



**France Télécom-Orange a atteint son objectif de cash flow opérationnel de 8 milliards d'euros en 2012, tout en accroissant ses investissements**

**Malgré la tension concurrentielle accrue, France Télécom-Orange maintient son objectif d'un cash flow opérationnel supérieur à 7 milliards d'euros pour 2013**

- **La France a contribué positivement à cet objectif grâce à la qualité de son réseau, ses offres commerciales et la maîtrise de ses coûts :**
  - Orange a été, pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, classé meilleur réseau par l'ARCEP
  - après un premier semestre difficile, le succès des nouvelles offres segmentées Sosh, Open et Origami a permis de stabiliser la part de marché mobile à 37,3% au 31 décembre 2012 et de recouvrer une base mobile totale de plus de 27 millions de clients
  - la hausse des coûts d'interconnexion, liée au trafic voix et SMS/MMS, aura été partiellement compensée par la bonne tenue des charges indirectes et des coûts commerciaux
- **Le nombre de clients du Groupe France Télécom-Orange s'élève à 230,7 millions au 31 décembre 2012, soit une hausse de +3,0% sur un an (+6,8 millions de clients supplémentaires<sup>1</sup> nets des résiliations) qui reflète le développement du mobile dont la base clients est en hausse de +4,5% :**
  - en France, la base clients mobile est en progression de +0,4% sur l'année
  - en Europe (hors France), la base clients mobile est en croissance de +0,4%<sup>1</sup> et la 4G a été lancée dans 6 pays. En Espagne, Orange est leader sur le marché de la portabilité mobile en 2012 et les forfaits mobiles progressent de +6,4% tandis que la base clients du haut débit fixe est en hausse de +10,3%
  - l'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 81,6 millions de clients mobiles au 31 décembre 2012, soit une croissance de +9,4% sur un an (+7,0 millions de clients supplémentaires)
- **Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 43,515 milliards d'euros, soit une baisse limitée à -0,6% en données à base comparable et hors mesures de régulation :**
  - en France, le recul du chiffre d'affaires des services mobiles est limité à -0,9%. Le contrat d'itinérance national signé avec le nouvel entrant compense pour partie l'effet des baisses de prix
  - en Europe (hors France), le chiffre d'affaires est en croissance de +0,9%. L'Espagne enregistre une hausse de +3,6%, tirée par la progression du haut débit fixe et par le développement rapide de la navigation Internet des mobiles
  - en Afrique et au Moyen-Orient, la progression du chiffre d'affaires reste soutenue à +5,3%, tirée par la Côte d'Ivoire et la Guinée
- **L'EBITDA retraité s'établit à 13,785 milliards d'euros. Le taux d'EBITDA (31,7%) enregistre une baisse limitée à -1,6 point** grâce à des économies sur les coûts directs (diminution des coûts commerciaux), au contrôle des charges de personnel, et à la stabilisation des autres coûts indirects avec les économies réalisées dans le cadre du plan Chrysalid. L'EBITDA retraité 2012 intègre les surcoûts salariaux en France liés au forfait social pour 40 millions d'euros et à la décision de la Commission Européenne relative au mode de financement de la retraite des fonctionnaires France Télécom pour 122 millions d'euros
- **Le résultat net part du Groupe en termes comparables s'établit à 3,387 milliards d'euros en 2012, soit une diminution de -30,7% par rapport à l'année précédente** (résultat net part du Groupe présenté hors l'effet du nouvel accord Temps Partiel Seniors, soit -726 millions d'euros net d'impôts en 2012, et hors la perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, soit -1,841 milliard d'euros en 2012 et -991 millions d'euros en 2011). En données publiées, il s'établit à 820 millions d'euros en 2012 contre 3,895 milliards d'euros en 2011

<sup>1</sup> Hors l'effet de la cession de la Suisse.

- **Les investissements (5,818 milliards d'euros) sont en augmentation de +1,7%** par rapport à 2011 à base comparable, tirés par les investissements dans le très haut débit fixe (FTTH) et mobile (4G) qui s'accroissent, notamment en France. Le taux d'investissement s'établit à 13,4% du chiffre d'affaires
- **Le cash flow opérationnel (EBITDA retraité - CAPEX) s'élève à 7,967 milliards d'euros**, conforme à l'objectif du Groupe pour l'année 2012 d'un cash flow opérationnel proche de 8,0 milliards d'euros
- **La dette nette s'établit à 30,545 milliards d'euros au 31 décembre 2012**. Le ratio retraité « dette nette/EBITDA » ressort à 2,17, en ligne avec l'objectif de revenir à la fin de l'année 2014 à un ratio dette nette/EBITDA proche de 2

### Perspectives 2013 : le Groupe confirme son objectif de cash flow opérationnel supérieur à 7 milliards d'euros.

Des ambitions opérationnelles viennent soutenir cet objectif, avec les actions prioritaires suivantes :

- accélérer la transformation de la structure de coûts du Groupe, avec une baisse de la base de coûts en 2013 ; générer une croissance des revenus des services de données mobiles d'au moins +10% sur l'ensemble du Groupe,
- en France : dans le mobile, stabiliser la part de marché à un niveau supérieur à 35% et réaliser la couverture de 30% de la population en 4G fin 2013. Dans le fixe, réaliser 50% des ventes d'accès haut débit avec la LiveBox Play et multiplier par 2 la base clients en fibre optique,
- en Europe : commercialiser les offres convergentes dans 7 pays ; lancer au moins 6 programmes de mutualisation (partage de réseaux, regroupement de data centers, centralisation de la supervision des réseaux ...) sur l'ensemble de la zone ; améliorer le taux de recommandations positives dans tous les pays,
- en Afrique et au Moyen-Orient : atteindre à la fin de l'année, 8 millions de clients pour Orange Money et 12 millions de terminaux connectés aux services de données mobiles (+70% sur un an) ; réduire de -20% le taux de résiliation mobile,
- Entreprises : générer une croissance de plus de 30% du chiffre d'affaires du cloud sur l'année et réaliser une croissance à deux chiffres du chiffre d'affaires Entreprises dans les pays émergents ; améliorer ou maintenir le taux de fidélisation des clients dans toutes les régions.

Politique financière du Groupe :

- objectif de retour à la fin de l'année 2014 à un ratio dette nette / EBITDA proche de 2 pour préserver la solidité financière du Groupe et sa capacité d'investissement,
- dans ce cadre, le Groupe poursuivra une politique d'acquisition sélective, en se concentrant sur d'éventuelles opérations de consolidation sur les marchés sur lesquels il opère,
- versement d'un dividende minimum de 0,80 euro par action pour l'exercice 2013. Un acompte sur dividende de l'exercice 2013, de 0,30 euro par action, sera payé en numéraire en décembre prochain,
- le Groupe confirme le versement du solde du dividende au titre de l'exercice 2012, soit 0,20 euro par action, qui sera payé en numéraire le 11 juin 2013<sup>2</sup>.

Commentant la publication des résultats 2012 du Groupe, Stéphane Richard, Président-Directeur Général de France Télécom-Orange a déclaré : « Dans une année 2012 particulièrement chahutée, le Groupe a démontré sa bonne résistance en respectant ses engagements financiers, atteignant notamment 8 milliards d'euros de cash-flow opérationnel. En outre, le Groupe a continué de capitaliser sur ses réseaux avec près de 6 milliards d'euros d'investissements, et accéléré en particulier le déploiement de la fibre et de la 4G en France. Le Groupe a dépassé les 230 millions de clients dans le monde, dont plus de 80 millions en Afrique Moyen-Orient en progression de près de 10% sur un an. Cependant, la situation de l'économie, la poursuite de la guerre des prix dans la plupart des pays européens, nous amènent à accélérer la mutation du Groupe. L'évolution de notre activité mobile sera renforcée avec une distinction plus nette entre un modèle low-cost et un modèle à valeur, à même d'apporter aux clients un service inégalé, en particulier avec le très haut débit, s'appuyant sur le réseau d'Orange, sa couverture, sa vitesse et son extraordinaire capillarité dans les territoires. Dans la prolongation du contrat d'itinérance en France, et des accords MVNOs et de partage de réseaux, le Groupe va poursuivre le chemin de la mutualisation pour améliorer le retour sur capitaux investis. Parallèlement, nous allons simplifier notre fonctionnement pour nous adapter à l'évolution des effectifs en France, amplifiée par le nouveau dispositif Temps Partiel Seniors. Ces éléments me permettent de confirmer notre objectif de cash-flow opérationnel supérieur à 7 milliards d'euros en 2013. »

<sup>2</sup> Sous réserve de l'approbation par l'assemblée générale des actionnaires.

## Indicateurs-clés

### • données annuelles

	2012	2011 à base comparable	2011 en données historiques	variation à base comparable	variation hors mesures de régulation	variation en données historiques	dont variation de change	dont variation de périmètre
<i>En millions d'euros</i>								
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>43 515</b>	<b>44 703</b>	<b>45 277</b>	<b>(2,7)%</b>	<b>(0,6)%</b>	<b>(3,9)%</b>	<b>0,5%</b>	<b>(1,7)%</b>
Dont :								
France	21 431	22 560	22 534	(5,0)%	(2,3)%	(4,9)%	-	0,1%
Espagne	4 027	3 989	3 993	0,9%	3,6%	0,9%	-	(0,1)%
Pologne	3 381	3 526	3 625	(4,1)%	(2,5)%	(6,7)%	(1,6)%	(1,2)%
Reste du monde	8 281	8 164	8 795	1,4%	3,2%	(5,8)%	1,8%	(9,0)%
Entreprises	7 001	7 196	7 101	(2,7)%	(2,7)%	(1,4)%	1,5%	(0,1)%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	1 623	1 585	1 610	2,4%	2,4%	0,8%	0,3%	(1,8)%
Éliminations	(2 229)	(2 317)	(2 381)	-	-	-	-	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>13 785</b>	<b>14 879</b>	<b>15 083</b>	<b>(7,4)%</b>	<b>(5,3)%</b>	<b>(8,6)%</b>	<b>0,2%</b>	<b>(1,6)%</b>
En % du chiffre d'affaires	31,7%	33,3%	33,3%	(1,6)pt	(1,6)pt	(1,6)pt	-	-
Dont :								
France	7 834	8 699	8 654	(9,9)%	(7,2)%	(9,5)%	-	0,5%
Espagne	951	840	839	13,3%	15,0%	13,3%	-	0,0%
Pologne	1 156	1 238	1 274	(6,6)%	(6,8)%	(9,3)%	(1,0)%	(1,8)%
Reste du monde	2 800	2 818	2 994	(0,6)%	1,0%	(6,5)%	1,5%	(7,4)%
Entreprises	1 177	1 291	1 283	(8,8)%	(8,8)%	(8,3)%	0,6%	0,1%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	(133)	(6)	39	-	-	-	-	-
Éliminations	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Résultat d'Exploitation</b>	<b>4 063</b>		<b>7 948</b>					
<b>Résultat net</b>	<b>1 104</b>		<b>3 828</b>					
<b>Résultat net part du Groupe</b>	<b>820</b>		<b>3 895</b>					
<b>CAPEX</b> (hors licences GSM et UMTS)	<b>5 818</b>	<b>5 720</b>	<b>5 770</b>	<b>1,7%</b>		<b>0,8%</b>		
En % du chiffre d'affaires	13,4%	12,8%	12,7%	0,6pt		0,6pt		
<b>Cash flow opérationnel</b> (EBITDA retraité* - CAPEX)	<b>7 967</b>	<b>9 160</b>	<b>9 313</b>	<b>(13,0)%</b>		<b>(14,5)%</b>		
		Au 31 décembre 2012	Au 31 décembre 2011					
<b>Endettement financier net</b>		<b>30 545</b>	<b>30 890</b>					
Ratio retraité** Endettement financier / EBITDA		2,17	2,09					

\* Les retraitements de l'EBITDA sont décrits à l'annexe 5.

\*\* La méthode de calcul du ratio retraité d'endettement financier net / EBITDA est présentée à l'annexe 4.

• données trimestrielles

	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011 à base comparable	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011 en données historiques	variation à base comparable	variation hors mesures de régulation	variation en données historiques	dont variation de change	dont variation de périmètre
<i>En millions d'euros</i>								
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>10 917</b>	<b>11 278</b>	<b>11 428</b>	<b>(3,2)%</b>	<b>(1,1)%</b>	<b>(4,5)%</b>	<b>1,0%</b>	<b>(2,3)%</b>
Dont :								
France	5 325	5 645	5 661	(5,7)%	(3,0)%	(5,9)%	-	(0,3)%
Espagne	1 011	1 010	1 010	0,1%	2,5%	0,1%	-	(0,1)%
Pologne	847	904	824	(6,3)%	(4,2)%	2,9%	9,9%	(0,1)%
Reste du monde	2 090	2 052	2 292	1,9%	4,2%	(8,8)%	0,5%	(11,0)%
Entreprises	1 786	1 836	1 818	(2,7)%	(2,7)%	(1,8)%	1,2%	(0,2)%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	415	414	423	0,1%	0,1%	(2,1)%	0,2%	(2,4)%
Éliminations	(558)	(583)	(600)	-	-	-	-	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>3 135</b>	<b>3 438</b>	<b>3 472</b>	<b>(8,8)%</b>	<b>(6,5)%</b>	<b>(9,7)%</b>	<b>0,8%</b>	<b>(1,7)%</b>
En % du chiffre d'affaires	28,7%	30,5%	30,4%	(1,8)pt	(1,7)pt	(1,7)pt		
<b>CAPEX</b> (hors licences GSM et UMTS)	<b>2 118</b>	<b>2 021</b>	<b>2 039</b>	<b>4,8%</b>		<b>3,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>(1,7)%</b>
En % du chiffre d'affaires	19,4%	17,9%	17,8%	1,5pt		1,6pt		
<b>Cash flow opérationnel</b> (EBITDA retraité* - CAPEX)	<b>1 018</b>	<b>1 417</b>	<b>1 433</b>	<b>(28,2)%</b>		<b>(29,0)%</b>		

\* Les retraitements de l'EBITDA sont décrits à l'annexe 5.

\*

\* \*

Le Conseil d'administration de France Télécom SA s'est réuni le 19 février 2013 et a examiné les comptes du Groupe.

Les commissaires aux comptes du Groupe ont effectué leurs diligences d'audit sur ces comptes et les rapports d'audit relatifs à leur certification sont en cours d'émission.

Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site Internet de France Télécom-Orange :

<http://www.orange.com>

## analyse des chiffres-clés du Groupe

### chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe France Télécom-Orange s'élève à 43,515 milliards d'euros en 2012, en diminution de -2,7% à base comparable.

Hors l'impact des mesures de régulation (-916 millions d'euros), le chiffre d'affaires du Groupe enregistre un recul limité à -0,6% par rapport à l'année précédente. Les effets de la pression concurrentielle accrue dans les pays européens, notamment en France, sont partiellement compensés par la croissance soutenue des activités en Afrique et au Moyen-Orient (+5,3%) et en Espagne (+3,6%).

Au 4<sup>ème</sup> trimestre 2012, le chiffre d'affaires du Groupe s'établit à 10,917 milliards d'euros, en baisse de -3,2% à base comparable. Hors mesures de régulation (-243 millions d'euros), la baisse ressort à -1,1%, identique à celle enregistrée au 3<sup>ème</sup> trimestre, après -0,1% au 1<sup>er</sup> semestre.

Les évolutions du chiffre d'affaires hors mesures de régulation, par géographie sont les suivantes :

- en France, le chiffre d'affaires des services mobiles<sup>3</sup> enregistre une baisse limitée à -0,9% sur l'année : la croissance de la navigation Internet et le développement de l'itinérance nationale compensent pour une large part le recul du chiffre d'affaires de la voix et des SMS des clients d'Orange, marqué par la refonte des offres segmentées Sosh, Open et Origami. La part de marché des mobiles se stabilise à 37,3% au 31 décembre 2012. Parallèlement, le chiffre d'affaires du haut débit fixe est en hausse de +5,2%, avec une part de conquête haut débit estimée à 24% sur l'année (20,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre) ;
- en Espagne, le chiffre d'affaires est en croissance de +3,6%, tiré à la fois par les mobiles (+2,4%) avec la progression rapide de la navigation Internet et la croissance des forfaits, et par les services fixes (+8,8%) avec le développement soutenu des offres ADSL triple-play ;
- en Pologne, les mobiles enregistrent une progression limitée à +0,3% sur l'année, marqués par les baisses de prix intervenues au second semestre (chiffre d'affaires en baisse de -2,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre). Les services fixes sont en amélioration avec une baisse limitée à -2,9% en 2012 contre -6,4% en 2011 grâce notamment au développement des services aux entreprises ;
- Reste du Monde : solide croissance de la zone Afrique et Moyen-Orient à +5,3% sur l'année 2012, tirée par le rebond de la Côte d'Ivoire, l'amélioration de l'Egypte, et la poursuite du développement en Guinée, au Cameroun, au Sénégal et au Niger. L'Europe est en progression de +1,3% : tous les pays de la zone sont en croissance, à l'exception de la Slovaquie marquée par la refonte de ses offres mobiles ;
- Secteur Entreprises : baisse de -2,6% en 2012 hors ventes d'équipement, soit un rythme identique à celui de l'année précédente. La baisse tendancielle des services historiques est partiellement compensée par la croissance des autres activités, notamment à l'international.

En données historiques, le chiffre d'affaires 2012 enregistre une diminution de -3,9% par rapport à 2011 qui inclut :

- l'impact des variations de périmètre (-1,7 point) avec principalement la cession d'Orange Suisse au 29 février 2012, la cession de TP Emitel en Pologne (22 juin 2011) et l'acquisition de l'opérateur mobile CCT en République démocratique du Congo (20 octobre 2011),
- l'effet favorable des variations de change (+0,5 point) : la baisse du zloty polonais est plus que compensée par la hausse des autres monnaies, notamment le dollar américain, la livre égyptienne, le dinar jordanien, le peso dominicain et le franc suisse.

<sup>3</sup> Se reporter au glossaire.

## évolution de la base clients

Le nombre de clients du Groupe (hors MVNO) s'établit à 230,7 millions au 31 décembre 2012, en hausse de +2,3% par rapport au 31 décembre 2011, soit +5,2 millions de clients supplémentaires (nets des résiliations) en un an. Hors l'effet de la cession de la Suisse, la progression du nombre de clients du Groupe ressort à +3,0%, soit +6,8 millions de clients supplémentaires en un an qui reflètent le développement des services mobiles en Afrique et au Moyen-Orient.

Le nombre de clients des services mobiles (hors MVNO) s'élève à 172,4 millions au 31 décembre 2012, en hausse de +4,5% sur un an, hors l'effet de la cession de la Suisse (+7,4 millions de clients supplémentaires, nets des résiliations) :

- l'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 81,6 millions de clients au 31 décembre 2012, en hausse de +9,4% (+7,0 millions de clients supplémentaires). Orange Money, aujourd'hui commercialisé dans treize pays d'Afrique et du Moyen-Orient, compte 5,6 millions de clients au 31 décembre 2012 ;
- en France, l'amélioration de la base clients mobile est significative, avec +552 000 clients supplémentaires au 4<sup>ème</sup> trimestre après +317 000 clients au 3<sup>ème</sup> trimestre qui compensent le recul enregistré au 1<sup>er</sup> semestre, grâce au dynamisme des nouvelles offres segmentées Sosh, Open et Origami. Au total, la base clients mobile de la France (27,2 millions de clients au 31 décembre 2012) est en progression de +0,4% sur un an (+100 000 clients). Les forfaits (19,7 millions de clients) sont en hausse de +1,3% tandis que les offres prépayées (7,5 millions de clients) s'inscrivent en recul de -2,0% ;
- les autres géographies (63,6 millions de clients au 31 décembre 2012) contribuent également à la progression de la base clients du Groupe avec une hausse de +0,5% sur un an (+325 000 clients) hors l'effet de la cession de la Suisse, avec notamment la Pologne (+237 000), l'Espagne (+176 000), la Moldavie (+162 000) et la République Dominicaine (+108 000 clients), tandis que le Royaume-Uni est en diminution de -343 000 clients. Les forfaits représentent 52% de la base clients mobile des autres géographies au 31 décembre 2012, en hausse de +4,4% sur un an.

Le haut débit fixe totalise 14,9 millions de clients au 31 décembre 2012, en hausse de +3,4% sur un an, soit 494 000 clients supplémentaires dont 295 000 en France, 131 000 en Espagne. S'y ajoutent les progressions réalisées en Slovaquie, en Egypte et en Jordanie. Les accès haut débit fixes incluent au 31 décembre 2012, 234 000 accès en fibre optique dont 176 000 en France et 56 000 en Slovaquie.

La TV numérique (IPTV et satellite) en Europe est en hausse de +15,0% avec 5,9 millions d'abonnés au 31 décembre 2012 (soit 770 000 clients supplémentaires sur un an) principalement en France et en Pologne, mais aussi en Slovaquie et en Espagne.

## EBITDA retraité

L'EBITDA retraité s'élève à 13,785 milliards d'euros en 2012 contre 14,879 milliards d'euros en 2011, en baisse de -7,4% à base comparable. Hors mesures de régulation (-316 millions d'euros), le recul s'établit à -5,3%.

Le taux d'EBITDA retraité, rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 31,7%, soit une diminution limitée à -1,6 point par rapport à l'année 2011 grâce notamment à :

- la diminution des coûts commerciaux et d'achats de contenus (-2,6%) qui reflète notamment l'optimisation en France et en Espagne des subventions des terminaux mobiles, ainsi que le développement des offres SIM-only ;
- le contrôle des charges de personnel dont la hausse sur l'année est limitée à +1,7%<sup>4</sup>. Le nombre moyen de salariés s'établit à 163 545 équivalents temps plein en 2012 contre 165 001 en 2011, à base comparable. L'évolution annuelle traduit l'optimisation de la structure de coûts du Groupe avec une diminution de -1456 équivalents temps plein sur un an (-0,9%) malgré l'internalisation en Espagne du centre d'appel d'Oviedo (impact de +344 équivalents temps pleins en 2012) ;
- au déploiement du plan Chrysalid visant à améliorer l'efficacité opérationnelle, qui totalise 718 millions d'euros d'économie en 2012, dont 655 millions d'euros sur les charges d'exploitation et 63 millions d'euros sur les dépenses d'investissement.

<sup>4</sup> Hors la charge de 122 millions d'euros liée à la décision de la Commission européenne prise en décembre 2011 relative au mode de financement des retraites des fonctionnaires rattachés à France Télécom-Orange, et hors l'impact de la hausse du forfait social (40 millions d'euros), taxe à la charge de l'employeur dont le taux est passé de 8% à 20% depuis le 1<sup>er</sup> août 2012.

Les évolutions à base comparable des ratios de charges d'exploitation rapportées au chiffre d'affaires sont les suivantes :

- le ratio de charges commerciales et d'achats de contenus s'établit à 15,5%, niveau identique à celui de 2011 ;
- le ratio d'achats et reversements aux opérateurs (12,6%) est en amélioration de +0,4 point. La baisse des prix de terminaison d'appels et des tarifs de roaming (impact favorable de +600 millions d'euros) est partiellement compensée par le développement du trafic échangé avec les autres opérateurs, notamment des SMS ;
- le ratio de charges de personnel (retraitées) s'établit à 20,8%, soit une hausse de +1,2 point par rapport à l'année précédente qui correspond pour +0,4 point à la charge de 122 millions d'euros liée à la décision de la Commission européenne prise en décembre 2011 et à l'impact de la hausse du forfait social depuis le 1<sup>er</sup> août 2012 ;
- le ratio des autres charges (retraitées) rapportées au chiffre d'affaires s'élève à 19,4%, soit une augmentation de +0,8 point par rapport à l'année précédente liée à la diminution du chiffre d'affaires, tandis que l'ensemble des autres charges reste quasi stable : l'augmentation des dépenses d'énergie et des loyers est compensée par la diminution des frais généraux et des coûts de restructuration.

## résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation du Groupe s'élève à 4,063 milliards d'euros en 2012, soit une diminution de -3,885 milliards d'euros (-48,9%) en données historiques qui inclut l'effet des variations de périmètre pour -929 millions d'euros et l'effet des variations de change pour -20 millions d'euros. Les évolutions des autres éléments à base comparable sont les suivantes ;

- diminution de l'EBITDA<sup>5</sup> (-2,235 milliards d'euros) qui correspond, pour l'essentiel, à la baisse du chiffre d'affaires (-1,188 milliard d'euros) et à l'impact du nouvel accord signé en décembre 2012 relatif au dispositif Temps Partiel Seniors (provision de 1,107 milliard d'euros) ;
- l'augmentation de la perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations (-835 millions d'euros à base comparable) liée notamment aux dépréciations en 2012 de la Pologne (-889 millions d'euros), de l'Égypte (-400 millions d'euros) et de la Roumanie (-359 millions d'euros) ;
- la variation du résultat des sociétés mises en équivalence (-164 millions d'euros).

Ces éléments défavorables sont partiellement compensés par la diminution de la dotation aux amortissements (+298 millions d'euros à base comparable).

## résultat net

Le résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'élève à 1,104 milliard d'euros en 2012, contre 3,828 milliards d'euros en 2011, soit une diminution de -2,724 milliards d'euros. La baisse du résultat d'exploitation (-3,885 milliards d'euros) est pour partie compensée par :

- l'amélioration du résultat financier (+305 millions d'euros) principalement liée à la révision des paramètres financiers du prix d'acquisition des actions ECMS auprès d'OTMT et du capital flottant, qui a généré un produit financier de 272 millions d'euros en 2012 ;
- et par la diminution de la charge d'impôt sur les sociétés (+856 millions d'euros) notamment liée en 2012, à la reconnaissance d'un produit d'impôt différé relatif au nouvel accord Temps Partiel Seniors en France et à la revalorisation des impôts différés actifs en Espagne.

Le résultat net part du Groupe s'établit à 820 millions d'euros en 2012 contre 3,895 milliards d'euros en 2011. Hors l'effet du nouvel accord Temps Partiel Seniors (soit -726 millions d'euros net d'impôts en 2012) et hors la perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations (soit -1,841 milliard d'euros en 2012 et -991 millions d'euros en 2011), le résultat net part du Groupe s'établit à 3,387 milliards d'euros en 2012, soit une diminution de -30,7% en termes comparables par rapport à 2011.

## CAPEX

Les CAPEX s'élèvent à 5,818 milliards en 2012, soit une hausse de +1,7% à base comparable par rapport à l'année précédente, qui reflète :

- le développement et l'adaptation du réseau mobile en Espagne pour accompagner la croissance des usages,
- et le renforcement du leadership d'Orange dans les réseaux avec l'accélération des programmes d'investissement dans le très haut débit en France (fibre optique et réseau mobile 4G).

<sup>5</sup> EBITDA non retraité. Les retraitements de l'EBITDA sont décrits à l'annexe 5.

Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 13,4% en 2012.

Les investissements dans les réseaux représentent 55% des CAPEX du Groupe en 2012 et enregistrent une progression de +1,4% avec le développement des projets stratégiques, notamment :

- en France, la montée en puissance du déploiement de la fibre optique, l'accélération des investissements dans le très haut débit mobile 4G et l'augmentation des investissements capacitaires des autres réseaux mobiles ;
- en Espagne, la poursuite des programmes de transformation du réseau mobile, notamment le renouvellement du réseau d'accès et l'augmentation des investissements capacitaires ;
- dans le Reste du Monde, le renouvellement des réseaux d'accès mobiles des principales filiales européennes pour améliorer la qualité de service et réduire les coûts d'énergie, le lancement commercial de la 3G au Congo et de la 4G en Moldavie, en Roumanie, au Luxembourg et en République Dominicaine ;

En 2012, deux grands câbles sous-marins haut débit desservant l'Afrique ont été livrés : LION2 sur la côte orientale mis en service le 12 avril, et ACE sur la côte occidentale mis en service le 19 décembre.

Les investissements dans l'informatique (21% du total des CAPEX en 2012) sont en hausse de +4,6% avec notamment, la poursuite des programmes de transformation en France (refonte du système commercial, convergence des systèmes d'information des services fixes, mobiles et Internet).

Les CAPEX des plateformes de service sont également en hausse avec le développement des nouveaux relais de croissance comme Orange Money en Afrique et au Moyen-Orient.

## cash flow opérationnel

Le cash flow opérationnel, qui correspond à l'indicateur (EBITDA retraité - CAPEX<sup>6</sup>), s'élève à 7,967 milliards en 2012. Il est en ligne avec l'objectif du Groupe pour l'année 2012 d'un cash flow opérationnel proche de 8,0 milliards d'euros.

## endettement financier net

L'endettement financier net de France Télécom s'élève à 30,545 milliards d'euros au 31 décembre 2012, soit une diminution de -345 millions d'euros par rapport à l'endettement financier net au 31 décembre 2011. Les principaux éléments de la variation de l'endettement financier net en 2012 sont présentés à l'annexe 4.

Le ratio retraité<sup>7</sup> « dette nette sur EBITDA » s'établit à 2,17 au 31 décembre 2012, en ligne avec l'objectif de revenir à la fin de l'année 2014 à un ratio dette nette / EBITDA proche de 2.

## évolution du portefeuille d'actifs

En 2012, France-Télécom-Orange a poursuivi sa stratégie de développement international, afin de développer ses relais de croissance avec l'évolution du pacte d'actionnaires relatif à ECMS en Egypte et l'augmentation de la participation du Groupe dans cette société.

En Espagne, Orange a renforcé sa présence sur le marché du téléphone mobile avec l'acquisition en décembre 2012 de 100 % de Simyo, opérateur de réseau mobile virtuel détenu jusqu'alors par KPN.

Le Groupe a par ailleurs finalisé la cession de ses activités en Suisse (début 2012) et en Autriche (début 2013).

Enfin, Sonae et France Télécom-Orange ont signé le 15 février 2013 un accord prévoyant des options d'achat et de vente portant sur la totalité de la participation de France Télécom (20 %) dans Sonaecom, opérateur de télécommunications au Portugal. Sonae est déjà actionnaire majoritaire de Sonaecom à hauteur de 53,17%.

Ces opérations concrétisent la stratégie d'optimisation du portefeuille d'actifs du Groupe.

## dividende 2012

Compte tenu du versement d'un acompte sur dividende de 0,58 euro intervenu le 12 septembre 2012 (soit 0,60 euro moins la contribution additionnelle de 3% sur les dividendes distribués), le Conseil d'Administration va proposer à l'Assemblée générale des actionnaires du 28 mai 2013, le versement d'un solde de 0,20 euro par action qui sera payé en numéraire le 11 juin 2013<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Se reporter à l'annexe 5 (analyse de l'EBITDA consolidé) et à l'annexe 8 (glossaire).

<sup>7</sup> La méthode de calcul du ratio retraité d'endettement financier net / EBITDA est présentée à l'annexe 4.

<sup>8</sup> Date de détachement le 6 juin 2013, date d'enregistrement le 10 juin 2013.



## analyse par secteur opérationnel

### France

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>21 431</b>	<b>22 560</b>	<b>22 534</b>	<b>(5,0)%</b>	<b>(4,9)%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>7 834</b>	<b>8 699</b>	<b>8 654</b>	<b>(9,9)%</b>	<b>(9,5)%</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>36,6%</i>	<i>38,6%</i>	<i>38,4%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>2 712</b>	<b>2 620</b>	<b>2 619</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,6%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>12,7%</i>	<i>11,6%</i>	<i>11,6%</i>		
<b>EBITDA retraité – CAPEX</b>	<b>5 122</b>	<b>6 080</b>	<b>6 035</b>	<b>(15,8)%</b>	<b>(15,1)%</b>

Le **chiffre d'affaires** de la France s'élève à 21,431 milliards d'euros en 2012, soit une diminution de -5,0% à base comparable. Hors mesures de régulation (-615 millions d'euros), la baisse s'établit à -2,3%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (10,686 milliards d'euros) est en diminution de -2,2% à base comparable. Hors mesures de régulation (-566 millions d'euros), le chiffre d'affaires des services mobiles<sup>9</sup> enregistre un recul de -0,9% : la croissance de la navigation Internet et le développement de l'itinérance nationale, compensent pour une large part le recul de la voix et des SMS des clients d'Orange lié à la refonte tarifaire des offres segmentées Sosh, Open et Origami. Comme attendu, l'ARPU<sup>10</sup> est en baisse de -10% sur l'ensemble de l'année 2012.

La base clients mobile totale (forfaits et offres prépayées, hors MVNO) s'élève à 27,190 millions de clients au 31 décembre 2012, soit une hausse de +0,4% sur un an liée au rebond des forfaits amorcé au mois de juin grâce au dynamisme des nouvelles offres segmentées. Sur l'année, les forfaits enregistrent 252 000 clients supplémentaires (net des résiliations) et totalisent 19,704 millions de clients au 31 décembre 2012. Les forfaits représentent 72,5% de la base clients totale (+0,7 point sur un an). Le nombre de clients aux offres en ligne Sosh s'élève à 794 000 au 31 décembre 2012 tandis que les offres quadruple-play Open atteignent 3,038 millions de clients à cette même date. Parallèlement, les offres prépayées enregistrent un recul limité à -2,0% sur l'année : le rebond du 4<sup>ème</sup> trimestre (320 000 clients supplémentaires) après la stabilisation de la base clients au 3<sup>ème</sup> trimestre (recul limité à -3 000 clients), compense partiellement les fortes baisses du 1<sup>er</sup> semestre (-468 000 clients) grâce aux nouvelles offres Mobicarte commercialisées en août.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (12,375 milliards d'euros) est en diminution de -4,0% à base comparable. Hors régulation (-136 millions d'euros), la baisse s'établit à -2,9% avec le recul tendanciel des services de téléphonie classique<sup>11</sup> (-15,0%).

Le chiffre d'affaires des services haut débit fixe est en hausse de +5,2% :

- le haut débit fixe totalise 295 000 accès supplémentaires (nets des résiliations) en 2012, dont 81 000 accès concernent la fibre optique. La part de conquête haut débit est estimée à 20,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre et à 24% sur l'ensemble de l'année. La base clients haut débit fixe s'élève à 9,893 millions d'accès au 31 décembre 2012 (dont 176 000 accès en fibre optique), soit une hausse de +3,1% sur un an ;
- la base clients de la TV numérique est en progression de +15,8% sur un an avec 5,067 millions de clients au 31 décembre 2012 ;
- l'ARPU<sup>12</sup> du haut débit fixe enregistre une hausse de +2,2%, l'impact des baisses de prix est plus que compensé par le développement des ventes de contenus et par l'amélioration du mixte de la base clients avec le développement de la fibre optique, et la part croissante des accès ADSL raccordés en ADSL nu<sup>13</sup> (57,7% au 31 décembre 2012, soit +7,6 points sur un an).

<sup>9</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>10</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>11</sup> Abonnements et communications téléphoniques.

<sup>12</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>13</sup> Se reporter au glossaire.

Le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en diminution de -0,3% à base comparable. Hors régulation (-126 millions d'euros), il enregistre une hausse de +2,6% liée à la progression de +10,1% sur un an du nombre de lignes téléphoniques commercialisées auprès des autres opérateurs (soit 12,577 millions de lignes au 31 décembre 2012).

#### 4<sup>ème</sup> trimestre 2012

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 5,325 milliards d'euros, en diminution de -5,7% à base comparable. Hors régulation (-154 millions d'euros), la baisse s'établit à -3,0% après -2,4% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -2,0% au 1<sup>er</sup> semestre.

Les Services de Communications Personnels (2,667 milliards d'euros) enregistrent une baisse de -4,1% à base comparable, après -2,3% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -1,1% au 1<sup>er</sup> semestre. Le chiffre d'affaires des services mobiles<sup>14</sup> est en recul de -2,6% hors mesures de régulation (-147 millions d'euros) après -1,0% au 3<sup>ème</sup> trimestre et +0,1% au 1<sup>er</sup> semestre.

Parallèlement, les Services de Communications Résidentiels (3,113 milliards d'euros) enregistrent une diminution de -2,0% hors mesures de régulation (-27 millions d'euros) après -3,1% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -3,3% au 1<sup>er</sup> semestre.

L'**EBITDA** retraité de la France, s'établit à 7,834 milliards d'euros en 2012, soit une diminution de -865 millions d'euros (-9,9%) à base comparable, liée pour l'essentiel à l'impact des mesures de régulation sur l'EBITDA (-259 millions d'euros) et à la baisse du chiffre d'affaires (-514 millions d'euros, hors régulation).

Hors régulation, la baisse des coûts commerciaux des services mobiles générée par l'optimisation des subventions de terminaux et par le développement des offres SIM-only, compense partiellement la hausse des autres coûts directs (notamment la hausse des volumes d'achats et reversements aux opérateurs).

Parallèlement, les coûts indirects restent quasi stables par rapport à l'année précédente.

Les **CAPEX** de la France s'élèvent à 2,712 milliards d'euros en 2012, en hausse de +3,5% par rapport à l'année précédente, à base comparable. L'augmentation des investissements est significative dans la fibre optique et dans le très haut débit mobile 4G. S'y ajoutent :

- les investissements du réseau mobile pour accompagner la progression des volumes de données et préparer les services de 4<sup>ème</sup> génération (LTE) ;
- les investissements dans les systèmes d'information, pour répondre aux enjeux d'amélioration de la qualité de service et de rénovation du système d'information de la distribution.

Ces évolutions sont compensées par la diminution des dépenses d'investissement liées aux Livebox et décodeurs TV, grâce à l'optimisation des processus et du recyclage.

---

<sup>14</sup> Se reporter au glossaire.

## Espagne

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>4 027</b>	<b>3 989</b>	<b>3 993</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>951</b>	<b>840</b>	<b>839</b>	<b>13,3%</b>	<b>13,3%</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>23,6%</i>	<i>21,0%</i>	<i>21,0%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>473</b>	<b>405</b>	<b>405</b>	<b>16,9%</b>	<b>16,9%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>11,8%</i>	<i>10,2%</i>	<i>10,1%</i>		
<b>EBITDA retraité – CAPEX</b>	<b>478</b>	<b>435</b>	<b>434</b>	<b>10,0%</b>	<b>10,0%</b>

Le **chiffre d'affaires** de l'Espagne (4,027 milliards d'euros en 2012) est en hausse de +0,9%. Hors mesures de régulation (-100 millions d'euros), la progression s'élève à +3,6% par rapport à l'année 2011.

Les **Services de Communication Personnels** (3,262 milliards d'euros) enregistrent une croissance de +2,4% hors régulation (-100 millions d'euros) qui reflète :

- la progression soutenue du nombre de forfaits, soit +6,4% sur un an (+484 000 clients) et 8,1 millions de forfaits au 31 décembre 2012. Les forfaits représentent à cette date 68,4% de la base clients totale contre 65,3% un an plus tôt (+3,1 points en un an). Orange Espagne est leader sur le marché de la portabilité mobile<sup>15</sup> en 2012 ;
- la forte croissance du chiffre d'affaires des services de données hors SMS (+41%), avec le développement rapide de la navigation Internet. Le nombre de souscriptions aux offres incluant la navigation Internet est en hausse de +69% sur un an, soit 5,0 millions d'utilisateurs au 31 décembre 2012 ;
- le développement des MVNO hébergés dont la base clients atteint 1,8 million de clients au 31 décembre 2012, en progression de +20,9% sur un an.

Ces éléments favorables sont pour partie compensés par le recul des services de voix et de SMS, notamment lié à la diminution des volumes échangés dans un contexte économique particulièrement difficile.

Les **Services de Communication Résidentiels** (765 millions d'euros) enregistrent une hausse de +8,8% à base comparable, tirée par la croissance soutenue des services haut débit fixe (+14,1%). Le nombre d'accès ADSL est en hausse de +10,3% sur un an (1,396 million de clients au 31 décembre 2012), tandis que l'ARPU progresse de +2,0% sur l'année avec la part croissante des accès ADSL en dégroupage total (soit 67,7% de la base clients totale au 31 décembre 2012, en hausse de +6,3 points en un an), et le développement de la Voix sur IP.

### 4<sup>ème</sup> trimestre 2012

Le chiffre d'affaires de l'Espagne s'élève à 1,011 milliard d'euros, en hausse de +0,1%. Hors mesures de régulation (-23 millions d'euros), la progression s'établit à +2,5%, liée pour la plus large part au développement soutenu des revenus du haut débit fixe (+10,3%) tandis que les mobiles progressent de +1,2%.

L'**EBITDA** retraité de l'Espagne (951 millions d'euros en 2012) enregistre une hausse de +13,3% (+112 millions d'euros). Le taux d'EBITDA retraité s'établit à 23,6%, soit une amélioration de 2,6 points par rapport à l'année 2011 liée notamment à la croissance du chiffre d'affaires, à la baisse des charges commerciales, et à la diminution des achats et reversements aux opérateurs sous l'effet des baisses de prix des terminaisons d'appel décidées par le régulateur.

Les **CAPEX** de l'Espagne (473 millions d'euros en 2012) enregistrent une progression de +16,9% par rapport à l'année 2011 (+68 millions d'euros) qui reflète le développement des investissements de capacité et de transformation du réseau mobile, notamment le renouvellement du réseau d'accès mobile destiné à améliorer la qualité de service et à réduire les coûts d'énergie.

<sup>15</sup> Se reporter au glossaire.

## Pologne

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>3 381</b>	<b>3 526</b>	<b>3 625</b>	<b>(4,1)%</b>	<b>(6,7)%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>1 156</b>	<b>1 238</b>	<b>1 274</b>	<b>(6,6)%</b>	<b>(9,3)%</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>34,2%</i>	<i>35,1%</i>	<i>35,1%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>558</b>	<b>610</b>	<b>627</b>	<b>(8,5)%</b>	<b>(11,0)%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>16,5%</i>	<i>17,3%</i>	<i>17,3%</i>		
<b>EBITDA retraité - CAPEX</b>	<b>598</b>	<b>628</b>	<b>647</b>	<b>(4,8)%</b>	<b>(7,6)%</b>

Le **chiffre d'affaires** de la Pologne (3,381 milliards d'euros en 2012) est en recul de -4,1% à base comparable. Hors mesures de régulation (-60 millions d'euros), l'évolution annuelle s'établit à -2,5%.

Les **Services de Communication Personnels** (1,787 milliard d'euros) sont en baisse de -3,0% à base comparable. Hors régulation (-59 millions d'euros), l'évolution annuelle ressort à +0,3% : la progression des communications entrantes et le développement rapide de la navigation Internet sont compensés par la diminution des revenus des services de voix liée aux baisses de prix. La base clients mobile totale (soit 14,895 millions de clients au 31 décembre 2012, hors MVNO) enregistre une hausse de +1,6%, tirée par les offres prépayées en croissance de +3,9% (7,984 millions de clients au 31 décembre 2012).

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (1,873 milliard d'euros) enregistre une baisse de -3,2% à base comparable (-2,9% hors régulation). Le recul tendanciel de la téléphonie classique (-18% sur l'année) est partiellement compensé par :

- la croissance des services aux entreprises avec le développement de l'ICT<sup>16</sup> ;
- la progression du chiffre d'affaires du haut débit fixe (+2%), tirée par la hausse de l'ARPU<sup>17</sup> liée au développement du triple-play. A cet égard, le nombre de clients à la VoIP a plus que doublé en un an (394 000 clients au 31 décembre 2012) et le nombre de clients à la TV numérique est en hausse de +11,0% (706 000 clients au 31 décembre 2012). Le nombre de clients du haut débit fixe est, pour sa part, resté stable sur l'année avec 2,345 millions de clients au 31 décembre 2012.

### 4<sup>ème</sup> trimestre 2012

Le chiffre d'affaires de la Pologne s'élève à 847 millions d'euros, en diminution de -6,3% à base comparable. Hors mesures de régulation (-20 millions d'euros), le chiffre d'affaires du 4<sup>ème</sup> trimestre est en recul de -4,2% après -3,4% au 3<sup>ème</sup> trimestre. La baisse des Services de Communication Personnels s'établit à -2,3% hors régulation après -0,7% au 3<sup>ème</sup> trimestre sous l'effet des baisses de prix, tandis que les Services de Communication Résidentiels limitent leur recul à -2,4% après -3,7% au 3<sup>ème</sup> trimestre grâce à l'amélioration du haut débit fixe, en hausse de +7,6% après +3,7% au 3<sup>ème</sup> trimestre. Orange Pologne reste leader sur le marché des mobiles en valeur avec une part de marché estimée à 29,0% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2012.

L'**EBITDA** retraité de la Pologne (1,156 milliard d'euros en 2012) enregistre une baisse de -6,6% à base comparable (-82 millions d'euros), liée au recul du chiffre d'affaires et que compensent partiellement :

- la diminution des achats et versements aux opérateurs sous l'effet des baisses de prix des terminaisons d'appel décidées par le régulateur,
- la baisse des frais généraux grâce aux programmes d'optimisation des coûts,
- et la diminution des coûts de restructuration.

Les **CAPEX** de la Pologne (558 millions d'euros en 2012) sont en diminution de -8,5% à base comparable, après l'effort significatif réalisé en 2011 sur le programme haut débit fixe. Ainsi à fin 2012, 1,026 million de lignes ADSL ont été construites ou ont fait l'objet d'une montée en débit. Les premiers investissements liés au projet de partage de réseau ont permis d'améliorer la qualité de service du réseau mobile, en particulier la couverture radio 3G outdoor qui passe de 62% de la population au 31 décembre 2011, à 69% au 31 décembre 2012.

<sup>16</sup> Information and Communication Technologies (vente et installation d'équipements).

<sup>17</sup> Se reporter au glossaire.

## Reste du monde

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>8 281</b>	<b>8 164</b>	<b>8 795</b>	<b>1,4%</b>	<b>(5,8)%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>2 800</b>	<b>2 818</b>	<b>2 994</b>	<b>(0,6)%</b>	<b>(6,5)%</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>33,8%</i>	<i>34,5%</i>	<i>34,0%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>1 308</b>	<b>1 365</b>	<b>1 409</b>	<b>(4,1)%</b>	<b>(7,2)%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>15,8%</i>	<i>16,7%</i>	<i>16,0%</i>		
<b>EBITDA retraité - CAPEX</b>	<b>1 492</b>	<b>1 453</b>	<b>1 585</b>	<b>2,6%</b>	<b>(5,9)%</b>

Le **chiffre d'affaires** du secteur Reste du monde (8,281 milliards d'euros en 2012) enregistre en données historiques, une diminution de -5,8% liée aux variations de périmètre<sup>18</sup> (-9,0 points) que compense partiellement l'effet favorable des variations de change (+1,8 point).

En données à base comparable et hors l'impact des mesures de régulation (-140 millions d'euros), le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde progresse de +3,2% en 2012 :

- en Afrique et au Moyen-Orient, la croissance du chiffre d'affaires (+5,3%) est tirée par la Côte d'Ivoire (+24,3% après une année 2011 particulièrement détériorée), l'Egypte (+1,5%), la Guinée (+47,3%), le Cameroun (+7,4%), le Sénégal (+2,5%) et le Niger (+25,2%). La base clients mobile de la zone Afrique et Moyen-Orient (81,582 millions de clients au 31 décembre 2012) est en hausse de +9,4% sur un an (soit +7,0 millions de clients supplémentaires, net des résiliations). Les principaux contributeurs sont : le Mali (+2,1 millions), le Cameroun (+1,1 million), le Sénégal (+1,0 million), l'Egypte (+0,9 million), et la Guinée (+0,5 million). Par ailleurs, Orange Money, aujourd'hui commercialisé dans treize pays d'Afrique et du Moyen-Orient, compte 5,6 millions de clients au 31 décembre 2012 soit +2,4 millions de clients supplémentaires en un an (+74%) ;
- en Europe, le chiffre d'affaires progresse de +1,3% grâce au développement rapide de la navigation Internet mobile et à la hausse des ventes de smartphones, que compense partiellement la baisse des revenus de la voix, liée à la refonte des offres de services mobiles dans la plupart des pays. Le chiffre d'affaires de la Belgique progresse de +3,2% tandis que la Roumanie confirme son amélioration à +0,8% sur l'année après un recul de -1,8% au 2<sup>ème</sup> semestre 2011. La Slovaquie reste marquée par l'effet des baisses de prix avec un chiffre d'affaires en recul de -5,0%.  
Hors l'effet de la cession d'Orange Suisse, la base clients des services mobiles de la zone Europe (20,583 millions de clients au 31 décembre 2012) est en hausse de +0,8% sur un an, tirée par la progression de +5,0% des forfaits (+505 000 clients supplémentaires) ;
- le chiffre d'affaires de la République Dominicaine progresse de +3,1% grâce au développement rapide de la navigation Internet. Les mobiles totalisent 3,214 millions de clients au 31 décembre 2012, soit une hausse de +3,5% sur un an qui reflète la croissance soutenue des forfaits (+13,8%).

### 4<sup>ème</sup> trimestre 2012

Le chiffre d'affaires s'élève à 2,090 milliards d'euros, en hausse de 1,9% à base comparable. Hors mesures de régulation (-46 millions d'euros), la hausse est de +4,2%, générée à la fois par la zone Afrique et Moyen-Orient (+4,2%) et l'Europe (+4,1%). En Afrique et au Moyen Orient, la croissance est principalement liée à la Côte d'Ivoire (+11,3%), l'Egypte (+2,6%), la Guinée (+34,6%) et au Sénégal (+3,0%). La progression de l'Europe reflète le rebond de croissance enregistré en Belgique (+8,6%) lié au niveau élevé des ventes de terminaux mobiles (notamment de l'iPhone5).

L'**EBITDA** retraité du secteur Reste du monde s'établit à 2,800 milliards en 2012, soit une baisse limitée à -0,6% à base comparable. Hors mesures de régulation il enregistre une hausse de +1,0% liée à la progression de la zone Afrique et Moyen Orient que compense partiellement le recul de la zone Europe. Le taux d'EBITDA de l'ensemble du secteur s'établit à 33,8% en 2012, soit une érosion limitée à -0,7 point grâce aux efforts réalisés pour contenir la progression des coûts commerciaux et des autres achats externes.

<sup>18</sup> Avec notamment, la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 et l'acquisition de l'opérateur mobile CCT en République démocratique du Congo le 20 octobre 2011.

Les **CAPEX** du secteur Reste du monde (1,308 milliard d'euros en 2012) enregistrent une diminution de -4,1% à base comparable, après les investissements importants réalisés en 2011 sur les câbles sous-marins LION2 (océan indien) et ACE (Afrique occidentale) livrés en 2012. Les travaux de renouvellement du réseau mobile en Slovaquie et en Roumanie sont achevés, et se poursuivent en Belgique, en Egypte et en Guinée. Les premiers investissements dans les réseaux mobiles 4G ont permis le lancement commercial du mobile à très haut débit en Moldavie, en Roumanie, au Luxembourg et en République Dominicaine dès la fin de l'année 2012.

## Entreprises

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>7 001</b>	<b>7 196</b>	<b>7 101</b>	<b>(2,7)%</b>	<b>(1,4)%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>1 177</b>	<b>1 291</b>	<b>1 283</b>	<b>(8,8)%</b>	<b>(8,3)%</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>16,8%</i>	<i>17,9%</i>	<i>18,1%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>352</b>	<b>362</b>	<b>343</b>	<b>(2,6)%</b>	<b>2,7%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>5,0%</i>	<i>5,0%</i>	<i>4,8%</i>		
<b>EBITDA retraité – CAPEX</b>	<b>825</b>	<b>929</b>	<b>940</b>	<b>(11,2)%</b>	<b>(12,2)%</b>

Le **chiffre d'affaires** du secteur Entreprises (7,001 milliards d'euros en 2012) enregistre une diminution de -2,7% à base comparable, liée au recul des produits et services d'entreprise historiques principalement en France. A l'international, le chiffre d'affaires est en hausse de +1,9% sur l'année (+3,1% hors ventes d'équipements).

Les activités de services (1,832 milliard d'euros) sont en progression de +1,0% par rapport à l'année précédente. Hors les ventes d'équipements<sup>19</sup>, la hausse s'établit à +2,7% avec le développement de l'intégration de services, la gestion de la relation-client et les services de communication unifiée et de travail collaboratif.

Les réseaux d'entreprise en croissance (402 millions d'euros) enregistrent une hausse de +6,9% qui reflète la croissance soutenue de la Voix sur IP (+11,8%) et de l'accès par satellite (+7,8%). Les services de l'image sont en recul de -2,7%, marqués par le repositionnement des offres de visioconférence en France mais restent bien orientés à l'international.

Les réseaux d'entreprise classiques (2,895 milliards d'euros) sont en hausse de +1,8%, tirés par la progression de l'IPVPN (+3,9%) à la fois à l'international avec la montée en débit des connexions, et en France avec la croissance du nombre des accès. Parallèlement, la télédiffusion enregistre une baisse limitée à -1,9% : l'impact de l'arrêt complet de la télévision analogique en France fin 2011 est pour partie compensé par l'effet favorable des Jeux Olympiques de Londres au 3<sup>ème</sup> trimestre 2012. Les solutions de nomadisme classiques (Business Everywhere) poursuivent leur baisse tendancielle liée à la migration des usages vers d'autres offres de mobilité plus récentes.

Les réseaux d'entreprise historiques (1,872 milliard d'euros) enregistrent un recul de -13,4% contre -11,2% l'année précédente, lié à la téléphonie fixe et aux services de données historiques marqués en 2012, en particulier par l'arrêt du réseau X25.

### 4<sup>ème</sup> trimestre 2012

Le chiffre d'affaires (1,786 milliard d'euros) est en diminution de -2,7% par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011, à base comparable. Le recul tendanciel des réseaux d'entreprise historiques (-13,2%) et la baisse des solutions de nomadisme sont partiellement compensés par la progression de l'IPVPN (+5,4%), des réseaux d'entreprise en croissance (+1,9%) et des services (+0,8%).

L'**EBITDA** retraité du secteur Entreprises (1,177 milliard d'euros en 2012) est en diminution de -8,8% à base comparable. Le taux d'EBITDA s'établit à 16,8%, soit une baisse de -1,1 point par rapport à 2011. Le recul du chiffre d'affaires est partiellement compensé par la diminution des achats et reversements aux opérateurs.

Les **CAPEX** s'élèvent à 352 millions d'euros en 2012, soit une diminution de -2,6% à base comparable qui reflète l'adaptation des investissements à l'évolution de l'activité.

<sup>19</sup> Le 3<sup>ème</sup> trimestre 2011 avait enregistré d'importantes livraisons d'équipements en Amérique du Nord.

## Opérateurs Internationaux et Services Partagés

En millions d'euros	exercices clos le 31 décembre				
	2012	2011	2011	12/11	12/11
		à base comparable	données historiques	à base comparable	données historiques
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 623</b>	<b>1 585</b>	<b>1 610</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,8%</b>
<b>EBITDA retraité</b>	<b>(133)</b>	<b>(6)</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>EBITDA retraité / Chiffre d'affaires</i>	<i>(8,2)%</i>	<i>(0,4)%</i>	<i>2,4%</i>		
<b>CAPEX</b>	<b>415</b>	<b>358</b>	<b>367</b>	<b>15,5%</b>	<b>13,1%</b>
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>25,6%</i>	<i>22,6%</i>	<i>22,8%</i>		
<b>EBITDA retraité – CAPEX</b>	<b>(547)</b>	<b>(365)</b>	<b>(328)</b>	<b>49,8%</b>	<b>67,0%</b>

Le **chiffre d'affaires** du secteur Opérateurs Internationaux et Services Partagés s'élève à 1,623 milliard d'euros en 2012, soit une hausse de +2,4% à base comparable liée aux services aux Opérateurs Internationaux (1,382 milliard d'euros) qui progressent de +3,8% par rapport à l'année 2011.

L'**EBITDA** retraité affiche un résultat négatif de -133 millions d'euros en 2012 contre -6 millions d'euros en 2011 à base comparable, soit une détérioration de -126 millions d'euros entre les deux années principalement liée à la comptabilisation en 2012 d'une charge de 122 millions d'euros relative à la décision prise en décembre 2011 par la Commission européenne concernant le mode de financement des retraites des fonctionnaires rattachés à France Télécom S.A.

Les **CAPEX** s'élèvent à 415 millions d'euros en 2012, soit une augmentation de +15,5% à base comparable par rapport à l'année précédente notamment liée au développement des plateformes de services innovants comme Orange Money. Parallèlement, les investissements dans les câbles sous-marins sont en diminution après la livraison des grands câbles LION2 (dans l'océan indien) et ACE (destiné à l'Afrique occidentale).

## calendrier des événements à venir

- ▶ 24 avril 2013 : résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2013

## contacts

<p>presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Béatrice Mandine <a href="mailto:beatrice.mandine@orange.com">beatrice.mandine@orange.com</a></p> <p>Jean-Bernard Orsoni <a href="mailto:jeanbernard.orsoni@orange.com">jeanbernard.orsoni@orange.com</a></p> <p>Sébastien Audra <a href="mailto:sebastien.audra@orange.com">sebastien.audra@orange.com</a></p> <p>Tom Wright <a href="mailto:tom.wright@orange.com">tom.wright@orange.com</a></p> <p>Olivier Emberger <a href="mailto:olivier.emberger@orange.com">olivier.emberger@orange.com</a></p> <p>Mylène Blin <a href="mailto:mylene.blin@orange.com">mylene.blin@orange.com</a></p>	<p>communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Patrice Lambert-de Diesbach <a href="mailto:p.lambert@orange.com">p.lambert@orange.com</a></p> <p>Corentin Maigné <a href="mailto:corentin.maigne@orange.com">corentin.maigne@orange.com</a></p> <p>Jérôme Blin <a href="mailto:jerome.blin@orange.com">jerome.blin@orange.com</a></p> <p>Constance Gest <a href="mailto:constance.gest@orange.com">constance.gest@orange.com</a></p> <p>Didier Kohn <a href="mailto:didier.kohn@orange.com">didier.kohn@orange.com</a></p> <p>Florent Razafi <a href="mailto:florent.razafi@orange.com">florent.razafi@orange.com</a></p>
	<p>actionnaires individuels : 1010</p>

Tous les communiqués de presse sont disponibles sur les sites Internet du Groupe

- [www.orange.com](http://www.orange.com)
- [www.orange.es](http://www.orange.es)
- [www.everythingeverywhere.com](http://www.everythingeverywhere.com)
- [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl)
- [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

## avertissement

Ce communiqué de presse contient des indications prospectives concernant France Télécom-Orange. Bien que nous estimions que ses objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, ces indications sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que nous pouvons actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs. Ainsi, il ne peut être garanti que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences significatives entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent notamment : les fluctuations du niveau d'activité économique général comme celles du niveau d'activité propre à chacun des marchés sur lesquels intervient France Télécom-Orange ; l'efficacité de la stratégie du Groupe et le niveau d'investissement nécessaire que nous devons faire pour poursuivre cette stratégie et adapter nos réseaux ; notre capacité à faire face à la vive concurrence dans notre secteur et à nous adapter à la transformation continue du secteur des télécommunications, notamment en France avec l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile ; les contraintes fiscales et réglementaires notamment sur la fixation des tarifs de gros ; le résultat des litiges en cours ; les risques et incertitudes liés spécifiquement aux opérations internationales ; les risques liés à la dépréciation des actifs ; les fluctuations des taux de change ; et les conditions d'accès aux marchés de capitaux (notamment les risques liés à la liquidité des marchés financiers et à la notation financière) et les risques de contrepartie. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels qui pourraient affecter nos résultats financiers sont disponibles dans le Document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 29 mars 2012 et dans le rapport annuel sur formulaire 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission le 13 avril 2012. France Télécom-Orange ne s'engage nullement à mettre à jour les informations prospectives, sous réserve de la réglementation applicable, notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'AMF.



## annexe 1 : compte de résultat consolidé

(en millions d'euros, exceptées les données relatives au résultat par action)	2012	2011	2010
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>43 515</b>	<b>45 277</b>	<b>45 503</b>
Achats externes	(19 100)	(19 638)	(19 375)
Autres produits opérationnels	900	658	573
Autres charges opérationnelles	(721)	(691)	(821)
Charges de personnel	(10 363)	(8 815)	(9 214)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 857)	(1 772)	(1 711)
Résultat de cession	158	246	62
Coût des restructurations et assimilés	(37)	(136)	(680)
<b>EBITDA</b>	<b>12 495</b>	<b>15 129</b>	<b>14 337</b>
Dotations aux amortissements	(6 329)	(6 735)	(6 461)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	336
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	642	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	(1 732)	(611)	(509)
Perte de valeur des immobilisations	(109)	(380)	(127)
Résultat des entités mises en équivalence	(262)	(97)	(14)
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>4 063</b>	<b>7 948</b>	<b>7 562</b>
Coût de l'endettement financier brut	(1 769)	(2 066)	(2 117)
Produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	101	125	120
Gain (perte) de change	(28)	(21)	56
Autres produits et charges financiers	(32)	(71)	(59)
<b>Résultat financier</b>	<b>(1 728)</b>	<b>(2 033)</b>	<b>(2 000)</b>
Impôt sur les sociétés	(1 231)	(2 087)	(1 755)
Résultat net des activités poursuivies	1 104	3 828	3 807
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	-	-	1 070
<b>Résultat net de l'ensemble consolidé</b>	<b>1 104</b>	<b>3 828</b>	<b>4 877</b>
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	820	3 895	4 880
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	284	(67)	(3)

### Résultat par action (en euros) attribuable aux propriétaires de la société mère

Résultat net des activités poursuivies			
• de base	0,31	1,47	1,44
• dilué	0,31	1,46	1,43
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession			
• de base	-	-	0,40
• dilué	-	-	0,39
Résultat net			
• de base	0,31	1,47	1,84
• dilué	0,31	1,46	1,82

## annexe 2 : état consolidé de la situation financière

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
<b>ACTIF</b>			
Ecarts d'acquisition	25 773	27 340	29 033
Autres immobilisations incorporelles	11 818	11 343	11 302
Immobilisations corporelles	23 662	23 634	24 756
Titres mis en équivalence	7 431	7 944	8 176
Actifs disponibles à la vente	139	89	119
Prêts et créances non courants	1 003	994	891
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	159	114	96
Dérivés de couverture actifs non courants	204	428	328
Autres actifs non courants	70	94	21
Impôts différés actifs	3 594	3 551	4 424
<b>Total de l'actif non courant</b>	<b>73 853</b>	<b>75 531</b>	<b>79 146</b>
Stocks	586	631	708
Créances clients	4 635	4 905	5 596
Prêts et autres créances courants	81	1 165	775
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	141	948	758
Dérivés de couverture actifs courants	3	66	72
Autres actifs courants	670	1 066	1 047
Impôts et taxes d'exploitation	1 193	1 218	1 298
Impôt sur les sociétés	109	124	124
Charges constatées d'avance	388	368	323
Quasi-disponibilités	7 116	6 733	3 201
Disponibilités	1 205	1 311	1 227
<b>Total de l'actif courant</b>	<b>16 127</b>	<b>18 535</b>	<b>15 130</b>
<b>Actifs destinés à être cédés</b>	<b>-</b>	<b>2 017</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>89 980</b>	<b>96 083</b>	<b>94 276</b>
<b>PASSIF</b>			
Capital social	10 596	10 596	10 595
Prime d'émission et réserve légale	16 790	16 790	16 777
Réserves	(3 080)	187	1 729
<b>Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société Mère</b>	<b>24 306</b>	<b>27 573</b>	<b>29 101</b>
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 078	2 019	2 448
<b>Total capitaux propres</b>	<b>26 384</b>	<b>29 592</b>	<b>31 549</b>
Dettes fournisseurs non courantes	337	380	466
Passifs financiers non courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	31 883	33 933	31 617
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	482	259	2 175
Dérivés de couverture passifs non courants	542	277	250
Avantages du personnel non courants	2 989	1 711	1 844
Provision pour démantèlement non courante	686	630	490
Provision pour restructuration non courante	98	125	286
Autres passifs non courants	560	700	743
Impôts différés passifs	1 102	1 264	1 265
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>38 679</b>	<b>39 279</b>	<b>39 136</b>
Dettes fournisseurs courantes	7 697	8 151	8 274
Passifs financiers courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	7 331	5 440	4 525
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	111	2 019	366
Dérivés de couverture passifs courants	5	3	18
Avantages du personnel courants	1 948	1 870	1 974
Provision pour démantèlement courante	23	19	17
Provision pour restructuration courante	55	277	364
Autres passifs courants	1 280	2 012	1 735
Impôts et taxes d'exploitation	1 475	1 434	1 377
Impôt sur les sociétés	2 794	2 625	2 353
Produits constatés d'avance	2 198	2 322	2 588
<b>Total des passifs courants</b>	<b>24 917</b>	<b>26 172</b>	<b>23 591</b>
<b>Passifs liés aux actifs destinés à être cédés</b>	<b>-</b>	<b>1 040</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>89 980</b>	<b>96 083</b>	<b>94 276</b>

## annexe 3 : tableau des flux de trésorerie consolidés

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
<b>FLUX DE TRESORERIE LIES A L'ACTIVITE</b>			
Résultat net de l'ensemble consolidé	1 104	3 828	4 877
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie	13 933	12 546	12 023
Variation des stocks, des créances clients et des dettes fournisseurs	87	598	212
Autres variations du besoin en fonds de roulement	(760)	(336)	(900)
Autres décaissements nets	(4 348)	(3 757)	(3 624)
<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>10 016</b>	<b>12 879</b>	<b>12 588</b>
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni</i>	-	-	87
<b>FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT</b>			
Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles	(6 844)	(6 598)	(5 888)
Investissements dans les sociétés en intégration globale nets de la trésorerie acquise	(49)	(217)	(297)
Investissements dans les sociétés mises en équivalence nets de la trésorerie acquise	(45)	(392)	(768)
Acquisition de titres de participation évaluées à la juste valeur	(24)	-	-
Produits de cession de titres de participation nets de la trésorerie cédée	1 410	452	(19)
Autres diminutions (augmentations) des placements et autres actifs financiers	842	447	1 021
<b>Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement</b>	<b>(4 710)</b>	<b>(6 308)</b>	<b>(5 951)</b>
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni</i>	-	-	(107)
<b>FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT</b>			
Emission d'emprunts obligataires et autres emprunts	2 769	4 331	4 353
Remboursement d'emprunts obligataires et autres emprunts	(3 139)	(1 717)	(6 988)
Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme	1 001	(570)	238
Diminution (augmentation) des dépôts et autres actifs financiers liés à la dette (dont cash collateral)	(178)	2	778
Effet change des dérivés net	271	(238)	(149)
Rachat d'actions propres	(94)	(275)	11
Variations des parts d'intérêts sans prise / perte de contrôle des filiales	(1 489)	(8)	(46)
Variations de capital - propriétaires de la société mère	-	1	1
Variations de capital - participations ne donnant pas le contrôle	2	-	3
Dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle	(583)	(683)	(612)
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	(3 632)	(3 703)	(3 706)
<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement</b>	<b>(5 072)</b>	<b>(2 860)</b>	<b>(6 117)</b>
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni</i>	-	-	66
<b>Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités</b>	<b>234</b>	<b>3 711</b>	<b>520</b>
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture</b>	<b>8 061</b>	<b>4 428</b>	<b>3 805</b>
<b>Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture</b>	<b>8 321</b>	<b>8 061</b>	<b>4 428</b>

## annexe 4 : évolution de l'endettement financier net entre 2011 et 2012

(données historiques en millions d'euros)	2011	2012
<b>EBITDA retraité* - CAPEX</b>	<b>9 313</b>	<b>7 967</b>
Licences de télécommunication décaissées	(767)	(1 255)
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	(1 078)	(1 370) (a)
Impôt sur les sociétés décaissé	(1 021)	(1 145) (b)
Variation du besoin en fonds de roulement	234	(56)
Autres éléments opérationnels	(400)	(969) (c)
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	(3 703)	(3 632)
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle	(683)	(583)
Rachat d'actions propres	(275)	(94)
Acquisitions et produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie acquise ou cédée) et variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(16)	1 518 (d)
Autres éléments financiers	(654)	(36)
<b>Variation annuelle de l'endettement financier net</b>	<b>950</b>	<b>345</b>
<b>Endettement financier net au 31 décembre</b>	<b>(30 890)</b>	<b>(30 545)</b>
<b>Ratio retraité d'endettement financier net / EBITDA</b>	<b>2,09x</b>	<b>2,17x (e)</b>

(a) La gestion prudente de la liquidité explique l'augmentation des frais financiers nets décaissés.

(b) L'augmentation de l'impôt sur les sociétés décaissé est lié à la nouvelle loi fiscale en Espagne, et à l'impact du nouvel échéancier fiscal en Belgique pour -105 millions d'euros.

(c) Inclut pour -485 millions d'euros, le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne intervenu le 13/01/2012.

(d) Inclut le produit de cession (net de la trésorerie cédée) d'Orange Suisse pour 1,386 milliard d'euros, et l'effet net de l'acquisition des actions ECMS et de l'évolution du pacte d'actionnaires relatif à ECMS pour 228 millions d'euros.

(e) Le ratio retraité d'endettement financier net / EBITDA est calculé en rapportant l'endettement financier net y compris 50 % de l'endettement financier net de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni, à l'EBITDA retraité calculé sur les 12 mois précédents et y compris 50 % de l'EBITDA de la co-entreprise Everything Everywhere. En 2011, il inclut le règlement relatif à l'acquisition de la licence 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenue le 19/01/2012, pour -891 millions d'euros), et le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenue le 13/01/2012, pour -550 millions d'euros).

\* se reporter à l'annexe 5

## annexe 5 : analyse de l'EBITDA consolidé

	2012	2011 à base comparable	variation à base comparable (en %)
<i>En millions d'euros</i>			
<b>Données annuelles</b>			
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>43 515</b>	<b>44 703</b>	<b>(2,7)%</b>
Achats externes	(19 100)	(19 329)	(1,2)%
en % du chiffre d'affaires	43,9%	43,2%	0,7pt
Dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(5 496)	(5 826)	(5,7)%
en % du chiffre d'affaires	12,6%	13,0%	(0,4)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(2 922)	(2 764)	5,7%
en % du chiffre d'affaires	6,7%	6,2%	0,5pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(3 956)	(3 832)	3,2%
en % du chiffre d'affaires	9,1%	8,6%	0,5pt
Charges commerciales et achats de contenus	(6 726)	(6 907)	(2,6)%
en % du chiffre d'affaires	15,5%	15,5%	0,0pt
Charges de personnel*	(9 070)	(8 761)	3,5%
en % du chiffre d'affaires	20,8%	19,6%	1,2pt
Impôts et taxes d'exploitation*	(1 761)	(1 775)	(0,8)%
Autres produits et charges opérationnels*	171	102	68,2%
Résultat de cession d'actifs*	66	50	-
Coûts des restructurations	(37)	(111)	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>13 785</b>	<b>14 879</b>	<b>(7,4)%</b>
En % du chiffre d'affaires	31,7%	33,3%	(1,6)pt

\* Les retraitements de l'EBITDA sont liés aux événements exceptionnels suivants :

En 2012, pour un montant négatif total de 1,289 milliard d'euros :

- une charge de 1,293 milliard d'euros liée aux charges de personnel, dont 1,287 milliard d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) en France suite aux accords sur l'emploi des Seniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 ;
- une charge de 116 millions d'euros (droits d'enregistrement inclus) correspondant à l'indemnité de 110 millions d'euros versée à OTMT (Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E) pour le transfert à France Télécom-Orange du contrat de services entre OTMT et ECMS ;
- une charge de 90 millions d'euros au titre d'un litige relatif à la taxe professionnelle en France sur la période 1999 – 2002) ;
- un résultat de cession positif de 92 millions d'euros relatif à la cession d'Orange Suisse ;
- un produit net sur divers litiges de 117 millions d'euros.

En 2011, pour un montant négatif total de 150 millions d'euros :

- une charge nette sur divers litiges de 123 millions d'euros ;
- une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France.
- une charge de 8 millions d'euros au titre des dispositifs « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel.

L'EBITDA retraité 2011 en données historiques (15,083 milliards d'euros) est en outre diminué du résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel.

	2012	2011 à base comparable	variation à base comparable (en %)
<i>En millions d'euros</i>			
<b>Au 4<sup>ème</sup> trimestre</b>			
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>10 917</b>	<b>11 278</b>	<b>(3,2)%</b>
Achats externes	(5 032)	(5 126)	(1,8)%
en % du chiffre d'affaires	46,1%	45,4%	0,6pt
Dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(1 309)	(1 435)	(8,8)%
en % du chiffre d'affaires	12,0%	12,7%	(0,7)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(771)	(713)	8,1%
en % du chiffre d'affaires	7,1%	6,3%	0,7pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(1 030)	(996)	3,4%
en % du chiffre d'affaires	9,4%	8,8%	0,6pt
Charges commerciales et achats de contenus	(1 922)	(1 981)	(3,0)%
en % du chiffre d'affaires	17,6%	17,6%	0,0pt
Charges de personnel*	(2 286)	(2 202)	3,8%
en % du chiffre d'affaires	20,9%	19,5%	1,4pt
Impôts et taxes d'exploitation	(460)	(443)	3,7%
Autres produits et charges opérationnels*	(17)	(38)	(55,1)%
Résultat de cession d'actifs*	32	35	-
Coûts des restructurations	(18)	(66)	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>3 135</b>	<b>3 438</b>	<b>(8,8)%</b>
En % du chiffre d'affaires	28,7%	30,5%	(1,8)pt

\* Les retraitements de l'EBITDA sont liés aux événements exceptionnels suivants :

Au 4<sup>ème</sup> trimestre 2012, pour un montant négatif total de 1,078 milliard d'euros :

- une charge de 1,064 milliard d'euros liée aux charges de personnel, dont 1,098 milliard d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) en France suite aux accords sur l'emploi des Seniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 ;
- une charge nette sur divers litiges de 14 millions d'euros.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011, pour un montant positif total de 20 millions d'euros :

- une reprise de provision de 48 millions d'euros relative au dispositif « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel ;
- une charge nette sur divers litiges de 8 millions d'euros ;
- une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France.

## annexe 6 : chiffre d'affaires par secteur opérationnel

	2012	2011 à base comparable	2011 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<i>En millions d'euros</i>					
<b>Données annuelles</b>					
<b>France</b>	<b>21 431</b>	<b>22 560</b>	<b>22 534</b>	<b>(5,0)%</b>	<b>(4,9)%</b>
Services de communication personnels	10 686	10 921	10 921	(2,2)%	(2,2)%
Services de communication résidentiels	12 375	12 886	12 860	(4,0)%	(3,8)%
Services Grand Public	7 487	7 868	7 863	(4,8)%	(4,8)%
Services aux Opérateurs	4 440	4 451	4 453	(0,3)%	(0,3)%
Autres Services de Communications Résidentiels	448	567	544	(20,9)%	(17,6)%
<i>Eliminations</i>	<i>(1 630)</i>	<i>(1 247)</i>	<i>(1 247)</i>	-	-
<b>Espagne</b>	<b>4 027</b>	<b>3 989</b>	<b>3 993</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>
Services de communication personnels	3 262	3 286	3 286	(0,7)%	(0,7)%
Services de communication résidentiels	765	703	707	8,8%	8,2%
<b>Pologne</b>	<b>3 381</b>	<b>3 526</b>	<b>3 625</b>	<b>(4,1)%</b>	<b>(6,7)%</b>
Services de communication personnels	1 787	1 842	1 871	(3,0)%	(4,5)%
Services de communication résidentiels	1 873	1 934	2 013	(3,2)%	(7,0)%
<i>Eliminations</i>	<i>(279)</i>	<i>(250)</i>	<i>(259)</i>	-	-
<b>Reste du monde</b>	<b>8 281</b>	<b>8 164</b>	<b>8 795</b>	<b>1,4%</b>	<b>(5,8)%</b>
dont Egypte	1 325	1 306	1 233	1,5%	7,5%
<b>Entreprises</b>	<b>7 001</b>	<b>7 196</b>	<b>7 101</b>	<b>(2,7)%</b>	<b>(1,4)%</b>
Réseaux d'entreprise historiques	1 872	2 163	2 182	(13,4)%	(14,2)%
Réseaux d'entreprise classiques	2 895	2 842	2 782	1,8%	4,0%
Réseaux d'entreprise en croissance	402	377	366	6,9%	10,1%
Services	1 832	1 814	1 771	1,0%	3,5%
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>1 623</b>	<b>1 585</b>	<b>1 610</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,8%</b>
Opérateurs internationaux	1 382	1 331	1 361	3,8%	1,5%
Services partagés	241	254	249	(5,2)%	(3,3)%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(2 229)</i>	<i>(2 317)</i>	<i>(2 381)</i>	-	-
<b>Total Groupe</b>	<b>43 515</b>	<b>44 703</b>	<b>45 277</b>	<b>(2,7)%</b>	<b>(3,9)%</b>
<b>Au 4<sup>ème</sup> trimestre</b>					
<b>France</b>	<b>5 325</b>	<b>5 645</b>	<b>5 661</b>	<b>(5,7)%</b>	<b>(5,9)%</b>
Services de communication personnels	2 667	2 781	2 781	(4,1)%	(4,1)%
Services de communication résidentiels	3 113	3 205	3 220	(2,9)%	(3,3)%
Services Grand Public	1 866	1 944	1 942	(4,0)%	(3,9)%
Services aux Opérateurs	1 136	1 123	1 123	1,2%	1,2%
Autres Services de Communications Résidentiels	111	139	155	(20,0)%	(28,4)%
<i>Eliminations</i>	<i>(455)</i>	<i>(340)</i>	<i>(340)</i>	-	-
<b>Espagne</b>	<b>1 011</b>	<b>1 010</b>	<b>1 010</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>
Services de communication personnels	808	822	822	(1,7)%	(1,7)%
Services de communication résidentiels	203	188	188	8,0%	7,7%
<b>Pologne</b>	<b>847</b>	<b>904</b>	<b>824</b>	<b>(6,3)%</b>	<b>2,9%</b>
Services de communication personnels	441	471	428	(6,2)%	3,1%
Services de communication résidentiels	484	498	454	(2,8)%	6,5%
<i>Eliminations</i>	<i>(78)</i>	<i>(64)</i>	<i>(59)</i>	-	-
<b>Reste du monde</b>	<b>2 090</b>	<b>2 052</b>	<b>2 292</b>	<b>1,9%</b>	<b>(8,8)%</b>
dont Egypte	328	319	314	2,6%	4,4%
<b>Entreprises</b>	<b>1 786</b>	<b>1 836</b>	<b>1 818</b>	<b>(2,7)%</b>	<b>(1,8)%</b>
Réseaux d'entreprise historiques	450	518	523	(13,2)%	(13,9)%
Réseaux d'entreprise classiques	731	718	706	1,8%	3,5%
Réseaux d'entreprise en croissance	109	107	103	1,9%	5,1%
Services	497	493	486	0,8%	2,2%
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>415</b>	<b>414</b>	<b>423</b>	<b>0,1%</b>	<b>(2,1)%</b>
Opérateurs internationaux	346	350	360	(1,3)%	(3,9)%
Services partagés	69	64	64	7,8%	8,1%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(558)</i>	<i>(583)</i>	<i>(600)</i>	-	-
<b>Total Groupe</b>	<b>10 917</b>	<b>11 278</b>	<b>11 428</b>	<b>(3,2)%</b>	<b>(4,5)%</b>

## annexe 7 : indicateurs-clés de performance de France Télécom-Orange

	31 décembre 2012	31 décembre 2011
<b>Groupe France Télécom-Orange</b>		
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	<b>230,657</b>	<b>225,506</b>
<b>Clients des services de Communication Personnels *</b> (millions)	<b>172,404</b>	<b>166,569</b>
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	56,992	54,194
<b>Clients des services de Communication Résidentiels haut débit</b> (millions)	<b>14,910</b>	<b>14,425</b>
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	5,908	5,138
<b>France</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	27,190	27,090
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	19,704	19,453
ARPU total (euros)	336	375
Nombre de clients MVNO (millions)	2,288	3,351
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
<u>Marché Grand Public</u>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	17,623	18,548
- dont accès ADSL nu** (millions)	5,588	4,744
ARPU des clients abonnés au fixe (euros)	34,6	34,6
Nombre de clients haut débit fin de période (millions)	9,893	9,598
Part de marché haut débit fixe fin de période (en %)	41,3 ***	42,2
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (millions)	5,067	4,374
<u>Marché Opérateurs</u>		
Nombre total de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	12,577	11,428
- dont dégroupage total (millions)	10,004	8,886
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,076	1,115
- dont vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	1,498	1,427
<b>Espagne</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	11,839	11,662
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	8,100	7,616
ARPU total (euros)	259	271
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	1,396	1,265
Nombre de clients Voix sur IP (milliers)	945	777

\* Hors clients des MVNO

\*\* Se reporter au glossaire

\*\*\* Estimation de la société.



	31 décembre 2012	31 décembre 2011
<b>Pologne</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	14,895	14,658
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,911	6,977
ARPU total (PLN)	467	491
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre total de lignes fixes (millions)	6,425	7,280
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	2,345	2,346
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (milliers)	706	636
<b>Reste du monde</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre total de clients* (millions)	105,406	99,741
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	15,479	13,727
Nombre de clients SCP par région (millions) :		
Europe	20,583	22,028
Afrique et Moyen-Orient	81,582	74,557
Autres opérations	3,242	3,156
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	2 055	2 149
- dont Europe (000s)	682	683
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	1 370	1 460
- dont Autres opérations (000s)	4	6
Nombre de clients haut débit fin de période (000s)	929	858
- dont Europe (000s)	175	166
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	753	690
- dont Autres opérations (000s)	25	23
<b>Entreprises</b>		
<b>France</b>		
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	3 681	4 032
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	349	344
- dont accès IP-VPN (000s)	281	277
Nombre de connexions XoIP (000s)	67	59
<b>Monde</b>		
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	326	317
<b>Everything Everywhere (Royaume-Uni) **</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	26,148	26,834
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	13,594	12,842
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	18,6	18,9
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre de clients haut débit (000s)	693	713

\* Hors clients des MVNO.

\*\* Les bases-clients d'Everything Everywhere sont consolidées à 50% dans les bases-clients de France Télécom-Orange.

## annexe 8 : glossaire

**ADSL nu** : l'offre d'accès ADSL nu est destinée aux abonnés qui ne souhaitent pas conserver un abonnement classique et séparé. France Télécom propose également aux autres opérateurs (en France et en Pologne) des offres de gros « ADSL nu », permettant aux abonnés de ces opérateurs, notamment ceux qui ne résident pas dans une zone de dégroupage total, de ne pas conserver l'abonnement téléphonique classique.

**ARPU des Services de Communication Personnels** : le chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU) est calculé en divisant le « chiffre d'affaires des services mobiles » (voir la rubrique *infra*) généré sur les douze derniers mois, hors itinérance nationale, par la moyenne pondérée du nombre de clients (hors clients *machine to machine*) sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de clients est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois. L'ARPU est exprimé en chiffre d'affaires annuel par client.

**ARPU des Services Fixes grand public** : le chiffre d'affaires mensuel moyen par ligne des services fixes et internet grand public est calculé en divisant le chiffre d'affaires mensuel moyen, sur la base des douze derniers mois, par la moyenne pondérée du nombre de lignes des services fixes grand public sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de lignes des services fixes grand public est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de lignes en début et en fin de mois. L'ARPU des services fixes grand public est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par ligne.

**ARPU haut débit (ADSL, FTTH, Satellite et Wimax)** : le chiffre d'affaires trimestriel par accès haut débit grand public est calculé en divisant le chiffre d'affaires trimestriel des services haut débit grand public par la moyenne pondérée du nombre d'accès sur la même période. La moyenne pondérée du nombre d'accès est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'accès en début et en fin de mois. L'ARPU est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par accès.

**CAPEX** : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement.

**cash flow opérationnel** : il correspond à l'EBITDA retraité diminué des CAPEX. France Télécom-Orange utilise désormais cet indicateur pour mesurer la performance du Groupe à dégager de la trésorerie à travers son activité opérationnelle.

**charges commerciales et achats de contenus** : achats externes comprenant les achats de terminaux et autres produits vendus, les commissions de distribution et les dépenses de publicité, promotion, sponsoring et de changement de marque, et les achats de contenus.

**chiffre d'affaires des services de données (Services de Communication Personnels)** : il correspond au « chiffre d'affaires des services mobiles » (voir la rubrique *infra*) à l'exclusion du chiffre d'affaires généré par la voix. Il comprend notamment le chiffre d'affaires généré par l'envoi de messages texte (SMS), de messages multimédia (MMS), de données (GPRS et 3G) et les coûts facturés au client pour l'achat de contenus.

**chiffre d'affaires des services mobiles** : il comprend le chiffre d'affaires (voix et services de données) généré par les appels entrants et sortants, les frais d'accès au réseau, le chiffre d'affaires de l'itinérance (*roaming*) des clients d'autres réseaux, le chiffre d'affaires des services à valeur ajoutée et le chiffre d'affaires des appels entrants en provenance des opérateurs mobiles virtuels (MVNO).

**données à base comparable** : des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée.

**EBITDA** : Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. Cet indicateur correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence. L'EBITDA ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et n'est pas directement comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

**Internet/Business Everywhere** : permet de connecter les ordinateurs portables à l'Internet en situation de mobilité, à l'aide d'une clé branchée dans le port USB.

**MVNO** : Mobile Virtual Network Operator. Opérateur mobile qui utilise des infrastructures de réseaux tiers.

**nombre moyen de salariés (équivalent temps plein)** : moyenne des effectifs en activité sur la période, au prorata de leur temps de travail, incluant les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD). La méthode d'évaluation des équivalents temps plein des salariés bénéficiant du dispositif « Temps Partiel Seniors » a été affinée au 30 septembre 2012.

**Portabilité mobile** : permet à un client de conserver son numéro mobile lorsqu'il change d'opérateur. L'opérateur donneur désactive le numéro mobile dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro mobile dans son propre système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.

**roaming (itinérance)** : utilisation d'un service de téléphonie mobile sur le réseau d'un autre opérateur que celui auprès duquel est souscrit l'abonnement.

**vente en gros de l'abonnement – VGA** : par la fourniture d'un raccordement en mode analogique au réseau commuté de France Télécom et de services associés, en complément d'une offre d'acheminement de trafic téléphonique bas débit, l'offre VGA permet aux opérateurs tiers de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe bas débit.