobile Prepaid, nous avons procédé au nettoyage de 30 % des plans prepaid dans le cadre de l'implémentation d'une nouvelle plateforme IN (Intelligent Network).

La simplification de notre offre nous a permis de **réduire la charge de travail interne**, la maintenance, les interventions manuelles ainsi que le nombre de plaintes.

Pour nos clients professionnels, nous avons encore simplifié nos produits et solutions afin de mieux répondre aux attentes et de faciliter la mise en œuvre d'**Excite**, notre projet de transformation IT et de l'entreprise.

Avant la commercialisation, nos nouvelles solutions doivent avoir été approuvées comme étant conformes à nos exigences en matière de **simplification et d'expérience client** : elles doivent être simples et claires pour le client, mais aussi faciles à commander, à installer, à facturer et à maintenir.

Simplification des réseaux

Proximus investit dans la modernisation et la simplification de ses réseaux, afin de **réduire ses coûts**, devenir plus agile sur le marché et migrer aisément ses clients vers des solutions d'avenir.

La migration à grande échelle de clients des réseaux traditionnels (PSTN et ATM) vers la technologie IP nous a notamment permis de **mettre hors service 221 anciens commutateurs** en 2016. Pour ce faire, nous avons migré, en 2016, 533.000 clients toujours raccordés à des lignes téléphoniques classiques vers notre plateforme évolutive Voice over IP, qui compte désormais 2,3 millions de clients.

Ces migrations et mises hors service nous permettent également d'alléger notre parc immobilier. En 2016, nous avons vendu deux grands bâtiments supplémentaires. Cette vente a eu un impact positif sur la facture globale d'énergie et de maintenance de nos bâtiments.

Simplification de l'IT et des processus

Le remodelage de l'architecture IT s'accompagne d'une refonte de nos processus afin d'améliorer le First Time Right et de maximiser nos économies de coûts.

À titre d'exemple, nos nouveaux systèmes IT pour le marché résidentiel ont considérablement simplifié nos systèmes de vente et de commande. La durée d'introduction d'une commande complexe a **diminué de 75 %**. De plus, nous disposons désormais d'un seul catalogue de produits au lieu de plusieurs catalogues locaux auparavant.

Proximus déploie par ailleurs une méthodologie de reengineering des processus afin de réduire la charge de travail, de donner de l'oxygène à l'organisation et par conséquent de libérer des capacités pour réaliser des tâches à valeur ajoutée. Cette méthodologie s'applique à différents domaines, comme les promotions sur le marché résidentiel, la mobilité interne, les achats et la procédure de budgétisation.



Agilité

Dans un monde digital en rapide évolution, nous avons plus que jamais besoin d'une approche orientée client plus marquée et d'un esprit d'entreprise et d'innovation doublé d'une mentalité de gagnant. En un mot, d'agilité.

Proximus se transforme en une organisation agile qui demande à ses collaborateurs et ses équipes de fournir aux clients des solutions nouvelles ou améliorées de manière rapide, fluide et efficace.

Dans ce nouvel environnement, les collaborateurs se sentent plus motivés et mieux préparés à la transformation digitale. Ils deviennent de véritables ambassadeurs de l'entreprise. Pour développer cette organisation agile, **notre culture, notre personnel et notre organisation** doivent évoluer main dans la main. Un processus qui nécessite une approche intégrée en matière de gestion du changement.

Collaborateurs

C'est le personnel qui fait l'entreprise. C'est pourquoi Proximus croit en un coaching et un feed-back permanents, axés avant tout sur le **développement**. En 2016, nous avons lancé notre nouvelle philosophie de gestion de la performance Drive for Personal Growth et la plateforme de support My Growth.

Cette nouvelle mentalité de croissance implique une **ouverture au changement** et la volonté d'agir plus vite et d'apprendre de ses erreurs et du feed-back. En 2016, nous avons organisé une formation Coaching &



Feedback pour tous les team leaders. Au total, 1.615 collaborateurs ont suivi cette formation de 4 jours. Nous avons également lancé un projet de coaching interne pour les team leaders, afin de renforcer leurs compétences dans des domaines tels que le changement, le leadership ou la communication. À leur demande, ils seront soutenus par une équipe de collègues ayant reçu une formation de coach.

Vu l'importance du développement personnel, nous continuons à investir dans la formation. En 2016, chaque collaborateur de Proximus a suivi en moyenne **22 heures de formation**. Nous offrons également à nos collaborateurs des opportunités de mobilité interne qui leur permettent d'enrichir leur expérience. En 2016, **798 collaborateurs ont changé de fonction au sein de Proximus**.

Transformation culturelle

Au cours des trois dernières années, nous avons mis en place notre nouvelle culture Gold to Gold. Pour garantir le succès

de notre stratégie Fit for Growth, nous avons défini trois valeurs pour soutenir la culture d'entreprise : **collaboration, agilité et responsabilité**.

L'étape suivante consistera pour nous à renforcer et encourager ce changement de comportement pour adopter une mentalité de croissance, convaincus de notre capacité à relever les défis qui nous attendent et à apprendre, évoluer et nous adapter pour garantir nos succès futurs. Les enquêtes réalisées auprès du personnel le montrent : nos collaborateurs sont en grande majorité motivés et prêts à réaliser ce changement de culture.

1.615

collaborateurs ont suivi la formation Coaching & Feedback.

798

collaborateurs ont changé de fonction en interne.

331

nouveaux collaborateurs ont été engagés.

Organisation

En améliorant l'agilité, nous augmentons également notre efficacité et réduisons les coûts liés à la force de travail, en baisse de 2 % en glissement annuel. Pour accroître son efficacité, Proximus a conclu un accord avec ses partenaires sociaux en avril 2016, prévoyant un **plan de départ volontaire préalable à la pension** à mettre en œuvre sur plusieurs années.

Ce plan permettra aux collaborateurs de quitter volontairement le travail dès l'année de leurs 60 ans, jusqu'à la première date possible d'accès à la pension. Au total, **2.172 collaborateurs** quitteront l'entreprise au cours des 5 prochaines années. Proximus a également engagé 331 nouveaux collaborateurs en 2016. Notre stratégie de recrutement vise à attirer et développer les talents dont nous avons besoin pour garantir notre croissance future. Au-delà des compétences techniques, nous mettons l'accent sur des critères tels que la capacité de changement et une mentalité de croissance. Les recrutements concernent principalement des **profils digitaux**, comme des analystes de données, des experts en informatique et en cybersécurité.

Nous prévoyons de recruter quelques centaines de nouvelles recrues par an au cours des prochaines années. Nous évoluons également pour devenir une **organisation agile**, afin d'accélérer notre transformation pour répondre aux besoins évolutifs de nos clients et aux défis du marché.

Pour y parvenir, nous avons mis sur pied plusieurs programmes transversaux à travers nos Business Units. Ces programmes favorisent la collaboration et permettent la constitution d'équipes au-delà des frontières internes et externes pour fournir des solutions rapides et ciblées.

Les "**équipes locales**" jouent un rôle clé dans notre volonté de rassembler des personnes issues de contextes organisationnels et fonctionnels différents, afin de servir les clients d'une région avec une mission spécifique. Les besoins et attentes des clients varient en effet selon les régions. Nous devons dès lors nous montrer agiles et créer des équipes locales disposant de la liberté de manœuvre nécessaire pour servir leur marché, leurs clients. Ces équipes regroupent les domaines d'expertise nécessaires pour offrir un service optimal au client. Afin de concrétiser notre approche centrée sur le client, nous devons comprendre la dynamique et le contexte des marchés locaux et réagir rapidement dans les limites de la gouvernance globale.

Cette approche porte déjà ses fruits. C'est pourquoi nous encourageons la création d'équipes locales, principalement dans les régions concernées par nos projets de déploiement de la fibre optique.

Transformation et culture digitale

Dans un monde de plus en plus digital, les besoins des clients évoluent.

Chez Proximus, nous nous adaptons en proposant des solutions d'avenir pertinentes, afin de continuer à offrir la meilleure expérience à nos clients. Notre programme d'adoption digitale comprend des formations et exploite par ailleurs le potentiel des "Digital natives" de Proximus. Cette source d'inspiration et de savoir-faire nous aide à développer en profondeur cet ADN digital et à stimuler le travail en mode digital.

Nous devons digitaliser davantage l'ADN de notre personnel. Pour ce faire, nous procédons à de nouveaux recrutements et formons nos collaborateurs existants aux nouvelles méthodes de travail. Dans ce contexte, nous avons réalisé de grands progrès dans le cadre du programme transversal Digital Workplace.

Nous avons identifié des « Héros Digitaux », des agents du changement adeptes des nouveaux outils de collaboration et disposés à aider leurs collègues à collaborer autrement et à travailler plus efficacement.

De plus en plus de communautés digitales voient le jour afin de partager informations et expériences. Nous développons également des programmes de formation afin de préparer nos collaborateurs aux défis et technologies du futur, comme les Big Data et la cybersécurité.



Sessions de découverte sur l'innovation

De janvier à mai 2016, les 200 cadres supérieurs de Proximus ont effectué des Discovery Tours et visité des start-ups innovantes dans la Silicon Valley, à Berlin, Dublin et Londres. Ils ont partagé leurs découvertes lors

de Discovery Sessions auxquelles ont assisté plus d'un millier de collaborateurs.

Dans la foulée, Proximus a lancé, parmi d'autres innovations, les "Unconferences". Ces sessions de brainstorming rassemblent des collaborateurs issus de toute l'entreprise. Chacun y partage ses idées sur des thèmes tels que le bonheur au travail ou le lieu de travail digital.

Nos clients sont également une source d'innovation pour Proximus. C'est pourquoi nous encourageons le Design Thinking et la co-création. Tuttimus a été le premier exemple de co-création : nos clients ont été impliqués dès la phase de conception. Ce processus de co-création a permis de mettre en lumière trois attentes précises : les clients souhaitent une formule "tout compris", sans complication, avec une offre étendue personnalisable à leur guise, le tout à un prix avantageux.





Une société digitale durable

62 Environnement : une entreprise neutre en carbone

62 Éducation et formation

62 Communauté

Une société

Chez Proximus, nous entendons contribuer à une société plus sûre et durable, à laquelle chacun peut participer. Nous nous engageons à traiter les questions sociétales clés en intégrant de manière structurelle nos principes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) dans chacun de nos actes. Notre stratégie RSE repose sur trois piliers : Environnement, Éducation et Communautés.



« Parfois, nous avons besoin d'entrevoir la lumière au bout du tunnel. Bednet a été cette lumière pour moi. Grâce à Bednet, j'ai pu rattraper tous les cours que j'avais manqués à cause de ma maladie. »

Sofie, élève, Jette

Environnement : une entreprise neutre en carbone

Nous sommes bien partis pour respecter les engagements souscrits en prologue à la COP21, la Conférence de Paris sur le Climat.

Depuis 2016, Proximus est une entreprise neutre en carbone. Nous avons réduit nos émissions de carbone au niveau du Groupe pour la 6^e année consécutive et nous compenserons les émissions que nous ne pouvons réduire.

Proximus a reçu le CDP Climate Leadership Award pour la quatrième année consécutive. Nous sommes parvenus à réduire notre empreinte carbone dans 4 grands domaines.

Le premier concerne la mobilité de notre personnel : nos collaborateurs optent pour des plans de mobilité verts, qui favorisent les transports en commun et incluent, pour la première fois, la possibilité d'obtenir un vélo en leasing.

Nous menons par ailleurs des projets d'efficacité énergétique pour nos réseaux, nos datacenters, nos immeubles administratifs et nos transports. Nous tirons l'essentiel de notre électricité de sources d'énergie renouvelable.

De plus, la plus grande partie de nos déchets sont recyclés et nous aidons également nos clients à réduire leur empreinte carbone grâce à nos produits et services.

Enfin, nous avons atteint le cap des 120.000 vieux GSM récupérés dans

les écoles, en collaboration avec notre partenaire GoodPlanet Belgium.

Éducation et formation

Soucieuse de responsabiliser les jeunes et de parfaire leurs connaissances, la Proximus Foundation soutient les demandeurs d'emploi via les nouvelles technologies avec l'ambition d'aider les jeunes à réaliser leurs rêves.

Digitalent



Parmi ses initiatives, le projet Digitalent immerge de jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés dans le monde de l'ICT. En 2016, nous avons formé 72 personnes. Au total, nous avons organisé des sessions de formation dans 8 villes belges. Un projet couronné de succès : 32% des participants suivant une formation, 35% ont trouvé un emploi et l'un d'entre eux a même créé sa propre entreprise.

Un internet plus sûr

Le programme "Safer internet" a permis à nos collaborateurs, en partenariat avec Child Focus, de former 11.816 élèves en 2016. Objectif : leur apprendre à surfer sur internet et les médias sociaux en toute sécurité. Deux fois par an, plus ou moins 150 collaborateurs de Proximus font le choix de se rendre dans des classes de cinquième et de sixième primaire pour promouvoir une utilisation sûre d'internet. Depuis le début du projet, plus de 65.000 élèves ont été formés.

Communauté

Nos technologies évoluent et font aussi la différence pour les communautés qui ont besoin de solutions spécifiques pour vivre mieux.

Proximus aide activement les enfants atteints d'une longue maladie, les personnes porteuses de handicap et défavorisées.

Programme Bednet et Take-off

En 2016, le programme Bednet et Take-off a permis à plus de 430 enfants atteints d'une longue maladie de rester en contact avec leur classe et de suivre les cours.

Le programme « People with disabilities » nous permet de tester en permanence l'accessibilité de tous les appareils de notre gamme. Ce programme aide et renforce les progrès réalisés en permanence par les fabricants.

RSE

Pour plus d'informations sur la RSE, consultez le rapport complet.

➤ Téléchargez le rapport RSE ici

➤ Téléchargez les différents rapports du Rapport Annuel du Groupe Proximus en cliquant dessus.



Rapport RSE

2016

proximus



Le cadre réglementaire

2016

proximus



Déclaration de
gouvernance d'entreprise

2016

proximus



L'action Proximus

2016

proximus



Rapport de rémunération

2016

proximus



Rapport de gestion
consolidé

2016

proximus



Comptes Annuels Proximus
S.A.

2016

proximus



Rapport de gestion
Proximus SA
de droit public

2016

proximus



Etats financiers consolidés

2016

proximus