

FRANCE TELECOM
Société anonyme au capital de 10.595.541.532 euros
Siège Social : 78, rue Olivier de Serres, 75015 Paris
380 129 866 RCS PARIS

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 28 MAI 2013

ASSEMBLEE GENERALE DU 28 MAI 2013
REPONSES AUX QUESTIONS ECRITES

Questions du Président du Conseil de surveillance du FCPE France Télécom Actions suite à la réunion du Conseil de surveillance tenue le mercredi 3 avril 2013.

1) Le conseil de surveillance du FCPE France Télécom Actions s'interroge sur la présence du Groupe en Espagne, le montant des investissements qui ont été consentis pour l'acquisition et le développement des activités en Espagne ainsi que leur contribution aux résultats du Groupe depuis en particulier l'acquisition en mai 2005 de la société Amena (par année et en cumulé) ? Est-ce que ces opérations ont été profitables pour les actionnaires ?

France Télécom est présent en Espagne depuis de très nombreuses années. Il s'agit aujourd'hui du deuxième marché du Groupe en valeur.

En 2005, France Télécom a acheté l'opérateur mobile Amena afin de compléter sa présence fixe (Uni2) et internet (Wanadoo España). Les principales entités espagnoles ont été fusionnées en 2006, pour ne plus former qu'une seule entité France Telecom España, opérant sous la marque Orange.

Avec une croissance de +3,3% hors impact réglementaire au 1^{er} semestre 2013 (après +0,9% hors réglementation sur l'année 2012), l'Espagne contribue positivement à la croissance du Groupe et sa performance est la meilleure de tous les opérateurs espagnols.

La croissance d'Orange Espagne est tirée par la croissance de la base fixe et mobile. Orange Espagne a su mettre en place les outils commerciaux adéquats, dans un marché en évolution vers la convergence et les offres SIM-only, pour rester un des leaders en terme de portabilité et augmenter sa part de marché valeur (part de marché contrat en augmentation de 2 points sur 1 an).

La marge d'EBITDA est en constante amélioration depuis 3 ans (+3,6 points de marge entre 2010 et 2012) notamment grâce à l'optimisation des coûts commerciaux et à notre maîtrise des coûts indirects.

Notre ambition pour l'Espagne est de continuer à surperformer le marché et à augmenter notre part de marché valeur et notre profitabilité, cela en nous appuyant sur des offres de convergence, une stratégie commerciale solide, et nos investissements dans la 4G et la Fibre.

Au total, nous estimons que les activités de votre société en Espagne sont stratégiques et pérennes et participent pleinement au développement du Groupe.

Depuis 2007, 140 M€ de dépréciation d'écart d'acquisition ont été constatés sur Orange Spain (home), en l'occurrence en 2008.

2) *Le conseil de surveillance du FCPE France Télécom Actions s'interroge également sur la présence du Groupe à l'étranger. Quelles sont les filiales hors zone euro ayant fait l'objet, par le passé, de cessions pour un montant supérieur à 100 millions d'euros ? Quel est le résultat de ces cessions pour chacune de ces filiales ?*

Le Groupe est actuellement présent dans 32 pays avec 230 millions de clients au 31 mars 2013, dont 172 millions de clients du mobile et 15 millions de clients ADSL. Le Groupe souhaite, en ligne avec son projet stratégique « Conquêtes 2015 », servir 300 millions de clients d'ici 2015 et doubler d'ici 2015 le chiffre d'affaires dans les pays émergents et y développer fortement l'activité Entreprises en générant 1 milliard de chiffre d'affaires d'ici 2015, de manière sélective.

Le tableau ci-après fait apparaître les filiales hors zone euro ayant fait l'objet de cessions supérieures à 100 millions d'euros. Des informations complémentaires peuvent être trouvées dans les Documents de référence -DDR- ou les Rapports financiers annuels -RFA- selon les cas (dont certains sont toujours accessibles sur le site internet de la Société : <http://orange.com/fr/finance/toute-l-information-reglementee/toute-l-information-reglementee> et pour les plus anciens sur le site de l'AMF : <http://www.amf-france.org>, Espace émetteurs, Informations publiées par les sociétés cotées).

| Année | Société cédée | Valeur nette de cession (en millions d'euros) | Résultat de cession (en millions d'euros) | DDR / RFA |
|--------------|--|---|---|----------------------------------|
| 2012 | Orange Suisse (Suisse) | 1.482 | 92 | DDR 2012, p. 358 |
| 2011 | TP Emitel (Pologne) | 432 | 46 | DDR 2012, p. 388 2011, p. 399 |
| 2005 et 2004 | Titres STMicroelectronics (Suisse) | 366 472 | 162 249 | RFA 2005, p. 35 |
| 2005 | Intelsat (Etats-Unis) | 115 | 51 | RFA 2005 p. 35 |
| 2003 | CTE Salvador (Salvador) | 197 | 78 | RFA 2003, p. 124 |
| 2000 | Telmex (Mexique) | 2,9 milliards | 2.173 | DDR 2000, p. 196 |
| 2000 | Crown Castle International Corp. (Royaume-Uni) | 730 | 475 | DDR 2000, p. 196 |

Il peut également être fait mention de la cession interne au groupe France Télécom intervenue en 2005 : France Télécom a cédé, à travers sa filiale FT Mobiles International (FTMI), sa participation de 34 % dans PTK Centertel à TP S.A. (RFA 2005, p. 36).

3) *Le conseil de surveillance du FCPE France Télécom Actions demande le prix d'acquisition de la marque Orange et quelle est sa durée d'exploitation prévisible ?*

La marque Orange a été achetée lors de l'acquisition d'Orange au Royaume Uni. Sa valorisation telle qu'elle est reflétée dans les comptes de France Telecom est issue directement de l'affectation du prix d'acquisition alors payé, soit 3,1 milliards d'euros au 31/12/2012 [DDR 2012, p. 380]. Cette valorisation est aujourd'hui justifiée principalement par les flux de royalties versés par les sociétés du Groupe dans le cadre des " *brand license agreement* " avec OBSL, l'entité du Groupe propriétaire de la marque. D'un point de vue comptable, cette marque a une durée de vie indéterminée en l'absence de terme prévu à son utilisation.

4) *Le conseil de surveillance du FCPE France Télécom Actions rappelle que par une décision de novembre 2011, le Conseil d'Etat a annulé l'arrêté du Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Emploi dans le cadre de l'offre réservée au personnel du Groupe appelée "Orange Success 2007" : le préjudice individuel est estimé, sur la base de 33 000 salariés, à un minimum de 1 000 euros par salarié sur la base d'une répartition redressée conformément à la loi. En raison des résultats publiés, il est fort probable qu'en décembre 2013 la condition de performance fixée dans le plan d'attribution gratuite d'actions "Partageons" ne sera pas atteinte. Les actions déjà acquises via le programme de rachat d'actions ne pourraient-elle pas être utilisées comme un moyen de régler le préjudice estimé sur l'opération " Orange Success 2007 " ?*

La décision d'annulation d'un acte réglementaire par le Conseil d'Etat n'appelle en principe aucune autre mesure d'exécution, et tout préjudice invoqué ne peut être déterminé que par les juridictions judiciaires compétentes sur une base individuelle.

Le règlement du plan « Partageons » stipule que la condition de performance sera constatée après l'arrêté des comptes 2013 et France Télécom détient 15,3 millions de ses actions en couverture de ce plan et des différents plans de stock-options toujours en cours. Le résultat du plan fera l'objet d'un point au Conseil d'administration qui se tiendra en 2014 sur l'arrêté des comptes 2013.

Questions de l'association Initiative Pour un Actionariat Citoyen (IPAC) par courrier RAR en date du 20 avril 2013.

1) *Quelle a été l'évolution des effectifs de notre Groupe en France au cours des trois dernières années (en moyenne annuelle si possible) ?*

Les effectifs en équivalents temps plein moyens* pour le Groupe France affichent les résultats suivants sur les 3 dernières années :

- en 2010 : environ 97 400 ETP

- en 2011 : environ 98 800 ETP

- en 2012 : environ 98 200 ETP

Les volumes importants de recrutements réalisés les 2 premières années du plan triennal des 10 000 recrutements externes (env. 4 000 en 2010 et 3 800 en 2011) expliquent la progression des ETP en 2010 et 2011.

Les effectifs en équivalents temps diminuent en 2012 compte tenu du volume de recrutements plus faible (un peu plus de 2 000 en 2012), compensé par les départs définitifs et l'impact croissant des dispositifs de temps partiel séniors.

* : en moyenne annuelle corrigée de l'impact du temps libéré TPS et en données pro forma

2) *En termes de gestion prévisionnelle des emplois, quelle perspective envisagez-vous pour notre Groupe en France durant l'année 2013 ?*

Le groupe s'est engagé dans un nouveau plan triennal de recrutements externes en France de 4 000 CDI sur la période 2013-2015.

Pour 2013, environ 1 200 recrutements externes sont prévus. Le volume de départs en retraite devrait augmenter en 2013, ce qui devrait conduire à une baisse des effectifs CDI en France par rapport à l'année 2012.

3) *Quelles actions notre Groupe a-t-il prévues à l'égard des jeunes sans qualification dont le taux de chômage est particulièrement préoccupant ?*

Un accord Groupe sur l'insertion des jeunes a été mis en place en février 2011 et consacre l'un de ses chapitres à l'insertion et la lutte contre l'exclusion.

Dans ce cadre, plusieurs actions de diverses nature ont été lancées tournées le plus souvent vers les jeunes de quartiers sensibles afin de lutter contre le décrochage scolaire (i.e. avec l'association Energie Jeunes ou dans le cadre de tutorat) ou leur permettre de poursuivre des études supérieures avec par exemple les lycées expérimentaux de Seine Saint-Denis développés avec Sciences Po. Plusieurs classes ont ainsi été accueillies dans des filiales d'Orange au Sénégal, Pologne, Espagne. Egalement, Orange a lancé une nouvelle initiative, Capital Filles, début 2011, ciblant les jeunes filles afin de les aider à réussir leur parcours, via l'apprentissage et l'accompagnement par des marraines, en particulier dans les métiers techniques qui ont un potentiel de recrutement fort dans les années à venir et ne sont pas suffisamment attractifs pour les femmes.

Pour compléter ces démarches qui favorisent l'insertion des jeunes, le Groupe a expérimenté des dispositifs de recrutement et de formation de jeunes sans qualification ou avec un premier niveau de qualification sur les métiers de vendeurs en boutique et/ou de conseillers clientèle et/ou de techniciens d'intervention.

4) *De quels engagements et dispositifs notre Groupe dispose-t-il pour faire face à d'éventuelles réorganisations internes susceptibles d'affecter l'emploi ?*

Pour toute réorganisation interne potentielle, le Groupe est soumis aux obligations légales et règlementaires d'information et consultation des institutions représentatives du personnel, qu'il respecte scrupuleusement.

Par ailleurs, pour la France, le Groupe a conclu avec les organisations syndicales un accord sur l'organisation du travail et sur la GPEC-Mobilité, le conduisant par exemple, à prendre l'engagement de ne pas fermer de petits sites.

En outre, des réflexions importantes sont menées en permanence au niveau local pour améliorer les compétences et l'organisation du travail dans un souci permanent de dialogue social et d'efficacité.

Questions de l'Association Nationale des Actionnaires de France (ANAF) par courrier RAR en date du 28 avril 2013.

1) *Quel est à ce jour le montant total des survaleurs du Groupe ainsi que l'importance de ces dernières rapportées aux capitaux propres ?*

Le total des écarts d'acquisition des entités consolidées ressort au 31 décembre 2012 à 25,8 milliards d'euros. Les capitaux propres s'élèvent à 26,4 milliards d'euros à la même date.

2) *Des dépréciations d'actifs ont-elles été enregistrées en 2012 ? Pour quel montant ?*

Le total des dépréciations d'actifs enregistrées en 2012 s'élève à 1,8 milliard d'euros, dont 1,7 milliard d'euros de dépréciation d'écarts d'acquisition et 0,1 milliard d'euros de dépréciation d'immobilisations.

La principale dépréciation a été enregistrée sur l'écart d'acquisition de la Pologne pour 0,9 milliard d'euros. Elle reflète les effets sur les flux de trésorerie futurs d'une pression concurrentielle accrue sur les marchés mobile et fixe et d'une réduction des terminaisons d'appel mobile (cf. note 6 "Pertes de valeur et écarts d'acquisition", DDR 2012, p. 376).

3) *Envisagez-vous de procéder sur 2013 à des dépréciations d'actifs s'il y a lieu ?*

La date retenue par le Groupe pour le test de ses actifs est le 30 novembre. Au regard des critères retenus par le Groupe (i.e. contexte économique et financier, capacité de résistance des acteurs de marché des télécommunications, évolution des capitalisations boursières...), des tests complémentaires pourront être réalisés et comptabilisés dans les comptes consolidés semestriels.

Pour la méthodologie retenue pour les tests des écarts d'acquisition, cf. note 18 "Principes comptables", DDR 2012, p. 428.

Question de Mme Vallier, salariée actionnaire, par courriel en date du 15 mai 2013

1) *Quelles sont les modalités de l'élection du représentant du P.E.G de France Télécom? Est-il préoccupé des moins-values et des conséquences de la baisse de la cote des parts sur le P.E.G des fonctionnaires?*

L'élection du représentant des membres du personnel actionnaires est faite par votre assemblée générale sur la base de candidatures présentées par les Conseils de surveillance des FCPE détenant des actions France Télécom ("France Télécom Actions" et "Evolutis") et désignées en leur sein.

Le représentant actuel des membres du personnel actionnaires, Jean-Luc Burgain, a confirmé qu'étant actionnaire lui-même et comme son prédécesseur à la fonction, il interpelle régulièrement le CA dans sa globalité et la Direction du groupe en particulier sur la mise en œuvre d'une politique attractive d'un actionnariat salarié de référence à Orange. Ses interventions portent sur des mécanismes de fidélisation des salariés et anciens salariés actionnaires et d'accroissement de leur poids dans le capital.

Selon lui la fidélisation est inhérente au maintien d'un cours raisonnable de nature à protéger l'épargne long terme des salariés. Il plaide régulièrement pour une politique de dividende attractive, pour le relèvement du montant de l'abondement par Orange des achats de parts nouvelles dans le FCPE et enfin par la mise en œuvre de plans d'attribution gratuite ou à prix préférentiel notamment dans le cadre du plan d'actions interne conquêtes 2015. Il constate que le poids des salariés à travers les FCPE est stable dans le temps, puisque la part actuelle est de 4,05%.

2) *Quelles sont les modalités de l'élection des représentants des actions BNP PARIBAS (actions gratuites de France Télécom en 2007)? Sont-ils préoccupés des conséquences de la baisse de la cote des actions?*

Il n'y a pas de représentant des actions BNP Paribas, les actions gratuites de 2007 ayant été attribuées aux salariés du Groupe, ce sont eux qui exercent directement leurs droits de vote.

3) *Toutes les délégations de compétence au conseil d'Administration sont-elles souhaitables pour revaloriser la cote (actions et parts) ou, au contraire, favoriser la baisse?*

Les délégations de compétence dont le renouvellement est demandé à cette assemblée générale n'ont pas de lien direct immédiat avec le cours de bourse. Votre Conseil d'administration souhaite disposer d'outils à disposition pour pouvoir réagir si la situation ou des opportunités venaient à se présenter.

4) *Quels sont les conseils exprimés par les fonctionnaires actionnaires et les consignes de vote aux diverses questions de l'ordre du jour?*

Les conseils de surveillance des FCPE "France Télécom Actions" et "Evolutis", qui représentent tous les membres et anciens membres du personnel actionnaires, et pas uniquement les fonctionnaires, ont délibéré sur chacune des résolutions soumises au vote et la décision a été prise à la majorité : toutes les résolutions proposées ont été approuvées.

Questions de Mr Kirsner, actionnaire, secrétaire général de l'ADEAS (Association pour la défense de l'épargne et de l'actionariat des salariés de France Télécom), par courriel en date du 21 mai 2013.

Le bilan social 2011 fait apparaître que le nombre de procédures judiciaires, liées aux affaires sociales, est passé de 232 en 2010 à 441 en 2011.

1) *Quel a été le nombre de procédures en 2012 ?*

La procédure de consultation relative au bilan social 2012 est en cours. Il n'est donc pas possible de donner le chiffre de 2012. S'agissant de l'évolution du nombre de contentieux en 2011 par rapport à 2010, celle-ci s'explique par deux facteurs propres à l'année 2011 : plusieurs actions collectives de salariés et fonctionnaires devant les tribunaux, d'une part et un important contentieux lié directement ou indirectement aux élections professionnelles dans l'entreprise, d'autre part. Ce contentieux des élections professionnelles a continué à se développer en 2012.

2) *Prière d'indiquer le coût complet pour l'entreprise de ces procédures pour chaque année de 2010 à 2012 inclus (coûts internes, frais d'avocat, procédures, condamnations financières, etc...)*

Cette information n'est pas communiquée car elle est sensible.

3) *Quel est le montant des provisions dans les comptes pour les litiges sociaux ci-dessus*

Les provisions pour litiges sociaux ne sont pas distinguées dans le total des provisions pour litiges, dont le montant figure à la note 15 des comptes consolidés du groupe France télécom (DDR 2012, p. 420) et plus spécifiquement pour France Télécom SA, à la note 6 des comptes sociaux (DDR 2012, p. 476).

4) *Les chiffres ci-dessus incluent-ils les filiales en France?*

Voir réponse ci-dessus.

5) *Si non à la question 3, prière d'indiquer le nombre total de procédures en France pour les trois années 2010 à 2012*

Voir question n°1.

En outre, ces chiffres figurent dans le bilan social de chacune des années 2010 et 2011. Le bilan social 2012 n'est pas encore publié car il doit faire l'objet d'une consultation préalable des institutions représentatives de personnel qui est en cours.

6) *Prière de commenter cette évolution du nombre de procédures par rapport à l'évolution du climat social.*

Le baromètre social de décembre 2012 montre une amélioration continue du climat social : 90% des salariés considèrent le climat social identique ou meilleur à celui des autres entreprises; a contrario, ils ne sont plus que 3% à le trouver moins bon contre 16% il y a deux ans ; de la même manière, 81% ont retrouvé fierté dans leur entreprise contre 39% il y a trois ans selon l'enquête stress de décembre 2012 pilotée par les organisations syndicales.

7) Deux arrêts de la Cour d'Appel de Paris du 5 juillet 2012 (RG 11/11960 et RG 11/11956) ont condamné France Télécom à corriger l'intéressement, la participation et les cotisations retraite de plus de 20 000 retraités. Quel a été le coût total pour l'entreprise de ces 2 condamnations et combien de retraités ont été concernés?

Suite aux arrêts de la Cour d'Appel, 3 dispositifs étaient concernés par les régularisations :

- les cotisations AGFF-CET pour les salariés sous convention collective
- la participation entre 2004 et 2008 pour les salariés ayant une rémunération en CFC supérieure à 70% de 4 Plafonds Annuels de Sécurité Sociale (environ 90 000€)
- l'accord d'intéressement 2006-2008 pour tous les CFC (minoration d'un des éléments de calcul)

Concernant les cotisations AGFF-CET, 90% des régularisations sont réalisées.

Concernant la participation, 96% des régularisations sont réalisées.

Concernant l'intéressement, 90% des régularisations sont réalisées.

Des investigations complémentaires sont en cours pour rechercher les adresses des courriers revenus avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée ». De plus, pour les personnes décédées, des courriers vont être envoyés aux héritiers.

Le nombre de salariés concernés est de 26.000 pour un montant de 14 millions d'euros.

Questions de Mr P. Brunet, président de l'ADEAS (Association pour la défense de l'épargne et de l'actionariat des salariés de France Télécom), par courriel en date du 21 mai 2013.

1) Quel est le montant de la retraite supplémentaire (ou retraite Chapeau) dont bénéficie Monsieur Didier Lombard ? Quel montant lui a été versé à ce titre en 2011 et en 2012 ?

Didier Lombard était affilié au régime supplémentaire de retraite, instauré pour les cadres dirigeants du Groupe (cadres classés hors grille). La période d'activité retenue pour le calcul de cette retraite avait en outre fait l'objet d'une convention réglementée autorisée par le conseil d'administration du 26 juillet 2006 et approuvée par l'assemblée générale 21 mai du 2007.

Ce dispositif est financé par l'entreprise et offre aux bénéficiaires, une retraite versée par la Caisse Nationale de Prévoyance. Il concerne 61 personnes. Aucun nouveau salarié ne peut bénéficier de ce régime.

Les documents de référence 2007 à 2011 (Chapitre 15) précisent sa situation, notamment « le montant de cette retraite résulte de l'application d'un taux établi au moment de la liquidation et plafonné à 20,8% de la meilleure moyenne annuelle des rémunérations brutes des 36 mois d'activité en tant que salarié « hors grille » ou mandataire social, établie également au moment de la liquidation ». Cette retraite annuelle est de 346.715 €

Depuis le départ de Didier Lombard de l'entreprise, la retraite qu'il percevait est versée par la CNP, plus aucune provision ne figure dans les comptes de l'entreprise et la responsabilité du versement est assurée par la CNP.

Il est précisé par ailleurs que le nouveau PDG n'a pas souhaité bénéficier de ce dispositif.

2) Monsieur Didier Lombard a été mis en examen, le 4 juillet 2012, après avoir quitté l'entreprise. Au titre de sa mission de mandataire social de France télécom, qui paie sa défense pénale ? A quel titre et dans quel cadre juridique ? Quelle charge financière cela représente-t-il pour l'entreprise ?

La défense de Didier Lombard n'est pas prise en charge par votre Société.

3) *Mêmes questions pour Messieurs Louis-Pierre Wenes et Olivier Barberot, également mis en examen dans le même cadre.*

Monsieur Louis-Pierre Wenes bénéficie du même régime de retraite instauré pour les cadres dirigeants du Groupe classés hors grille. Monsieur Olivier Barberot est toujours en activité.

Comme pour M. Didier Lombard, leur défense n'est pas prise en charge par votre Société.

Questions de Mr Le Rouzic par courrier RAR en date du 19 mai 2013

1) *Savez-vous que les actionnaires sont ruinés et que les actions sont pratiquement décotées toutes les séances chez Euronext ?*

Nous regrettons bien entendu le cours de bourse actuel de l'action France Télécom, qui comme l'ensemble des autres valeurs télécoms subit à la fois les changements majeurs de l'écosystème des télécoms ainsi que les effets de la crise économique.

L'entrée d'un 4ème opérateur sur le marché français et les conditions imposées à cet opérateur ont créé un nouvel environnement déstabilisant dans lequel nous nous efforçons d'agir de manière pragmatique et responsable, avec un plan de maîtrise des coûts appelé Chrysalid et de manière offensive avec la mise en place d'une série de mesures commerciales sur le fixe et surtout sur le mobile afin de reconquérir nos clients et qui portent leurs fruits ; mais il faudra du temps pour relancer la génération de cash flow.

Les marchés financiers nous semblent conscient de ces efforts et nous en fait d'ores et déjà crédit avec une quasi stabilité du cours de bourse depuis le début de l'année et un rebond sur les plus bas de début mars à 7,20€ immédiatement après la publication des résultats annuels.

2) *Connaissez-vous la performance de l'action au 17 mai 2013 sur 5 ans (- 59,57%) ?*

Nous connaissons le cours de l'action pour nous y intéresser au quotidien. Soyez assuré que votre Société agit chaque jour auprès de la communauté financière pour expliquer sa stratégie et pour présenter ses résultats, multipliant sa communication financière, les réunions avec les analystes et gérants tout au long de l'année ou encore avec les actionnaires.

3) *Que pouvez-vous faire pour que le titre remonte ?*

Continuer à travailler comme nous le faisons chaque jour, avec l'aide de tous les salariés de France Télécom-Orange dont la mobilisation et les efforts sont importants malgré un contexte concurrentiel difficile.

4) *Pouvez-vous me donner la raison pour laquelle les agences de notation décotent France Télécom ?*

Nous n'avons nous-mêmes pas la réponse à cette question et nous pensons, à différents égards, que le cours de l'action est inférieur à ce qu'il devrait être.

Par ailleurs, l'agence de notation Standard & Poor's juge que la compétition et la pression sur les prix du marché du mobile en France continueront d'être difficiles pendant les deux prochaines années. Elle estime que l'Ebitda du groupe en 2013 devrait baisser plus fortement qu'elle ne l'avait anticipé dans ses précédentes prévisions, d'où la dégradation de notre notation d'un cran (à BBB+) par cette agence le 22 avril 2013. En outre, parmi les opérateurs européens, nous sommes celui qui conserve la meilleure notation avec Vodafone et Deutsche Telekom. KPN ou Telefonica, par exemple, sont moins bien notés.