

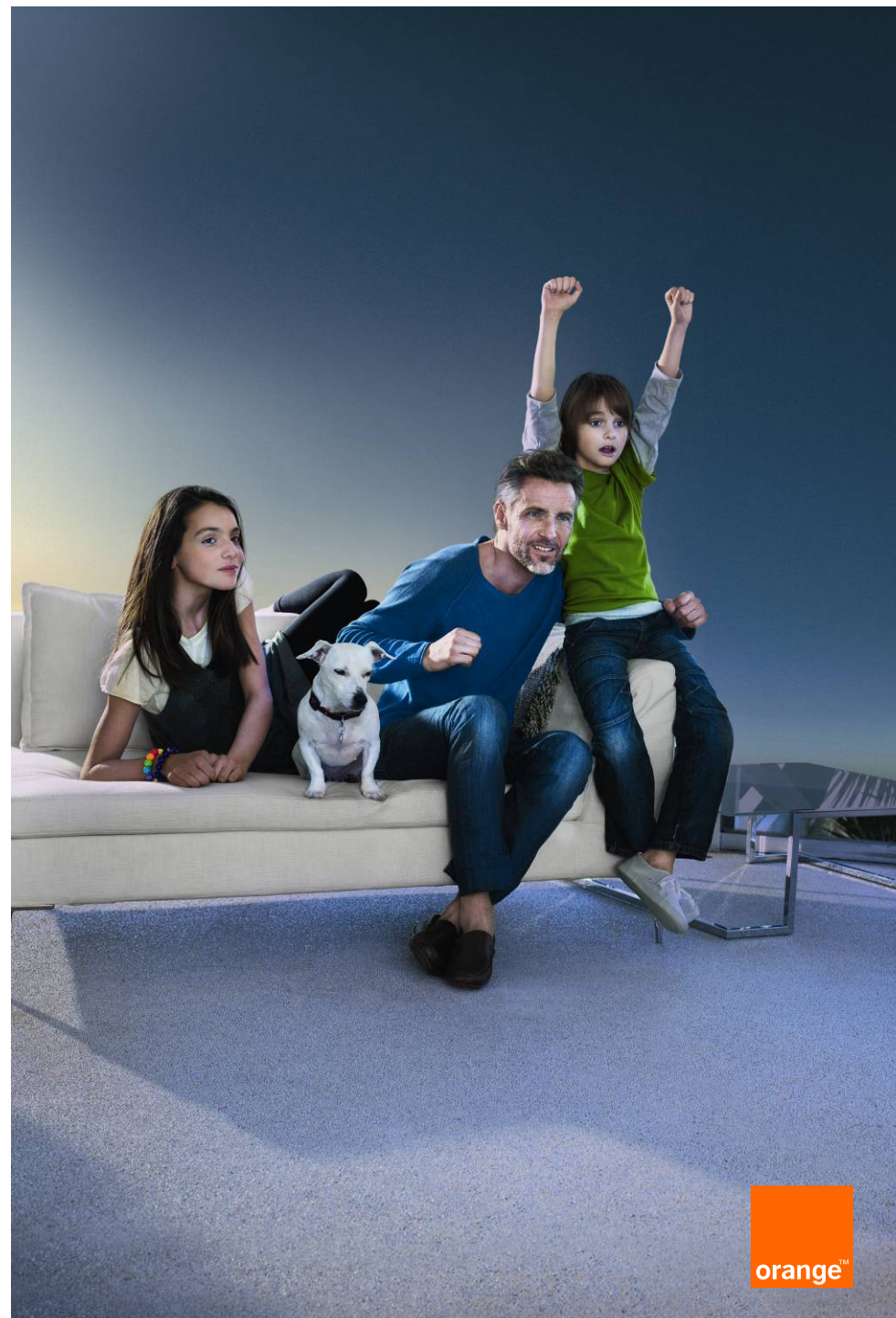
# France Télécom

## résultats du T1 11

**Gervais Pellissier**

Directeur général adjoint et  
Directeur financier

3 mai 2011



## avertissement

Cette présentation contient des informations concernant les objectifs de France Télécom, notamment pour 2011 et 2012. Bien que France Télécom estime que ces objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, l'éventualité que les évolutions prévues se produisent est soumise à de nombreux risques et incertitudes, y compris des situations dont France Télécom n'est pas encore au courant ou qu'elle ne considère pas comme significatives à l'heure actuelle, et il ne peut être assuré que les événements prévus se produiront ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants qui pourraient entraîner des différences significatives entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent, entre autres, les tendances globales de l'économie en général et des marchés de France Télécom, l'efficacité du projet industriel « Conquêtes 2015 » et d'autres initiatives stratégiques, la capacité de France Télécom à s'adapter à la transformation en cours du secteur des télécommunications, les évolutions et contraintes réglementaires, ainsi que le résultat des procédures judiciaires et les risques et incertitudes liés aux opérations internationales et aux fluctuations des taux de change.

Des informations plus détaillées sur les risques potentiels qui pourraient affecter les résultats financiers de France Télécom sont disponibles dans le Document de Référence déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers et dans le rapport annuel 20-F enregistré auprès de la *Securities and Exchange Commission* des États-Unis. Sauf dans la mesure exigée par la loi, France Télécom ne prend aucun engagement de mettre à jour les informations prospectives.

Ce document est une adaptation en français établie à partir de la présentation en version anglaise, qui demeure la référence.

## sommaire

1 faits marquants du T1 11

2 analyse de l'activité

3 agenda

# 1 faits marquants du T1 11

# faits marquants du T1 11

## résultats du T1 en ligne avec les tendances annuelles et les objectifs

### T1 : tendances opérationnelles

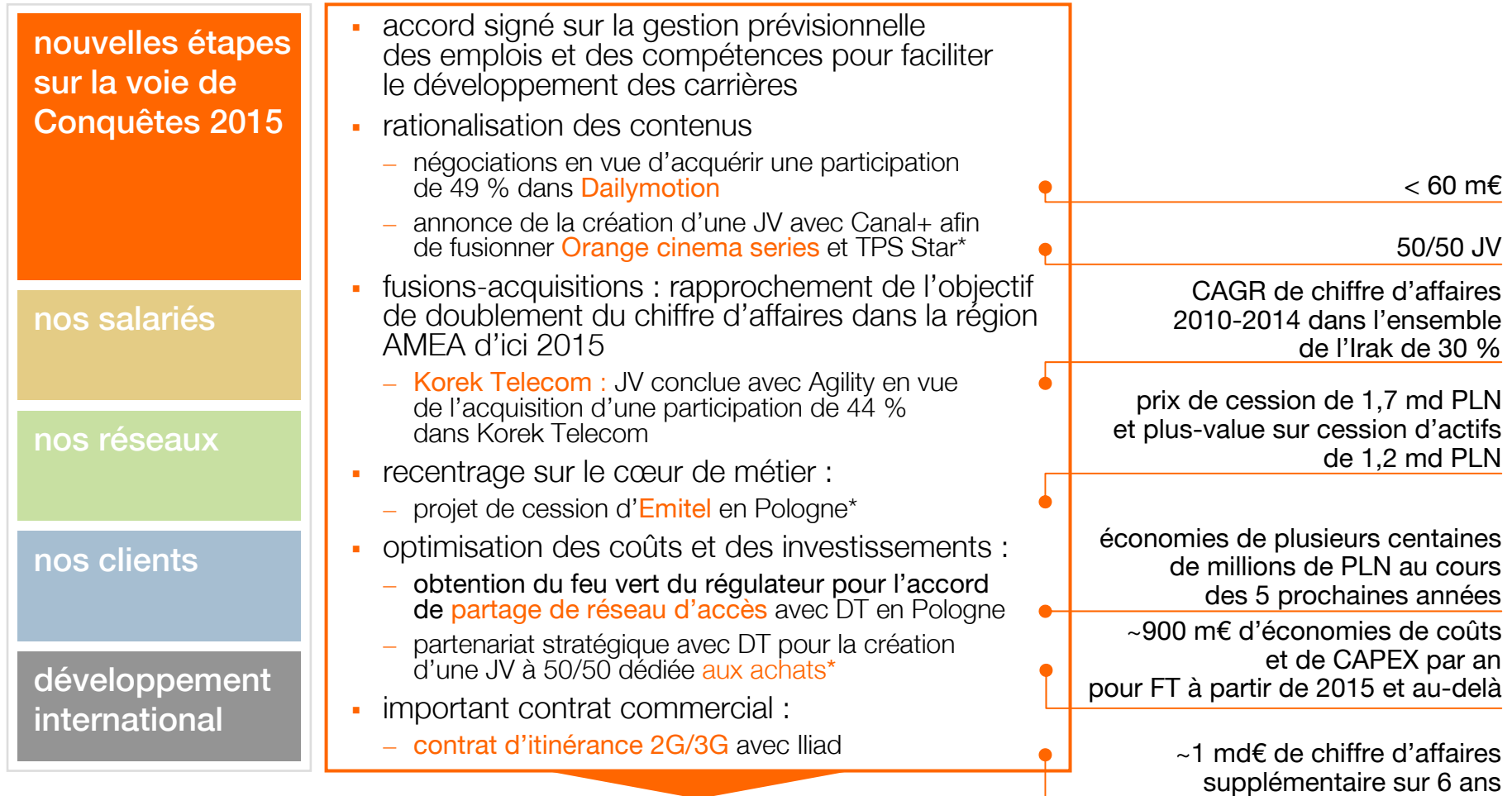
- +18 millions de clients de plus en un an\*\*, à 216 millions
- France : succès continu des offres Open (~500 000), l'activité mobile affiche une croissance de +2 %\* malgré l'impact de l'épisode TVA, part de conquête haut débit : ~20 %
- Espagne : croissance +4 %\*, tant sur le segment mobile que résidentiel, le mobile est toujours en surperformance par rapport aux tendances du marché et l'amélioration sur le haut-débit se poursuit
- Pologne : tendances satisfaisantes dans l'acquisition de nouveaux clients sur un an, tant dans le mobile que le haut-débit
- Reste du monde : tendances positives en Europe hors réglementation, croissance de 5,8 %\* en Afrique et au Moyen-Orient hors réglementation et Égypte
- Entreprise : 4<sup>e</sup> trimestre consécutif d'amélioration de la tendance

### T1 : érosion de la marge d'EBITDA\*\*\* retraitée limitée à -1,3 pt\* malgré l'épisode de la TVA

- érosion de la marge d'EBITDA\*\*\* retraitée limitée à -0,8 pt hors impact spécifique de l'épisode TVA en France et ses résultantes : volatilité commerciale accrue et coûts commerciaux inhérents (-70 m€),
- marge d'EBITDA également impactée par une situation toujours difficile en Égypte (à hauteur de -0,2 pt) et en Côte d'Ivoire

# faits marquants du T1 2011

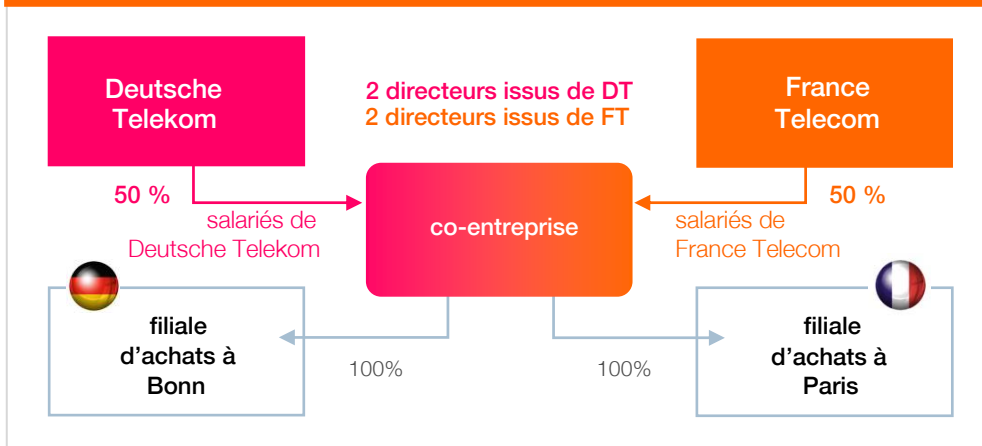
## de nouvelles avancées dans la mise en œuvre de Conquêtes 2015



## nouvelles réalisations dans le plan Conquêtes 2015

# projet de partenariat stratégique dans les achats entre DT et FT des économies majeures : jusqu'à 900 m€ par an à partir de 2015

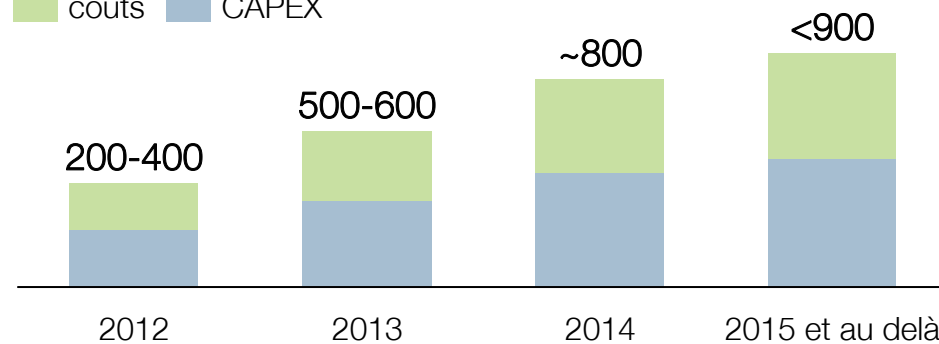
## projet d'organisation des activités de la co-entreprise dans le domaine des achats



## économies d'OPEX et de CAPEX

en m€

■ coûts ■ CAPEX



## points clés

- les domaines couverts par la co-entreprise concerneraient les principaux achats des sociétés mères dans :
  - les équipements et services de réseaux, y compris les plates-formes de services
  - les équipements clients, y compris les terminaux
  - l'informatique
- ces domaines portent sur 12 md€ de dépenses dans l'ensemble des pays où sont implantés les deux groupes\*
- le projet de co-entreprise vise à améliorer les structures de coûts et à mieux coopérer avec des fournisseurs dans un contexte de concentration sectoriel de ces acteurs
- augmentation progressive des économies réalisées (OPEX et CAPEX)

# principaux indicateurs financiers

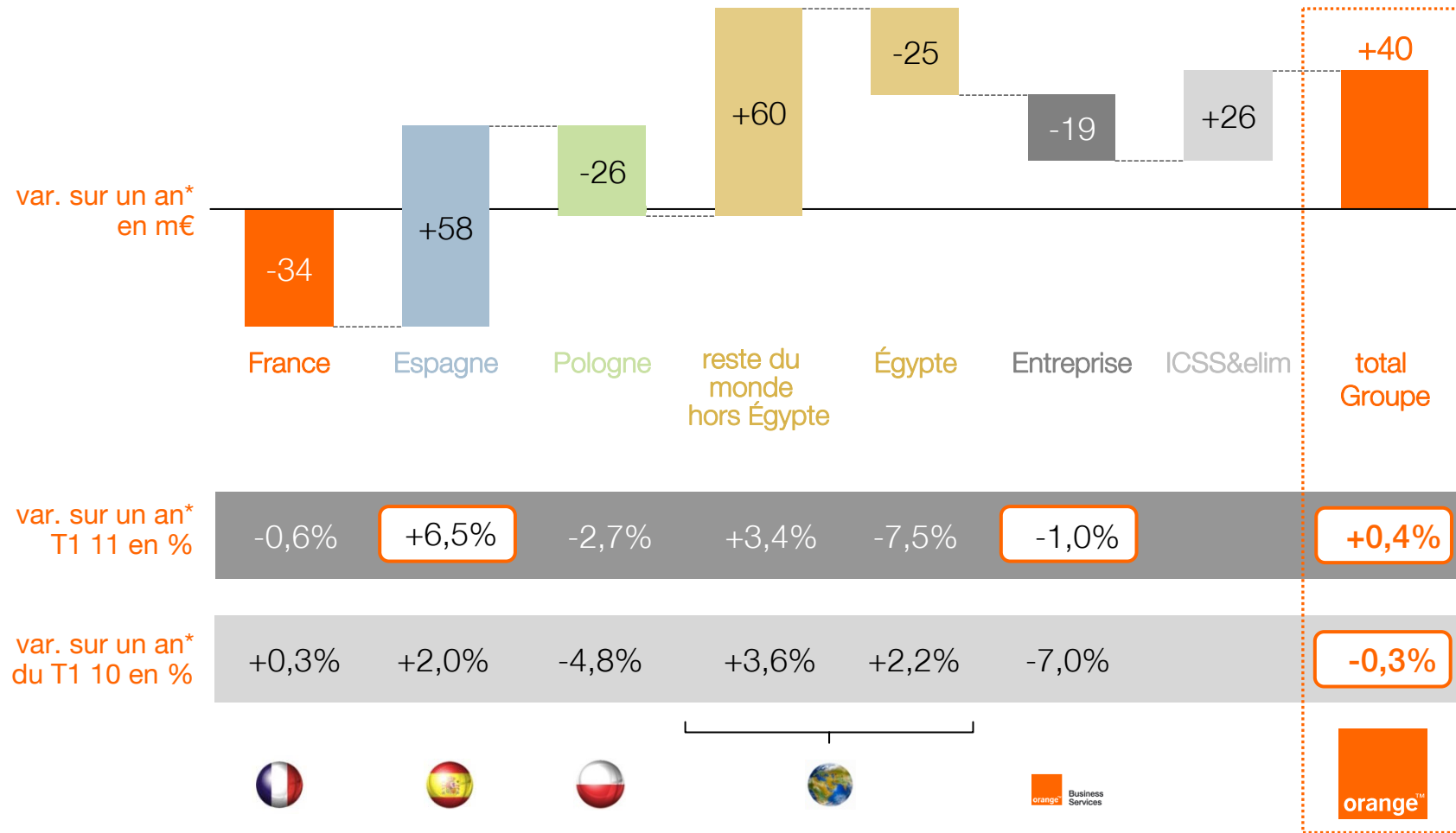
résultats du T1 11 conformes aux tendances annuelles

en m€	T1 10 bc	T1 11 réalisé	var. à base comparable	points clés
<b>chiffre d'affaires</b>	11 382	<b>11 228</b>	<b>-1,4 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ impact réglementaire : -194 m€</li> <li>▪ impact TVA : -46m€</li> <li>▪ T1 hors impacts réglementaires : +0,4 % sur un an</li> </ul>
<b>EBITDA retraité*</b>	3 936	<b>3 734</b>	<b>-5,1 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ impacts réglementaires :-54 m€</li> </ul>
en % du CA	34,6 %	<b>33,3 %</b>	<b>-1,3 pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hors épisode TVA, l'érosion de la marge d'EBITDA se limite à -0,8 pt</li> </ul>
<b>CAPEX</b>	938	<b>1 081</b>	<b>+15,3 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ retour à la normale au T1 11 du ratio CAPEX/CA après un niveau exceptionnellement bas au T1 10</li> </ul>
en % du CA	8,2 %	<b>9,6 %</b>	<b>+1,4 pt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conforme à la guidance annuelle du Groupe d'environ 13 %</li> </ul>
<b>EBITDA retraité* - CAPEX</b>	2 998	<b>2 653</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un double effet de phasing : faiblesse des investissements au T1 10 et érosion de la marge d'EBITDA au T1 11</li> </ul>



# un portefeuille d'actifs diversifiés présentant des dynamiques complémentaires

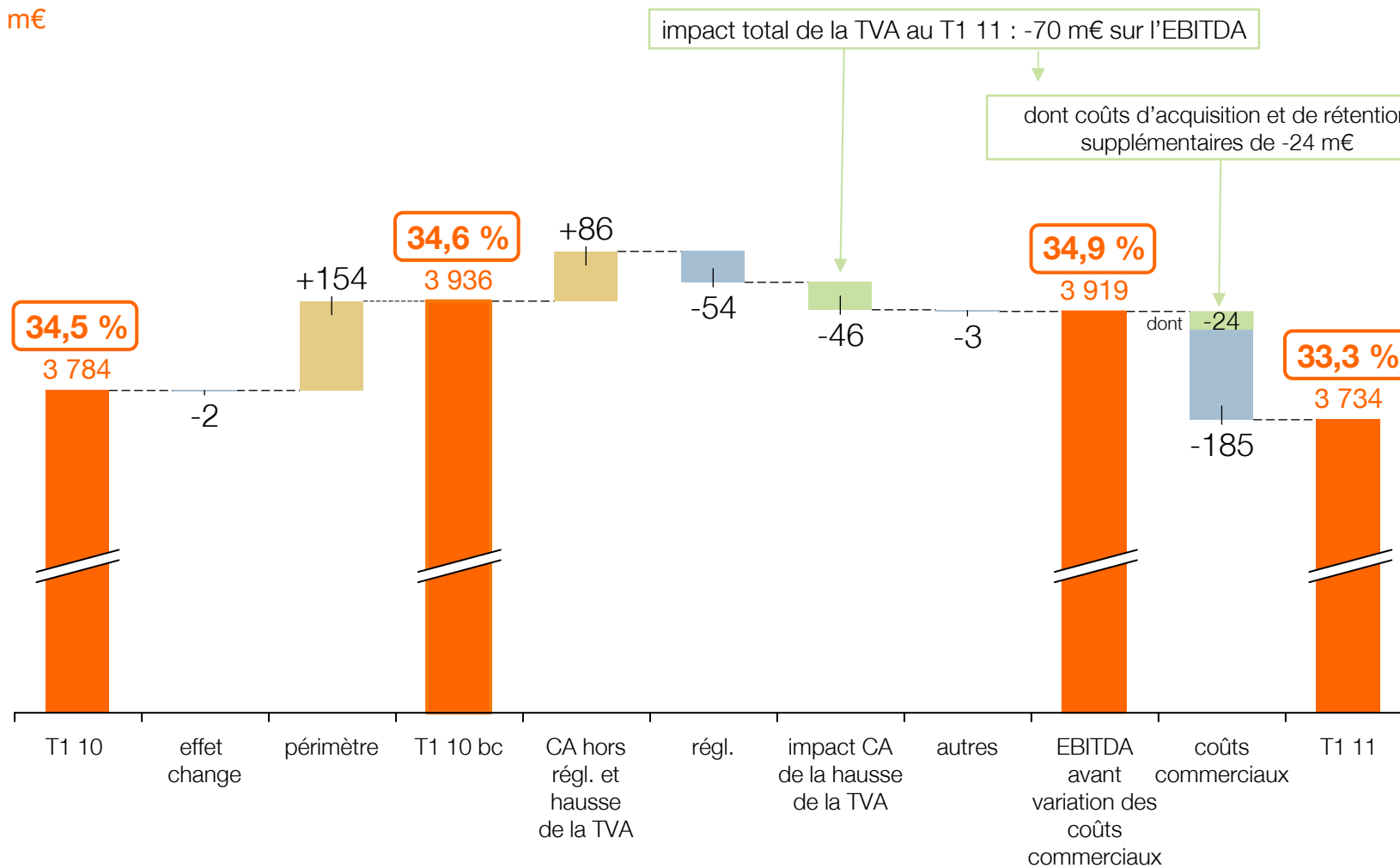
variation du chiffre d'affaires du T1 11 sur un an hors réglementation



# +0,3 pt de marge d'EBITDA hors hausse des coûts commerciaux

## évolution de l'EBITDA retraité\* au T1 11

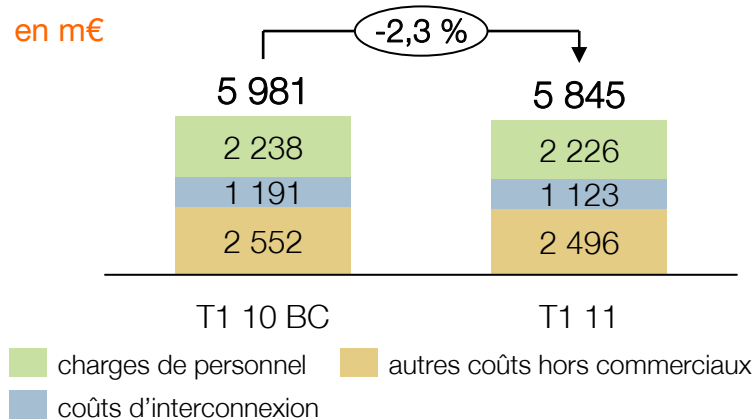
en m€



# poursuite de l'allocation de la baisse des coûts au développement commercial

## structure de coûts hors coûts commerciaux en baisse de 2,3 %\*

en m€

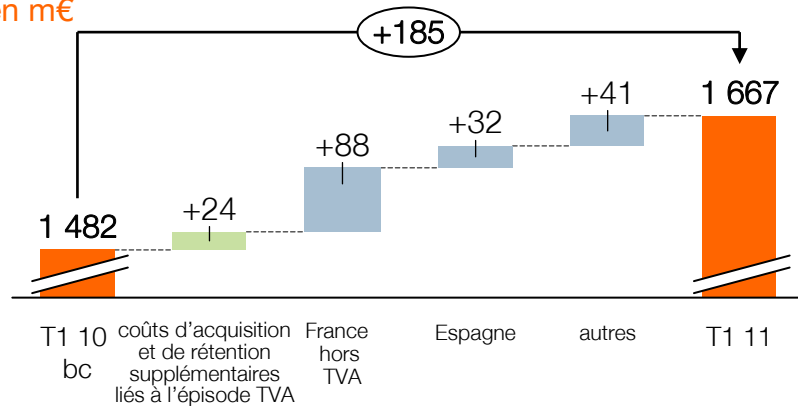


## points clés

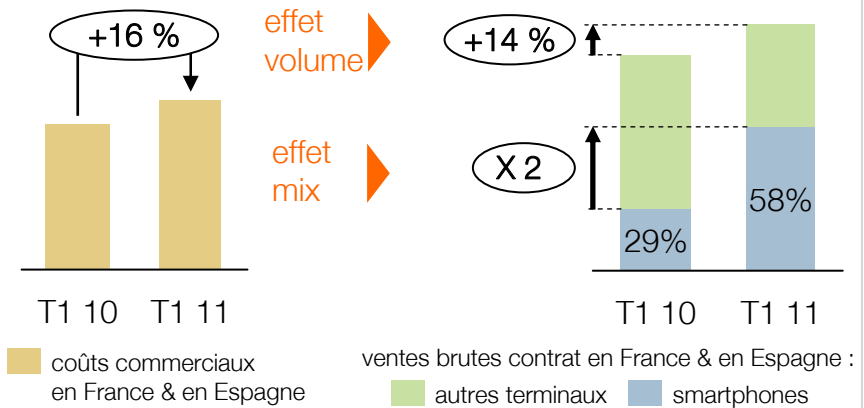
- baisse de la structure de coûts hors coûts commerciaux de -2,3 %\* principalement liée à l'évolution des coûts d'interconnexion
- hausse des coûts commerciaux au T1
  - partiellement due à la volatilité commerciale accrue liée à l'épisode TVA
  - principalement en France et en Espagne, en raison de la hausse des acquisitions brutes de nouveaux clients et de l'effet mix lié au succès des smartphones

## augmentation des coûts commerciaux principalement en France et en Espagne...

en m€



## ...liée aux smartphones et à une forte activité commerciale

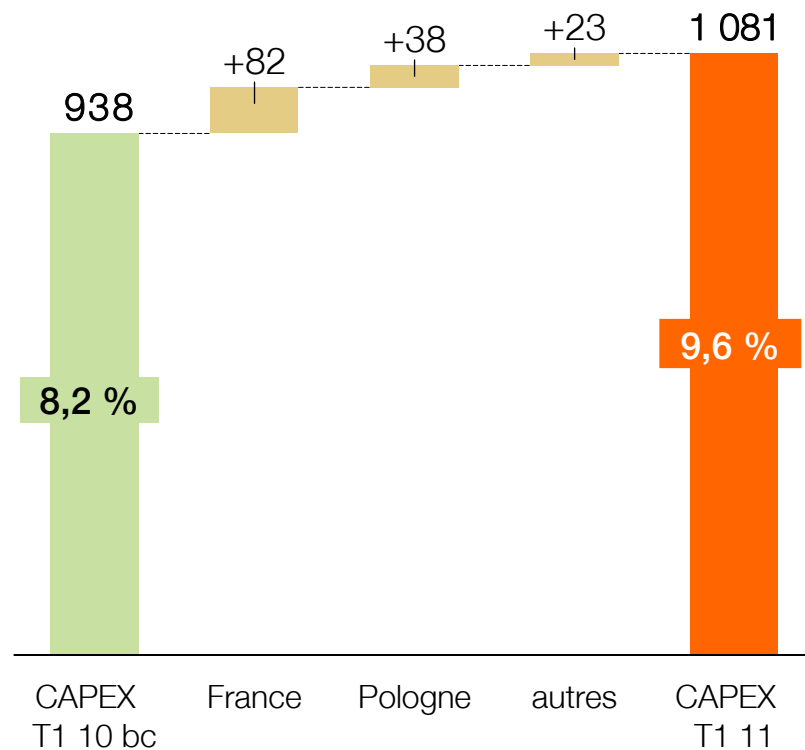


# CAPEX au T1 11

confirmation de l'objectif annuel d'un ratio de CAPEX d'environ 13 %

CAPEX : 1 081 m€ (ratio CAPEX/CA : 9,6 %)

en m€



## points clés

- taux d'investissement de 9,6 % du CA au T1 11 après un niveau exceptionnellement bas de 8,2 % au T1 10 à bc



### France

- accélération du programme FTTH avec 36 m€ d'investissements
- hausse des investissements de CPE essentiellement tirés par le succès des offres Open et liés à l'accent mis sur la qualité de service (QS) par le biais des « boxes »



### Pologne

- hausse des investissements mobiles pour soutenir la QS et le lancement du haut débit mobile (HSPA+) au T4 10
- hausse des investissements informatiques liés aux « programmes de ventes en gros » et au lancement de nouvelles offres
- investissements soutenus dans les réseaux fixes afin d'accroître la pénétration du triple play de TP



### Reste du monde

- baisse des investissements en Égypte et en Côte d'Ivoire
- accélération du déploiement mobile au Niger et au Mali afin de soutenir la croissance
- hausse des investissements dans les câbles sous-marins, notamment le câble ACE

# 2 analyse de l'activité

# résultats financiers France T1 11

## solide performance de l'activité mobile

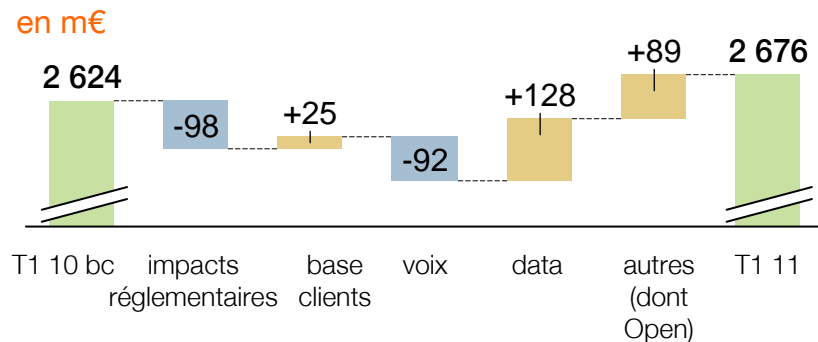
**CA France T1 11\* : -2,5 %**  
(-0,6 % hors impacts réglementaires)

en m€	T1 10 bc	T1 11	var. à bc
<b>chiffre d'affaires</b>	<b>5 767</b>	<b>5 623</b>	<b>-2,5 %</b>
mobile	2 624	2 676	+2,0 %
résidentiel	3 402	3 236	-4,9 %
éliminations	-259	-290	

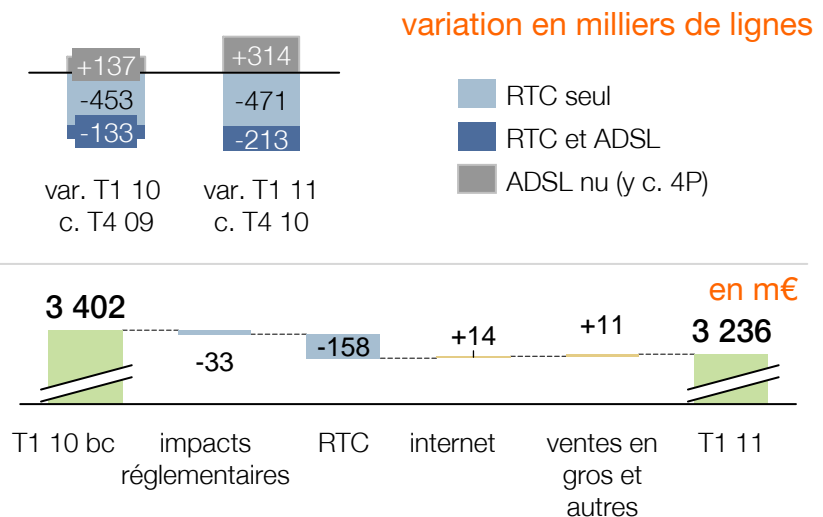
### points clés

- le changement de TVA a eu un impact de -46 m€ sur le CA (résidentiel : -13 m€ ; mobile : -33 m€)
  - le CA mobile (+2 % ; +5,9 % hors régl.\*) s'est révélé très résistant grâce à notre stratégie marketing de protection de la valeur
  - les offres de data segmentées commencent à porter leurs fruits : la baisse du CA voix a été plus que compensée par la croissance du CA data
  - les pertes de ligne RTC sont en légère augmentation mais cette tendance est cohérente avec la bonne dynamique dans les ventes d'ADSL nu et de Open.
- La croissance du CA haut-débit est impactée par l'effet de re-tarification (en février et juin 2010) et de la TVA (uniquement en janvier 2011)

**CA mobile T1 11\* : +2,0 %**  
(+5,9 % hors impacts réglementaires)



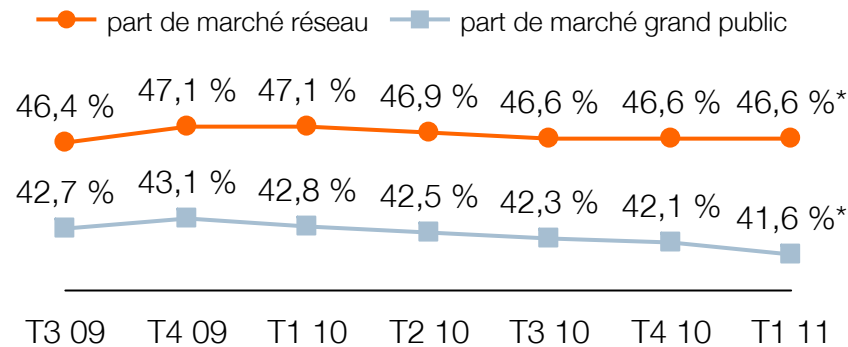
**CA résidentiel T1 11\* : -4,9 %**  
(-3,9 % hors impacts réglementaires)



# indicateurs clés de performance mobile France T1 11

## part de marché réseau stable

### stabilité de la part de marché réseau

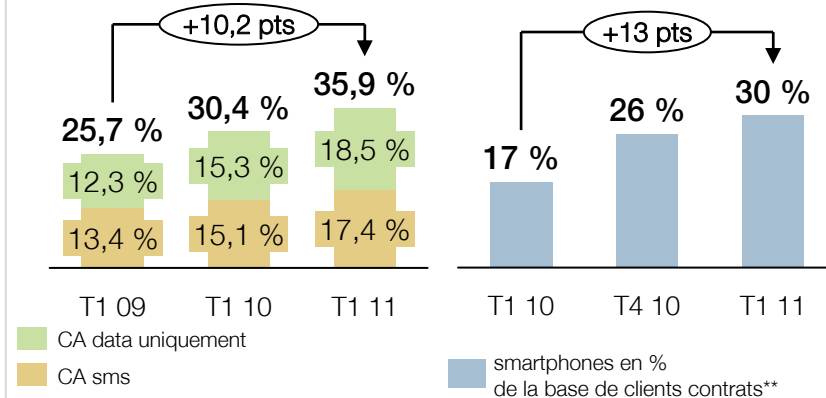


### points clés

- niveau plus élevé d'activité commerciale au T1 en raison de l'activité commerciale accrue liée à l'épisode TVA
- le churn atteint un taux exceptionnellement haut de 15,8% principalement lié à l'appétence des clients pour le renouvellement de leurs mobiles
- base clients contrats quasiment au même niveau (-86k) grâce à des efforts commerciaux ciblés sur les clients à forte valeur (tant dans l'acquisition que dans la rétention) : une grande partie de l'érosion du trimestre s'est concentrée sur des contrats à moindre valeur
- forte hausse des acquisitions de clients pour les MVNO, traduisant le succès de la stratégie commerciale et ventes en gros pour protéger la base de clients valeur et les revenus
- ARPU hors réglementation à +1,6 % grâce à la croissance de la data (+16,6% sur un an)

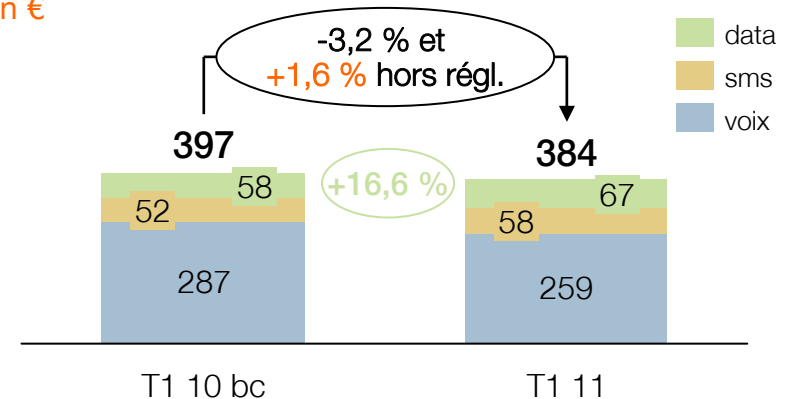
### forte poussée du CA data facilitée par la croissance du taux d'équipement en smartphones

en % du CA services mobile



### évolution de l'ARPU sur 12 mois glissants

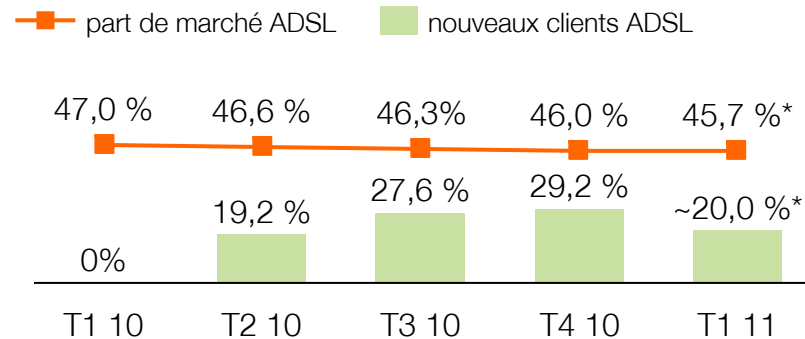
en €



# indicateurs clés de performance résidentiel France T1 11

## la reconquête commerciale est confirmée

### part de marché ADSL et nouveaux clients



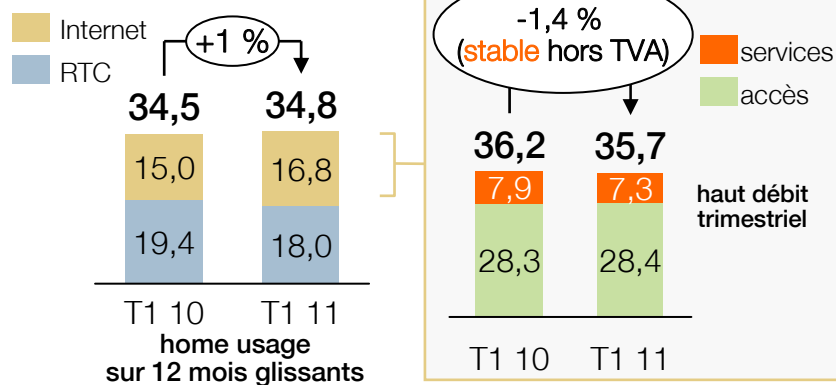
chiffres de marché ARCEP

### points clés

- une performance commerciale solide, avec **+89 000 nouveaux clients ADSL** avant le lancement des nouvelles offres segmentées en avril
- ARPU haut débit en baisse de -0,5 € dont un effet TVA de -0,4 €
- solide performance d'Open avec **209 000 nouveaux clients** au T1 11
- Open demeure toujours un puissant outil de conquête avec **plus de 50 % des ventes du T1 se traduisant par l'acquisition de nouveaux clients mobiles et/ou Internet**

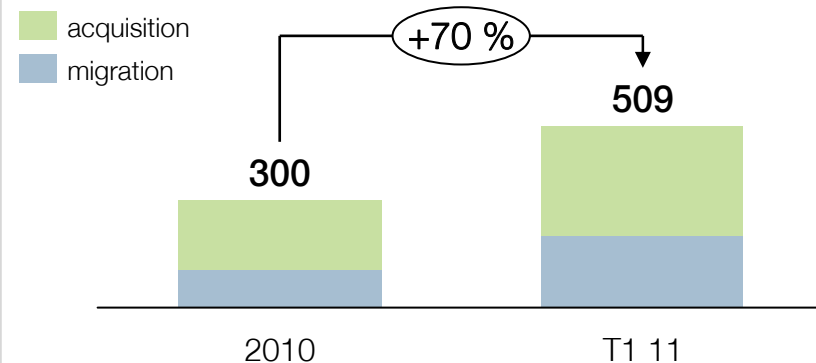
### amélioration de l'ARPU résidentiel grâce à un meilleur mix haut-débit

en €/mois



### base client Open toujours en forte croissance

base clients en milliers d'abonnés





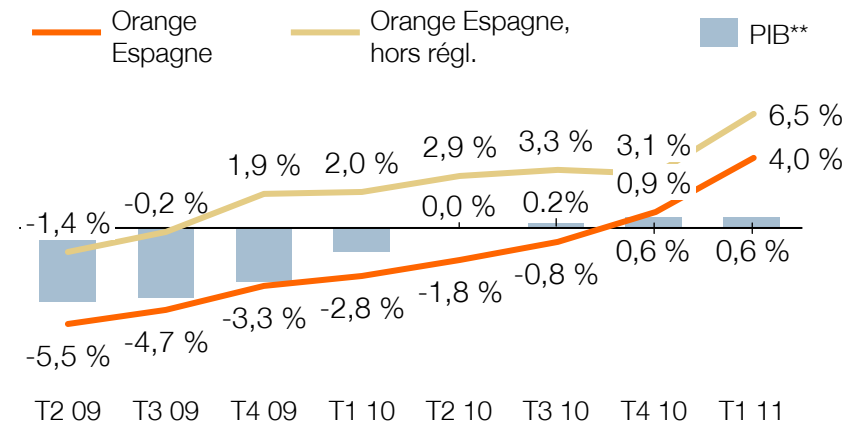
# résultats financiers Espagne T1 11

## accélération de la croissance du CA

CA Espagne T1 11\* : +4,0 %  
(+6,5 % hors impacts réglementaires)

en m€	T1 10 bc	T1 11	var. à bc
<b>total Espagne</b>	<b>923</b>	<b>959</b>	<b>+4,0 %</b>
mobile	759	789	+4,0 %
résidentiel	164	170	+4,1 %

surperformance confirmée de la croissance  
du CA\*

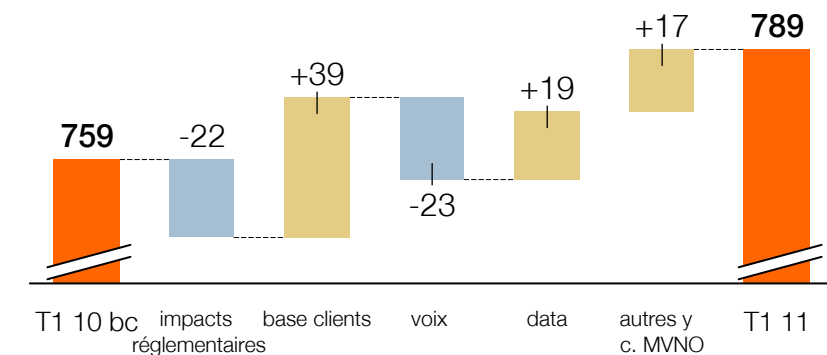


### points clés

- accélération du redressement du CA
- augmentation de +6,5 % du CA hors réglementation
  - croissance de +7,0% du CA mobile hors réglementation grâce à la **progression de la base clients mobile**, le développement du CA data et les MVNO
  - croissance de +4,1 % du CA résidentiel grâce à la **poursuite de la progression de la base clients ADSL** et de l'ARPU

CA mobile T1 11\* : +4,0 %  
(+7,0 % hors impacts réglementaires)

en m€

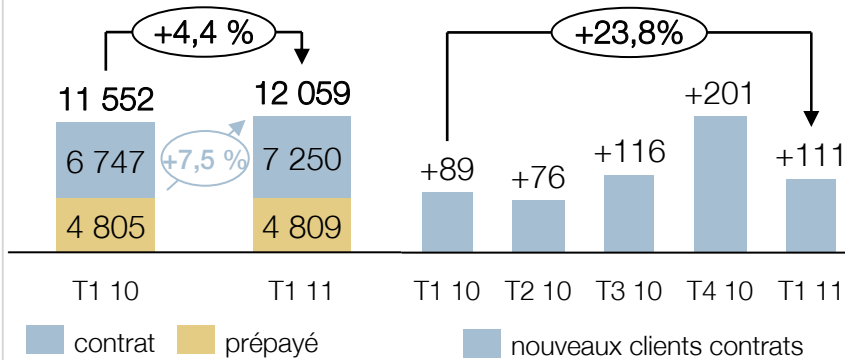


# indicateurs clés de performance Espagne T1 11

dynamisme commercial soutenu dans le mobile, amélioration de la tendance dans l'ADSL

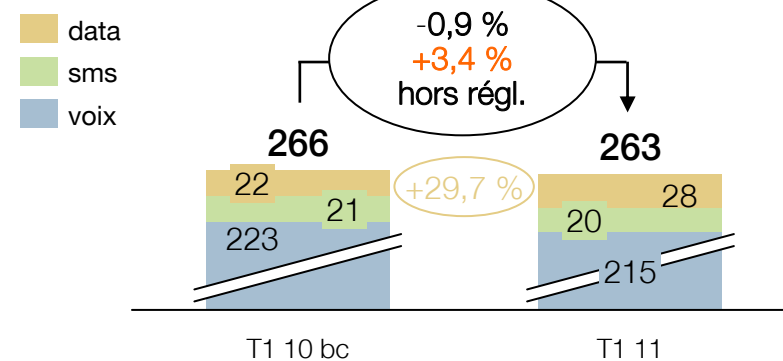
## forte hausse de la base clients contrats

en milliers



## évolution de l'ARPU mobile sur 12 mois glissants

en €

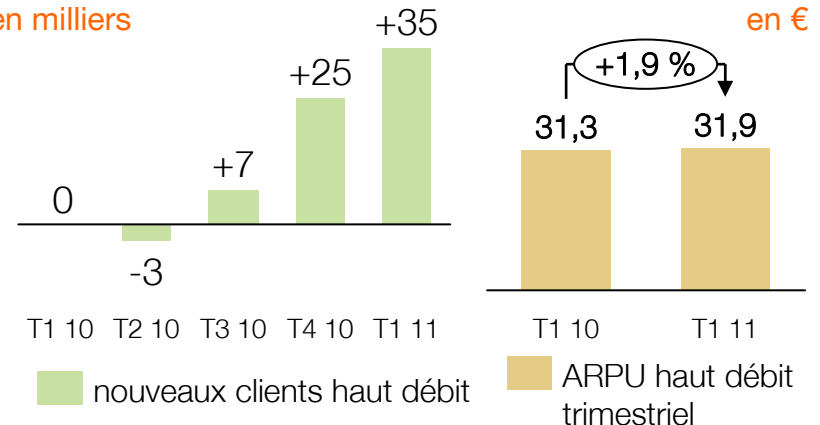


## points clés

- progression de +4,4 % de la base clients mobile tirée par les offres Animals et les smartphones :
  - solide performance commerciale avec une **portabilité positive** et une **1<sup>ère</sup> place en matière de ventes d'iPhone**
  - baisse continue du taux de résiliation des contrats
- +3,4 % de l'ARPU mobile hors impact réglementaire
  - amélioration du mix** de la base clients
  - hausse de +29,7 % de l'ARPU data grâce à la **pénétration du haut-débit mobile** et au **développement du CA data**
- solde positif de nouveaux clients ADSL pour le 3<sup>e</sup> trimestre consécutif et progression de +1,9 % de l'ARPU haut-débit tirée par la **pénétration de la VoIP**

## ARPU haut-débit et nouveaux clients en amélioration

en milliers



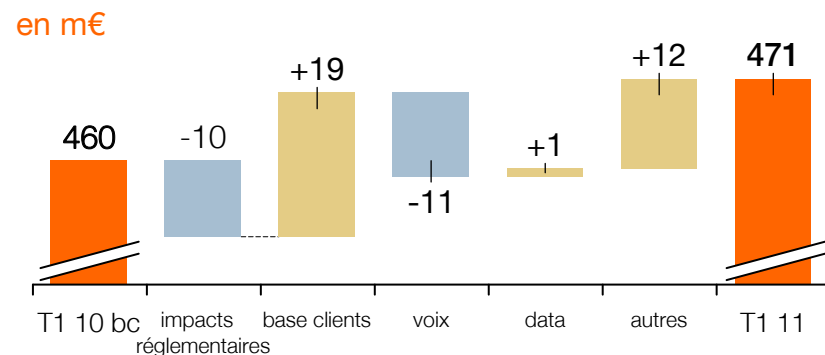
# résultats financiers Pologne T1 11

résistance de la tendance de chiffre d'affaires malgré les impacts réglementaires

**CA Pologne T1 11\* : -3,7 %**  
(-2,7 % hors impacts réglementaires)

en m€	T1 10 bc	T1 11	var. à bc
<b>chiffre d'affaires</b>	<b>982</b>	<b>946</b>	<b>-3,7 %</b>
mobile	460	471	+2,2 %
résidentiel	586	540	-7,8 %
éliminations	-64	-65	

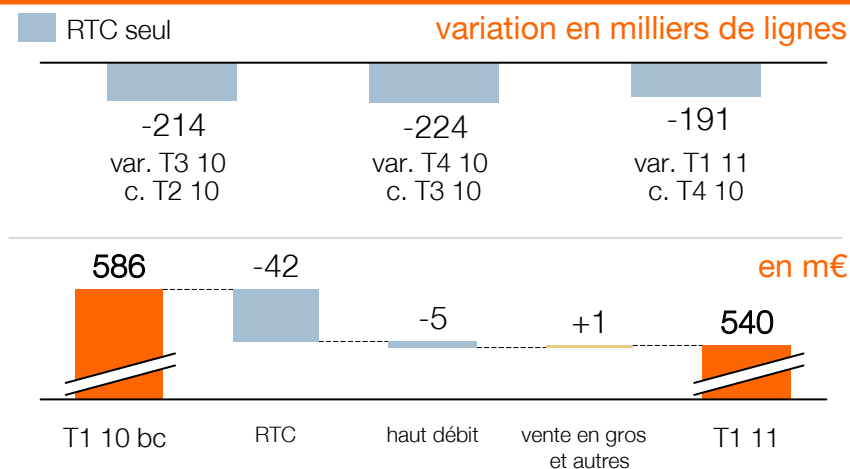
**CA mobile\* : +2,2 %**  
(+4,5 % hors impacts réglementaires)



## points clés

- croissance du CA mobile (+4,5 %) hors impacts réglementaires tirée principalement par la **hausse de la base clients**
- les offres mobile Animals soutiennent le **développement des ventes de smartphones** et permettent d'accroître la valeur et de préserver l'ARPU
- poursuite du recul du CA voix fixe, liée à la baisse des usages, à la substitution fixe-mobile et aux effets réglementaires
- les offres haut-débit dont le succès repose sur l'**augmentation du débit** et les **offres TV** vont permettre de créer de la valeur supplémentaire

## stabilisation des variations des lignes résidentielles et variation du CA résidentiel

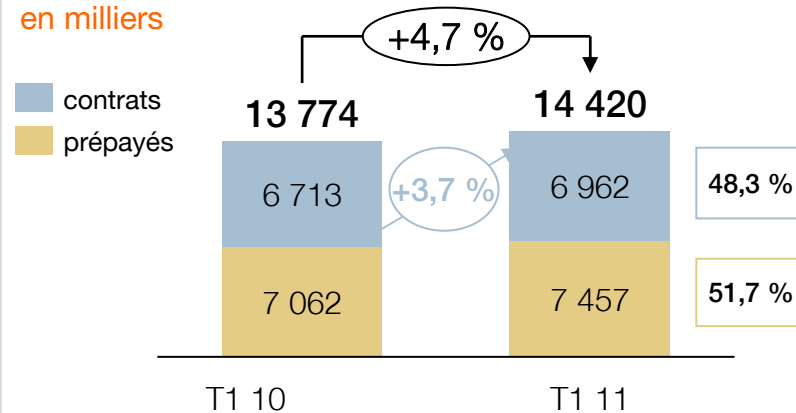


# indicateurs de performance clés Pologne T1 11

progression de la base clients mobile, développement de la TV et poursuite de la montée en débit des offres

## 645 000 nouveaux clients mobile

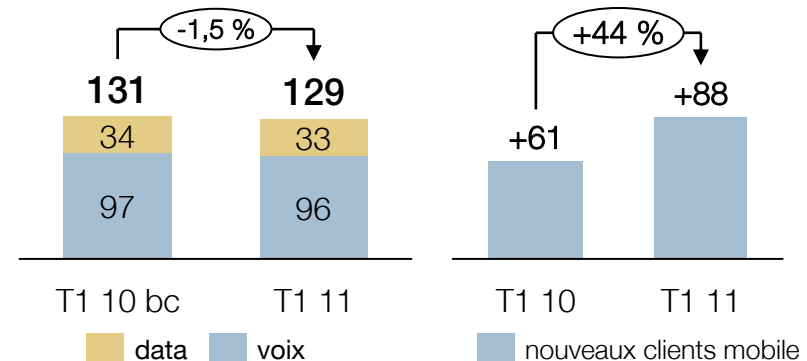
en milliers



## stabilisation de l'ARPU mobile sur 12 mois glissants et dynamisme des acquisitions de nouveaux clients

en €

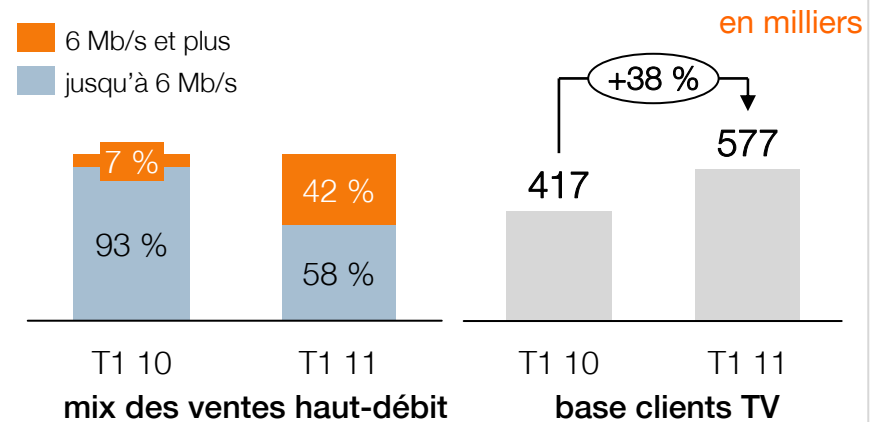
en milliers



## points clés

- croissance de +4,7 % de la base clients avec une progression de +3,7 % des contrats clients mobile à plus de 6,9 millions, soit plus de 48 % de la base clients
- dynamisme de l'acquisition de nouveaux clients mobile : +44 % sur un an
- stabilisation de l'ARPU avec une variation de -1,5 % dont la part data représente 26 %, laissant une marge de croissance; la part des smartphones est de 28 % dans les ventes de contrats clients
- 42 % des ventes haut-débit sont faites avec des débits de 6 Mb/s et plus, ce qui renforce le positionnement concurrentiel de TP
- 25 % de pénétration des offres TV dans la base haut-débit au T1 11 contre 18,4 % au T1 10

## mix des ventes haut-débit et base clients TV



## reste du monde T1 11

tendance positive en Afrique & Moyen-Orient hors Égypte, CA sous pression en Europe en raison des impacts réglementaires

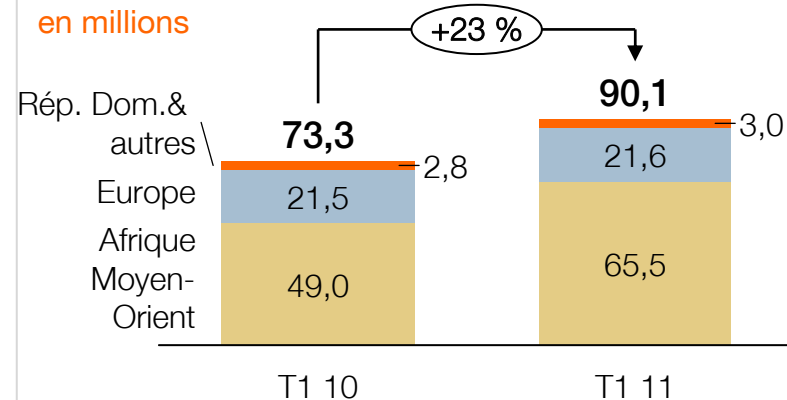
CA reste du monde\* : +1,7 % hors réglementation

en m€	T1 10 bc	T1 11	var. à bc
<b>total reste du monde</b>	<b>2 153</b>	<b>2 136</b>	<b>-0,8 %</b>
▪ Afrique et Moyen-Orient	914	919	+0,5 %
▪ pays européens	1 111	1 077	-3,1 %
▪ autres	131	143	+9,5 %
▪ éliminations	-3	-3	

### points clés

- **Afrique et Moyen-Orient** : croissance de +5,0 % du CA hors Égypte (-25 m€), tirée par le Cameroun (+11 m€), la Jordanie (+5 m€) et les nouvelles implantations (+9 m€) comme le Niger et l'Ouganda
- **pays européens** : hors effets réglementaires (-47 m€), significatifs pour la Belgique et la Suisse, croissance du CA de +1,2 %
  - maintien de la place de numéro 1 en valeur et volume en Roumanie, malgré la concurrence sur les prix et la pression macroéconomique
- **autres** : bonne performance en République Dominicaine

hausse de +23 % de la base de clients mobile sur un an\*\*



activités opérationnelles affectées par les troubles politiques au T1 11

- **Mobinil** : revenus mobile T1 11 en baisse de -8% sur un an impactés par la crise notamment du fait de la baisse des revenus roaming touristiques (-50% sur un an)
  - base client mobile en croissance de 16% à 30,4 millions de clients, mais le chiffre d'affaires est impacté par une baisse de -22% de l'ARPU à 25EGP/mois reflétant la situation au T1 et la poursuite d'une pression sur les prix
- **Orange Côte d'Ivoire** : revenus en baisse de -2.5% au T1 vs +11% au T4 10) avec une dégradation plus importante de la situation économique constatée en avril mais avec possibilité d'un retour à une situation plus normale d'ici la fin du T2 11
- **Orange Tunisie** : rétablissement progressif des activités opérationnelles, notre participation de 49% et le pacte d'actionnaire associé restent inchangés

# résultats financiers Entreprise T1 11

une amélioration séquentielle du CA qui se confirme depuis 2010, tirée par les services

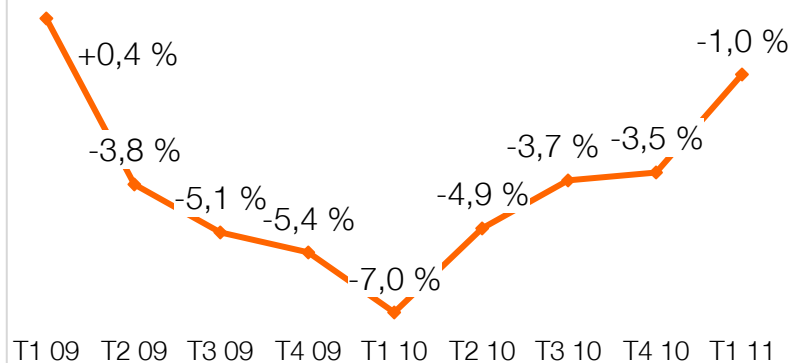
## CA entreprise\* : -1,0 %

en m€	T1 10 bc	T1 11	var. en bc
<b>total Entreprise</b>	<b>1 803</b>	<b>1 784</b>	<b>-1,0 %</b>
activités traditionnelles	685	614	-10,4 %
autres, y compris revente d'équipements	196	220	+11,8 %
services de réseaux avancés	586	593	+1,1 %
services d'intégration et d'infogérance	335	358	+6,8 %

## points clés

- poursuite de l'amélioration de la tendance du CA avec -1,0 % au T1 11 c. -7,0 % au T1 10
  - **activités traditionnelles** : le CA continue d'être impacté par les migrations vers les nouvelles technologies, la concurrence et la rationalisation des réseaux d'entreprise
  - **autres y compris revente d'équipements** : tendance favorable tirée par les livraisons de projets aux clients clés au T1 11 et par des signatures chez Globecast
  - **services de réseaux avancés** : poursuite de la croissance des solutions VoIP et très haut-débit, dans un contexte d'arrivée à maturité des IPVPN
  - **services d'intégration et d'infogérance** : poursuite du redressement avec une croissance à 6,8 % contre -5,2 % au T1 10 soutenue par des livraisons de projets à des clients clés

## le CA entreprise a poursuivi sa tendance à l'amélioration en % sur un an\*

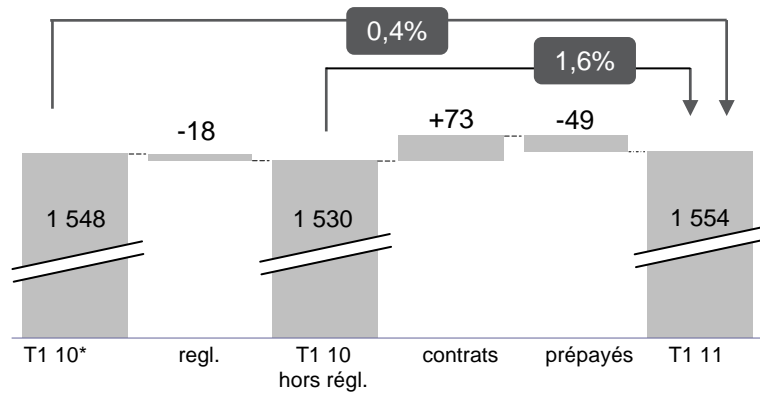


## points d'avancement commerciaux du T1 11 et « trophées »

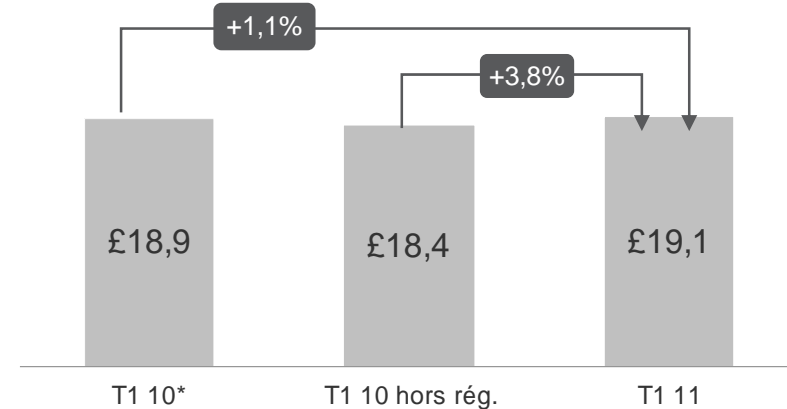
- Orange Business Services étend son offre de services interconnectés de téléprésence avec Tata Communications
- Veolia Eau et Orange lancent m2o city, un opérateur de services de télérelevé de compteurs d'eau et de données environnementales
- annonce du renouvellement d'un contrat d'infogérance du système d'information de 6 ans avec GDF Suez
- OBS confirmé parmi les leaders des « Magic Quadrants » des prestataires européens et mondiaux de services de réseaux publiés par Gartner

# Everything Everywhere

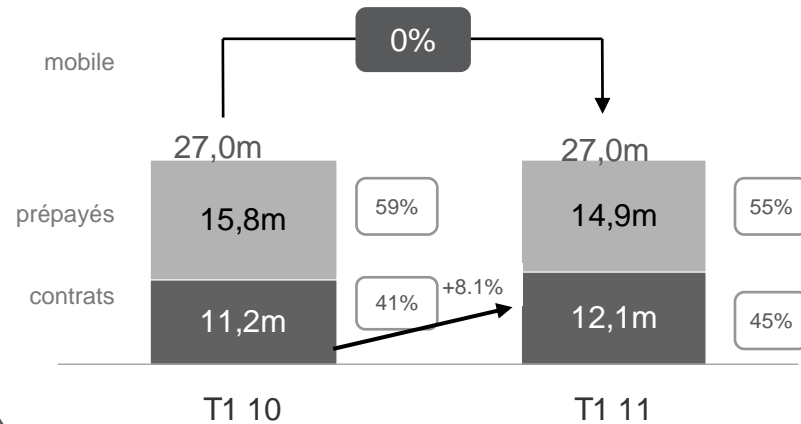
## croissance du CA service mobile de 1,6% hors impact réglementaire



## croissance de l'ARPU mobile mensuel



## amélioration du mix contrats de la base de clients



## insight

- croissance du CA services mobile de 1,6% due à l'augmentation de la base clients contrats, contrebalancée par le déclin de la base clients prépayés
- hausse de l'ARPU global de 1,1%, et de 3,8% hors réglementation sur un an
- amélioration continue du churn contrats \*\*, passant de 1.5% à 1.3% sur un an
- efforts continus pour sécuriser la valeur à long terme en privilégiant les offres contrats vs le prépayé et les durées d'engagement longues
  - 63% sont engagés sur 24 mois au T1 11 vs 37% au T1 10
  - 84% des nouveaux clients contrats se sont équipés d'un smartphone au T1 11 vs 61% au T1 10
- 15,1m de clients itinérants sur les deux réseaux 2G
- une meilleure couverture devrait réduire le nombre de résiliations

# 3 agenda



# agenda

