

## Très bonne performance commerciale. Chiffre d'affaires et EBITDA quasi-stables hors mesures de régulation

- **La performance commerciale reste excellente au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, dans le prolongement des trimestres précédents** : la base-clients du Groupe affiche une hausse de +2,8 millions de clients sur le trimestre et de +10,9 millions sur un an à base comparable (+4,6%), portée par la croissance des mobiles de l'Afrique et du Moyen-Orient qui totalisent 100,6 millions de clients au 31 mars 2015 (+11,3% sur un an, à base comparable).

En France, les ventes nettes de forfaits mobiles<sup>1</sup> s'établissent à +164 000 sur le trimestre, soit près du double de celles réalisées au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (+85 000). Cette performance est tirée à la fois par d'exceptionnelles ventes brutes sur le marché entreprises avec la reconquête de flottes, et un 1<sup>er</sup> trimestre record sur les forfaits grand public. Les offres premium (Open et Origami) représentent plus de 60% des ventes brutes grand public et la 4G totalise +800 000 clients supplémentaires sur le trimestre. Les ventes nettes haut débit fixe s'établissent à +68 000, avec une part de conquête estimée à 25% sur le trimestre, en hausse significative par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (+14 points). Le développement de la fibre s'accélère avec +75 000 clients supplémentaires sur le trimestre.

L'Espagne enregistre également une très bonne performance sur le haut débit fixe, tirée par la fibre, avec +50 000 ventes nettes au 1<sup>er</sup> trimestre et une base-clients en hausse de +13,4% sur un an. Les forfaits mobiles sont en croissance de +5,8% sur un an, et la 4G progresse de +600 000 clients au 1<sup>er</sup> trimestre.

La base-clients 4G est également en très forte progression en Pologne (900 000 clients au 31 mars 2015, soit une augmentation de 47% en trois mois), et en Belgique où elle progresse de +19% sur le trimestre et représente 25% des forfaits mobiles<sup>1</sup> au 31 mars 2015.

- **Le chiffre d'affaires s'élève à 9,672 milliards d'euros, soit une baisse limitée à -0,9% à base comparable** qui confirme l'amélioration de la tendance observée dans les pays européens, liée pour l'essentiel aux services mobiles et aux ventes d'équipements mobiles, tandis que l'Afrique et le Moyen-Orient poursuivent leur croissance soutenue. Hors mesures de régulation, le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 est quasi stable (-0,3%) contre une baisse de -3,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.
- **L'EBITDA retraité s'établit à 2,916 milliards d'euros**. Les efforts continus sur les coûts indirects permettent de diviser par 2 la baisse de l'EBITDA retraité<sup>2</sup>, soit -55 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 contre une baisse de -120 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, à base comparable. Le taux de marge d'EBITDA retraité rapporté au chiffre d'affaires (30,1%) enregistre un recul limité à -0,3 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.
- **Les investissements (1,190 milliard d'euros) sont en augmentation de +3,0% à base comparable** et représentent 12,3% du chiffre d'affaires (+0,5 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014). Le niveau d'investissement reste élevé et témoigne des efforts continus dans le très haut

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

<sup>2</sup> EBITDA retraité du 1<sup>er</sup> trimestre comparé au 1<sup>er</sup> trimestre de l'année précédente, en données à base comparable.

débit, en ligne avec les annonces du plan stratégique "Essentiels2020", pour accroître la différenciation des réseaux et des services du Groupe.

Commentant la publication des résultats de l'activité du 1<sup>er</sup> trimestre 2015, Stéphane Richard, Président-Directeur Général du Groupe Orange a déclaré : « *Orange a réalisé au premier trimestre 2015 une très bonne performance commerciale dans l'ensemble de ses pays. Ces résultats illustrent la qualité de nos offres, adaptées aux attentes de nos clients, ainsi que la pertinence de notre stratégie de différenciation par l'investissement dans le très haut débit. Nous en tirons les premiers bénéfices : nous avons déjà attiré plus de 10 millions de clients 4G à travers l'Europe et la fibre est désormais un véritable moteur d'acquisition de clients en France et en Espagne. Au niveau mondial, nous avons désormais 247 millions de clients, dont plus de 100 millions en Afrique et au Moyen-Orient. Ces performances nous ont permis de quasiment stabiliser notre chiffre d'affaires, hors mesures de régulation. En parallèle, nos efforts continus sur notre structure de coûts nous permettent de limiter l'érosion de la marge d'EBITDA retraité en valeur absolue, et ainsi de confirmer nos objectifs annuels pour 2015. Le Groupe est aujourd'hui en ordre de marche pour se consacrer à la mise en œuvre opérationnelle du plan stratégique Essentiels2020, centré sur l'expérience client, que nous avons présenté le mois dernier.* »

## Indicateurs-clés

	1 <sup>er</sup> trimestre 2015	1 <sup>er</sup> trimestre 2014 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2014 en données historiques	variation à base comparable	variation hors mesures de régulation	variation en données historiques
<i>En millions d'euros</i>						
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>9 672</b>	<b>9 761</b>	<b>9 804</b>	<b>(0,9)%</b>	<b>(0,3)%</b>	<b>(1,4)%</b>
Dont :						
France	4 722	4 810	4 810	(1,8)%	(1,6)%	(1,8)%
Europe	2 324	2 408	2 523	(3,5)%	(1,5)%	(7,9)%
Espagne	928	977	977	(5,0)%	(3,8)%	(5,0)%
Pologne	699	711	716	(1,7)%	(1,1)%	(2,4)%
Belgique & Luxembourg	302	317	317	(4,6)%	(2,7)%	(4,6)%
Autres pays européens	396	405	515	(2,2)%	4,5 %	(23,1)%
Éliminations intra-Europe	(1)	(1)	(1)	-	-	-
Afrique et Moyen-Orient	1 124	1 053	1 014	6,8 %	6,9 %	10,8 %
Entreprises	1 546	1 600	1 565	(3,4)%	(3,4)%	(1,3)%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	462	422	426	9,6 %	9,6 %	8,4 %
Éliminations intra-Gruppe	(506)	(532)	(536)	-	-	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>2 916</b>	<b>2 971</b>	<b>3 017</b>	<b>(1,9)%</b>	<b>(0,8)%</b>	<b>(3,4)%</b>
En % du chiffre d'affaires	30,1 %	30,4 %	30,8 %	(0,3)pt	(0,2)pt	(0,6)pt
<b>CAPEX (hors licences)</b>	<b>1 190</b>	<b>1 156</b>	<b>1 161</b>	<b>3,0 %</b>		<b>2,5 %</b>
En % du chiffre d'affaires	12,3 %	11,8 %	11,8 %	0,5 pt		0,5 pt

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

**La présentation de l'activité évolue en 2015** avec la création de deux entités "Europe" et "Afrique et Moyen-Orient". L'Europe est répartie en quatre géographies : Espagne, Pologne, Belgique et Luxembourg, et les Autres pays européens. Les activités de Sofrecom, antérieurement rattachées au secteur d'activité Reste du monde, sont désormais rattachées au secteur Opérateurs Internationaux et Services Partagés.

**En données historiques**, le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 enregistre une diminution de - 1,4% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 qui inclut l'impact des variations de périmètre (-1,5 point) avec principalement la cession d'Orange Dominicana au 9 avril 2014, de Wirtualna Polska au 13 février 2014, d'Orange Ouganda le 11 novembre 2014 et la mise en équivalence de Telkom Kenya au 31 décembre 2014, ainsi que l'effet favorable des variations de change (+1,0 point) avec notamment la hausse du dollar, de la livre égyptienne et du dinar jordanien.

\*

\* \*

Le Conseil d'administration d'Orange SA s'est réuni le 27 avril 2015 et a examiné les résultats du Groupe au 31 mars 2015.

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

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

<http://www.orange.com>

## Analyse des chiffres-clés du Groupe

### Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe Orange s'élève à 9,672 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, soit une baisse limitée à -0,9% à base comparable. Hors les mesures de régulation qui s'élèvent à -63 millions d'euros, le chiffre d'affaires est quasi stable (-0,3%) et confirme pour le deuxième trimestre consécutif, l'amélioration de son évolution<sup>3</sup>.

En France, le chiffre d'affaires enregistre une baisse limitée à -1,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation) qui confirme l'amélioration observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (-1,5%, après -2,6% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -4,4% au 1<sup>er</sup> semestre) liée aux services mobiles, tandis que les services fixes haut débit progressent de +1,1% après +0,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014.

Dans la zone Europe, les services mobiles, marqués par les baisses de prix et le développement des offres SIM-only, sont en diminution de -3,8% au 1<sup>er</sup> trimestre (hors mesures de régulation). Parallèlement, les ventes d'équipements mobiles progressent de +13,8% et les services fixes haut débit sont en hausse de +4,2% :

- en Espagne, le chiffre d'affaires est en recul de -3,8% au 1<sup>er</sup> trimestre. La baisse des services mobiles reste significative avec l'impact des offres SIM-only et de la convergence. Les services fixes haut débit poursuivent leur progression soutenue (+9,4% au 1<sup>er</sup> trimestre) ;
- en Pologne, le chiffre d'affaires est en diminution de -1,1%. La forte progression des ventes d'équipements mobiles et le développement de l'ICT et des projets d'infrastructures compensent le recul des services mobiles lié aux baisses de prix ;
- Belgique et Luxembourg : avec une baisse du chiffre d'affaires limitée à -2,7%, le 1<sup>er</sup> trimestre confirme la stabilisation des services mobiles amorcée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 ;
- les Autres pays européens sont en hausse de +4,5% au 1<sup>er</sup> trimestre, tirés par la Roumanie (+6,4%) et la Moldavie (+11,6%), tandis que le chiffre d'affaires de la Slovaquie reste stable (+0,3%).

En Afrique et au Moyen-Orient : la progression du chiffre d'affaires reste très soutenue au 1<sup>er</sup> trimestre (+6,9% hors régulation après +7,4% sur l'année 2014), tirée par la Côte d'Ivoire, l'Egypte, le Mali, la Guinée et la République Démocratique du Congo.

Secteur Entreprises : le recul des services historiques se poursuit à un rythme comparable à celui des trimestres antérieurs, tandis que l'IT et les services d'intégration sont marqués par la révision en baisse de certains contrats. La progression des services de sécurité et du cloud reste cependant forte (respectivement +30% et +26%).

### Évolution de la base-clients

Le nombre de clients des services mobiles s'élève à 188,2 millions au 31 mars 2015, en hausse de +6,2% sur un an (+11,0 millions de clients supplémentaires) à base comparable. L'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 100,6 millions de clients au 31 mars 2015, en hausse de +11,3% à base comparable (+10,2 millions de clients supplémentaires). Orange Money compte 13,3 millions de clients à cette même date (+48% sur un an).

En France, les forfaits mobiles (22,4 millions de clients) progressent de +6,6% et représentent 82% de la base-clients mobile totale au 31 mars 2015 (+4,0 points sur un an). Dans la zone Europe, les forfaits mobiles (28,2 millions de clients au 31 mars 2015) sont en progression de +4,8% sur un an à base comparable, et représentent 58,4% de la base-clients mobile au 31 mars 2015 (+2,0 points en un an). La hausse des forfaits concerne notamment l'Espagne la Pologne, la Roumanie et la Slovaquie.

Le haut débit fixe totalise 16,1 millions de clients au 31 mars 2015, en hausse de +3,4% sur un an, soit +532 000 clients supplémentaires dont +282 000 en France et +239 000 en Espagne. Le

<sup>3</sup> Le chiffre d'affaires était stable hors mesures de régulation au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014, après une baisse de -1,4% au 3<sup>ème</sup> trimestre et de -2,6% au 1<sup>er</sup> semestre.

haut débit fixe inclut 830 000 accès en fibre optique au 31 mars 2015 (+401 000 accès sur un an dont +273 000 en France et +113 000 en Espagne).

### EBITDA retraité

L'EBITDA retraité s'élève à 2,916 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, avec une baisse limitée à -1,9% à base comparable et à -0,8% hors mesures de régulation. Il bénéficie notamment du ralentissement significatif de la baisse du chiffre d'affaires, quasi-stable hors régulation au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (-26 millions d'euros) contre une baisse de -298 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2014. Le taux de marge d'EBITDA retraité rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 30,1%, en diminution de -0,3 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

Les coûts indirects sont en diminution de 71 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015. Les charges de personnel (retraitées) baissent de -1,9% (43 millions d'euros) avec un nombre moyen de salariés en diminution de -4,1% à base comparable (144 807 équivalents temps plein au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 contre 151 023 au 1<sup>er</sup> trimestre 2014). Les autres coûts indirects baissent de 28 millions d'euros. La rationalisation des coûts d'accès et d'infrastructure réseau à l'international compense la croissance des coûts de maintenance et d'énergie liée à l'augmentation du nombre de sites mobile et du trafic de données. Les frais généraux sont en diminution avec notamment la dématérialisation des factures en France, en Pologne et en Belgique. Les charges immobilières sont également en baisse avec le plan de restructuration de l'immobilier en France.

Les coûts directs enregistrent une hausse de 37 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, liée aux achats et reversements aux autres opérateurs et qui reflète notamment la croissance des services internationaux. Les autres coûts directs baissent de 10 millions d'euros : la baisse des commissions liée à la rationalisation des canaux de distribution compense l'augmentation des coûts de connectivité notamment des services fixes à très haut débit en Espagne et des coûts liés au développement de l'ICT en Pologne et des réseaux d'initiative publique en France.

### CAPEX

Les CAPEX s'élèvent à 1,190 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, en augmentation de +3,0% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, à base comparable. Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 12,3%, en augmentation de +0,5 point. Les investissements dans les réseaux représentent 59,2% des CAPEX du Groupe au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, et progressent de +5,1% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

En France, Orange est au premier rang des opérateurs 4G, avec 76% de la population couverte et la 4G+ est déployée dans 17 grandes villes. Parallèlement, les investissements dans la fibre s'accroissent : Orange est le leader de la fibre en France avec 3,9 millions de foyers raccordables au 31 mars 2015, en hausse de +43% sur un an.

En Espagne, le déploiement du réseau fibre continue avec, au 31 mars 2015, 902 000 logements raccordables dans le cadre du partage de réseau avec Vodafone. Les investissements dans la 4G restent soutenus, et le taux de couverture est passé de 50% à 73% en un an.

En Pologne, la couverture de la 4G mobile a plus que doublé, s'établissant à 72% au 31 mars 2015 contre 29% au 31 mars 2014. Le très haut débit fixe VDSL compte plus de 4,5 millions de foyers éligibles au 31 mars 2015 (en progression de +45% sur un an) et d'ores et déjà 106 000 foyers raccordables à la fibre avec le démarrage du projet pluri-annuel de déploiement de la fibre en Pologne.

En Belgique, le réseau 4G mobile couvre désormais 92% de la population, confirmant la position de leader de Mobistar en matière de couverture 4G. Dans les Autres pays européens, Orange est leader en Roumanie sur la 4G avec 65% de la population couverte au 31 mars 2015.

En Afrique et au Moyen-Orient, en 3G mobile, deux lancement commerciaux ont été réalisés au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (Irak et Cameroun), portant à 18 le nombre de pays couverts. Orange a obtenu des licences 4G en Jordanie et au Cameroun et la 4G a été lancée en février au Botswana. Enfin, Orange continue d'investir sur les câbles sous-marins avec, au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, l'augmentation de capacité du câble SEA-ME-WE 4 (Europe-Asie).

## Perspectives 2015

Compte tenu des résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2015, le Groupe confirme l'objectif d'atteindre un EBITDA retraité situé entre 11,9 et 12,1 milliards d'euros pour l'exercice 2015.

Le Groupe confirme également l'objectif d'un ratio retraité dette nette/EBITDA autour de 2x à moyen terme pour préserver la solidité financière d'Orange et sa capacité d'investissement. Dans ce cadre, le Groupe poursuit une politique d'acquisition sélective en se concentrant sur les marchés sur lesquels il est déjà présent.

Le Groupe confirme le versement d'un dividende de 0,60 euro par action pour 2015<sup>4</sup>. Un acompte sur dividende de l'exercice 2015, de 0,20 euro par action, devrait être payé d'ici la fin de l'année. Le versement du solde du dividende au titre de l'exercice 2014, soit 0,40 euro par action, sera payé le 10 juin prochain<sup>4</sup>. La date de détachement du coupon est fixée au 8 juin 2015 et la date d'enregistrement au 9 juin 2015.

## Analyse par secteur opérationnel

### France

Le chiffre d'affaires de la France confirme, avec une baisse limitée à -1,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 à base comparable et hors mesures de régulation, l'amélioration observée au trimestre précédent (-1,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 après -2,6% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -4,4% au 1<sup>er</sup> semestre). Cette amélioration reflète l'évolution favorable à la fois des services mobiles et des services fixes, tandis que la progression des ventes d'équipements mobiles reste forte (+24,9% après +24,7% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014) tirée notamment par le développement du paiement étalé et des ventes de terminaux nus.

Les services mobiles enregistrent une baisse de -4,2% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 hors mesures de régulation, en ligne avec l'amélioration significative observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (-4,5% après -6,1% au 3<sup>ème</sup> trimestre et -8,9% au 1<sup>er</sup> semestre). L'impact des baisses de prix liées à la refonte des offres segmentées Sosh, Open et Origami intervenue en 2012 et 2013 se réduit progressivement.

La dynamique commerciale reste soutenue avec +164 000 ventes nettes de forfaits<sup>5</sup> au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, soit près du double de celles réalisées au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (+85 000). Cette performance est tirée à la fois par d'exceptionnelles ventes brutes sur le marché entreprises avec la reconquête de flottes, et un 1<sup>er</sup> trimestre record sur les forfaits grand public. Les offres premium (Origami + Open) représentent 61,1% des forfaits grand public au 31 mars 2015 (+2,7 points en un an) et les offres en ligne Sosh comptent 2,611 millions de clients à cette date (+26,4% sur un an). Les forfaits grand public sont pour une part croissante souscrits en offres SIM-only qui représentent 39,3% des forfaits grand public au 31 mars 2015 contre 27,2% un an plus tôt (+12,1 points sur un an). Au total, la base-clients des forfaits (22,412 millions de clients au 31 mars 2015) progresse de +6,6% sur un an. Le nombre de clients à la 4G s'élève à 4,5 millions au 31 mars 2015, soit une augmentation de +800 000 clients en trois mois.

<sup>4</sup> Sous réserve d'approbation par l'assemblée générale des actionnaires.

<sup>5</sup> Hors forfaits machine-to-machine.

Les services fixes enregistrent une baisse limitée à -1,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015. La baisse tendancielle de la téléphonie classique est pour une large part compensée par la progression des services aux opérateurs liée à la croissance du dégroupage de lignes téléphoniques et au développement de la fibre optique en cofinancement. Parallèlement, le haut débit fixe est en hausse de +1,1% au 1<sup>er</sup> trimestre. La base-clients du haut débit fixe (10,421 millions d'accès au 31 mars 2015) progresse de +2,8% sur un an. Elle inclut à cette date, 638 000 accès en fibre optique contre 365 000 un an plus tôt (+74,6%). Les offres convergentes (Open, Open Pro et Sosh+Livebox) représentent 46,7% de la base-clients haut débit fixe au 31 mars 2015 contre 39,3% un an plus tôt.

## Europe

Le chiffre d'affaires de la zone Europe est en diminution de -1,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation) après -0,9% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 et -3,5% sur les neuf premiers mois de 2014. L'inflexion au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 est liée à l'Espagne tandis que le secteur Belgique et Luxembourg est en nette amélioration. Les Autres pays européens poursuivent leur croissance au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 à un rythme légèrement supérieur à celui du 4<sup>ème</sup> trimestre 2014.

## Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne est en diminution de -3,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation) après -0,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014. Le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 enregistre notamment un tassement des ventes d'équipements mobiles (+2,0%) après un rebond au 4<sup>ème</sup> trimestre (+11,7%).

Les services mobiles sont en recul de -8,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation) après -6,1% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014. Outre le ralentissement de la croissance des MVNO, les services mobiles restent marqués par l'impact du repositionnement tarifaire et commercial (avec les offres SIM-only et les offres convergentes Canguro) qui s'est accéléré en 2014. Les offres SIM-only représentent au 31 mars 2015, 92% des forfaits grand public contre 62% un an plus tôt. Au total, les forfaits (9,568 millions de clients au 31 mars 2015) progressent de +5,8%, soit +528 000 ventes nettes sur un an.

Les services fixes haut débit sont en hausse de +9,4% au 1<sup>er</sup> trimestre, tirés par la progression de la base-clients qui reste soutenue : au 31 mars 2015, le nombre d'accès haut débit fixe s'élève à 2,015 millions de clients, soit une augmentation de +13,4% sur un an. Les offres convergentes représentent 80% de la base-clients haut débit fixe au 31 mars 2015 contre 72% un an plus tôt. La base-clients haut débit fixe inclut 113 000 accès en fibre optique au 31 mars 2015.

## Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne est en diminution de -1,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, hors mesures de régulation. La hausse des ventes d'équipements mobiles reste très forte (+219%) avec le développement du paiement étalé commercialisé depuis le 2<sup>ème</sup> trimestre 2014, tandis que l'évolution des services mobiles et des services fixes s'améliore légèrement par rapport à celle du 4<sup>ème</sup> trimestre 2014.

Les services mobiles, en recul de -3,8% au 1<sup>er</sup> trimestre après -4,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (hors mesures de régulation), restent marqués par les baisses de prix. La dynamique commerciale est cependant soutenue notamment celle de la base-clients des forfaits, en hausse de +5,0% sur un an, soit +366 000 ventes nettes dont +48 000 au 1<sup>er</sup> trimestre, tirées par les services de données. En particulier, les offres convergentes Orange Open progressent fortement (+68% sur un an) avec 591 000 clients au 31 mars 2015. La 4G totalise 900 000 utilisateurs à cette date, soit une progression de +47% au cours des trois derniers mois. La base-clients mobile totale est en hausse de +0,8% au 31 mars 2015 sur un an tandis que la baisse de l'ARPU trimestriel ralentit (-5,0% au 1<sup>er</sup> trimestre après -6,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014).

Les services fixes enregistrent une baisse de -7,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 après -9,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (hors mesures de régulation), liée pour la plus large part à la téléphonie classique (-12,0%). Parallèlement, le chiffre d'affaires du haut débit fixe est en diminution de -2,4% : le recul de la base-clients (-3,8% au 31 mars 2015 sur un an) est partiellement compensé par l'amélioration de l'ARPU trimestriel (+0,5%) que soutient la progression rapide des offres à très haut débit (+120% au 31 mars 2015 sur un an). A cet égard, les offres VDSL représentent près de 10% de la base-clients haut débit xDSL au 31 mars 2015 contre 4% un an plus tôt.

## Belgique & Luxembourg

L'évolution du chiffre d'affaires de la Belgique et du Luxembourg est en nette amélioration au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, avec une baisse limitée à -2,7% après -9,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014, hors mesures de régulation. En particulier, la baisse des ventes d'équipements mobiles ralentit de manière significative au 1<sup>er</sup> trimestre (-15,5% après -43,0% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014).

Les services mobiles, en hausse de +0,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 hors mesures de régulation, confirment l'amélioration observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (+0,7%) après les baisses de -3,0% au 3<sup>ème</sup> trimestre et de -10,4% au 1<sup>er</sup> semestre liées aux importantes refontes tarifaires intervenues en 2013. En particulier, l'ARPU trimestriel de la Belgique progresse pour le deuxième trimestre consécutif. Il bénéficie notamment du développement rapide de la 4G dont le nombre de clients est en hausse de 19% sur le trimestre et représente 25% des forfaits mobiles<sup>6</sup> au 31 mars 2015.

La base-clients mobile des forfaits<sup>6</sup> de la Belgique et du Luxembourg (2,246 millions de clients au 31 mars 2015) reste stable sur le trimestre (-0,1% par rapport au 31 décembre 2014), confortant ainsi l'amélioration observée au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2014, après le recul des trimestres antérieurs.

Parallèlement, la base-clients des MVNO (1,712 million de clients au 31 mars 2015) poursuit sa forte progression (+30,5% sur un an).

## Autres pays européens

Le chiffre d'affaires des Autres pays européens est en hausse de +4,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation), après +3,7% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014. La progression réalisée au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 concerne la Roumanie (+6,4% après +4,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014) et la Moldavie (+11,6% après +8,4%). Parallèlement, la Slovaquie confirme la stabilisation de son chiffre d'affaires (+0,3% après +0,8% au 2<sup>ème</sup> semestre 2014) tandis que l'érosion du chiffre d'affaires de l'Arménie se poursuit (-8,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 après -4,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014).

La base-clients mobile des Autres pays européens s'élève à 16,008 millions de clients au 31 mars 2015, en progression de +0,8% sur un an, à base comparable. Les forfaits (7,846 millions de clients) sont en hausse de +5,5% et représentent 49,0% de la base-clients mobile totale au 31 mars 2015 contre 46,8% un an plus tôt (+2,2 points).

La base-clients haut débit fixe s'élève à 140 000 clients au 31 mars 2015 (+2,9% sur un an) qui correspond pour l'essentiel à la Slovaquie.

## Afrique et Moyen-Orient

La progression du chiffre d'affaires de l'Afrique et du Moyen-Orient reste soutenue, s'établissant à +6,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (hors mesures de régulation) dans le prolongement du 2<sup>ème</sup> semestre 2014 (+7,2%), tirée par les services mobiles en hausse de +9,3% après +9,4% au 2<sup>ème</sup> semestre 2014. Six pays sur treize affichent une croissance à deux chiffres au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 avec en particulier, les performances notables de la Côte d'Ivoire, du Mali, de la République Démocratique du Congo et de la Guinée. S'y ajoute la croissance soutenue de l'Egypte.

---

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



La base-clients mobile, en hausse de +11,3% sur un an à base comparable, s'élève à 100,6 millions de clients au 31 mars 2015 avec +3,1 millions de clients supplémentaires au 1<sup>er</sup> trimestre. Les principaux pays contributeurs à la croissance du 1<sup>er</sup> trimestre sont le Mali, la Côte d'Ivoire, la République Démocratique du Congo et le Cameroun.

Les services de données sont en progression très rapide et représentent la moitié de la croissance du chiffre d'affaires des services mobiles au 1<sup>er</sup> trimestre. Orange Money compte 13,3 millions de clients au 31 mars 2015, soit une progression de +48% sur un an à base comparable.

## Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises enregistre une baisse de -3,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 à base comparable, liée au recul tendanciel des services historiques de voix et de données.

Parallèlement, l'IT et les services d'intégration sont en légère hausse (+0,3%) : la progression des solutions de sécurité et du cloud computing reste forte (respectivement +30% et +26%) tandis que les autres services sont marqués par la révision en baisse de certains contrats.

Les services de données baissent de -3,5% au 1<sup>er</sup> trimestre : le recul des services historiques se poursuit tandis que l'IPVPN enregistre une légère hausse de son chiffre d'affaires (+0,3%) qui reflète la progression de +1,3% sur un an du nombre d'accès IPVPN.

Les services de voix sont en recul de -7,0% au 1<sup>er</sup> trimestre : la baisse tendancielle de la téléphonie fixe classique (-9,8%) est partiellement compensée par le développement continu de la voix sur IP (+4,8%).

## Opérateurs Internationaux et Services Partagés

Le chiffre d'affaires du secteur Opérateurs Internationaux et Services Partagés enregistre une hausse de +9,6% à base comparable, principalement liée à la croissance du trafic international au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 comparé à un 1<sup>er</sup> trimestre 2014 en retrait. Les services de contenus sont également en progression soutenue, tirés par OCS et Dailymotion.

## Calendrier des événements à venir

► 28 juillet 2015 : résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2015

## Contacts

<p>presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Jean-Bernard Orsoni <a href="mailto:jeanbernard.orsoni@orange.com">jeanbernard.orsoni@orange.com</a></p> <p>Tom Wright <a href="mailto:tom.wright@orange.com">tom.wright@orange.com</a></p> <p>Olivier Emberger <a href="mailto:olivier.emberger@orange.com">olivier.emberger@orange.com</a></p> <p>Caroline Simeoni <a href="mailto:caroline.simeoni@orange.com">caroline.simeoni@orange.com</a></p>	<p>communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Patrice Lambert-de Diesbach <a href="mailto:p.lambert@orange.com">p.lambert@orange.com</a></p> <p>Corentin Maigné <a href="mailto:corentin.maigne@orange.com">corentin.maigne@orange.com</a></p> <p>Constance Gest <a href="mailto:constance.gest@orange.com">constance.gest@orange.com</a></p> <p>Luca Gaballo <a href="mailto:luca.gaballo@orange.com">luca.gaballo@orange.com</a></p> <p>Caroline Maury <a href="mailto:caroline.maury@orange.com">caroline.maury@orange.com</a></p> <p>Didier Kohn <a href="mailto:didier.kohn@orange.com">didier.kohn@orange.com</a></p>
	<p>actionnaires individuels : 1010</p>

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

[www.orange.com](http://www.orange.com) ; [www.orange.es](http://www.orange.es) ; [www.ee.co.uk](http://www.ee.co.uk) ; [www.orange-ir.pl](http://www.orange-ir.pl) ; [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

## Avertissement

Ce communiqué contient des indications prospectives sur Orange. Bien que nous estimons qu'elles reposent sur des hypothèses raisonnables, elles sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des problématiques qui nous sont inconnues ou ne sont pas considérées à présent comme substantielles et il ne peut être garanti que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences entre les résultats anticipés et ceux obtenus comprennent notamment : le succès de la stratégie d'Orange, particulièrement en ce qui concerne la relation clients face à la concurrence des acteurs OTT, la capacité d'Orange à faire face à une concurrence aigüe sur les marchés et activités matures, sa capacité à exploiter des opportunités de croissance sur de marchés émergents et les risques spécifiques à ces marchés, les mauvaises conditions économiques prévalant en France et en Europe ainsi que dans certains autres marchés où nous opérons, l'efficacité des plans d'action d'Orange portant sur les ressources humaines, et le succès des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières d'Orange, les risques liés aux systèmes des technologies d'information et de communication résultant notamment de cyber-attaques, défaillances ou dommages causés aux réseaux, perte ou vol de données et fraudes, les préoccupations pour la santé liées à l'usage des équipements de télécommunications, les évolutions et contraintes fiscales et réglementaires et l'issue des procédures judiciaires liées notamment à la réglementation et à la concurrence, le succès de nos investissements nationaux et internationaux, co-entreprises et partenariats dans un contexte où nous n'avons pas forcément le contrôle de ces entreprises et dans des pays présentant des risques additionnels, la notation de la dette d'Orange, sa capacité à accéder aux marchés de capitaux et les conditions prévalant sur les marchés de capitaux en général, les fluctuations des taux de change ou des taux d'intérêt, et des changements d'hypothèses supportant les valeurs comptables de certains actifs et entraînant leur dépréciation. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels pouvant affecter nos résultats financiers sont disponibles dans le Document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 7 avril 2015 et dans le rapport annuel 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission le 14 avril 2015. Sous réserve de la réglementation applicable (notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'AMF), Orange ne s'engage nullement à mettre à jour les informations prospectives à la lumière des développements futurs.

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

	1 <sup>er</sup> trimestre 2015	1 <sup>er</sup> trimestre 2014 à base comparable	1 <sup>er</sup> trimestre 2014 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<i>En millions d'euros</i>					
<b>France</b>	<b>4 722</b>	<b>4 810</b>	<b>4 810</b>	<b>(1,8)%</b>	<b>(1,8)%</b>
Services mobiles	1 854	1 948	1 948	(4,8)%	(4,8)%
Ventes d'équipements mobiles	149	119	119	24,9 %	24,9 %
Services fixes	2 578	2 608	2 620	(1,1)%	(1,6)%
Services fixes Grand Public	1 604	1 681	1 677	(4,6)%	(4,4)%
Services fixes Opérateurs	974	927	943	5,1 %	3,3 %
Autres revenus	141	136	123	4,1 %	14,5 %
<b>Europe</b>	<b>2 324</b>	<b>2 408</b>	<b>2 523</b>	<b>(3,5)%</b>	<b>(7,9)%</b>
Services mobiles	1 471	1 575	1 674	(6,6)%	(12,1)%
Ventes d'équipements mobiles	219	192	198	13,8 %	10,7 %
Services fixes	593	611	608	(2,9)%	(2,4)%
Autres revenus	40	30	43	34,0 %	(7,4)%
<i>Dont :</i>					
<b>Espagne*</b>	<b>928</b>	<b>977</b>	<b>977</b>	<b>(5,0)%</b>	<b>(5,0)%</b>
Services mobiles	569	630	630	(9,6)%	(9,6)%
Ventes d'équipements mobiles	127	125	125	2,0 %	2,0 %
Services fixes	230	220	220	4,6 %	4,6 %
Autres revenus	1	2	2	-	-
<b>Pologne</b>	<b>699</b>	<b>711</b>	<b>716</b>	<b>(1,7)%</b>	<b>(2,4)%</b>
Services mobiles	326	343	344	(4,9)%	(5,1)%
Ventes d'équipements mobiles	33	10	10	218,6 %	217,9 %
Services fixes	312	339	340	(8,1)%	(8,3)%
Autres revenus	28	19	22	52,2 %	26,4 %
<b>Belgique et Luxembourg</b>	<b>302</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>(4,6)%</b>	<b>(4,6)%</b>
Services mobiles	247	252	252	(1,9)%	(1,9)%
Ventes d'équipements mobiles	32	38	38	(15,5)%	(15,5)%
Services fixes	21	25	21	(15,7)%	(0,9)%
Autres revenus	2	2	5	16,6 %	(64,5)%
<b>Autres pays européens</b>	<b>396</b>	<b>405</b>	<b>515</b>	<b>(2,2)%</b>	<b>(23,1)%</b>
Services mobiles	330	351	450	(6,0)%	(26,6)%
Ventes d'équipements mobiles	26	19	24	40,2 %	8,5 %
Services fixes	30	27	27	12,0 %	11,9 %
Autres revenus	9	8	14	15,8 %	(33,8)%
<i>Eliminations intra-Europe</i>	<i>(1)</i>	<i>(1)</i>	<i>(1)</i>	-	-
<b>Afrique et Moyen-Orient</b>	<b>1 124</b>	<b>1 053</b>	<b>1 014</b>	<b>6,8 %</b>	<b>10,8 %</b>
Services mobiles	899	824	786	9,2 %	14,4 %
Ventes d'équipements mobiles	17	17	17	0,0 %	0,6 %
Services fixes	185	189	190	(2,1)%	(2,8)%
Autres revenus	24	24	22	(1,1)%	7,1 %
<b>Entreprises</b>	<b>1 546</b>	<b>1 600</b>	<b>1 565</b>	<b>(3,4)%</b>	<b>(1,3)%</b>
Voix	386	415	417	(7,0)%	(7,4)%
Données	724	750	727	(3,5)%	(0,5)%
IT et services d'intégration	436	435	421	0,3 %	3,6 %
<b>Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>462</b>	<b>422</b>	<b>426</b>	<b>9,6 %</b>	<b>8,4 %</b>
Opérateurs internationaux	375	344	344	8,8 %	9,1 %
Services partagés	88	77	83	13,3 %	5,7 %
<i>Eliminations intra-Groupe</i>	<i>(506)</i>	<i>(532)</i>	<i>(536)</i>	-	-
<b>Total Groupe</b>	<b>9 672</b>	<b>9 761</b>	<b>9 804</b>	<b>(0,9)%</b>	<b>(1,4)%</b>

\*La répartition entre les services mobiles et les services fixes des remises liées aux offres convergentes a été modifiée.

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

	1 <sup>er</sup> trimestre 2015	1 <sup>er</sup> trimestre 2014 à base comparable	variation à base comparable
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>9 672</b>	<b>9 761</b>	<b>(0,9)%</b>
Achats externes	(4 175)	(4 182)	(0,2)%
en % du chiffre d'affaires	43,2 %	42,8 %	0,3 pt
Dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(1 219)	(1 174)	3,8%
en % du chiffre d'affaires	12,6 %	12,0 %	0,6 pt
Autres charges de réseau et informatiques	(695)	(703)	(1,1)%
en % du chiffre d'affaires	7,2 %	7,2 %	(0,0) pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(785)	(790)	(0,6)%
en % du chiffre d'affaires	8,1 %	8,1 %	0,0 pt
Charges commerciales et achats de contenus	(1 476)	(1 515)	(2,6)%
en % du chiffre d'affaires	15,3 %	15,5 %	(0,3) pt
Charges de personnel*	(2 164)	(2 207)	(1,9)%
en % du chiffre d'affaires	22,4 %	22,6 %	(0,2) pt
Autres produits et charges opérationnels*	(410)	(393)	4,4 %
Résultat de cession d'actifs	(1)	4	-
Coûts des restructurations*	(6)	(12)	-
<b>EBITDA retraité*</b>	<b>2 916</b>	<b>2 971</b>	<b>(1,9)%</b>
En % du chiffre d'affaires	30,1 %	30,4 %	(0,3) pt

\* Les retraitements de l'EBITDA sont liés aux événements exceptionnels suivants (données à base comparable) :

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 :

- une charge de 71 millions d'euros relative au dispositif « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France et à d'autres éléments liés aux charges de personnel ;
- une charge nette sur divers litiges de 23 millions d'euros ;
- une charge de restructuration de 14 millions d'euros.

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

- une charge de 300 millions d'euros liée au règlement global de certains litiges en France ;
- une charge de 36 millions d'euros relative au dispositif « Temps Partiel Seniors » (TPS) en France.

## Annexe 3 : indicateurs-clés de performance

	31 mars 2015	31 mars 2014
<b>Groupe Orange</b>		
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	<b>246,918</b>	<b>240,569</b>
<b>Clients des services mobiles*</b> (millions)	<b>188,184</b>	<b>181,686</b>
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	65,976	62,604
<b>Clients des services fixes haut débit</b> (millions)	<b>16,134</b>	<b>15,602</b>
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	7,414	6,644
<b>France</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	27,280	26,914
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	22,412	21,030
ARPU total (euros)	22,6	24,1
<b>Services fixes</b>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	16,431	16,918
Nombre de clients haut débit (millions)	10,421	10,139
Part de marché haut débit fixe fin de période (en %)	39,7**	40,2
ARPU haut débit (euros)	33,2	33,6
Nombre de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	13,863	13,380
<b>Europe ***</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	48,185	51,129
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	28,158	27,683
Nombre de clients MVNO (millions)	5,142	4,060
<b>Services fixes</b>		
Nombre de lignes fixes (millions)	7,790	8,093
Nombre de clients haut débit (millions)	4,389	4,246
<b>Espagne</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	12,768	12,366
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	9,568	9,040
ARPU total (euros)	15,0	17,9
Nombre de clients MVNO (millions)	3,419	2,689
<b>Services fixes</b>		
Nombre de clients haut débit (millions)	2,015	1,776
ARPU haut débit (euros)	27,6	30,0
<b>Pologne</b>		
<b>Services mobiles</b>		
Nombre de clients* (millions)	15,518	15,395
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,727	7,360
ARPU total (PLN)	31,1	33,8
<b>Services fixes</b>		
Nombre de lignes fixes (millions)	5,571	6,091
Nombre de clients haut débit (millions)	2,198	2,285
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (milliers)	756	708
ARPU haut débit (PLN)	60,5	60,5

\* Hors clients des MVNO.

\*\* Estimation de la société.

\*\*\* Europe : Espagne, Pologne, Belgique et Luxembourg, et les Autres pays européens (inclut Orange Dominicana jusqu'en avril 2014).

**Belgique et Luxembourg****Services mobiles**

Nombre de clients* (millions)	3,891	3,970
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	3,019	3,039
ARPU total - Belgique (euros)	23,7	24,1
Nombre de clients MVNO (millions)	1,712	1,312

**Services fixes**

Nombre de lignes téléphoniques (000s)	204	226
Nombre de clients haut débit (000s)	36	48

**Autres pays européens \*\*****Services mobiles**

Nombre de clients* (millions)	16,008	19,398
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,846	8,244

**Services fixes**

Nombre de clients haut débit (000s)	140	136
-------------------------------------	-----	-----

**Afrique et Moyen-Orient****Services mobiles**

Nombre de clients* (millions)	100,552	91,355
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,929	6,655

**Services fixes**

Nombre de lignes fixes (000s)	1 205	1 303
Nombre de clients haut débit (000s)	881	844

**Entreprises****France**

Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	3 092	3 309
Nombre d'accès IP-VPN (000s)	294	291
Nombre de connections XoIP (000s)	88	74

**Monde**

Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	346	341
--	-----	-----

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

Nombre de clients* (millions)	24,334	24,576
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	14,954	14,473
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	18,6	18,7

**Services fixes**

Nombre de clients haut débit (000s)	884	745
-------------------------------------	-----	-----

\* Hors clients des MVNO.

\*\* Inclut Orange Dominicana jusqu'en avril 2014.

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

## Annexe 4 : glossaire

### Chiffres clés

**données à base comparable** : des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée.

**EBITDA** : Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. Cet indicateur correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence. L'EBITDA ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et n'est pas directement comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

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

**nombre moyen de salariés (équivalent temps plein)** : moyenne des effectifs en activité sur la période, au prorata de leur temps de travail, incluant les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD).

### Services mobiles

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

**ARPU mobile** : le chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des appels sortants et entrants (services de voix, SMS et de données), des frais d'accès au réseau, des services à valeur ajoutée, de l'itinérance internationale, généré sur les douze derniers mois par la moyenne pondérée du nombre de clients (hors clients *machine to machine*) sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de clients est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois. L'ARPU mobile est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par client.

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

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

### Services fixes

Ils incluent la téléphonie fixe classique, les services fixes haut débit, les solutions et réseaux d'entreprise<sup>7</sup> et les services aux opérateurs (notamment l'interconnexion nationale et internationale, le dégroupage et la vente en gros de lignes téléphoniques).

**ARPU fixe haut débit (ADSL, FTTH, VDSL, Satellite et Wimax)** : le chiffre d'affaires annuel moyen par accès (ARPU) haut débit grand public est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services haut débit grand public généré sur les douze derniers mois par la moyenne pondérée du nombre d'accès sur la même période. La moyenne pondérée du nombre d'accès est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre d'accès en début et en fin de mois. L'ARPU haut débit est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par accès.

---

<sup>7</sup> A l'exception de la France, où les solutions et réseaux d'entreprise sont portés par le secteur opérationnel Entreprises.