



Information financière du 1<sup>er</sup> trimestre 2014

## Le Groupe stabilise le taux de marge d'EBITDA retraité au 1<sup>er</sup> trimestre et confirme ses objectifs annuels pour 2014

- **La dynamique commerciale reste forte, tirée par les nouvelles offres de forfaits mobiles en Europe et la croissance en Afrique et au Moyen-Orient :**
  - en France, la progression des forfaits mobiles<sup>1</sup> reste très soutenue avec +86 000 ventes nettes au 1<sup>er</sup> trimestre alors que depuis 2010 les premiers trimestres ont enregistré des ventes nettes négatives. Les offres premium Origami et Open représentent plus de 60% des ventes brutes grand public du trimestre. Parallèlement, l'accélération des ventes de fibre optique se confirme avec 47 000 nouveaux clients au 1<sup>er</sup> trimestre, soit une base de 365 000 clients au 31 mars 2014 (+15% en trois mois)
  - en Espagne, les forfaits mobiles progressent de +6,4% sur un an, tirés par le développement rapide des offres SIM-only, tandis que la croissance de la base-clients du haut débit fixe s'accélère (+23,7%) avec le succès des offres convergentes Canguro
  - en Pologne, les forfaits mobiles confirment le rebond amorcé au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 avec un retour à une portabilité positive, et les offres convergentes Orange Open sont en très forte croissance (x5 sur un an)
  - en Afrique et au Moyen-Orient, la base-clients mobile est en forte progression (+11,4% sur un an) avec 91,3 millions de clients au 31 mars 2014 (dont 3,3 millions de clients supplémentaires au 1<sup>er</sup> trimestre). Orange Money compte 9,9 millions de clients au 31 mars 2014
  - le nombre total de clients du Groupe Orange s'élève à 239,4 millions au 31 mars 2014, soit une hausse de +4,2% sur un an (+9,6 millions de clients supplémentaires)
  
- **Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 9,804 milliards d'euros, en baisse de -3,8% à base comparable. Hors mesures de régulation, la baisse ressort à -3,0%, soit une amélioration de +0,8 point par rapport à celle du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013**, qui concerne principalement la France et le secteur Entreprises :
  - en France, la baisse du chiffre d'affaires ralentit à -4,9% après -6,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 (+1,3 point). L'amélioration concerne à la fois les services mobiles et les services fixes
  - en Espagne, la progression (+3,2%) est légèrement supérieure à celle du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 (+2,7%), tirée par la vente de terminaux mobiles avec paiement étalé et par les services fixes
  - en Pologne, les revenus des services mobiles s'améliorent progressivement à -1,0% après -2,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 : la croissance de la base-clients compense l'effet des baisses de prix
  - secteur Reste du monde : le chiffre d'affaires est globalement stable à -0,2%. La zone Europe, en recul de -8,4% après -9,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013, reste marquée par les baisses de prix en Belgique et en Slovaquie, tandis que la Roumanie progresse de +4,9%. La zone Afrique Moyen-Orient poursuit sa progression soutenue à +6,0%, tirée par le Mali, la Guinée et la Côte d'Ivoire
  - secteur Entreprises : avec une baisse limitée à -2,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, le chiffre d'affaires enregistre une amélioration par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 (-4,5%) liée notamment à la ligne de produits IT et intégration de services (cloud computing +19%, solutions de sécurité +36%)
  
- **L'EBITDA retraité s'établit à 3,017 milliards d'euros. Le taux de marge d'EBITDA retraité (30,8%) est stable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 à base comparable.** La baisse des coûts de 267 millions d'euros compense pour 69% le recul du chiffre d'affaires (-387 millions d'euros). Les coûts directs sont en réduction de -5,9% (152 millions d'euros) et les coûts indirects de -2,6% (114 millions d'euros<sup>2</sup>)
  
- **Les investissements s'élèvent à 1,161 milliard d'euros, soit un taux d'investissement de 11,8% du chiffre d'affaires** (+0,6 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 à base comparable), avec la poursuite du développement du très haut débit mobile et fixe

<sup>1</sup> Hors machine-to-machine.

<sup>2</sup> 92 millions d'euros hors l'effet de la cession des titres Arkadin.

Commentant la publication des résultats de l'activité du 1<sup>er</sup> trimestre 2014, Stéphane Richard, Président-Directeur Général du Groupe Orange a déclaré : « Orange a réalisé au premier trimestre 2014 une performance très satisfaisante. Nos résultats sont portés par une dynamique commerciale toujours très forte dans nos principaux pays. Orange tire profit d'une segmentation efficace de ses offres commerciales ainsi que de ses investissements dans le très haut débit (fibre et 4G) qui lui permettent de se différencier de la concurrence. Les efforts continus sur notre structure de coûts nous permettent de stabiliser dès le premier trimestre notre taux de marge et de confirmer nos objectifs annuels pour 2014. Je veux ici remercier l'ensemble des salariés d'Orange pour ces résultats très encourageants pour le futur. »

## indicateurs-clés

	1 <sup>er</sup> trimestre 2014	1 <sup>er</sup> trimestre 2013 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2013 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>9 804</b>	<b>10 192</b>	<b>10 280</b>	<b>(3,8)%</b>	<b>(3,0)%</b>	<b>(4,6)%</b>	<b>(0,6)%</b>	<b>(0,2)%</b>
Dont :								
France	4 810	5 065	5 068	(5,0)%	(4,9)%	(5,1)%	-	(0,1)%
Espagne	977	989	989	(1,2)%	3,2%	(1,2)%	-	-
Pologne	716	777	786	(7,9)%	(5,1)%	(8,9)%	(0,7)%	(0,5)%
Reste du monde	1 865	1 887	1 934	(1,2)%	(0,2)%	(3,6)%	(2,4)%	-
Entreprises	1 565	1 602	1 635	(2,3)%	(2,3)%	(4,2)%	(0,9)%	(1,1)%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	407	426	407	(4,3)%	(4,3)%	0,1%	(0,0)%	4,7%
Éliminations	(536)	(555)	(539)	-	-	-	-	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>3 017</b>	<b>3 138</b>	<b>3 124</b>	<b>(3,8)%</b>	<b>(3,3)%</b>	<b>(3,4)%</b>	<b>(0,3)%</b>	<b>0,7%</b>
En % du chiffre d'affaires	30,8%	30,8%	30,4%	(0,0)pt	(0,1)pt	0,4pt		
<b>CAPEX (hors licences)</b>	<b>1 161</b>	<b>1 143</b>	<b>1 150</b>	<b>1,6%</b>		<b>1,0%</b>	<b>(0,5)%</b>	<b>(0,1)%</b>
En % du chiffre d'affaires	11,8%	11,2%	11,2%	0,6pt		0,7pt		

\* Les retraitements de l'EBITDA sont décrits à l'annexe 2.

\*

\* \*

Le Conseil d'administration d'Orange SA s'est réuni le 28 avril 2014 et a examiné les résultats du Groupe au 31 mars 2014.

Les données financières ainsi que les données à base comparable de ce communiqué sont des données non auditées.

Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site Internet d'Orange :

[www.orange.com](http://www.orange.com)

## analyse des chiffres-clés du Groupe

### chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe Orange s'élève à 9,804 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, en diminution de -3,8% à base comparable (-387 millions d'euros). Hors l'impact des mesures de régulation (-89 millions d'euros), le chiffre d'affaires du Groupe est en recul de -3,0%, soit une amélioration de +0,8 point par rapport à l'évolution du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 (-3,8%).

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

- en France, l'évolution trimestrielle des services mobiles s'améliore progressivement, s'établissant à -9,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 après -11,0% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013, soit un gain de +1,9 point entre les deux trimestres. Le chiffre d'affaires du haut débit fixe est stable à +0,6% : la croissance de la base-clients compense l'impact de la part croissante des offres convergentes Open ;
- en Espagne, le chiffre d'affaires est en progression de +3,2% après +2,7% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. La très forte progression des ventes d'équipements mobiles liée aux offres de paiement étalé et la croissance continue des services fixes sont pour une large part compensées par le recul des services mobiles lié aux baisses de prix et au développement des offres SIM only ;
- en Pologne, les services mobiles enregistrent une baisse limitée à -1,0% après -2,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. La progression des forfaits (+6,6% sur un an) tirée notamment par les offres convergentes Orange Open et les offres en ligne « nju.mobile », compense pour une large part l'effet des baisses de prix
- Reste du Monde : la zone Afrique Moyen-Orient est en hausse de +6,0%, avec les très fortes croissances du Mali et de la Guinée, et la progression soutenue de la Côte d'Ivoire. La zone Europe, en recul de -8,4%, reste marquée par les baisses de prix en Belgique et en Slovaquie tandis que le chiffre d'affaires de la Roumanie progresse de +4,9% ;
- Secteur Entreprises : le chiffre d'affaires enregistre une baisse limitée à -2,3%, en amélioration de +2,2 points par rapport à celle du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 (-4,5%) grâce, notamment, à l'IPVPN qui avait été marqué en 2013 par des baisses de prix significatives, et à la ligne de produits IT et services d'intégration tirée par le cloud computing, les solutions de sécurité et les services de l'image.

En données historiques, le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2014 enregistre une diminution de 4,6% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 qui inclut l'impact des variations de change (-0,6 point) avec notamment la baisse de la livre égyptienne, du peso dominicain, du dollar américain, du zloty polonais et du dinar jordanien, ainsi que l'effet des variations de périmètre (-0,2 point) avec principalement la cession d'Etrali au 3 juin 2013 et de Wirtualna Polska au 13 février 2014.

### évolution de la base-clients

Le nombre de clients du Groupe s'établit à 239,4 millions au 31 mars 2014, en hausse de +4,2%, soit +9,6 millions de clients supplémentaires en un an. Le nombre de clients des services mobiles s'élève à 181,7 millions, en progression de +5,8% sur un an (+9,9 millions de clients supplémentaires) :

- les services mobiles de la zone Afrique et Moyen-Orient totalisent 91,3 millions de clients, en hausse de +11,4% sur un an (+9,4 millions de clients supplémentaires). Orange Money compte 9,9 millions de clients au 31 mars 2014 contre 6,7 millions un an plus tôt ;
- en France, les forfaits mobiles hors machine-to-machine (19,1 millions de clients) progressent de +4,3% sur un an, tirés par les offres segmentées Sosh, Open et Origami. L'ensemble des forfaits représentent 78% de la base-clients mobile au 31 mars 2014 ;
- dans les autres géographies, les forfaits mobiles (34,9 millions de clients) sont également en progression soutenue (+5,5% sur un an) et représentent 55% de leur base-clients mobile au 31 mars 2014. La hausse des forfaits concerne notamment l'Espagne, la Pologne, le Royaume-Uni et la Roumanie.

Le haut débit fixe totalise 15,6 millions de clients au 31 mars 2014, en hausse de +4,1% sur un an, soit +608 000 clients supplémentaires dont +341 000 en Espagne, +205 000 en France et +30 000 en Slovaquie. Les accès haut débit fixe incluent au 31 mars 2014, 430 000 accès en fibre optique dont 365 000 en France, 60 000 en Slovaquie et près de 3 000 en Moldavie.

## EBITDA retraité

L'EBITDA retraité s'élève à 3,017 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, contre 3,138 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2013, en diminution de -3,8% à base comparable. Hors mesures de régulation (-19 millions d'euros), la baisse s'établit à -3,3%. Le taux d'EBITDA retraité, rapporté au chiffre d'affaires s'élève à 30,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, niveau identique à celui du 1<sup>er</sup> trimestre 2013 à base comparable. Les économies réalisées sur les coûts compensent au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, 69% de la baisse du chiffre d'affaires.

Les coûts directs enregistrent une diminution de 152 millions d'euros, liée aux achats d'équipements pour les clients, à la baisse des commissions versées avec le retrait progressif des canaux de distribution indirects en France et en Belgique, et à la diminution des versements aux autres opérateurs liée à l'impact de la régulation. Parallèlement, les coûts indirects sont en baisse de 114 millions d'euros<sup>3</sup> dont 76 millions d'euros liés aux charges de personnel et 38 millions d'euros aux autres coûts indirects. Cette évolution favorable confirme l'ambition d'une réduction des coûts indirects d'au moins 250 millions d'euros sur l'année 2014.

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

- les coûts commerciaux et d'achats de contenus enregistrent une baisse de -8,2%. Le ratio des coûts commerciaux et d'achats de contenus rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 15,7%, en amélioration de 0,8 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 ;
- les achats et versements aux opérateurs diminuent de -5,5% avec l'impact favorable de la baisse des prix de terminaison d'appels (+70 millions d'euros). Le ratio des achats et versements aux opérateurs rapportés au chiffre d'affaires (11,9%) est en amélioration de 0,2 point ;
- les charges de personnel (retraitées) sont en baisse de -3,4%. Le nombre moyen de salariés est en diminution de -4,0%, à 155 074 équivalents temps plein au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 contre 161 564 au 1<sup>er</sup> trimestre 2013, à base comparable. Le ratio des charges de personnel (retraitées) rapportées au chiffre d'affaires s'établit à 22,4%, soit une hausse limitée à +0,1 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 ;
- l'ensemble des autres charges (retraitées) enregistre une hausse limitée à +0,8%, liée à l'augmentation des taxes opérationnelles (Belgique et Côte d'Ivoire) et des coûts de réseaux et d'IT (développement du réseau 4G et hausse des coûts d'intervention liée aux intempéries du début d'année dans les géographies européennes). Ces évolutions sont pour partie compensées par la diminution des frais généraux. Le ratio des autres charges (retraitées) rapportées au chiffre d'affaires s'élève à 19,2% (+0,9 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013).

## CAPEX

Les CAPEX s'élèvent à 1,161 milliard au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit un taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires de 11,8%, en augmentation de +0,6 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013, en données à base comparable. Les investissements dans les réseaux représentent 58% des CAPEX du Groupe au 1<sup>er</sup> trimestre 2014. Les investissements dans le très haut débit mobile et fixe sont en très forte progression par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 (+66%) et représentent 29% des CAPEX réseaux :

- en France, le déploiement rapide de la 4G se poursuit avec plus de 5400 sites déployés au 31 mars 2014 couvrant 58% de la population, tandis que le nombre de foyers raccordables en fibre optique s'établit à 2,7 millions, en hausse de 47% sur un an ;
- en Espagne, plus de 2400 sites 4G sont déployés au 31 mars 2014, couvrant environ 50% de la population ;
- en Pologne, 8700 sites sont partagés avec T-Mobile au 31 mars 2014. Le taux de couverture de la 4G a presque doublé au 1<sup>er</sup> trimestre pour atteindre 29% de la population au 31 mars 2014 (avec 2000 sites 4G) contre 16% au 31 décembre 2013 ;
- dans le secteur Reste du Monde, la progression des CAPEX reflète la montée en puissance des programmes 4G. Dans la zone Europe, la 4G est commercialisée en Belgique depuis le 31 mars 2014, avec un taux de couverture de la population de 50% et des débits nettement supérieurs à ceux de la concurrence. Le développement de la 4G se poursuit également en Roumanie, au Luxembourg et en Moldavie. Parallèlement, les investissements dans les services mobiles restent soutenus dans la zone Afrique Moyen-Orient.

## évolution du portefeuille d'actifs

Le Groupe poursuit sa stratégie d'optimisation du portefeuille d'actifs. Conformément à l'accord signé en octobre 2013, Orange Polska a finalisé la cession de 100% de sa filiale Wirtualna Polska en Pologne le 13 février 2014. Par ailleurs, conformément à l'accord signé le 26 novembre 2013 et suite à l'obtention des autorisations nécessaires, le Groupe a finalisé le 9 avril 2014 la cession de 100% d'Orange Dominicana.

<sup>3</sup> 92 millions d'euros hors l'effet de la cession des titres Arkadin.

## perspectives 2014

Compte tenu des résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2014, le Groupe confirme l'objectif d'atteindre un EBITDA retraité situé entre 12,0 et 12,5 milliards d'euros<sup>4</sup> pour l'exercice 2014.

Le Groupe confirme également l'objectif de retour à un ratio retraité dette nette/EBITDA plus proche de 2x à la fin de l'année 2014, et à un ratio retraité autour de 2x à moyen terme pour préserver la solidité financière d'Orange et sa capacité d'investissement.

Dans ce cadre, le Groupe poursuit une politique d'acquisition sélective en se concentrant sur les marchés sur lesquels il est déjà présent.

Le Groupe confirme le versement d'un dividende de 0,60 euro par action pour 2014<sup>5</sup>. Un acompte sur dividende de l'exercice 2014, de 0,20 euro par action, sera payé en décembre prochain.

Par ailleurs, le versement du solde du dividende au titre de l'exercice 2013, soit 0,50 euro par action, sera payé en numéraire le 5 juin prochain<sup>5</sup>. La date de détachement est fixée au 2 juin 2014 et la date d'enregistrement au 4 juin 2014.

## analyse par secteur opérationnel

### France

Le chiffre d'affaires de la France (4,810 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014) est en diminution de -5,0%. Hors mesures de régulation (-6 millions d'euros), la baisse s'établit à -4,9%.

Les **services mobiles** (1,948 milliard d'euros) sont en recul de -9,7%. Hors régulation (-13 millions d'euros), ils enregistrent une baisse de -9,1% liée à la refonte des offres segmentées Sosh, Open et Origami (baisse de prix et développement des offres SIM-only). L'ARPU mobile global (forfaits et prépayés) est en recul de -10,4% au 31 mars 2014.

Les forfaits<sup>6</sup> totalisent 19,111 millions de clients au 31 mars 2014, en progression de +4,3% sur un an. La très bonne dynamique commerciale observée au 2<sup>ème</sup> semestre 2013, se poursuit au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 avec +86 000 ventes nettes de forfaits, alors que depuis 2010 les premiers trimestres ont enregistré des ventes nettes négatives. Elle reflète le succès des offres premium Origami et Open qui représentent 58% de la base-clients des forfaits grand public au 31 mars 2014 contre 52% au 31 mars 2013. Parallèlement, la progression des offres en ligne Sosh reste très soutenue avec 2,065 millions de clients au 31 mars 2014 contre 1,088 million un an plus tôt (+211 000 au 1<sup>er</sup> trimestre 2014).

Le très haut débit mobile 4G totalise 1,35 million de clients au 31 mars 2014 contre 1,0 million au 31 décembre 2013.

Les **services fixes** (2,620 milliards d'euros) enregistrent une baisse limitée à -1,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014. Hors régulation, la baisse s'établit à -1,8% : la baisse tendancielle des services de téléphonie classique (-11,7%) est pour partie compensée par la progression des services aux opérateurs (+3,6%) et dans une moindre mesure, par la hausse du chiffre d'affaires du haut débit fixe (+0,6%). La base-clients du haut débit fixe progresse de +2,1% sur un an avec 10,139 millions d'accès au 31 mars 2014. Elle inclut les accès en fibre optique dont les ventes nettes trimestrielles sont en constante augmentation (+47 000 au 1<sup>er</sup> trimestre), pour atteindre 365 000 accès au 31 mars 2014 contre 206 000 un an plus tôt. Les offres convergentes Open représentent 36% de la base-clients haut débit fixe au 31 mars 2014 contre 27% au 31 mars 2013.

### Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne (977 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014) est en diminution de -1,2%. Hors mesures de régulation (-42 millions d'euros), il progresse de +3,2% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013.

Les **services mobiles** (621 millions d'euros) sont en diminution de -16,2%. Hors l'impact de la régulation (-42 millions d'euros), le recul s'établit à -11,1% et reflète la poursuite du développement rapide des offres SIM-only et des offres convergentes Canguro très attractives, dont la commercialisation est intervenue au 2<sup>ème</sup> trimestre 2013. Les forfaits réalisent +95 000 ventes nettes au 1<sup>er</sup> trimestre et progressent de +6,4% sur un an pour atteindre 9,040 millions de clients au 31 mars 2014 ; ils représentent 73,1% de la base-clients totale à cette date (+3,4 points en un an). La base-clients mobile globale (contrats et prépayés) s'élève à 12,366 millions de clients au 31 mars 2014, en hausse de +1,5% sur un an.

<sup>4</sup> Après la cession d'Orange Dominicana à compter du 2<sup>ème</sup> trimestre 2014.

<sup>5</sup> Sous réserve de l'approbation par l'assemblée générale des actionnaires.

<sup>6</sup> Hors forfaits machine-to-machine.

Le très haut débit mobile 4G totalise 1,0 million de clients au 31 mars 2014 contre 530 000 au 31 décembre 2013, soit un quasi doublement en trois mois.

Les **ventes d'équipements mobiles** (125 millions d'euros) ont plus que triplé par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 (+251%), tirées par la vente de terminaux mobiles avec paiement étalé dont le lancement commercial est intervenu au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre 2013 parallèlement à la commercialisation des offres de services mobiles SIM-only.

Les **services fixes** (229 millions d'euros) sont en hausse de +9,9% avec la progression soutenue des services aux opérateurs (+12,7%) et des services haut débit fixe (+11,1%). Le nombre d'accès haut débit fixe est en hausse de +23,7% sur un an (1,776 million de clients au 31 mars 2014 dont +84 000 ventes nettes au 1<sup>er</sup> trimestre), tandis que l'ARPU, marqué par le développement des offres convergentes, est en recul de -6,5%. Au 31 mars 2014, les offres convergentes représentent 72% du nombre d'accès haut débit contre 45% un an plus tôt.

## Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne (716 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014) est en baisse de -7,9% à base comparable. Hors mesures de régulation (-23 millions d'euros), le recul s'établit à -5,1%.

Les **services mobiles** (344 millions d'euros) enregistrent une diminution de -6,2% à base comparable, liée pour une très large part à la régulation. Hors mesures de régulation (-19 millions d'euros), la diminution des services mobiles est limitée à -1,0%, après -2,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. L'effet des baisses de prix est compensé presque en totalité par la dynamique commerciale très soutenue avec +139 000 ventes nettes de forfaits au 1<sup>er</sup> trimestre après +169 000 au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. En particulier, l'offre en ligne « nju.mobile » lancée il y a un an atteint 479 000 clients au 31 mars 2014 et les offres convergentes Orange Open totalisent 352 000 clients. Au total, la base-clients mobile globale (contrats et prépayés) s'élève à 15,395 millions de clients au 31 mars 2014, en hausse de +3,4% sur un an.

Les **services fixes** (340 millions d'euros) sont en recul de -8,6% à base comparable (-7,7% hors régulation). La baisse tendancielle de la téléphonie fixe s'établit à -14,3% tandis que le chiffre d'affaires du haut débit fixe reste stable (-0,3%). Le nombre d'accès haut débit fixe enregistre une diminution de -2,1% sur un an, avec 2,285 millions de clients au 31 mars 2014. Les offres convergentes Orange Open représentent 14% de la base-clients haut débit fixe au 31 mars 2014 contre 3% un an plus tôt.

## Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde (1,865 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014) enregistre une baisse de -1,2% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-18 millions d'euros), il est quasi stable à -0,2%.

En **Afrique et au Moyen-Orient**, la croissance du chiffre d'affaires (+6,0% hors régulation) est générée par la progression soutenue de la base-clients mobile (91,3 millions de clients au 31 mars 2014), soit +9,4 millions de clients supplémentaires sur un an (+11,4%). Les principaux contributeurs sont le Mali, la Guinée, la Côte d'Ivoire et l'Egypte. Orange Money compte 9,9 millions de clients au 31 mars 2014 contre 6,7 millions un an plus tôt.

En **Europe**, le chiffre d'affaires enregistre un recul de -10,0% à base comparable. Hors régulation (-15 millions d'euros), la baisse s'établit à -8,4% : le recul en Belgique reste significatif (-18,7%) même si l'évolution des services mobiles s'améliore par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013 ; la Slovaquie est également en recul à -5,1% tandis que la Roumanie poursuit sa progression régulière (+4,9%) avec le développement des services de données mobiles. La base-clients des services mobiles de la zone Europe (19,8 millions de clients au 31 mars 2014) est en hausse de +0,7% sur un an, tirée par la progression de +3,8% des forfaits (+386 000 clients supplémentaires).

En **République Dominicaine**, la hausse de +6,4% du chiffre d'affaires à base comparable, reflète la progression de la base-clients mobile qui s'élève à 3,5 millions de clients au 31 mars 2014 (+5,8% sur un an).

## Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises<sup>7</sup> s'établit à 1,565 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit une baisse limitée à -2,3% à base comparable qui fait suite à l'amélioration amorcée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2013. Le chiffre d'affaires de l'IPVPN se stabilise ce trimestre après l'impact des fortes baisses de prix intervenues en 2013, et l'IT et les services d'intégration enregistrent une solide croissance, liée notamment au cloud computing aux solutions de sécurité et aux services de l'image.

<sup>7</sup> Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises est désormais présenté selon trois lignes de produits (voix, données, IT et services d'intégration) dont le détail est précisé en annexe 1.



Les services de voix (417 millions d'euros) s'inscrivent en recul de -7,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014. La baisse tendancielle de la téléphonie fixe classique (-8,8%) et le recul des services de relation-clients (-12,6%) sont partiellement compensés par la progression de la voix sur IP (+5,9%).

Les services de données (727 millions d'euros) sont en diminution de -3,1%. L'IPVPN enregistre une baisse limitée à -0,4% après une année 2013 marquée par des baisses de prix significatives, tandis que les services de données historiques poursuivent leur recul tendanciel à -19,3%. Parallèlement, la télédiffusion est en diminution de -1,2% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013.

L'IT et les services d'intégration (421 millions d'euros) sont en amélioration significative : le chiffre d'affaires progresse de +4,6% après une baisse de -3,6% sur l'année 2013, tiré par le développement du cloud computing (+19%), des solutions de sécurité (+36%) et des services de l'image (+20%), et par une gestion dynamique du portefeuille de filiales. Les services de communication unifiée et de travail collaboratif sont également en amélioration (+1,5% hors ventes d'équipements) grâce à l'évolution favorable des services d'intégration.

## publication du rapport financier annuel

Orange a déposé le 29 avril 2014 auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) son document de référence 2013. Ce document inclut notamment :

- le rapport financier annuel ;
- le rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale des actionnaires du 27 mai 2014 ;
- le rapport du Président du Conseil d'administration sur la gouvernance et le contrôle interne ; et
- l'information relative aux honoraires versés aux contrôleurs légaux des comptes.

Le document de référence est tenu gratuitement à la disposition du public. Il sera disponible à partir du 30 avril sur le site internet de la société [www.orange.com](http://www.orange.com).

## calendrier des événements à venir

- ▶ 29 juillet 2014 : résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2014

## 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>Constance Gest <a href="mailto:constance.gest@orange.com">constance.gest@orange.com</a></p> <p>Cionaith Cullen <a href="mailto:cionaith.cullen@orange.com">cionaith.cullen@orange.com</a></p> <p>Luca Gaballo <a href="mailto:luca.gaballo@orange.com">luca.gaballo@orange.com</a></p> <p>Didier Kohn <a href="mailto:didier.kohn@orange.com">didier.kohn@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.ee.co.uk](http://www.ee.co.uk)
- [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl)
- [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

## avertissement

Ce communiqué contient des indications prospectives sur Orange. Bien que nous estimons qu'elles reposent sur des hypothèses raisonnables, elles dépendent de nombreux risques et incertitudes, y compris de problématiques qui nous sont inconnues ou ne sont pas considérées à présent comme substantielles ; il n'existe en outre aucune certitude que les événements attendus surviennent ou que les objectifs énoncés soient effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences significatives entre les résultats anticipés et ceux obtenus comprennent notamment : une concurrence aiguë dans l'industrie des télécommunications, notre capacité à exploiter des opportunités de croissance sur de nouveaux marchés, la détérioration des conditions économiques et commerciales générales sur les marchés où nous sommes implantés ou l'absence d'amélioration de ces conditions, la conjoncture économique prévalant à l'échelle mondiale et sur nos marchés, l'efficacité du projet industriel Conquêtes 2015, y compris, mais sans s'y limiter, le succès des plans d'action portant sur les ressources humaines et les technologies de l'information, le développement du réseau, la satisfaction des clients et l'expansion internationale, ainsi que l'efficacité d'autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières, notre capacité à nous adapter à la transformation continue de l'industrie des télécommunications, en particulier aux évolutions technologiques et aux nouvelles attentes des clients, les évolutions et contraintes fiscales et réglementaires et l'issue des procédures judiciaires liées à la réglementation et à la concurrence, le succès de nos investissements



nationaux et internationaux, co-entreprises et relations stratégiques, les risques liés aux systèmes des technologies d'information et de communication en général, les fluctuations des taux de change et des taux d'intérêt, notre capacité à accéder aux marchés de capitaux et les conditions prévalant sur les marchés de capitaux en général. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels pouvant affecter nos résultats financiers seront disponibles dans le Document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 29 avril 2014 et dans le rapport annuel sur formulaire 20-F qui sera déposé auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission le 30 avril 2014. Sous réserve de la réglementation applicable (notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'AMF), Orange décline toute obligation de mise à jour des informations prospectives.

## annexe 1 : chiffre d'affaires par secteur opérationnel

	1- trimestre 2014	1- trimestre 2013 à base comparable	1- trimestre 2013 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<i>En millions d'euros</i>					
<b>France</b>	<b>4 810</b>	<b>5 065</b>	<b>5 068</b>	<b>(5,0)%</b>	<b>(5,1)%</b>
Services mobiles	1 948	2 157	2 157	(9,7)%	(9,7)%
Ventes d'équipements mobiles	119	119	119	0,3%	0,3%
Services fixes	2 620	2 662	2 662	(1,6)%	(1,6)%
Services fixes Grand Public	1 677	1 759	1 759	(4,7)%	(4,7)%
Services fixes Opérateurs	943	903	903	4,5%	4,5%
Autres revenus	123	128	131	(3,7)%	(5,8)%
<b>Espagne</b>	<b>977</b>	<b>989</b>	<b>989</b>	<b>(1,2)%</b>	<b>(1,2)%</b>
Services mobiles	621	741	741	(16,2)%	(16,2)%
Ventes d'équipements mobiles	125	36	36	251,3%	251,3%
Services fixes	229	209	209	9,9%	9,9%
Autres revenus	2	4	4	(46,9)%	(46,9)%
<b>Pologne</b>	<b>716</b>	<b>777</b>	<b>786</b>	<b>(7,9)%</b>	<b>(8,9)%</b>
Services mobiles	344	366	369	(6,2)%	(6,9)%
Ventes d'équipements mobiles	10	8	8	31,2%	30,3%
Services fixes	340	371	374	(8,6)%	(9,2)%
Autres revenus	22	31	35	(28,7)%	(36,7)%
<b>Reste du monde</b>	<b>1 865</b>	<b>1 887</b>	<b>1 934</b>	<b>(1,2)%</b>	<b>(3,6)%</b>
<b>Entreprises</b>	<b>1 565</b>	<b>1 602</b>	<b>1 635</b>	<b>(2,3)%</b>	<b>(4,2)%</b>
Voix	417	448	451	(7,1)%	(7,6)%
Données	727	751	758	(3,1)%	(4,0)%
IT et services d'intégration	421	403	426	4,6%	(1,0)%
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>407</b>	<b>426</b>	<b>407</b>	<b>(4,3)%</b>	<b>0,1%</b>
Opérateurs internationaux	344	355	336	(3,1)%	2,3%
Services partagés	64	71	71	(10,4)%	(10,3)%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(536)</i>	<i>(555)</i>	<i>(539)</i>	-	-
<b>Total Groupe</b>	<b>9 804</b>	<b>10 192</b>	<b>10 280</b>	<b>(3,8)%</b>	<b>(4,6)%</b>

Nouvelle présentation du chiffre d'affaires du secteur Entreprises à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2014 :

La ligne de produits **Voix** inclut les offres de téléphonie historiques, la Voix sur IP, l'audioconférence et les communications téléphoniques entrantes des services de relation-clients.

La ligne de produits **Données** regroupe les services de données historiques tels que les liaisons louées standards, les solutions plus récentes comme l'IPVPN, les accès haut débit et les liaisons à très haut débit, l'accès par satellite, le Wifi et la fibre optique. S'y ajoutent la télédiffusion et les offres de mobilité Business Everywhere.

La ligne de produits **IT et services d'intégration** comprend les services collaboratifs (conseil, intégration, messagerie, gestion de projets), les services applicatifs (gestion de la relation-clients et des applications d'infrastructure), l'hébergement, les services de cloud computing, les services de sécurité, la vidéoconférence et le machine-to-machine. S'y ajoutent les ventes d'équipements associées à la fourniture de ces services.

## annexe 2 : analyse de l'EBITDA retraité consolidé

	1- trimestre 2014	1- trimestre 2013 à base comparable	variation à base comparable  (en %)
<i>En millions d'euros</i>			
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>9 804</b>	<b>10 192</b>	<b>(3,8)%</b>
Achats externes	(4 209)	(4 402)	(4,4)%
en % du chiffre d'affaires	42,9%	43,2%	(0,3)pt
Dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(1 165)	(1 233)	(5,5)%
en % du chiffre d'affaires	11,9%	12,1%	(0,2)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(709)	(701)	1,2%
en % du chiffre d'affaires	7,2%	6,9%	0,4pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(796)	(793)	0,4%
en % du chiffre d'affaires	8,1%	7,8%	0,3pt
Charges commerciales et achats de contenus	(1 538)	(1 675)	(8,2)%
en % du chiffre d'affaires	15,7%	16,4%	(0,8)pt
Charges de personnel*	(2 197)	(2 274)	(3,4)%
en % du chiffre d'affaires	22,4%	22,3%	0,1pt
Autres produits et charges opérationnels*	(398)	(369)	-
Résultat de cession d'actifs*	30	(3)	-
Coûts des restructurations*	(12)	(6)	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>3 017</b>	<b>3 138</b>	<b>(3,8)%</b>
En % du chiffre d'affaires	30,8%	30,8%	(0,0)pt

\* Les événements exceptionnels suivants affectant l'EBITDA, ne sont pas pris en compte dans l'EBITDA retraité :

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 :

- une charge de 333 millions d'euros relative aux dernières évolutions, postérieures au 6 mars 2014, de relations contentieuses et précontentieuses, en France et au niveau du Groupe. Ces évolutions portent notamment sur certains litiges décrits dans les comptes de l'exercice 2013, auxquels il a été mis fin ;
- une charge de 36 millions d'euros relative au dispositif « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel ;
- un résultat de cession positif de 68 millions d'euros relatif à la cession de Wirtualna Polska en Pologne.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 :

- une charge de 39 millions d'euros relative au dispositif « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel ;
- une charge de restructuration de 4 millions d'euros.

## annexe 3 : indicateurs-clés de performance

	31 mars 2014	31 mars 2013
<b>Groupe Orange</b>		
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	<b>239,413</b>	<b>229,852</b>
<b>Clients des services mobiles*</b> (millions)	<b>181,722</b>	<b>171,800</b>
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	62,638	57,758
<b>Clients des services fixes haut débit</b> (millions)	<b>15,602</b>	<b>14,994</b>
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	6,644	6,043
<b>France</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	26,950	26,829
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	21,064	19,789
ARPU total (euros)	289	323
<b>Services fixes</b>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	16,918	17,387
Nombre de clients haut débit (millions)	10,139	9,934
Part de marché haut débit fixe fin de période (en %)	40,4 **	41,0
ARPU haut débit (euros)	33,6	34,5
Nombre de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	13,380	12,880
<b>Espagne</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	12,366	12,179
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	9,040	8,493
ARPU total (euros)	213	255
<b>Services fixes</b>		
Nombre de clients haut débit (millions)	1,776	1,436
ARPU haut débit (euros)	30,9	33,1
<b>Pologne</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	15,395	14,886
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,360	6,906
ARPU total (PLN)	405	458
<b>Services fixes</b>		
Nombre de lignes téléphoniques fixes (millions)	5,610	6,210
Nombre de clients haut débit (millions)	2,285	2,333
ARPU haut débit (PLN)	60,5	57,5

\* Hors clients des MVNO.

\*\* Estimation de la société.

**Reste du monde****Services mobiles**

Nombre total de clients* (millions)	114,723	105,034
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	17,938	15,690
Nombre de clients par région (millions) :		
- Europe	19,844	19,699
- Afrique et Moyen-Orient	91,338	81,980
- Autres opérations	3,540	3,356

**Services fixes**

Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	1 983	2 040
Nombre de clients haut débit (000s)	1 028	943

**Entreprises****France**

Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	3 309	3 586
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	358	356
- dont accès IP-VPN (000s)	291	289
Nombre de connexions XoIP (000s)	74	69

**Monde**

Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	341	338
--	-----	-----

**EE (Royaume-Uni) \*\*****Services mobiles**

Nombre de clients* (millions)	24,576	25,742
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	14,473	13,759
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	18,7	18,3

**Services fixes**

Nombre de clients haut débit (000s)	745	694
-------------------------------------	-----	-----

\* Hors clients des MVNO.

\*\* Les bases-clients d'EE sont consolidées à 50% dans les bases-clients du Groupe Orange.

## annexe 4 : glossaire

### Chiffres clés

**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.

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

**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).

### Services mobiles

**chiffre d'affaires des services mobiles** : il comprend le chiffre d'affaires des appels sortants et entrants (services de voix, SMS et de données), les frais d'accès au réseau, les services à valeur ajoutée, le *machine to machine*, le chiffre d'affaires de l'itinérance (*roaming*) des clients d'autres réseaux (itinérance nationale et internationale), le chiffre d'affaires réalisé avec les MVNO et le chiffre d'affaires du partage de réseaux.

**ARPU mobile** : le chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des appels sortants et entrants (services de voix, SMS et de données), des frais d'accès au réseau, des services à valeur ajoutée, de l'itinérance internationale, généré sur les douze derniers mois 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.

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

**MVNO** : Mobile Virtual Network Operator. Ce sont des opérateurs qui ne disposent pas de leur propre réseau radio et utilisent donc les infrastructures de réseaux tiers.

**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.

### Services fixes

Ils incluent la téléphonie fixe classique, les services fixes haut débit, les solutions et réseaux d'entreprise<sup>8</sup> et les services aux opérateurs (interconnexion nationale et internationale, dégroupage et vente en gros de lignes téléphoniques).

**ARPU fixe haut débit (ADSL, FTTH, VDSL, Satellite et Wimax)** : le chiffre d'affaires annuel moyen par accès haut débit grand public est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services haut débit grand public généré sur les douze derniers mois 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 haut débit est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par accès.

<sup>8</sup> A l'exception de la France, où les solutions et réseaux d'entreprise sont portés par le secteur opérationnel Entreprises.