

## France Télécom-Orange enregistre au 1<sup>er</sup> trimestre des résultats solides, en ligne avec ses perspectives et objectifs financiers pour 2011, en dépit de tensions accrues sur certains de ses marchés

- **Le nombre de clients du Groupe s'élève à 215,9 millions au 31 mars 2011**, soit une progression de 7,0% sur un an à base comparable, tirée par la croissance de 25% des mobiles en Afrique et au Moyen-Orient
- **Le chiffre d'affaires consolidé est en hausse de +0,4% hors mesures de régulation, à 11,228 milliards d'euros** avec une bonne dynamique des services mobiles en France (+5,9%), en Espagne (+7,0%) et en Pologne (+4,5%), tirée par le succès des smartphones et des offres segmentées
- **Les marchés émergents poursuivent leur développement rapide**, malgré un contexte difficile en Egypte et en Côte d'Ivoire
- **L'EBITDA retraité<sup>1</sup> s'établit à 3,734 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011. Le taux de marge s'établit à 33,3%**, soit un recul de -1,3 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 dû notamment à l'impact défavorable de la répercussion partielle de la hausse de la TVA à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011
- **Le taux d'investissement s'établit à 9,6% du chiffre d'affaires, soit 1,081 milliard d'euros** d'investissements, en ligne avec l'objectif annuel d'un taux d'investissement d'environ 13%
- **Les résultats du 1<sup>er</sup> trimestre sont en ligne avec les perspectives et objectifs financiers du Groupe pour 2011.** Le Groupe rappelle son engagement de versement d'un dividende de 1,40 euro par action pour les exercices 2011 et 2012

Commentant les résultats de l'activité du premier trimestre 2011, Stéphane Richard, Président-Directeur Général de France Télécom Orange a déclaré : « *Le Groupe a démontré une bonne performance opérationnelle et financière malgré des tensions concurrentielles en France et une situation politique exceptionnelle dans certains pays émergents. En France, le Groupe a ainsi réussi à s'adapter aux perturbations du marché et aux évolutions réglementaires, notamment l'augmentation du taux de TVA, en réalisant des parts de conquête significatives sur le marché de l'ADSL, qui confirment le succès de l'offre quadruple-play Open. Le Groupe a également su faire face à des contextes difficiles, en Egypte, en Côte d'Ivoire ou encore en Tunisie.*

*Parallèlement, le Groupe a réalisé de très bonnes performances en Espagne, avec une croissance de 4% de son chiffre d'affaires, et sur le marché Entreprises qui continue de s'améliorer.*

*Ces résultats solides au premier trimestre sont en ligne avec nos objectifs financiers sur l'ensemble de l'année 2011. Ils s'inscrivent pleinement dans la mise en œuvre de notre plan Conquêtes 2015, ainsi que dans le déploiement du nouveau contrat social en France. »*

<sup>1</sup> L'EBITDA est retraité de l'impact du complément de provision relatif au dispositif « temps partiel séniors » (TPS).



## indicateurs-clés

	1 <sup>er</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2010 à base comparabl e	1 <sup>er</sup> trimestre 2010 en données historiques	variation à base comparabl e (en %)	variation hors mesures de régulation (en %)	variation en données historiques (en %)	dont variation de change (en %)	dont variation de périmètre (en %)
<i>En millions d'euros</i>								
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>11 228</b>	<b>11 382</b>	<b>10 959</b>	<b>-1,4</b>	<b>0,4</b>	<b>2,5</b>	<b>0,4</b>	<b>3,4</b>
Dont :								
France	5 623	5 767	5 774	-2,5	-0,6	-2,6	-	-0,1
Espagne	959	923	923	4,0	6,5	4,0	-	-
Pologne	946	982	970	-3,7	-2,7	-2,5	1,2	-
Reste du monde	2 136	2 153	1 778	-0,8	1,7	20,2	0,5	20,6
Entreprises	1 784	1 803	1 770	-1,0	-1,0	0,8	1,4	0,4
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	378	394	386	-4,2	-4,2	-2,0	0,1	2,1
Éliminations	-598	-640	-641	-	-	-	-	-
<b>EBITDA du Groupe retraité*</b>	<b>3 734</b>	<b>3 936</b>	<b>3 784</b>	<b>-5,1</b>	<b>-3,8</b>	<b>-1,3</b>	<b>-</b>	<b>4,1</b>
En % du chiffre d'affaires	33,3%	34,6%	34,5%	-1,3 pt	-1,4 pt	-1,3 pt		
<b>CAPEX (hors licences GSM et UMTS)</b>	<b>1 081</b>	<b>938</b>	<b>874</b>	<b>15,3</b>		<b>23,8</b>	<b>0,1</b>	<b>7,2</b>
En % du chiffre d'affaires	9,6%	8,2%	8,0%	1,4 pt		1,7 pt		
<b>EBITDA retraité* - CAPEX</b>	<b>2 653</b>	<b>2 998</b>	<b>2 910</b>	<b>-11,5</b>		<b>-8,9</b>		

\* L'EBITDA est retraité de l'impact du complément de provision relatif au dispositif « temps partiel séniors » (TPS) pour 19 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 et de 17 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

Les variations de périmètre concernent pour l'essentiel l'intégration globale de l'opérateur égyptien Mobinil depuis juillet 2010 et l'acquisition de KPN Belgium Business par Mobistar, consolidée depuis juin 2010.

Variations de change : les effets favorables du franc suisse, du zloty et du dollar américain sont partiellement compensés par la dépréciation de la livre égyptienne.

\*  
\* \*

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 les sites Internet de France Télécom :

<http://www.orange.com>

<http://www.francetelecom.com>





## analyse des chiffres-clés du Groupe

### chiffre d'affaires

A base comparable et hors l'impact des mesures de régulation (-194 millions d'euros), le chiffre d'affaires du Groupe enregistre une progression de +0,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011. Les services mobiles restent particulièrement dynamiques à la fois dans les principaux pays européens et dans les marchés émergents (à l'exception de l'Egypte, de la Côte d'Ivoire et de la Roumanie). Parallèlement, le secteur Entreprise enregistre un rebond significatif de ses activités de service.

Les évolutions par géographie, hors mesures de régulation sont les suivantes :

- en France, le chiffre d'affaires des mobiles est en hausse de 5,9%, malgré la non-répercussion de la hausse de la TVA aux clients : la croissance des services de données s'accélère grâce au succès des smartphones et des offres quadruple-play OPEN. La part de conquête ADSL est estimée à environ 20% sur le trimestre ;
- en Espagne, la croissance des mobiles s'accélère pour atteindre 7,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011. Elle reflète le succès des offres segmentées et la forte progression des services de données. Les services fixes sont également en amélioration, avec une hausse de 4,1% générée par le développement de l'ADSL ;
- en Pologne, le chiffre d'affaires des mobiles est en hausse de 4,5%, tiré par la croissance de la base-clients. La base-clients ADSL est également en hausse, et ce, pour le troisième trimestre consécutif ;
- Reste du Monde : hors l'Egypte, la progression de l'Afrique et du Moyen-Orient reste soutenue à +5,8%, tirée notamment par les opérations nouvelles<sup>2</sup> et le Cameroun. En Europe, le chiffre d'affaires est en hausse de 1,2% malgré le recul de la Roumanie ;
- le secteur Entreprise est en amélioration continue (pour le quatrième trimestre consécutif) avec une baisse limitée à -1,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

### évolution de la base-clients

Le nombre de clients du Groupe (hors MVNO) s'élève à 215,9 millions au 31 mars 2011<sup>3</sup>, en hausse de 7,0% par rapport au 31 mars 2010 à base comparable, soit 13,8 millions de clients supplémentaires (nets des résiliations) acquis en un an, générés, pour l'essentiel, par les services mobiles, principalement en Afrique et au Moyen-Orient, mais aussi dans les pays européens (France, Espagne, Pologne, Belgique et Arménie).

Le nombre de clients des services mobiles (hors MVNO) s'élève à 156,7 millions au 31 mars 2011, en hausse de 10,1% sur un an à base comparable (+13,9 millions de clients supplémentaires, nets des résiliations). La plus large part de cette progression concerne l'Afrique et le Moyen-Orient qui totalisent 65,5 millions de clients au 31 mars 2011, soit une hausse de 25% à base comparable (+12,1 millions de clients supplémentaires).

Les services d'accès haut débit fixe totalisent, pour l'ensemble du Groupe, 13,9 millions de clients au 31 mars 2011, en hausse de 4,6% sur un an, soit 605 000 clients supplémentaires dont 370 000 en France, 136 000 dans les autres pays européens<sup>4</sup> (dont l'Espagne, la Pologne et la Belgique) et 144 000 en Afrique et au Moyen-Orient (dont l'Egypte, la Tunisie, la Jordanie et le Sénégal).

La TV numérique (IPTV et satellite) est en progression rapide avec, en Europe, 4,4 millions d'abonnés au 31 mars 2011, en hausse de 29% (soit 967 000 clients supplémentaires) principalement en France et en Pologne.

<sup>2</sup> Opérations nouvelles en Afrique : Kenya, Guinée, Guinée-Bissau, Niger, République de Centrafrique et Ouganda.

<sup>3</sup> En incluant les clients de Meditel (Maroc), comptabilisés proportionnellement aux parts de la société acquises par France Télécom-Orange (40%).

<sup>4</sup> Hors le Royaume-Uni.



## EBITDA

L'EBITDA retraité s'élève à 3,734 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 contre 3,936 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, à base comparable. Le taux d'EBITDA, rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 33,3%, soit une diminution de 1,3 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

Cette diminution du taux de marge est liée pour 0,5 point à l'impact défavorable de la répercussion partielle de la hausse de la TVA intervenue au 1<sup>er</sup> janvier 2011 en France (impact estimé à -70 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2011) et pour 0,2 point à la détérioration de la situation en Egypte.

Le taux de marge est par ailleurs marqué par la hausse des charges commerciales, générée par le succès des smartphones et par l'augmentation des actes commerciaux, notamment en France et en Espagne. Au total, le ratio des charges commerciales s'établit à 14,8% et enregistre une hausse de 1,8 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

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

- le ratio d'achats et reversements aux opérateurs (13,3%) est en amélioration de 0,4 point. La baisse des prix de terminaison d'appels et des tarifs de roaming (impact favorable de 140 millions d'euros) est partiellement compensée par le développement du trafic échangé avec les autres opérateurs ;
- le ratio de charges de personnel (retraitées) s'établit à 19,7% contre 19,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010. Le nombre moyen de salariés s'établit à 163 813 équivalents temps plein au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 contre 164 291 au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 ;
- le ratio de l'ensemble des autres charges s'élève à 19,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 contre 19,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010. L'amélioration est notamment liée à la diminution des coûts de restructuration et aux reprises de provision relatives aux filiales TV Orange Sport et Orange cinéma séries (59 millions d'euros).

## investissements corporels et incorporels (CAPEX)

Les investissements corporels et incorporels s'élèvent à 1,081 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, soit une progression de 15,3% à base comparable. Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 9,6%, contre 8,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 qui avait été marqué par des conditions climatiques particulièrement défavorables en Europe (notamment en Pologne).

Les investissements dans les réseaux, qui représentent environ la moitié du total des CAPEX, sont en progression de 11% avec notamment :

- le développement de la fibre optique (FTTH) en France,
- la poursuite du déploiement des réseaux mobiles (notamment le haut débit HSPA+ en Pologne et l'extension des réseaux au Mali et au Niger),
- et les programmes de câbles sous-marins en Afrique (ACE) et dans l'Océan Indien (LION2).

Les investissements dans l'informatique, qui représentent près d'un quart du total des CAPEX, progressent également de manière significative, avec les programmes de transformation en France, en Pologne, en Belgique et dans le secteur Entreprise.

Enfin, les investissements dans l'équipement des clients pour les services fixes haut débit restent importants, tirés par le succès des offres Open et les programmes de renouvellement des Livebox et des décodeurs TV.



## analyse par secteur opérationnel

### France

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 5,623 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, en diminution de 2,5% à base comparable. Hors mesures de régulation (-110 millions d'euros), le recul s'établit à -0,6%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (2,676 milliards d'euros) est en hausse de 2,0% à base comparable. Hors mesures de régulation (-98 millions d'euros), la progression reste soutenue, s'établissant à 5,9%, malgré la non répercussion de la hausse de la TVA intervenue au 1<sup>er</sup> janvier 2011 (impact estimé à -33 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre).

Cette progression reflète en premier lieu, le succès des smartphones et des offres quadruple-play Open dont le nombre de souscriptions atteint 509 000 clients au 31 mars 2011. L'attractivité des offres Origami et la stratégie d'offres segmentées ont permis de limiter l'impact de la hausse de la TVA qui a créé, pendant quelques semaines, l'opportunité pour certains abonnés de résilier leur contrat sans frais. Au total, le nombre des forfaits est en hausse de 4,5% sur un an et représente 70,9% de la base-clients totale au 31 mars 2011.

S'y ajoute la croissance des services de données, liée à la fois aux revenus des SMS et des services hors messagerie. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 35,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, en hausse de 5,5 points en un an. Enfin, les MVNO hébergés poursuivent leur progression soutenue avec 3,066 millions clients au 31 mars 2011, soit une hausse de 22,7% sur un an.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (3,236 milliards d'euros) est en diminution de 4,9% à base comparable. Hors mesures de régulation (-33 millions d'euros) la baisse s'établit à 3,9% et reflète pour l'essentiel la baisse de 13,6% des services de téléphonie classiques (abonnements et communications).

Parallèlement, le chiffre d'affaires des services Internet enregistre une progression limitée à 1,4%, marqué notamment par la non-répercussion de la hausse de la TVA sur le mois de janvier (impact estimé à -13 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre). La part de conquête de nouveaux abonnés ADSL est estimée à environ 20% sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2011 (soit 89 000 clients supplémentaires) et de nouvelles offres triple-play, segmentées à l'image des offres des services mobiles, sont commercialisées depuis la mi-avril. Au total, la croissance de la base-clients haut débit s'établit à 4,1% sur un an avec 9,308 millions d'accès haut débit au 31 mars 2011. Les services de TV numériques poursuivent leur forte croissance avec 3,711 millions de clients au 31 mars 2011 (+28% sur un an).

Le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en diminution de 0,3% à base comparable. Hors mesures de régulation (-24 millions d'euros), il enregistre une hausse de 1,9%, liée à la progression (+15,1% sur un an) du nombre de lignes téléphoniques commercialisées auprès des autres opérateurs, soit 10,612 millions de lignes au 31 mars 2011.

### Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne (959 millions d'euros) enregistre une hausse de 4,0% à base comparable. Hors mesures de régulation (-22 millions d'euros), la progression s'établit à +6,5% contre +3,1% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2010.

La croissance du chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (789 millions d'euros) s'accélère, s'établissant à 4,0% à base comparable et à 7,0% hors mesures de régulation (-22 millions d'euros).

Elle confirme le succès des offres segmentées, avec une progression de 7,5% sur un an de la base-clients des forfaits (7,250 millions de clients au 31 mars 2011). La part des forfaits dans la base-clients totale s'établit à 60,1% au 31 mars 2011, soit un gain de 1,7 point sur un an.



Le chiffre d'affaires des services de données hors SMS est en progression rapide, grâce au succès des smartphones et au développement du service Internet Everywhere qui totalise 702 000 clients au 31 mars 2011 (+70% sur un an). La base-clients des MVNO hébergés est également en très forte croissance avec 1,287 million de clients au 31 mars 2011 (soit +55% sur un an).

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (170 millions d'euros) enregistre une hausse de 4,1% qui reflète la croissance des services haut débit, avec un nombre d'accès ADSL en hausse de +5,8% sur un an (1,150 million de clients au 31 mars 2011) et une progression de +1,9% de l'ARPU<sup>5</sup>.

## Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne (946 millions d'euros) s'inscrit en recul de -3,7% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-10 millions d'euros), l'évolution ressort à -2,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (471 millions d'euros), est en hausse de 2,2% à base comparable et de 4,5% hors mesures de régulation (-10 millions d'euros). Cette progression reflète la croissance de 4,7% sur un an de la base-clients totale (hors MVNO) qui s'élève à 14,420 millions de clients au 31 mars 2011.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (540 millions d'euros), enregistre une baisse de 7,8% à base comparable, liée au recul tendanciel de la téléphonie classique. Parallèlement, le nombre de clients aux services haut débit confirme son amélioration progressive pour le troisième trimestre consécutif, s'établissant à 2,297 millions au 31 mars 2011, en hausse de 1,5% sur un an. Le nombre de clients à la TV numérique (ADSL et satellite) est en progression rapide, avec 577 000 clients au 31 mars 2011, soit une hausse de +38% sur un an.

## Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde (2,136 milliards d'euros) enregistre une hausse de 20,2% en données historiques qui correspond, pour l'essentiel, aux variations de périmètre avec notamment l'intégration globale de l'opérateur égyptien Mobinil à compter du 13 juillet 2010. A base comparable et hors mesures de régulation (-52 millions d'euros), le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2011 est en hausse de 1,7% :

- en Afrique et au Moyen-Orient, l'évolution du chiffre d'affaires (+1,0% hors régulation) est marquée par la détérioration de l'Egypte (-7,5%). Hors l'Egypte, la croissance reste soutenue à +5,8%, tirée par les opérations nouvelles en Afrique<sup>6</sup> en forte croissance (+23,8%), le Cameroun et le Mali, tandis que la Côte d'Ivoire enregistre un recul de 1,4% ;
- en Europe, le chiffre d'affaires est en hausse de 1,2% hors régulation. L'ensemble des pays est en croissance, à l'exception de la Roumanie dont le recul s'établit à -6,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 et de la Suisse dont le chiffre d'affaires reste stable par rapport à l'année précédente ;
- la République Dominicaine confirme l'amélioration de son chiffre d'affaires, en hausse de 4,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011. La base-clients progresse de 2,8% à fin mars sur un an, tirée par les forfaits en hausse de 14,5%.

Les services mobiles du secteur Reste du monde totalisent 90,1 millions de clients au 31 mars 2011, soit une augmentation de 16,8 millions de clients sur un an qui inclut l'apport de Meditel au Maroc (4,4 millions de clients au 31 mars 2011). Le 1<sup>er</sup> trimestre 2011 enregistre 2,0 millions de clients supplémentaires (hors Meditel) avec pour les principales contributions : le Sénégal, le Cameroun, le Mali, la Côte d'Ivoire et les opérations nouvelles en Afrique.

<sup>5</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>6</sup> Opérations nouvelles en Afrique : Kenya, Guinée, Guinée-Bissau, Niger, République de Centrafrique et Ouganda.



## Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises s'établit à 1,784 milliard d'euros, soit une diminution à base comparable limitée à -1,0% contre un recul de -3,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2010.

Cette amélioration est liée à une bonne performance des services, générée à la fois par les services d'intégration, la gestion de projets, le consulting et les plateformes de service. Au total, les services d'intégration et d'infogérance d'applications critiques de communication enregistrent une progression de 6,8% de leur chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

Les services de réseaux avancés Entreprises sont en hausse de 1,1%, tirés par les services à très hauts débits et la progression rapide de la VoIP. L'IPVPN s'est stabilisé au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, après l'érosion continue du chiffre d'affaires observée en 2010.

Les autres services Entreprises progressent de 11,8% grâce aux ventes d'équipements de réseaux et aux services de télédiffusion en hausse de 4,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

La téléphonie fixe et les services de données classiques poursuivent leur recul tendanciel, avec une diminution de -10,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, après -14,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2010. La téléphonie fixe reste marquée par la migration vers les solutions de Voix sur IP, la rationalisation des réseaux des entreprises et la pression concurrentielle tandis que le recul des services de données classiques se poursuit à un rythme comparable à celui des trimestres antérieurs.



## calendrier des événements à venir

- ▶ 31 mai 2011 : Investor Day
- ▶ 28 juillet 2011 : résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2011

## contacts

<b>contacts presse</b> : 01 44 44 93 93  Béatrice Mandine <a href="mailto:beatrice.mandine@orange-ftgroup.com">beatrice.mandine@orange-ftgroup.com</a>  Sébastien Audra <a href="mailto:sebastien.audra@orange-ftgroup.com">sebastien.audra@orange-ftgroup.com</a>  Tom Wright <a href="mailto:tom.wright@orange-ftgroup.com">tom.wright@orange-ftgroup.com</a>  Olivier Emberger <a href="mailto:olivier.emberger@orange-ftgroup.com">olivier.emberger@orange-ftgroup.com</a>	<b>contacts communication financière</b> : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)  Xavier Pichon <a href="mailto:xavier.pichon@orange-ftgroup.com">xavier.pichon@orange-ftgroup.com</a>  Claire Roblet <a href="mailto:claire.roblet@orange-ftgroup.com">claire.roblet@orange-ftgroup.com</a>  Cionaith Cullen <a href="mailto:cionaith.cullen@orange-ftgroup.com">cionaith.cullen@orange-ftgroup.com</a>  Anne-Laure Lahon <a href="mailto:annelaure.lahon@orange-ftgroup.com">annelaure.lahon@orange-ftgroup.com</a>  Amélie Laroche-Truong <a href="mailto:amelie.larochetruong@orange-ftgroup.com">amelie.larochetruong@orange-ftgroup.com</a>  Mathieu Lemaire <a href="mailto:mathieu.lemaire@orange-ftgroup.com">mathieu.lemaire@orange-ftgroup.com</a>
	<b>Contact actionnaires individuels</b> : 1010

## avertissement

Ce communiqué de presse contient des énoncés prospectifs concernant France Télécom. Bien que France Télécom estime que ces énoncés reposent sur des hypothèses raisonnables, la survenance effective des événements envisagés est soumise à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que France Télécom peut actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs. Il n'existe ainsi aucune certitude que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent notamment l'évolution globale de l'activité économique et des marchés de France Télécom, l'efficacité du plan d'action « Conquêtes 2015 » et des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières, la capacité de France Télécom à s'adapter à la transformation continue du secteur des télécommunications, l'évolution et les contraintes réglementaires ainsi que le résultat des litiges, les risques et incertitudes concernant les opérations internationales et les 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 sur formulaire 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission. France Télécom ne prend aucun engagement de mettre à jour les informations prospectives, sous réserve de la réglementation applicable, notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers.





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

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2010 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2010 données historique s	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<b>France</b>	<b>5 623</b>	<b>5 767</b>	<b>5 774</b>	<b>(2,5)</b>	<b>(2,6)</b>
Services de Communication Personnels	2 676	2 624	2 624	2,0	2,0
Services de Communication Résidentiels	3 236	3 402	3 409	(4,9)	(5,1)
Services Grand Public	1 997	2 150	2 153	(7,1)	(7,2)
Services aux Opérateurs	1 104	1 107	1 107	(0,3)	(0,3)
Autres revenus SCR	136	146	149	(6,8)	(9,1)
Eliminations	(290)	(259)	(259)	-	-
<b>Espagne</b>	<b>959</b>	<b>923</b>	<b>923</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>
Services de Communication Personnels	789	759	759	4,0	4,0
Services de Communication Résidentiels	170	164	164	4,1	4,1
<b>Pologne</b>	<b>946</b>	<b>982</b>	<b>970</b>	<b>(3,7)</b>	<b>(2,5)</b>
Services de Communication Personnels	471	460	455	2,2	3,4
Services de Communication Résidentiels	540	586	579	(7,8)	(6,6)
Eliminations	(65)	(64)	(64)	-	-
<b>Reste du monde</b>	<b>2 136</b>	<b>2 153</b>	<b>1 778</b>	<b>(0,8)</b>	<b>20,2</b>
<b>Entreprises</b>	<b>1 784</b>	<b>1 803</b>	<b>1 770</b>	<b>(1,0)</b>	<b>0,8</b>
Téléphonie fixe et services de données classiques	614	685	678	(10,4)	(9,5)
Services de réseaux avancés Entreprises	593	586	573	1,1	3,4
Intégration et Infogérance d'applications critiques de com.	358	335	326	6,8	9,8
Autres services Entreprises	220	196	193	11,8	14,0
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>378</b>	<b>394</b>	<b>386</b>	<b>(4,2)</b>	<b>(2,0)</b>
Opérateurs Internationaux	322	342	334	(6,1)	(3,7)
Services Partagés	56	52	52	8,0	9,0
Eliminations inter-secteurs	(598)	(640)	(641)	-	-
<b>Total Groupe</b>	<b>11 228</b>	<b>11 382</b>	<b>10 959</b>	<b>(1,4)</b>	<b>2,5</b>

## annexe 2 : analyse de l'EBITDA consolidé

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2010 à base comparable	variation à base comparable (en %)
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>11 228</b>	<b>11 382</b>	<b>(1,4)</b>
Achats externes	(4 842)	(4 755)	1,8
En % du chiffre d'affaires	43,1%	41,8%	1,4 pt
dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(1 490)	(1 555)	(4,2)
en % du chiffre d'affaires	13,3%	13,7%	(0,4 pt)
Autres charges de réseau et informatiques	(686)	(664)	3,3
en % du chiffre d'affaires	6,1%	5,8%	0,3 pt
Charges immobilières, frais généraux, autres	(892)	(898)	(0,6)
en % du chiffre d'affaires	7,9%	7,9%	-
Charges commerciales	(1 667)	(1 482)	12,5
en % du chiffre d'affaires	14,8%	13,0%	1,8 pt
Achats de contenus	(108)	(156)	(31,1)
en % du chiffre d'affaires	1,0%	1,4%	(0,4 pt)
Charges de personnel*	(2 208)	(2 221)	(0,6)
En % du chiffre d'affaires	19,7%	19,5%	0,2 pt
Autres produits et charges opérationnels	(441)	(443)	-
Résultat de cession d'actifs	5	3	-
Coûts des restructurations	(7)	(30)	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>3 734</b>	<b>3 936</b>	<b>(5,1)</b>
En % du chiffre d'affaires	33,3%	34,6%	(1,3 pt)



\* Les charges de personnel et l'EBITDA sont présentés hors l'impact du complément de provision relatif au dispositif « temps partiel séniors » (TPS) pour 19 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 et de 17 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

### annexe 3 : indicateurs clés de performance de France Télécom

	au 31 mars 2010	au 31 mars 2011
<b>Groupe France Télécom</b>		
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	<b>197,652</b>	<b>215,885</b>
<b>Clients des services de Communication Personnels</b> * (millions)	<b>138,338</b>	<b>156,733</b>
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	48,575	51,665
<b>Clients des services de Communication Résidentiels haut débit</b> (millions)	<b>13,299</b>	<b>13,905</b>
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	3,390	4,357
<b>France</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	26,161	26,668
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	18,081	18,898
ARPU total (euros)	397	384
Nombre de clients MVNO (millions)	2,499	3,066
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
<u>Marché Grand Public</u>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	20,251	19,190
- dont accès ADSL nu** (millions)	2,954	4,010
ARPU des clients abonnés au fixe (euros)	34,5	34,8
Nombre de clients haut débit fin de période (millions)	8,937	9,308
Part de marché ADSL fin de période (en %)	47,0	45,7***
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (millions)	2,894	3,711
<u>Marché Opérateurs</u>		
Nombre total de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	9,222	10,612
- dont dégroupage total (millions)	6,827	8,071
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,243	1,223
- dont vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	1,151	1,318
<b>Espagne</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	11,552	12,059
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,747	7,250
ARPU total (euros)	266	263
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	1,086	1,150
Nombre de clients Voix sur IP (milliers)	500	654



\* Hors clients des MVNO

\*\* Se reporter au glossaire

\*\*\* Estimation de la société.



	au 31 mars 2010	au 31 mars 2011
<b>Pologne</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	13,774	14,420
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,713	6,962
ARPU total (PLN)	523	509
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre total de lignes fixes (millions)	8,202	7,686
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	2,262	2,297
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (milliers)	417	577
<b>Reste du monde</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre total de clients* (millions)	73,341	90,097
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	11,437	12,502
Nombre de clients SCP par région (millions) :		
Europe	21,490	21,639
Afrique et Moyen-Orient	48,983	65,503
Autres opérations	2,867	2,955
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	2 261	2 308
- dont Europe (000s)	669	665
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	1 588	1 640
- dont Autres opérations (000s)	4	3
Nombre de clients haut débit fin de période (000s)	606	788
- dont Europe (000s)	109	146
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	496	640
- dont Autres opérations (000s)	1	1
<b>Entreprises</b>		
<b>France</b>		
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	4 690	4 292
Nombre de clients Business Everywhere (000s)	765	794
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	336	336
- dont accès IP-VPN (000s)	274	271
Nombre de connexions XoIP (000s)	36	51
<b>Monde</b>		
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	322	312
<b>Everything Everywhere (Royaume-Uni) **</b>		
<b>Services de Communication Personnels</b>		
Nombre de clients* (millions)	27,021	26,978
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	11,196	12,107
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	18,9	19,1
<b>Services de Communication Résidentiels</b>		
Nombre de clients haut débit (000s)	815	726



\* Hors clients des MVNO.

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





## annexe 4 : faits marquants du 1<sup>er</sup> trimestre 2011

Faits marquants	
<b>avril</b>	
18/04/11	<b>Groupe</b> - Deutsche Telekom et France Télécom-Orange annoncent un projet de co-entreprise dans le domaine des achats
13/04/11	<b>France</b> - Orange revisite sa gamme de forfaits Triple Play en lançant Livebox star et Livebox zen
07/04/11	<b>Groupe</b> - France Télécom-Orange entre dans le TOP 5 du baromètre 2011 RSE de Capitalcom
01/04/11	<b>France</b> - France Télécom-Orange signe un accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
<b>mars</b>	
28/03/11	<b>France</b> - Veolia Eau et Orange créent m2o city, un opérateur de services de télélevé de compteurs d'eau et de données environnementales
25/03/11	<b>Pologne</b> - TP Group vend TP Emitel pour 1,7 milliard de zloty
14/03/11	<b>Irak</b> - France Télécom-Orange et Agility vont acquérir une participation de 44% dans Korek Telecom, un opérateur mobile irakien qui étend sa couverture sur l'ensemble du territoire
03/03/11	<b>France</b> - Free Mobile et Orange signent un accord d'itinérance 2G, élargi à la 3G
<b>février</b>	
24/02/11	<b>Groupe</b> - Grâce à une solide performance commerciale, France Télécom-Orange a atteint l'ensemble de ses objectifs 2010 et confirme son engagement de cash flow organique de 8 milliards d'euros pour 2011
23/02/11	<b>Groupe</b> - Stéphane Richard nommé Président-directeur général de France Télécom-Orange
23/02/11	<b>Royaume Uni</b> - Forte croissance des contrats clients et baisse du churn pour Everything Everywhere lors du passage de l'intégration à la mobilisation
11/02/11	<b>Groupe</b> - Deutsche Telekom et France Télécom-Orange explorent différents champs de coopération potentielle pour le bénéfice de leurs clients
03/02/11	<b>France</b> - Orange renforce son engagement dans le Très Haut Débit avec l'objectif d'apporter des solutions pour tous les territoires
<b>janvier</b>	
27/01/11	<b>Groupe</b> - France Télécom signe avec 28 banques un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à 5 ans
26/01/11	<b>Groupe</b> - Orange intègre les appels illimités vers tous les mobiles dans ses offres internet
25/01/11	<b>Groupe</b> - Orange entre en négociation exclusive avec Dailymotion en vue d'acquérir 49% de son capital
21/01/11	<b>Groupe</b> - Deezer et Orange annoncent plus de 500 000 abonnés « Musique premium DEEZER »
19/01/11	<b>Groupe</b> - CANAL+ et Orange annoncent leur projet de création d'une co-entreprise pour fusionner Orange cinéma séries et TPS Star
06/01/11	<b>France</b> - France Télécom finalise l'avenant à son accord « Séniors » pour prendre en compte l'impact de la réforme des retraites – détails des impacts financiers

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)





## annexe 5 : 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 « services mobiles » *infra*) 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.

**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.

**autres achats externes** : ils incluent les frais généraux, les charges immobilières, les achats et reversements d'autres services, les achats de contenus, les coûts de matériel et autres fournitures stockés, les charges de sous-traitance des centres d'appels et les autres consommations externes, nets de la production immobilisée sur biens et services.

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

**cash flow organique** : flux net de trésorerie généré par l'activité diminué des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles (nettes de la variation des fournisseurs d'immobilisations) et augmenté des produits de cession d'actifs corporels et incorporels.

**charges commerciales** : 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.

**chiffre d'affaires des services de données (Services de Communication Personnels)** : il correspond au chiffre d'affaires des services mobiles (voir la rubrique « services mobiles » *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 (WAP, 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 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.

**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.