

## 1<sup>er</sup> trimestre 2010 : chiffre d'affaires et EBITDA en ligne avec les perspectives du Groupe pour l'ensemble de l'année

### France Télécom confirme ses objectifs financiers 2010

- **chiffre d'affaires à 10,96 milliards d'euros**, en baisse de 2,7% à base comparable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Hors impact des mesures de régulation, le recul est limité à 0,3%
  - croissance de 7,3% en Afrique et au Moyen-Orient ; la croissance des opérations nouvelles en Afrique reste très soutenue à +22,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010
  - les autres géographies sont également bien orientées avec une progression (hors mesures de régulation) de 0,3% en France et de 2,0% en Espagne ; la Pologne est en amélioration avec un recul limité à moins 4,8% ; les autres pays d'Europe sont en progression globale de 1,2%
  - le secteur d'activité Entreprises, en recul de 6,1% (hors ventes d'équipements) est marqué par la migration des usages vers l'Internet et par le tassement persistant de l'activité des services
- **EBITDA à 3,76 milliards d'euros, soit un taux de marge de 34,3%**, en diminution de 1 point à base comparable. Hors effets de la régulation et nouvelles taxes, le recul du taux d'EBITDA est limité à 0,7 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009
- **investissements à 874 millions d'euros** : le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 8,0% contre 9,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 à base comparable
  - l'évolution des investissements au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 fait suite à la très forte activité enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009
  - les investissements du 1<sup>er</sup> trimestre 2010 ont été, en outre, marqués par des conditions climatiques défavorables en Europe (notamment en Pologne) qui ont conduit à reporter certains investissements sur le reste de l'année
  - les investissements sont restés globalement stables en France. Les investissements dans les services mobiles 3G sont en hausse pour soutenir la croissance du volume des services de données. La reprise du déploiement de la fibre optique à domicile depuis le début de l'année portera ses fruits au second semestre 2010
  - le Groupe confirme son objectif de taux d'investissement annuel à environ 12% du chiffre d'affaires
- **maintien de l'objectif de cash-flow organique d'environ 8 milliards d'euros** avant acquisition éventuelle de nouvelles fréquences et hors prise en compte de l'impact lié à la taxe professionnelle en France antérieure à 2003



Commentant les résultats de l'activité du premier trimestre 2010, **Stéphane Richard**, Directeur Général de France Télécom a déclaré : « *Le Groupe fait à nouveau preuve de sa capacité à maintenir sa performance en terme de chiffre d'affaires et de rentabilité dans un contexte économique et réglementaire qui reste difficile. La France maintient un chiffre d'affaires en légère progression et reprend le déploiement de la fibre dans plus de 20 villes grandes et moyennes. L'Afrique et le Moyen-Orient affichent une croissance de plus de 7% grâce à la montée en puissance de nos activités notamment en Côte d'Ivoire, Kenya, Sénégal et en Ouganda ; et nous lancerons Orange en Tunisie dès le 5 mai prochain.*

*Face à l'explosion des services de données, le Groupe maintient sa volonté d'investir annuellement près de 12% de son chiffre d'affaires dans les réseaux mobiles 3G/3G+, le redémarrage de la fibre ou le déploiement de nouveaux réseaux dans les pays émergents.*

*Je suis donc aujourd'hui en mesure de confirmer nos objectifs financiers sur l'ensemble de l'année. Et je tiens, avec la nouvelle équipe dirigeante du Groupe, à remercier l'ensemble des salariés qui démontrent quotidiennement leur implication dans un environnement particulièrement chahuté. Aujourd'hui, la définition du nouveau projet d'entreprise est bien avancée, et nous présenterons à l'été les engagements et plans d'actions de France Télécom-Orange pour les 5 ans à venir. »*

### informations complémentaires

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>





## indicateurs-clés du 1<sup>er</sup> trimestre 2010<sup>1</sup>

<i>en millions d'euros</i>	1 <sup>er</sup> trimestre 2010	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)	dont variation de change (en %)	dont variation de périmètre (en %)
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>10 959</b>	<b>11 262</b>	<b>11 185</b>	<b>-2,7</b>	<b>-2,0</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,1</b>
Dont :							
France	5 774	5 898	5 915	-2,1	-2,4	-	-0,3
Espagne	923	949	954	-2,8	-3,3	-	-0,5
Pologne	970	1 080	960	-10,2	1,1	12,5	-
Reste du monde	1 778	1 740	1 759	2,2	1,0	-1,1	-
Entreprises	1 770	1 902	1 920	-7,0	-7,9	-0,8	-0,2
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	386	373	337	3,4	14,4	-	10,7
Éliminations	(641)	(681)	(661)	-	-	-	-
<b>EBITDA</b>	<b>3 764</b>	<b>3 984</b>	<b>3 955</b>	<b>-5,5</b>	<b>-4,8</b>	<b>0,7</b>	<b>-</b>
En % du chiffre d'affaires	34,3%	35,4%	35,4%	-1 pt	-1 pt		
<b>CAPEX (hors licences GSM et UMTS)</b>	<b>874</b>	<b>1 115</b>	<b>1 106</b>	<b>-21,7</b>	<b>-21,0</b>	<b>0,9</b>	<b>-</b>
En % du chiffre d'affaires	8,0%	9,9%	9,9%	-1,9 pt	-1,9 pt		
<b>EBITDA – CAPEX</b>	<b>2 890</b>	<b>2 868</b>	<b>2 849</b>	<b>0,8</b>	<b>1,4</b>		

### Remarques :

Les résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2010 prennent en compte des changements de périmètre et de consolidation par rapport à l'exercice 2009 :

- Les filiales consolidées en « intégration proportionnelle » en 2009 sont désormais consolidées selon la méthode de « mise en équivalence » en 2010,
- La quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence est consolidée sous l'EBITDA,
- L'Egypte est consolidée par mise en équivalence depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Compte tenu des nouveaux accords signés entre France Télécom et Orascom Telecom Holding incluant un pacte d'actionnaires modifié et refondu, France Télécom consolidera les activités en Egypte par intégration globale à compter de l'entrée en vigueur de ces accords,
- Les données historiques et à base comparable du 1<sup>er</sup> trimestre 2009 sont établies sur la base de ce nouveau périmètre de référence,
- Les bases-clients étant consolidées avec le pourcentage d'intérêt, les données relatives à l'Egypte sont désormais prises en compte à 36,36% au lieu de 71,25%.

<sup>1</sup> Suite à l'annonce en septembre 2009 du projet de fusion des activités d'Orange et de T-Mobile au Royaume-Uni, le secteur Royaume-Uni est traité dans les comptes comme une activité cédée ou en cours de cession. Il reste cependant présenté en tant que secteur opérationnel dans l'analyse par secteur opérationnel (se reporter à la page 10).



## analyse des chiffres-clés du Groupe

### chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom s'élève à 10,959 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010. Il enregistre une diminution de 2,7% à base comparable qui correspond, pour l'essentiel, à l'impact des mesures de régulation (-270 millions d'euros). Hors mesures de régulation, l'évolution par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 s'établit à -0,3%, soit une amélioration de 0,6 point par rapport à la baisse observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 (-0,9%, sur le même périmètre de consolidation qu'au 1<sup>er</sup> trimestre 2010).

L'Afrique et le Moyen-Orient sont particulièrement dynamiques avec une progression de 7,3% à base comparable (+8,1% hors régulation), soit une amélioration de +2,8 points par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. Ce rebond est pour partie dû à une base de comparaison favorable avec le 1<sup>er</sup> trimestre 2009. La croissance des opérations nouvelles en Afrique reste très soutenue, s'établissant à +22,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

L'évolution trimestrielle des autres géographies est également bien orientée au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, tirée par les services mobiles. Hors impact des mesures de régulation :

- la France est en hausse de 0,3% : les services mobiles progressent de 4,1% et compensent le tassement des services fixes en recul de 2,0% ;
- l'Espagne est en augmentation de 2,0% après +1,8% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 : les services mobiles poursuivent leur progression à +3,4% tandis que les services fixes sont en diminution de 4,0% ;
- la Pologne est en amélioration de 1,3 point par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009, à -4,8% : l'amélioration significative des services mobiles avec une baisse limitée à 0,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (contre -4,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009) compense pour partie le recul de 7,1% des services fixes ;
- les autres pays d'Europe sont en hausse de 1,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 contre une baisse de 2,9% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. L'amélioration concerne, en particulier, la Roumanie qui enregistre une baisse limitée à 10,1% après un recul de 20,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. S'y ajoute la progression des services mobiles en Suisse, en Belgique et au Luxembourg.

Le secteur d'activité Entreprises enregistre un tassement de son évolution trimestrielle à -6,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (hors ventes d'équipements) après -4,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009, qu'expliquent la baisse plus importante des services de données classiques et le ralentissement de la croissance des services de réseaux avancés.

En données historiques, l'évolution du chiffre d'affaires du Groupe ressort à -2,0%. Elle inclut pour +0,8 point l'effet favorable des taux de change, lié notamment à l'appréciation du zloty polonais (+1,1 point), partiellement compensé par la dépréciation des autres monnaies (-0,3 point). L'évolution en données historiques inclut, par ailleurs, l'effet des variations de périmètre pour -0,1 point, avec, en particulier, la cession des activités d'e-commerce en France intervenue au cours de l'année 2009.



## EBITDA

L'EBITDA s'élève à 3,764 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, soit un taux d'EBITDA, rapporté au chiffre d'affaires, de 34,3% contre 35,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 à base comparable. La diminution de 1 point entre les deux trimestres est liée pour une très large part :

- à l'impact des mesures de régulation pour -103 millions d'euros ;
- et à l'effet des nouvelles taxes pour -28 millions d'euros (mise en place de la taxe sur les télécommunications depuis le 7 mars 2009 et de la loi Chatel depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008).

Les évolutions à base comparable des ratios de charges d'exploitation (établies sur la base de l'EBITDA retraité) rapportées au chiffre d'affaires sont les suivantes :

- le ratio de charges de personnel s'établit à 20,1%, en hausse de 0,9 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (19,2%), la hausse des charges de personnel malgré la diminution du nombre de salariés est pour partie liée à une provision complémentaire du programme « temps partiel séniors<sup>2</sup> » (TPS) ;
- le ratio d'achats et reversements aux opérateurs (13,4%) est en amélioration de 0,3 point. La baisse des prix de terminaison d'appels (impact favorable de 167 millions d'euros) est partiellement compensée par le développement des offres d'abondance des services mobiles ;
- le ratio des autres charges de réseau et des charges informatiques est en amélioration de 0,1 point, à 5,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 ;
- le ratio de l'ensemble des charges immobilières, des frais généraux et des autres charges<sup>3</sup> s'établit à 11,9%, en amélioration de 0,1 point. L'effet des programmes d'économies et, dans une moindre mesure, la diminution des frais de restructuration sont pour partie compensés par l'impact de la mise en place de la taxe sur les télécommunications ;
- le ratio des charges commerciales et des achats de contenus (14,4%) est en augmentation de 0,6 point. La progression concerne à parts égales les charges commerciales et les achats de contenus.

## investissements corporels et incorporels (CAPEX)

Les investissements corporels et incorporels s'élèvent à 874 millions d'euros, soit une baisse de 21,0% en données historiques qui inclut l'effet favorable des taux de change pour 0,9%. En données à base comparable, la baisse des CAPEX par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, ressort à 21,7%. Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 8,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 contre 9,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, soit une diminution de 1,9 point entre les deux périodes.

La diminution des CAPEX au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 est, pour partie, liée aux conditions climatiques défavorables en Europe (notamment en Pologne) qui ont conduit à reporter certains investissements sur le reste de l'année. Elle fait également suite à la très forte activité enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009.

Les investissements dans les réseaux mobiles 3G ont cependant progressé en France et en Europe Centrale, pour assurer le développement soutenu des services de données. Parallèlement, la hausse des investissements dans les réseaux mobiles 2G en Afrique accompagne la croissance des bases-clients.

Les investissements dans les opérations nouvelles en Afrique enregistrent un tassement au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, après les montants importants investis en 2009 pour le lancement de ces opérations.

En France, les investissements dans la fibre optique à domicile sont en ligne avec l'objectif de l'année 2010 dont la réalisation devrait s'accélérer au cours du second semestre.

Les investissements dans l'informatique restent soutenus, avec une progression des développements de projets liés à l'amélioration de la relation-client et à l'intégration des nouveaux services.

<sup>2</sup> Dans le cadre de l'accord sur l'emploi des séniors signé le 26 novembre 2009 par France Télécom-Orange et les partenaires sociaux, le dispositif « temps partiel séniors » (TPS) permet aux collaborateurs éligibles à la retraite sans décote dans les trois ans (s'ils le souhaitent) d'aménager leur temps de travail sur cette période.

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



## perspectives 2010

Compte tenu des résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2010 et de l'environnement économique qui reste difficile, le Groupe anticipe pour l'ensemble de l'année 2010, les évolutions suivantes de l'activité :

- **Chiffre d'affaires** : hors effets de la régulation, le chiffre d'affaires devrait rester globalement stable par rapport à l'année 2009, à base comparable. L'impact des mesures de régulation est estimé à environ -1 milliard d'euros.
- **EBITDA** : les effets de la régulation devraient être du même ordre que ceux enregistrés en 2009. Le bénéfice des programmes de performance compensera partiellement les autres facteurs d'érosion de la marge d'EBITDA et permettra de soutenir les investissements commerciaux sur l'ensemble de nos géographies.
- **Taux d'investissement** à environ 12% du chiffre d'affaires, comprenant le redémarrage de nos investissements dans la fibre optique en France pour un budget d'environ 100 millions d'euros en 2010.
- Dans ce contexte, le Groupe :
  - confirme l'objectif de **génération de cash-flow organique** d'environ 8 milliards d'euros en 2010 avant acquisition éventuelle de nouvelles fréquences pour les services mobiles et hors prise en compte de l'impact lié à la taxe professionnelle en France antérieure à 2003, soit 1,016 milliard d'euros y compris les intérêts,
  - et confirme son ambition de générer 8 milliards d'euros de cash-flow organique pour 2011.

Le Groupe confirme également ses objectifs financiers à moyen terme :

- une politique d'acquisition sélective visant principalement les marchés émergents (notamment en Afrique et au Moyen-Orient) et les opportunités de consolidation sur les marchés dans lesquels le Groupe est déjà présent,
- la réduction de la dette avec un ratio de dette nette sur EBITDA inférieur à 2 afin de préserver l'indépendance et la flexibilité du Groupe.



## analyse par secteur opérationnel

### France

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 5,774 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, en diminution de 2,1% à base comparable (diminution de 2,4% en données historiques). Hors mesures de régulation (-140 millions d'euros), il enregistre une progression de 0,3%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (2,624 milliards d'euros) est en recul de 0,9% en données historiques et à base comparable. Hors mesures de régulation (-127 millions d'euros), il enregistre une progression de 4,1% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

Le nombre de forfaits progresse de 5,7%, avec 18,081 millions de forfaits au 31 mars 2010 qui représentent 69,1% de la base de clientèle à cette date contre 68,2% au 31 mars 2009. Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) s'établit à 26,161 millions au 31 mars 2010, en hausse de 4,3% en un an.

La progression des services de données est très soutenue (+24,1% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, hors mesures de régulation), générée à la fois par les revenus des SMS et des services hors messagerie. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 30%, soit un gain de 4,7 points par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Le nombre des clients aux services haut débit mobile a progressé de 20% en un an, pour atteindre 13,868 millions au 31 mars 2010. Le service Internet/Business Everywhere<sup>4</sup> est en progression très rapide, avec 1,191 million de clients au 31 mars 2010 contre 652 000 clients un an plus tôt.

La base-clients des MVNO s'élève à 2,499 millions au 31 mars 2010 contre 1,872 million au 31 mars 2009, soit une hausse de 33% en un an.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (3,409 milliards d'euros) est en diminution de 3,1% en données à base comparable (-4,2% en données historiques). Hors mesures de régulation (-40 millions d'euros) la baisse est limitée à -2,0%. La progression du chiffre d'affaires des services Internet reste soutenue (+9,0%) : la croissance des services hauts débits<sup>5</sup> est tirée à la fois par :

- la progression de 4,2% de la base-clients, soit 8,937 millions de clients au 31 mars 2010 ;
- la croissance également de 4,2% de l'ARPU<sup>6</sup>, liée au développement des offres Net (offres avec l'ADSL nu<sup>7</sup>), de la voix sur IP et de la TV numérique.

Le nombre de clients supplémentaires des accès haut débit (net des résiliations) enregistré au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (limité à +4000 clients supplémentaires) est impacté par un ajustement technique de la base-clients. Hors cet impact, le nombre de clients supplémentaires s'établit à +57 000 et correspond à une part de conquête ADSL sur ventes nettes estimée à 14,1% sur le trimestre. Le tassement de la part de conquête est pour une large part lié à l'arrêt à la mi-janvier des offres promotionnelles de fin d'année. Les nouvelles offres commercialisées à partir de la mi-février devraient permettre une amélioration de l'évolution de la base-clients au cours des prochains trimestres.

Les services de TV numérique (TV sur ADSL et par satellite) restent pour leurs parts très dynamiques : le nombre de clients de la TV numérique au 31 mars 2010 s'élève à 2,894 millions, soit une hausse de 34% sur un an. Les chaînes Orange sport et Orange cinéma séries totalisent 713 000 abonnés au 31 mars 2010 contre 363 000 un an plus tôt. La vidéo à la demande (VoD) a généré 2,7 millions de consommations payantes à l'acte au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, soit une progression de 53% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

Parallèlement, le chiffre d'affaires des services téléphoniques classiques (abonnements et communications) enregistre une baisse de 11,2% qui reflète la diminution du nombre des abonnements téléphoniques classiques grand public.

Le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en diminution de 2,1% à base comparable. Hors mesures de régulation (-40 millions d'euros), il affiche une progression de 1,5% : l'effet de la hausse de 23% sur un an du nombre

<sup>4</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>5</sup> ADSL, FTTH, satellite et Wimax.

<sup>6</sup> Se reporter au glossaire.

<sup>7</sup> Se reporter au glossaire.



de lignes téléphoniques commercialisées auprès des autres opérateurs<sup>8</sup> (soit 9,222 millions de lignes au 31 mars 2010) est partiellement compensé par la baisse des revenus de l'interconnexion nationale (trafic téléphonique). Les autres revenus des Services de Communication Résidentiels, en recul de 11,8% à base comparable, restent marqués par la baisse tendancielle des revenus de la publiphonie et de la location de terminaux téléphoniques.

## Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne s'élève à 923 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, soit une diminution de 2,8% à base comparable. Hors mesures de régulation (-44 millions d'euros), le chiffre d'affaires enregistre une progression de 2,0% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (759 millions d'euros) est en diminution de 2,5% à base comparable. Hors mesures de régulation (-44 millions d'euros), il enregistre une hausse de 3,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 ; hors ventes d'équipements, la progression s'élève à 4,3% après 4,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. Elle reflète :

- la progression de 4,0% sur un an du nombre des forfaits (soit 6,747 millions de clients au 31 mars 2010 qui représentent 58,4% de la base-clients totale à cette date contre 56,8% un an plus tôt),
- la croissance du chiffre d'affaires des services de données hors SMS grâce au développement des usages hauts débits avec, en particulier, la forte croissance du service Internet/Business Everywhere qui totalise 413 000 clients au 31 mars 2010 contre 223 000 au 31 mars 2009 ;
- la progression de 31% sur un an de la base clients des MVNO qui s'élève à 828 000 clients au 31 mars 2010 contre 631 000 au 31 mars 2009.

Le nombre des offres prépayées (4,805 millions au 31 mars 2010) enregistre une diminution de 2,8% sur un an, liée à un ajustement de -448 000 clients intervenu au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 dans le cadre de l'application de la loi relative à l'identification obligatoire des clients mobiles. Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et prépayés) reste cependant en progression de 1,1%, s'établissant à 11,552 millions de clients au 31 mars 2010.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (164 millions d'euros) enregistre une diminution de 4,0% qui reflète le recul des services aux entreprises et des services aux opérateurs. Le chiffre d'affaires de l'ADSL grand public est stable comparé au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 : le recul de 6,7% sur un an de la base-clients ADSL (1,086 million de clients au 31 mars 2010) est compensé par :

- la part croissante des accès ADSL commercialisés avec le dégroupage de la ligne téléphonique (80% au 31 mars 2010, soit une progression de 4 points en un an) ;
- la progression de 42% sur un an du nombre des clients des services de la voix sur IP (500 000 clients au 31 mars 2010).

## Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne s'élève à 970 millions d'euros et enregistre en données historiques une hausse de 1,1% qui inclut l'effet favorable du taux de change du zloty (estimé à +12,5 points). En données à base comparable, le chiffre d'affaires de la Pologne est en recul de 10,2%. Hors l'effet des mesures de régulation (-61 millions d'euros), l'évolution à base comparable ressort à -4,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** s'élève à 455 millions d'euros, en diminution de 9,2% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-43 M€), la baisse par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, est limitée à 0,7%, en amélioration significative par rapport à l'évolution du trimestre précédent (-4,3%) grâce à la progression soutenue du nombre de forfaits. Avec 6,713 millions de clients au 31 mars 2010, il est en hausse de 6,4% sur un an et représente 48,7% de la base-clients totale, soit 2,6 points de plus qu'au 31 mars 2009. Le nombre total de clients hors MVNO s'élève à 13,774 millions au 31 mars 2010, en hausse de 0,7% sur un an.

---

<sup>8</sup> Lignes téléphoniques en dégroupage total, accès ADSL nus et Vente en Gros d'Abonnements téléphoniques (VGA).





Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** s'élève à 579 millions d'euros, soit une diminution de 10,5% à base comparable. Hors l'effet des mesures de régulation (-23 M€), la baisse du chiffre d'affaires s'établit à 7,1% et reflète le recul tendanciel des services téléphoniques classiques, lié à la migration des usages vers les mobiles. Parallèlement, le chiffre d'affaires des services haut débit ADSL, des services de données aux entreprises et des services aux opérateurs reste stable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

Le nombre de clients aux services haut débit ADSL s'élève à 2,261 millions au 31 mars 2010, en hausse de 0,9% en un an. Parallèlement, le nombre de clients à la TV numérique (ADSL et satellite) a plus que doublé en un an, s'établissant à 417 000 au 31 mars 2010 contre 198 000 au 31 mars 2009.

## Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde s'élève à 1,778 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, en hausse de 2,2% en données à base comparable (+1,0% en données historiques qui incluent pour -1,1 points, l'effet défavorable des taux de change). Hors mesures de régulation (-24 millions d'euros), le chiffre d'affaires enregistre une progression de 3,6%, soit une amélioration de 2,4 points par rapport à l'évolution du 4<sup>ème</sup> trimestre 2009.

L'Afrique et le Moyen-Orient sont particulièrement dynamiques avec une progression de 7,3% à base comparable (+8,1% hors régulation), tirée notamment par la Côte d'Ivoire et le Cameroun. La croissance des opérations nouvelles en Afrique<sup>9</sup> reste par ailleurs très soutenue, s'établissant à +22% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

Parallèlement, l'évolution trimestrielle de l'Europe est en amélioration de +4,1 points, avec une progression du chiffre d'affaires (hors mesures de régulation) de 1,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 après un recul de 2,9% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009.

- En particulier, la Roumanie enregistre une baisse limitée à -10,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (-10,1% hors mesures de régulation) après un recul de -23,6% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 (-20,5% hors mesures de régulation).
- Parallèlement, la progression trimestrielle reste soutenue en Belgique à +5,8% (+8,1% hors mesures de régulation) et en Suisse à +4,8% (+6,2% hors mesures de régulation), tirée par les services mobiles.

Enfin, le chiffre d'affaires réalisé en République Dominicaine est en progression de 2,8% hors mesures de régulation, poursuivant l'amélioration enregistrée au cours du second semestre 2009.

Le nombre de clients des services mobiles au 31 mars 2010 s'élève à 55,8 millions (avec un taux de consolidation de la base-clients de l'Egypte de 36,36%), soit une progression de 12,8% qui représente 6,3 millions de clients supplémentaires (nets des résiliations) sur un an. Outre l'Egypte, les principaux contributeurs à la croissance de la base-clients mobiles sont le Mali, le Sénégal, le Cameroun et les opérations nouvelles en Afrique.

## Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises s'établit à 1,770 milliard d'euros, soit une diminution de 7,9% en données historiques qui inclut pour -0,8 point l'impact défavorable des taux de change et pour -0,2 point l'effet des variations de périmètre.

En données à base comparable, le chiffre d'affaires du secteur Entreprises enregistre une diminution de 7,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010. Hors ventes d'équipements de réseau, la baisse s'établit à 6,1%. Elle reflète le recul des services classiques (voix et services de données) et la faiblesse du niveau de demande sur le marché des services.

Téléphonie fixe et services de données classiques : la baisse de 13,5% à base comparable, correspond en premier lieu, à la diminution de 11,5% de la téléphonie fixe traditionnelle liée :

- à la baisse du nombre de lignes téléphoniques, pour partie due à l'environnement économique ainsi qu'au développement de la VGA<sup>10</sup>,
- au recul du volume de trafic des communications téléphoniques classiques qu'accentue le développement des services de voix sur IP,
- et à la diminution des revenus de la relation-clients (centres d'appels), liée à la substitution de ces services par l'Internet.

<sup>9</sup> Opérations nouvelles en Afrique : Kenya, Guinée, Guinée-Bissau, Niger, République de Centrafrique et Ouganda.

<sup>10</sup> VGA : Ventes en Gros d'Abonnements téléphoniques. Se reporter au glossaire.



Parallèlement, le chiffre d'affaires des services de données classiques enregistre un recul de 19,6% lié à la migration continue des réseaux d'entreprise vers des technologies plus récentes.

Services de Réseaux avancés Entreprises : la progression de 2,0% à base comparable reflète le développement soutenu des solutions à très haut débit telles que MAN Ethernet et Ethernet LINK, et des services Internet, notamment la voix sur IP. Les offres IPVPN, arrivées à maturité, restent stables avec 322 000 accès dans le monde au 31 mars 2010, tandis que la pression sur les prix est partiellement compensée par l'effet de la hausse des débits unitaires des accès IPVPN.

Services d'Intégration et d'Infogérance d'applications critiques de communication : le recul du chiffre d'affaires s'établit à -5,2% à base comparable au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 après -3,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009, dans un marché des services qui reste difficile. Sont plus particulièrement impactés les services d'intégration en France, le déploiement de solutions et les services de conseil.

Autres Services Entreprises : diminution de 9,3% à base comparable, liée au recul des ventes d'équipements de réseau. Les services de télédiffusion sont, pour leur part, en progression de 0,7%.

## Opérateurs Internationaux et Services Partagés

Le chiffre d'affaires du secteur d'activité Opérateurs Internationaux et Services Partagés s'élève à 386 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, en progression de 3,4% à base comparable et de 14,4% en données historiques.

Les **Services aux Opérateurs Internationaux** (334 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010) enregistrent une hausse de 3,4% à base comparable liée aux services de transit internationaux qui représentent environ les deux-tiers du chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs Internationaux.

La progression du chiffre d'affaires en données historiques (+13,2%) inclut par ailleurs l'effet du regroupement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, des services de transit au départ de la France au sein des Services aux Opérateurs Internationaux (antérieurement rattachés au secteur d'activité France).

Les **Services Partagés** (52 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010) sont en progression de 3,5% à base comparable. La hausse des revenus de Recherche et Développement et la croissance des activités de coproduction de cinéma sont partiellement compensées par la diminution des revenus des jeux en ligne.

La hausse du chiffre d'affaires en données historiques (+22,6%) inclut en outre, l'effet de l'intégration d'Unanimis (premier réseau exclusif de publicité numérique au Royaume-Uni), société acquise en août 2009.

## Royaume-Uni<sup>11</sup>

Le chiffre d'affaires du secteur d'activité Royaume-Uni s'élève à 1,282 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, en hausse de 2,3% en données historiques (dont 2,4 points liés à l'effet favorable du taux de change de la livre sterling).

En données à base comparable, il est quasi stable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Hors mesures de régulation (-70 millions d'euros), le chiffre d'affaires enregistre une progression de 5,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (1,242 milliard d'euros) est en progression de 0,4% à base comparable. Hors mesures de régulation (-70 millions d'euros), il enregistre une hausse de 6,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2010. Le nombre des forfaits progresse de 13,1%, avec 7,124 millions de forfaits au 31 mars 2010 qui représentent 43,3% de la base de clientèle à cette date contre 39,7% au 31 mars 2009. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2010, la progression des forfaits reste soutenue avec 221 000 forfaits supplémentaires (net des résiliations) grâce aux actions de rétention qui ont permis de réduire le nombre des résiliations sur la période. Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) s'établit à 16,442 millions au 31 mars 2010, en hausse de 3,7% sur un an.

Parallèlement, les **Services de Communication Résidentiels** (55 millions d'euros) enregistrent une baisse de 10,1% à base comparable, liée au recul de la base-clients ADSL.

---

<sup>11</sup> Suite à l'annonce en septembre 2009 du projet de fusion des activités d'Orange et de T-Mobile au Royaume-Uni, le secteur Royaume-Uni est traité dans les comptes comme une activité cédée ou en cours de cession.



## calendrier des événements à venir

- ▶ 29 juillet 2010 : résultats du 2<sup>ème</sup> trimestre 2010
- ▶ 28 octobre 2010 : résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2010

## contacts

<p>Contacts presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Béatrice Mandine <a href="mailto:beatrice.mandine@orange-ftgroup.com">beatrice.mandine@orange-ftgroup.com</a></p> <p>Tom Wright <a href="mailto:tom.wright@orange-ftgroup.com">tom.wright@orange-ftgroup.com</a></p>	<p>contacts communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Vincent Benoit <a href="mailto:vincent.benoit@orange-ftgroup.com">vincent.benoit@orange-ftgroup.com</a></p> <p>Xavier Pichon <a href="mailto:xavier.pichon@orange-ftgroup.com">xavier.pichon@orange-ftgroup.com</a></p> <p>Aurélie Jolion <a href="mailto:aurelie.jolion@orange-ftgroup.com">aurelie.jolion@orange-ftgroup.com</a></p>
	<p>contact actionnaires individuels : 1010</p>

## pour plus d'informations

Les transparents de la présentation réalisés à l'occasion de la publication des éléments financiers du premier trimestre 2010 sont consultables sur les sites Internet de France Télécom :

<http://www.orange.com>

<http://www.francetelecom.com>

## avertissement

Ce communiqué de presse contient des informations concernant les objectifs de France Télécom, notamment pour les exercices 2010 et 2011. Bien que France Télécom estime que ses objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, ces informations sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que nous pouvons actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs, et il n'existe pas de 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 de la stratégie d'opérateur intégré y compris le succès de la marque Orange et des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières, la capacité de France Télécom de 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 changes. 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 20-F enregistré auprès de l'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 : analyse de l'EBITDA consolidé

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2010	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>10 959</b>	<b>11 262</b>	<b>11 185</b>	<b>(2,7)</b>	<b>(2,0)</b>
Achats externes	(4 544)	(4 667)	(4 644)	(2,6)	(2,1)
En % du chiffre d'affaires	41,5%	41,4%	41,5%	0,1 pt	0,0 pt
Dont :					
Achats et reversements aux opérateurs	(1 466)	(1 540)	(1 531)	(4,8)	(4,2)
en % du chiffre d'affaires	13,4%	13,7%	13,7%	(0,3 pt)	(0,3 pt)
Autres charges de réseau et informatiques	(646)	(673)	(669)	(4,0)	(3,5)
en % du chiffre d'affaires	5,9%	6,0%	6,0%	(0,1 pt)	(0,1 pt)
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(858)	(900)	(891)	(4,7)	(3,7)
en % du chiffre d'affaires	7,8%	8,0%	8,0%	(0,2 pt)	(0,2 pt)
Charges commerciales et achats de contenus	(1 574)	(1 555)	(1 553)	1,3	1,4
en % du chiffre d'affaires	14,4%	13,8%	13,9%	0,6 pt	0,5 pt
Charges de personnel	(2 201)	(2 158)	(2 138)	2,0	3,0
En % du chiffre d'affaires	20,1%	19,2%	19,1%	0,9 pt	1,0 pt
Autres produits et charges opérationnels	(424)	(409)	(405)	-	-
Résultat de cession d'actifs	3	(1)	(3)	-	-
Coûts des restructurations	(30)	(42)	(40)	-	-
<b>EBITDA</b>	<b>3 764</b>	<b>3 984</b>	<b>3 955</b>	<b>(5,5)</b>	<b>(4,8)</b>
En % du chiffre d'affaires	34,3%	35,4%	35,4%	(1 pt)	(1 pt)



## annexe 2 : chiffre d'affaires par secteur d'activité

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2010	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2009 données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<b>France</b>					
Services de Communication Personnels	2 624	2 648	2 648	(0,9)	(0,9)
Services de Communication Résidentiels	3 409	3 520	3 559	(3,1)	(4,2)
Services Grand Public	2 153	2 220	2 210	(3,0)	(2,6)
Services aux Opérateurs	1 107	1 130	1 164	(2,1)	(4,9)
Autres revenus SCR	149	169	185	(11,8)	(19,5)
<i>Eliminations</i>	(259)	(269)	(292)	-	-
<b>Total France</b>	<b>5 774</b>	<b>5 898</b>	<b>5 915</b>	<b>(2,1)</b>	<b>(2,4)</b>
<b>Espagne</b>					
Services de Communication Personnels	759	779	783	(2,5)	(3,0)
Services de Communication Résidentiels	164	170	171	(4,0)	(4,4)
<b>Total Espagne</b>	<b>923</b>	<b>949</b>	<b>954</b>	<b>(2,8)</b>	<b>(3,3)</b>
<b>Pologne</b>					
Services de Communication Personnels	455	501	445	(9,2)	2,3
Services de Communication Résidentiels	579	646	575	(10,5)	0,7
<i>Eliminations</i>	(64)	(67)	(60)	-	-
<b>Total Pologne</b>	<b>970</b>	<b>1 080</b>	<b>960</b>	<b>(10,2)</b>	<b>1,1</b>
<b>Reste du monde</b>	<b>1 778</b>	<b>1 740</b>	<b>1 759</b>	<b>2,2</b>	<b>1,0</b>
<b>Entreprises</b>					
Téléphonie fixe et services de données classiques	678	783	836	(13,5)	(19,0)
Services de réseaux avancés	573	562	537	2,0	6,7
Intégration et Infogérance d'applications critiques de communication	326	344	334	(5,2)	(2,4)
Autres services Entreprises	193	213	213	(9,3)	(9,3)
<b>Total Entreprises</b>	<b>1 770</b>	<b>1 902</b>	<b>1 920</b>	<b>(7,0)</b>	<b>(7,9)</b>
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>					
Opérateurs Internationaux	334	323	295	3,4	13,2
Services Partagés	52	50	42	3,5	22,6
<b>Total Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>386</b>	<b>373</b>	<b>337</b>	<b>3,4</b>	<b>14,4</b>
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	(642)	(680)	(660)	-	-
<b>Total Groupe France Télécom</b>	<b>10 959</b>	<b>11 262</b>	<b>11 185</b>	<b>(2,7)</b>	<b>(2,0)</b>
<b>Royaume-Uni<sup>12</sup></b>					
Services de Communication Personnels	1 242	1 237	1 208	0,4	2,8
Services de Communication Résidentiels	55	61	60	(10,1)	(9,0)
<i>Eliminations</i>	(14)	(15)	(14)	-	-
<b>Total Royaume-Uni</b>	<b>1 282</b>	<b>1 283</b>	<b>1 253</b>	<b>(0,0)</b>	<b>2,3</b>

<sup>12</sup> Suite à l'annonce en septembre 2009 du projet de fusion des activités d'Orange et de T-Mobile au Royaume-Uni, le secteur Royaume-Uni est traité dans les comptes comme une activité cédée ou en cours de cession.



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

(données historiques <sup>13</sup> )	au 31 mars 2009	au 30 juin 2009	au 30 sept 2009	au 31 déc 2009	au 31 mars 2010
<b>Groupe France Télécom</b>					
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	176,132	177,980	180,467	183,865	183,287
<b>Clients des services de Communication Personnels *</b> (millions)	115,505	117,529	120,225	123,747	123,743
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	46,033	46,611	47,255	48,396	49,014
- dont clients haut débit 3G (millions)	20,604	22,884	24,498	26,831	29,207
<b>Clients des services de Communication Résidentiels haut débit</b> (millions)	13,248	13,362	13,425	13,506	13,508
- dont Livebox louées (millions)	8,162	8,357	8,527	8,754	8,863
- dont clients Voix sur IP (millions)	6,901	7,105	7,339	7,595	7,731
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	2,463	2,670	2,916	3,217	3,390
<b>France</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	25,076	25,287	25,354	26,334	26,161
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	17,114	17,327	17,560	17,943	18,081
- dont clients haut débit (millions)	11,566	12,073	12,603	13,556	13,868
ARPU total (euros)	400	402	398	394	389
Nombre de clients MVNO (millions)	1,872	1,981	2,114	2,363	2,499
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
<u>Marché Grand Public</u>					
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	21,549	21,296	21,005	20,626	20,309
- dont accès ADSL nu** (millions)	2,239	2,390	2,590	2,821	2,954
ARPU des clients abonnés au fixe (euros)	33,3	33,6	33,8	34,2	34,5
Nombre de clients haut débit fin de période (millions)***	8,574	8,680	8,810	8,933	8,937
Part de marché ADSL fin de période (%) ****	49,2	48,7	48,3	47,8	47,0
Nombre de Livebox (millions)	6,806	6,991	7,154	7,347	7,461
Nombre de clients Voix sur IP (millions)	6,135	6,339	6,580	6,816	6,925
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (millions)	2,166	2,339	2,547	2,761	2,894
<u>Marché Opérateurs</u>					
Nombre total de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	7,481	7,888	8,260	8,736	9,222
- dont dégroupage total (millions)	5,310	5,664	6,002	6,414	6,827
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,232	1,250	1,232	1,245	1,243
- dont vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	0,939	0,974	1,026	1,076	1,151
<b>Espagne</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	11,426	11,469	11,620	11,879	11,552
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,485	6,495	6,519	6,657	6,747
- dont clients haut débit (millions)	3,730	4,154	4,604	5,119	5,519
ARPU total (euros)	284	277	271	266	261
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	1,165	1,135	1,091	1,086	1,086

\* Hors les clients des MVNO    \*\* Se reporter au glossaire    \*\*\* ADSL, FTTH, satellite et Wimax    \*\*\*\* Estimation de la société.

<sup>13</sup> Les données historiques incluent les bases-clients en Egypte sur la base d'un taux de consolidation de 36,36%.



<i>(données historiques<sup>14</sup>)</i>	au 31 mars 2009	au 30 juin 2009	au 30 sept 2009	au 31 déc 2009	au 31 mars 2010
<b>Pologne</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	13,681	13,768	13,736	13,714	13,774
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,311	6,450	6,508	6,624	6,713
- dont clients haut débit (millions)	4,731	5,370	5,421	5,503	6,572
ARPU total (PLN)	582	571	551	529	518
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre total de lignes fixes, y compris lignes dégroupées (millions)	8,750	8,613	8,475	8,355	8,200
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	2,242	2,267	2,277	2,272	2,261
<b>Reste du monde</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre total de clients* (millions)	49,472	51,152	53,405	55,307	55,813
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	9,825	9,896	10,031	10,269	10,349
Nombre de clients SCP par région (millions) :					
Europe	19,551	19,817	20,183	20,696	20,587
Afrique et Moyen-Orient	27,390	28,724	30,483	31,780	32,360
Autres opérations	2,531	2,611	2,738	2,830	2,866
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	2 299	2 248	2 258	2 258	2 265
<i>dont :</i>					
Europe (000s)	649	635	646	660	672
Afrique et Moyen-Orient (000s)	1 646	1 609	1 609	1 594	1 590
Autres opérations (000s)	4	4	4	4	4
<b>Entreprises</b>					
<b>France</b>					
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	5 390	5 299	5 214	5 145	4 632
Nombre de clients Business Everywhere (000s)	709	718	736	760	764
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	330	333	335	335	336
- dont accès IP-VPN (000s)	271	273	274	273	274
Nombre de connections XoIP (000s)	23	26	29	32	36
<b>Monde</b>					
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	322	324	325	323	322
<b>Royaume-Uni</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	15,850	15,853	16,110	16,514	16,442
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,298	6,443	6,637	6,903	7,124
- dont clients haut débit (millions)	3,824	4,313	4,717	5,343	5,892
ARPU total (GBP)	271	266	261	257	253
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre de clients haut débit ADSL (000s)	977	954	899	840	816

\* Hors les clients des MVNO.

<sup>14</sup> Les données historiques incluent les bases-clients en Egypte sur la base d'un taux de consolidation de 36,36%.



## annexe 4 : faits marquants

Faits marquants	
<b>Avril</b>	
22/04/10	<b>Suisse</b> - France Telecom et TDC considèrent la décision de l'autorité suisse de concurrence comme étant négative pour le consommateur et le marché des télécommunications suisses
14/04/10	<b>Egypte</b> - France Telecom et Orascom Telecom Holding présentent au gouvernement égyptien les bases d'un accord sur Mobinil et ECMS
10/04/10	<b>Suisse</b> - France Telecom et TDC ont signé les accords définitifs relatifs à la fusion entre Orange Suisse et Sunrise
01/04/10	<b>Royaume Uni</b> - Deutsche Telekom et France Telecom annoncent l'aboutissement du processus de fusion de leurs activités au Royaume Uni
<b>Mars</b>	
31/03/10	<b>France</b> - émission d'un emprunt obligataire de 1 milliard d'euros
17/03/10	<b>France</b> - France Télécom signe deux accords Groupe dans le cadre des négociations sur le stress
10/03/10	<b>France</b> - Stéphane Richard dévoile la nouvelle organisation du Groupe en France
10/03/10	<b>Groupe</b> - France Télécom enregistre 150 millions d'actions supplémentaires dans la cadre de son programme ADR
05/03/10	<b>Groupe</b> - Orange et Netvibes s'associent pour offrir le plus important catalogue de widgets sur mobile
01/03/10	<b>Royaume Uni</b> - la fusion de T-Mobile et d'Orange au Royaume Uni autorisée par la Commission Européenne
<b>Février</b>	
25/02/10	<b>Groupe</b> - Stéphane Richard dévoile la nouvelle équipe de direction du Groupe
25/02/10	<b>Groupe</b> - France Telecom atteint ses objectifs commerciaux et financiers 2009, avec un cash flow organique de 8,35 milliards d'euros
17/02/10	<b>Groupe</b> - Orange primé au Mobile World Congress 2010 pour sa capacité d'innovation en voix haute définition. La profession salue l'avancée technologique d'Orange dans le domaine de la voix haute définition sur mobile
15/02/10	<b>Groupe</b> - Orange lance en Europe l'offre « Travel data daily » à 2€/Mo pour surfer sur internet en toute sérénité en dehors de son pays
14/02/10	<b>Groupe</b> - Orange accélère le déploiement de la téléphonie mobile Haute Définition en Europe
11/02/10	<b>France</b> - Orange lance à partir du 11 février 2010, deux nouvelles offres à petits prix : Smart pour les mobiles et Découverte pour internet
10/02/10	<b>France</b> - Orange investira 2 milliards d'euros dans la fibre en France d'ici 2015
10/02/10	<b>Groupe</b> - Orange Business Services, un des trois partenaires mondiaux de Microsoft pour la distribution de Microsoft Online Services : une confirmation des ambitions des deux acteurs sur le marché du cloud computing
03/02/10	<b>Groupe</b> - Après l'acquisition de 1 million d'actions en décembre 2009, France Télécom annonce avoir procédé le 25 janvier 2010 à l'acquisition complémentaire de 135 000 actions propres dans le cadre de son programme de rachat d'actions 2009.
01/02/10	<b>Groupe</b> - Evolution de la gouvernance du Groupe : Didier Lombard, Président-Directeur général de France Télécom, a décidé de proposer au Conseil d'administration de l'entreprise du 24 février prochain la dissociation des fonctions de Président et de Directeur Général à compter du 1er mars 2010.
<b>Janvier</b>	
27/01/10	<b>Groupe</b> - Caroline Mille quitte la Direction de la Communication du Groupe
13/01/10	<b>Egypte</b> - Mobinil : France Télécom prend acte de la décision du Tribunal de suspendre son OPA sur ECMS
10/01/10	<b>France</b> - LG Electronics et Orange s'associent pour proposer un portail de contenus et de services sur la TV connectée

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

- [www.orange.com](http://www.orange.com)
- [www.orange.co.uk](http://www.orange.co.uk)
- [www.orange.es](http://www.orange.es)
- [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 du réseau généré sur les douze derniers mois (à l'exclusion du chiffre d'affaires en provenance des opérateurs mobiles virtuels - MVNO) par la moyenne pondérée du nombre de clients 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 de Communication Résidentiels** : le chiffre d'affaires annuel moyen par ligne des services fixes 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 clients 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 mensuel par client.

**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 hauts débits Grand Public par la moyenne pondérée du nombre de clients 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 mensuel par client.

**CAPEX** : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et 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. France Télécom utilise le cash-flow organique comme indicateur de performance opérationnelle pour mesurer le cash-flow généré par l'exploitation, hors acquisitions de titres de participation (nettes de la trésorerie acquise) et hors produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie cédée).

**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)** : le chiffre d'affaires des services de données correspond au chiffre d'affaires du réseau à l'exclusion du chiffre d'affaires généré par la voix et du chiffre d'affaires en provenance des MVNO. Il inclut 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 du réseau (Services de Communication Personnels)** : le chiffre d'affaires du réseau 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 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 et avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations. Outre les rubriques de l'indicateur Marge Brute Opérationnelle (MBO) utilisé jusqu'en 2008, l'EBITDA inclut la participation et la rémunération en actions des salariés, le résultat des cessions d'actifs, les coûts des restructurations. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le résultat des entités mises en équivalence est consolidé sous l'EBITDA. L'EBITDA est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation. L'EBITDA ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et n'est pas directement comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

**ensemble des charges immobilières, frais généraux et autres charges** : les autres charges incluent, les coûts de matériel, les charges de sous-traitance des centres d'appels, la production immobilisée sur biens et services, les coûts de restructuration, le résultat de cession d'actifs et les autres charges opérationnelles ; les autres charges opérationnelles incluent les impôts et taxes, les provisions et pertes sur créances clients et les autres charges et variations de provisions. Les autres charges opérationnelles sont présentées nettes des autres produits opérationnels. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le résultat des entités mises en équivalence n'est plus inclus dans cet indicateur.

**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 en France – 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. L'offre VGA est une prestation de service et ne constitue pas une offre de mise à disposition du réseau et des équipements appartenant à France Télécom.