

## Information financière du premier trimestre 2009

**Chiffre d'affaires en hausse de 0,4% à base comparable dans un environnement économique en détérioration**

**Croissance de la base-clients de 6,3% sur un an**

**Progression des flux de trésorerie grâce à la maîtrise des dépenses**

**Confirmation de l'objectif 2009 de générer un niveau de cash-flow organique de 8 milliards d'euros**

- hausse de 6,3% sur un an du nombre total de clients, avec 183,5 millions de clients au 31 mars 2009, tirée par :
  - les services mobiles : 122,9 millions de clients au 31 mars 2009, en progression de 9,5% sur un an. La croissance des forfaits reste très soutenue, en hausse de 9,0% en un an. La base-clients Haut Débit 3G progresse fortement avec 20,6 millions de clients au 31 mars 2009, soit une hausse de près de 80% en un an
  - les services Haut Débit ADSL : 13,2 millions de clients au 31 mars 2009, en hausse de 8,7%. Les offres *multiplay* poursuivent leur progression rapide, en particulier la TV numérique (ADSL et satellite) qui totalise 2,5 millions de clients au 31 mars 2009, soit une hausse de 75% sur un an
- progression du chiffre d'affaires de 0,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (en données à base comparable) qui reste, comme annoncé, supérieure à l'évolution moyenne du PIB sur le périmètre d'activité du Groupe, estimée en recul de -1,7% sur le trimestre
  - bonne performance des opérations en France avec un chiffre d'affaires en hausse de 2,1%, en Afrique et au Moyen-Orient (+5%) et des services aux Entreprises (+0,4%)
  - la tendance reste inchangée au Royaume-Uni par rapport au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (-0.6%) et comme anticipé, le chiffre d'affaires de l'Espagne et de la Pologne baisse respectivement de 4,1% et 4,7%
- EBITDA à 4,3 milliards d'euros, en diminution de 4,4% à base comparable : le taux d'EBITDA diminue de 1,7 point par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 en raison notamment de l'impact des achats de contenus liés aux chaînes TV Orange en France lancées au 2<sup>ème</sup> semestre 2008
- CAPEX de 1,23 milliard d'euros : en termes comparables, le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires affiche une légère baisse et s'élève à 9,7% contre 10,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008
- l'indicateur « EBITDA-CAPEX » s'établit à 3,070 milliards, en hausse de 1,1% en données à base comparable
- maintien de l'objectif de cash-flow organique de 8 milliards d'euros pour l'année 2009, équivalent à celui dégagé en 2008 avec la poursuite des actions d'adaptation des offres et de la structure de coûts du Groupe à l'évolution du contexte économique



## indicateurs clés du 1<sup>er</sup> trimestre 2009

<i>en millions d'euros</i> <i>(données non auditées)</i>	1 <sup>er</sup> trimestre 2009	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 données historiques	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable	Variation (en %) données historiques	Variation (en %) à base comparable
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>12 685</b>	<b>13 027</b>	<b>12 639</b>	<b>-2,6</b>	<b>0,4</b>
dont :					
France	5 912	5 801	5 789	1,9	2,1
Royaume-Uni	1 253	1 512	1 261	-17,1	-0,6
Espagne	954	994	994	-4,1	-4,1
Pologne	960	1 267	1 008	-24,2	-4,7
Reste du monde	2 028	1 930	2 037	5,1	-0,4
Entreprises	1 926	1 904	1 919	1,2	0,4
Services aux Opérateurs Internationaux et Services Partagés	337	302	300	11,7	12,3
Éliminations	-686	-682	-669	-	-
<b>EBITDA</b>	<b>4 300</b>	<b>4 629</b>	<b>4 498</b>	<b>-7,1</b>	<b>-4,4</b>
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>33,9%</i>	<i>35,5%</i>	<i>35,6%</i>	<i>-1,6 pt</i>	<i>-1,7 pt</i>
<b>CAPEX</b>	<b>1 230</b>	<b>1 492</b>	<b>1 461</b>	<b>-17,6</b>	<b>-15,8</b>
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>9,7%</i>	<i>11,5%</i>	<i>11,6%</i>	<i>-1,8 pt</i>	<i>-1,9 pt</i>
<b>EBITDA – CAPEX</b>	<b>3 070</b>	<b>3 137</b>	<b>3 037</b>	<b>-2,2</b>	<b>1,1</b>

Commentant les résultats de l'activité du premier trimestre 2009, **Didier Lombard, Président-Directeur Général de France Télécom** a déclaré :

« Dans un environnement qui continue de se détériorer, en particulier hors de France, le Groupe a vu au premier trimestre le nombre de ses clients progresser et atteindre plus de 183 millions avec une hausse de plus de 9% de ses clients mobiles à près de 123 millions et une hausse de près de 9% de ses services haut débit avec 13 millions de foyers équipés en ADSL. En hausse de 0,4%, le chiffre d'affaires conserve un différentiel de plus de 2 points par rapport à l'évolution moyenne du PIB des pays où nous opérons. Saluons en particulier la performance de nos activités en France, en Afrique et au Moyen-Orient et sur le marché des services aux entreprises.

A 4,3 milliards d'euro, l'EBITDA intègre la totalité des achats de contenus liés aux chaînes de la TV d'Orange en France qui poursuivent leur développement avec 363 000 abonnés au 31 mars.

Malgré la pression du contexte économique général sur le comportement des consommateurs et des entreprises, le Groupe confirme son objectif d'un cash-flow organique de 8 milliards d'euros pour l'année 2009.

En effet, le Groupe poursuit les nombreux plans d'actions lancés dans le cadre d'Orange 2012 et mobilisant l'ensemble des collaborateurs tant au plan commercial que de réduction des coûts et veille à ajuster ses investissements à l'évolution de ses activités pays par pays ».



## analyse des chiffres-clés du Groupe

### chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom s'établit à 12,685 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 soit une progression de 0,4% en données à base comparable. Dans un contexte de dégradation de l'environnement économique, elle reste supérieure à l'évolution du Produit Intérieur Brut des zones géographiques sur lesquelles France Télécom opère. Cet indicateur économique s'est fortement dégradé au cours des derniers mois, s'inscrivant en recul de -1,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre une croissance de +0,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 et de +1,3% au 3<sup>ème</sup> trimestre 2008.

En données historiques, la baisse s'établit à 2,6% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008. L'inflexion par rapport à la croissance de 0,7% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 reflète principalement la détérioration des taux de change (en particulier du zloty polonais) dont l'impact s'élève au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 à -409 millions d'euros contre -218 millions au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. L'effet des variations de périmètre est également moins favorable, avec un impact limité à +20 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (liés pour l'essentiel à l'intégration de Telkom Kenya, société acquise le 21 décembre 2007) contre +113 millions d'euros au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

Les marchés matures européens<sup>1</sup> enregistrent une progression de 0,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 en données à base comparable. La bonne résistance des opérations en France (+2,1%), en Belgique (+2,5%) et des services aux Entreprises (+0,4%), est partiellement compensée par le ralentissement de l'activité en Pologne (-4,7%) et en Espagne (-4,1%). Les évolutions du chiffre d'affaires réalisé au Royaume-Uni (-0,6%) et en Suisse (-4,9%) restent similaires à celles observées au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

Les marchés émergents<sup>1</sup> enregistrent par contre un ralentissement significatif du développement de leur activité, avec un chiffre d'affaires en recul de 0,5% en données à base comparable contre une hausse de 7,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. Cette évolution est liée :

- pour une très large part aux opérations en Europe de l'Est (Roumanie et Slovaquie),
- et, dans une moindre mesure, au ralentissement de la croissance des opérations en Afrique, à l'exception notable des services mobiles en Egypte et au Botswana qui poursuivent au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 leur croissance soutenue.

### nombre de clients

Le nombre de clients du Groupe s'élève à 183,5 millions au 31 mars 2009, en progression de 6,3% par rapport au 31 mars 2008, soit 10,9 millions de clients supplémentaires (net des résiliations) acquis sur un an.

La progression de la base-clients mobiles reste soutenue : le nombre de clients (hors MVNO) s'élève à 122,9 millions au 31 mars 2009, soit une augmentation de 9,5% en un an (+10,6 millions de clients supplémentaires, net des résiliations).

La progression des forfaits reste très soutenue, en hausse de 9,0% sur un an alors que les offres Prépayées enregistrent un recul dans la plupart des pays européens. Les forfaits représentent 37,6% du nombre total des clients mobiles au 31 mars 2009.

Le nombre de clients Haut Débit mobile 3G est en très forte progression, s'établissant à 20,6 millions au 31 mars 2009 contre 11,5 millions au 31 mars 2008, soit une hausse de près de 80% en un an.

La base de clients MVNO en Europe s'élève à 3,6 millions au 31 mars 2009 (dont 1,9 million en France) contre 2,2 millions un an plus tôt (dont 1,5 million en France).

---

<sup>1</sup> Se reporter au glossaire.



Les services d'accès Haut Débit ADSL connaissent également un développement très soutenu avec 13,2 millions de clients au 31 mars 2009, soit une hausse de 8,7% en un an. Le Multiservices ADSL poursuit son développement rapide avec, en particulier, la TV numérique (ADSL et satellite) dont la base clients s'élève à 2,5 millions de clients au 31 mars 2009, soit une progression de 75% en un an. Le développement des services de Voix sur IP est également très rapide avec 6,9 millions de clients au 31 mars 2009, en hausse de 28% sur un an. La Livebox totalise 8,2 millions de clients au 31 mars 2009, soit une progression de 20%.

## EBITDA

L'EBITDA<sup>2</sup> s'élève à 4,300 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 4,629 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, soit une diminution de 4,4% en données à base comparable. En données historiques, la baisse s'établit à -7,1% ; elle inclut l'effet défavorable des taux de change (-123 millions d'euros) et des variations de périmètre (-6 millions d'euros).

Le taux d'EBITDA<sup>3</sup> s'élève à 33,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 35,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable (35,5% en données historiques), soit une diminution de -1,7 point entre les deux trimestres (-1,6 point en données historiques), liée pour la plus large part à l'augmentation des achats de contenus dont le niveau au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 reste comparable à celui des deux derniers trimestres de l'année 2008.

Évolution des ratios sur chiffre d'affaires :

- Le ratio de charges de personnel rapporté au chiffre d'affaires est en amélioration de 0,3 point à base comparable, s'établissant à 17,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 18,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 (17,9% en données historiques). Pour partie, l'amélioration est liée à l'abondement des plans d'épargne pour la retraite collectif (PERCO), versé au 1<sup>er</sup> trimestre en 2008 alors qu'il le sera au 2<sup>ème</sup> trimestre en 2009. Les effectifs sont passés de 188 416 au 31 mars 2008 à 185 506 au 31 mars 2009, soit une diminution de 1,5% à base comparable (baisse de 0,2% en données historiques).
- Le ratio d'achats et reversements aux opérateurs rapportés au chiffre d'affaires enregistre une augmentation de 0,4 point à base comparable, s'établissant à 14,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 14,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 (14,7% en données historiques). Cette progression reflète le développement des offres d'abondance pour les services de voix et de SMS, en particulier au Royaume-Uni et en France, et que compense partiellement le recul des usages en Espagne. S'y ajoute l'impact moins important au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 des baisses de prix des terminaisons d'appels.
- Le ratio des autres charges de réseau et des charges informatiques rapportées au chiffre d'affaires, enregistre une augmentation de 0,3 point à base comparable et en données historiques. La hausse est liée aux dépenses de sous-traitance et de maintenance technique, avec notamment les dépenses supplémentaires occasionnées par la tempête de janvier dernier dans le Sud Ouest de la France. S'y ajoutent les dépenses liées aux nouvelles opérations en Afrique.
- le ratio de l'ensemble des charges immobilières, des frais généraux et des autres charges<sup>4</sup> rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 12,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 11,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, en augmentation de 0,4 point à base comparable et en données historiques. Cette évolution est liée notamment à l'augmentation de l'indice du coût de la construction et des taxes en France.

Avant charges commerciales et achats de contenus, le taux d'EBITDA au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 s'établit à 49,5% contre 50,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, soit une diminution de 0,8 point à base comparable entre les deux trimestres (+1,1 point en données historiques).

<sup>2</sup> EBITDA : Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. Se reporter au glossaire.

<sup>3</sup> L'EBITDA rapporté au chiffre d'affaires.

<sup>4</sup> Se reporter au glossaire (rubrique « charges opérationnelles »).



- Le ratio des charges commerciales et des achats de contenus rapportés au chiffre d'affaires est en augmentation de 0,9 point, s'établissant à 15,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, contre 14,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 en données à base comparable (15,0% en données historiques). Cette augmentation est liée pour la plus large part aux achats de contenus, avec notamment les achats de contenus des chaînes de TV sportives et d'Orange cinéma séries dont les activités ont débuté au cours du second semestre 2008.

### investissements corporels et incorporels (CAPEX)

Les investissements corporels et incorporels (CAPEX) s'élèvent à 1,230 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 1,492 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, soit une diminution de 17,6% en données historiques qui incluent l'effet défavorable des taux de change (-39 millions d'euros) et les variations de périmètre (+8 millions d'euros), liées principalement à l'intégration de Telkom Kenya.

En données à base comparable, la diminution des CAPEX au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 s'établit à 15,8%. Hors l'opération spécifique de rachats de locaux techniques en France, enregistrée au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 (soit 145 millions d'euros), elle s'établit à -6,5%.

Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 9,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 11,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable (10,4% hors l'opération spécifique de rachats de locaux techniques en France).

Outre l'impact de l'opération spécifique de rachats de locaux techniques en France intervenue au 1<sup>er</sup> trimestre 2008, la diminution des CAPEX au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 concerne principalement la Pologne et la Roumanie. Elle est liée à la baisse des investissements capacitaires des services mobiles, en ligne avec le tassement de la croissance du nombre de clients et des usages dans ces deux pays.

En Afrique, la réduction des investissements capacitaires des réseaux mobiles 2G au Sénégal, à Madagascar, au Mali et au Cameroun, est pour une large part compensée par les investissements des opérations nouvelles, en particulier en Ouganda, au Kenya, en Centrafrique et au Niger.

### perspectives 2009

Le 22 avril dernier, le FMI a une nouvelle fois revu à la baisse ses estimations de croissance de PIB dans la plupart des régions du monde. Dans ce contexte, l'évolution du chiffre d'affaires du Groupe continue d'afficher une performance nettement supérieure à celle de l'évolution du PIB grâce à la bonne résistance de la France, de l'Afrique/Moyen Orient et de l'activité Entreprises. Cette pression sur les marchés se traduit sur la marge d'EBITDA ainsi que le Groupe l'avait anticipé.

Malgré cet environnement, France Télécom confirme l'objectif annoncé lors de la présentation des comptes annuels 2008, le 4 mars dernier : maintien d'un cash-flow organique au niveau de celui réalisé en 2008, soit 8 milliards d'euros (hors l'acquisition éventuelle de nouvelles fréquences pour les services mobiles).

Pour assurer la réalisation de cet objectif, le Groupe a lancé de nombreux plans d'actions :

- la commercialisation de nouvelles offres adaptées à l'évolution de l'environnement économique pour maintenir ou renforcer ses parts de marché ;
- la réduction des charges opérationnelles (OPEX) pour limiter le recul de l'EBITDA ;
- l'ajustement des CAPEX à l'évolution de l'activité pays par pays tout en préservant l'investissement dans les domaines de développement stratégiques à long terme. Ainsi, le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires devrait se situer légèrement en dessous de 12% en 2009. En cas de nouvelle détérioration de l'environnement économique, les investissements pourraient être revus en baisse, afin de préserver la génération de cash-flow organique.

Enfin, le plan de transformation « Orange 2012 » qui a pour objectif d'optimiser la structure de coûts et les modes de fonctionnement du Groupe est en cours de déploiement dans l'ensemble des pays.



## analyse par secteur d'activité

### France

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 5,912 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, en hausse de 2,1% à base comparable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 (+1,9% en données historiques). L'amélioration de la croissance par rapport à celle enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre (+1,0% à base comparable), est liée pour la plus large part aux services mobiles.

#### Services de Communication Personnels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Personnels (2,645 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) progresse de 7,4% en données à base comparable, soit une amélioration de 2,2 points par rapport à la hausse observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (+5,2% à base comparable).

La progression du nombre des forfaits reste soutenue avec 17,1 millions de forfaits au 31 mars 2009, soit une hausse de 7,8% en un an. Les forfaits représentent 68,2% de la base de clientèle à cette date contre 65,5% un an plus tôt. Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) s'établit à 25,1 millions au 31 mars 2009, en hausse de 3,5% en un an.

Parallèlement, le chiffre d'affaires des services de données enregistre une forte progression (24,7% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008), générée à la fois par les revenus des SMS et les services hors messagerie. Il contribue, au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, pour les deux tiers à la croissance du chiffre d'affaires total des Services de Communication Personnels. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 24,9%, soit un gain de 3,7 points par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable.

Le nombre des clients aux services Haut Débit mobiles a progressé de 41% en un an, pour atteindre 11,6 millions au 31 mars 2009. En particulier, le service Internet Everywhere<sup>5</sup> est en progression rapide avec 288 000 clients au 31 mars 2009 contre 49 000 un an plus tôt.

Enfin, la base clients des MVNO s'élève à 1,872 million au 31 mars 2009 contre 1,511 million au 31 mars 2008, soit une hausse de 24% en un an.

#### Services de Communication Résidentiels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Résidentiels (3,559 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009), est en diminution de -1,2% à base comparable après -1,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. Cette évolution reflète :

- l'impact des baisses de prix de gros décidées par le régulateur (accès ADSL et interconnexion) sur le chiffre d'affaires Opérateurs,
- l'effet de la mise en place de la loi de Modernisation de l'Economie,
- le recul de l'activité du e-commerce et des revenus de la publicité sur les sites Internet.

Les services Grand Public enregistrent pour leur part une progression de +0,6% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre une diminution de 2,1% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. En particulier, les services Haut Débit ADSL grand public poursuivent leur progression soutenue, avec un chiffre d'affaires des services Internet en hausse de 21,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (en données historiques et à base comparable).

Le nombre des accès Haut Débit ADSL grand public s'élève à 8,540 millions, en hausse de 12% par rapport au 31 mars 2008 (soit 913 milliers d'abonnés supplémentaires en un an). Le Multiservices ADSL reste en progression très rapide avec, au 31 mars 2009 :

- 6,806 millions de Livebox en location, en progression annuelle de 21% ; les Livebox représentent 80% des accès ADSL au 31 mars 2009, contre 74% un an plus tôt ;

---

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



- 6,135 millions de clients des services de « Voix sur IP », soit une progression de 32% en un an ; la « Voix sur IP » représente 72% du nombre des accès ADSL et 90% des Livebox louées au 31 mars 2009 ;
- 2,166 millions de clients de la TV numérique (télévision sur ADSL et par satellite), en augmentation de 69% en un an. L'offre TV d'Orange par satellite, commercialisée depuis le 3 juillet 2008, totalise 316 000 souscriptions au 31 mars 2009.

Les services de contenu poursuivent leur développement très rapide :

- Les services de vidéo à la demande (VOD) ont été multipliés par près de 4, avec 7,7 millions de téléchargements réalisés au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 2,0 millions au 1<sup>er</sup> trimestre 2008,
- les bouquets de chaînes Orange foot (commercialisé depuis le 9 août 2008) et Orange cinéma séries (dont le lancement a eu lieu le 13 novembre dernier), totalisent 363 000 abonnés au 31 mars 2009 contre 130 000 au 31 décembre 2008.

Parallèlement, la baisse du chiffre d'affaires des services téléphoniques classiques ralentit, reflétant le ralentissement de la baisse annuelle du nombre des abonnements téléphoniques classiques (-9,6% au 31 mars 2009) lié notamment au tassement de la vente en gros d'abonnements.

L'ensemble du chiffre d'affaires des abonnements et des communications téléphoniques classiques est en diminution de -9,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre une baisse -13,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

## Royaume-Uni

Le chiffre d'affaires du Royaume-Uni s'établit à 1,253 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. En données historiques, l'effet défavorable du taux de change de la livre sterling (impact de -251 millions d'euros) conduit à une diminution de -17,1% par rapport au premier trimestre 2008. A base comparable, le chiffre d'affaires enregistre une diminution de -0,6%, du même ordre que celle observée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (-0,7%).

### Services de Communication Personnels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Personnels (1,208 milliard d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) est en progression de 0,4% à base comparable, après une hausse de 0,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

La progression du nombre des forfaits reste soutenue avec 6,3 millions de forfaits au 31 mars 2009, soit une hausse en un an de 10,1%. Les forfaits représentent 39,7% de la base de clientèle au 31 mars 2009, contre 36,3% au 31 mars 2008.

Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) s'établit à 15,850 millions au 31 mars 2009, soit une hausse annuelle de 0,6%.

Parallèlement, l'ARPU<sup>6</sup> global (des forfaits et des offres prépayées) s'établit à 271 livres sterling au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, contre 268 livres sterling au 1<sup>er</sup> trimestre 2008. La progression de 1,1% entre les deux trimestres reflète l'évolution favorable du mix-clients liée au développement des forfaits.

Le chiffre d'affaires des services de données progresse de 3,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 24,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 24,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable. Le nombre de clients Haut Débit mobile progresse de 82% en un an avec 3,824 millions de clients au 31 mars 2009, grâce notamment au service Internet Everywhere<sup>7</sup> qui totalise 228 000 clients au 31 mars 2009 contre 60 000 au 31 mars 2008.

La base clients des MVNO a été multipliée par 4 en un an, s'établissant à 585 000 clients au 31 mars 2009 contre 137 000 au 31 mars 2008.

---

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

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





### Services de Communication Résidentiels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Résidentiels (60 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) est en diminution de 31,8% en données historiques. En données à base comparable, la diminution s'établit à 18,3% et reflète :

- pour la plus large part, le recul de 11,7% de la base-clients Haut Débit ADSL (soit 977 000 clients au 31 mars 2009). Les accès ADSL commercialisés avec le dégroupage de la ligne téléphonique représentent au 31 mars 2009, 44,6% du nombre total des accès ADSL contre 36,9% au 31 mars 2008, soit une amélioration de 7,7 points en un an ;
- s'y ajoute la baisse des revenus de l'Internet bas-débit dont le nombre de clients (117 000 au 31 mars 2009) a été divisé par plus de 2 en un an.

### Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne s'élève à 954 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, soit une diminution de -4,1% en données historiques et à base comparable, après une progression de 0,7% enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. L'inflexion concerne à la fois les mobiles et les services fixes dont la bonne performance a limité l'impact de la détérioration rapide du marché.

#### Services de Communication Personnels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Personnels (783 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) enregistre une diminution de 5,4% (données historiques et à base comparable) contre une baisse de 1,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. L'inflexion entre les deux trimestres est liée au recul plus accentué de l'ARPU<sup>8</sup> « voix » qui s'établit à 246 euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 253 euros au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

Cette baisse est partiellement compensée par :

- la progression de 3,1% du nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) qui s'établit à 11,426 millions au 31 mars 2009 ;
- l'amélioration du mix-clients avec la part croissante des forfaits dont le nombre de clients (6,485 millions au 31 mars 2009) est en hausse de 6,7%. Les forfaits représentent 56,8% du nombre total de clients au 31 mars 2009 contre 54,8% au 31 mars 2008, soit un gain de 2,0 points en un an ;
- la croissance du chiffre d'affaires des services de données qui s'établit à 16,1% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 15,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre 12,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2008. Le nombre de clients Haut Débit mobile progresse de 86% en un an avec 3,730 millions de clients au 31 mars 2009. En particulier, le service Internet Everywhere totalise 223 000 clients au 31 mars 2009 contre 88 000 au 31 mars 2008.

Enfin, la base clients des MVNO a plus que doublé en un an, s'établissant à 631 000 clients au 31 mars 2009 contre 290 000 au 31 mars 2008.

### Services de Communication Résidentiels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Résidentiels (171 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) enregistre une progression de 2,4% en données à base comparable contre +11,1% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

L'inflexion concerne le chiffre d'affaires du Haut Débit ADSL dont la base de clientèle reste quasi stable, avec 1,165 million de clients au 31 mars 2009. La part des accès ADSL commercialisés avec le dégroupage de la ligne téléphonique poursuit sa progression soutenue, s'établissant à 76,5% au 31 mars 2009 contre 70,4% un an plus tôt. Le nombre de clients des services de « Voix sur IP » a plus que doublé en un an (352 000 au 31 mars 2009) et les services de télévision sur ADSL (IPTV) progressent de 32% (99 000 au 31 mars 2009).

---

<sup>8</sup> Se reporter au glossaire.





## Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne s'élève à 960 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, soit une diminution de 24,2% en données historiques. Celle-ci inclut l'effet défavorable des taux de change qui s'est fortement accentué au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (-259 millions d'euros contre -34 millions au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008). A base comparable, la baisse du chiffre d'affaires de la Pologne ressort à -4,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 après -0,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. La pression sur le chiffre d'affaires des baisses de prix décidées par le régulateur s'accroît et concerne à la fois les services mobiles et les services fixes.

### Services de Communication Personnels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Personnels s'élève à 445 millions d'euros, en baisse de -4,5% à base comparable, contre une hausse trimestrielle de 2,3% enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. Cette inflexion significative reflète l'évolution du marché des mobiles en Pologne qui se stabilise au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 avec une croissance en valeur limitée à 0,9% sous l'effet des baisses de prix successives des terminaisons d'appel décidées par le régulateur (-15% en mai 2008 et -36% en mars 2009) et de l'érosion des prix de détail liée à la forte pression concurrentielle du secteur.

La progression du nombre des forfaits s'est poursuivie au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 à un rythme comparable à celui observé au cours de l'année 2008. Il s'établit au 31 mars 2009 à 6,3 millions, soit une hausse de 11,2% en un an. Les forfaits représentent à cette date, 46,1% de la base de clientèle contre 40,5% au 31 mars 2008.

Le nombre total de clients hors MVNO (forfaits et offres prépayées) s'élève à 13,681 millions au 31 mars 2009 contre 14,007 millions au 31 mars 2008, soit une diminution de 2,3% liée aux offres prépayées en recul de 11,5% sur la période. Le recul des offres prépayées est pour partie dû à la rationalisation du nombre des clients actifs, amorcée au cours de l'année 2008.

### Services de Communication Résidentiels

Le chiffre d'affaires des Services de Communication Résidentiels s'élève à 575 millions d'euros, soit une diminution de -1,8% après -0,4% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (données à base comparable).

Les services fixes en Pologne restent marqués par la baisse du nombre de lignes téléphoniques, liée à la migration des usages vers les mobiles. S'y ajoute l'impact des baisses de prix décidées par le régulateur (prix des communications fixe-vers-mobile et des terminaisons d'appel). Au total le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe classique enregistre une diminution de -16,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Cette évolution défavorable est pour une très large part compensée par :

- la forte progression des services Opérateurs (+37,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009), liée au développement de la vente en gros (lignes téléphoniques et accès ADSL) et à la hausse du chiffre d'affaires des services nationaux et internationaux de transit de communications téléphoniques ;
- la croissance soutenue des offres Haut Débit ADSL dont le chiffre d'affaires est en hausse de 12,4% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009. Au 31 mars 2009, le nombre de clients aux services d'accès Haut Débit ADSL s'élève à 2,242 millions, soit une progression de 6,8% en un an.
- s'y ajoute la croissance de près de 6% de l'ARPU<sup>9</sup> des accès ADSL générée à la fois par la migration des accès vers les plus hauts débits et le développement des services complémentaires. A cet égard, le nombre de clients de la télévision numérique (télévision sur ADSL et par satellite) a été multiplié par 4 en un an pour atteindre 198 000 clients au 31 mars 2009.

---

<sup>9</sup> Se reporter au glossaire.



## Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde s'élève à 2,028 milliards d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, soit une progression de 5,1% en données historiques qui inclut l'effet favorable des taux de change (+84 millions d'euros) et des variations de périmètre (+23 millions d'euros) liées à l'acquisition de Telkom Kenya (société acquise le 21 décembre 2007).

En données à base comparable, le chiffre d'affaires enregistre une diminution de -0,4% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2008 contre une hausse de 4,9% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. Hors les opérations en Roumanie, en Suisse et au Sénégal, le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde enregistre une hausse de 3,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 (données à base comparable).

L'arrêt de la croissance observée au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 reflète la forte détérioration de l'environnement économique et une pression concurrentielle accrue. Dans ce contexte difficile, le Groupe maintient néanmoins son leadership sur les différents marchés du secteur Reste du monde.

La détérioration de l'environnement économique est particulièrement forte dans les pays d'Europe de l'Est avec :

- une baisse de -14,1% du chiffre d'affaires de la Roumanie au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 contre une progression de 1,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (+7,0% au 3<sup>ème</sup> trimestre 2008) ;
- une diminution trimestrielle de -0,6% du chiffre d'affaires de la Slovaquie contre progression de 4,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

Les autres marchés émergents connaissent parallèlement un ralentissement de la croissance de leur chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, en particulier :

- l'Afrique, à l'exception notable des services mobiles en Egypte et au Botswana qui poursuivent au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 leur croissance soutenue (hausse de +10,5% du chiffre d'affaires réalisé en Egypte et de +24,2% au Botswana) ;
- la République Dominicaine, dont le ralentissement de l'activité se poursuit avec une baisse de -5,4%, contre un chiffre d'affaires stable au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 et une hausse de 8,2% au 3<sup>ème</sup> trimestre.

Le chiffre d'affaires de l'Europe de l'Ouest (Belgique, Luxembourg et Suisse) reste globalement stable :

- la progression du chiffre d'affaires réalisé en Belgique (+2,5% après +2,3% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008) et au Luxembourg (+20,1% après +20,8% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008) compense
- le recul de la Suisse (-4,9% après -5,0% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008).

Le nombre de clients des services mobiles du secteur Reste du monde reste en progression très soutenue, s'établissant à 56,9 millions au 31 mars 2009, soit une progression de 20,5% en un an (+9,7 millions de clients supplémentaires, net des résiliations). Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2009, ce sont 1,8 million de nouveaux clients (nets des résiliations) qui ont été acquis : les principales contributions concernent l'Egypte, le Sénégal et le Kenya.

## Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises s'établit à 1,926 milliard d'euros, soit une progression en données historiques de 1,2%, qui inclut l'effet favorable des taux de change (+12 millions d'euros) et des variations de périmètre (+2 millions d'euros) liées à l'intégration des sociétés Netia et PCM acquises en octobre 2008 dans le cadre de l'activité de télédiffusion.

En données à base comparable, la progression s'établit à 0,4% après +0,9% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008. Hors les ventes d'équipements, la progression du chiffre d'affaires Entreprises au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 ressort à +1,3%, comparable à celle réalisée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (+1,6%).



### Téléphonie fixe et des services de données classiques

La baisse du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe et des services de données classiques reste contenue, s'établissant à -4,7% après une diminution de -3,5% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (données à base comparable). L'inflexion concerne la téléphonie fixe, en baisse de -3,8% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 après -2,2% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008, avec en particulier :

- un nombre de ligne téléphonique en recul annuel de -3,7% au 31 mars 2009,
- et une diminution des revenus de la relation-clients (centres d'appels) liée notamment à la mise en place de la loi de Modernisation de l'Économie.

Parallèlement, la baisse du chiffre d'affaires des services de données classiques (-6,9% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) reste comparable à celle du 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (-6,7%) confirmant ainsi le ralentissement de la migration des réseaux d'entreprises vers les technologies plus récentes observé en 2008, après les transferts importants des années précédentes.

### Services de Réseaux avancés Entreprises

Les Services de Réseaux avancés Entreprises enregistrent une croissance de 6,1% de leur chiffre d'affaires après +3,6% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (données à base comparable) qui reflète :

- le développement continu des services de réseaux IP ; à cet égard, le nombre d'accès IP-VPN dans le monde progresse de 4,5% sur un an pour atteindre 322 000 au 31 mars 2009 ;
- le succès des offres de mobilité Business Everywhere qui progressent en France de 17% avec 709 000 utilisateurs au 31 mars 2009.

### Services d'Intégration et d'Infogérance d'applications critiques de communication

Les Services d'Intégration et d'Infogérance d'applications critiques de communication enregistrent une progression de 9,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, après +11,0% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (données à base comparable). Celle-ci reflète le développement très soutenu et qui reste supérieur à celui du marché, de l'infogérance et des activités d'intégration liées à la gestion des réseaux d'entreprises.

### Autres Services Entreprises

Les Autres Services Entreprises enregistrent une diminution de -5,0% après -2,6% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008 (données à base comparable). L'inflexion concerne le chiffre d'affaires des ventes d'équipements tandis que les services de télédiffusion poursuivent leur croissance régulière.

## Services aux Opérateurs Internationaux et Services Partagés

Le chiffre d'affaires du secteur Services aux Opérateurs Internationaux et Services Partagés s'établit à 337 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, en hausse de 12,3% en données à base comparable (+11,7% en données historiques).

### Services aux Opérateurs Internationaux

Les Services aux Opérateurs Internationaux (295 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) progressent de 11,0% en données à base comparable (+9,9% en données historiques). La hausse concerne pour l'essentiel, les services de transit internationaux qui représentent près de la moitié du chiffre d'affaires de ce sous-secteur.

### Services Partagés

Les Services Partagés (42 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2009) enregistrent une hausse de 22,0% à base comparable (+26,5% en données historiques) liée aux activités de contenu : jeux en ligne et revenus du cinéma (hors ceux réalisés avec les clients de la TV d'Orange).



## calendrier des événements à venir

- ▶ 26 mai 2009 : Assemblée générale des actionnaires de France Télécom
- ▶ 30 juillet 2009 : résultats du 2<sup>ème</sup> trimestre 2009
- ▶ 29 octobre 2009 : résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2009

## 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>Bertrand Deronchaine <a href="mailto:bertrand.deronchaine@orange-ftgroup.com">bertrand.deronchaine@orange-ftgroup.com</a></p> <p>Tom Wright <a href="mailto:tom.wright@orange-ftgroup.com">tom.wright@orange-ftgroup.com</a></p> <p>Sébastien Audra <a href="mailto:sebastien.audra@orange-ftgroup.com">sebastien.audra@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>Reza Samdjee <a href="mailto:reza.samdjee@orange-ftgroup.com">reza.samdjee@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 2009 sont consultables sur le site Internet de France Télécom : <http://www.orange.com>

## avertissement

Ce communiqué de presse contient des informations concernant les objectifs de France Télécom, notamment pour l'exercice 2009. 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 la U.S. Securities and Exchange Commission. France Télécom ne prend aucun engagement de mettre à jour les informations prospectives sous réserve de la réglementation applicable notamment les articles 223-1 et suivants du règlement général de l'Autorité des marchés financiers.





## annexe 1 : analyse de l'EBITDA consolidé

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2009	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 données historiques	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable	Variation (en %) données historiques	Variation (en %) à base comparable
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>12 685</b>	<b>13 027</b>	<b>12 639</b>	<b>(2,6)</b>	<b>0,4</b>
Charges de personnel	(2 254)	(2 334)	(2 286)	(3,4)	(1,4)
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>17,8%</i>	<i>17,9%</i>	<i>18,1%</i>	<i>(0,1 pt)</i>	<i>(0,3 pt)</i>
dont :					
Participation des salariés	(67)	(75)	(75)		
Rémunération en actions	(14)	(19)	(18)		
Achats externes	(5 579)	(5 530)	(5 305)	0,9	5,2
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>44,0%</i>	<i>42,5%</i>	<i>42,0%</i>	<i>1,5 pt</i>	<i>2,0 pts</i>
dont :					
Achats et reversements aux opérateurs	(1 890)	(1 911)	(1 832)	(1,1)	3,2
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>14,9%</i>	<i>14,7%</i>	<i>14,5%</i>	<i>0,2 pt</i>	<i>0,4 pt</i>
Autres charges de réseau et informatiques	(728)	(700)	(685)	4,0	6,3
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>5,7%</i>	<i>5,4%</i>	<i>5,4%</i>	<i>0,3 pt</i>	<i>0,3 pt</i>
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(988)	(961)	(932)	2,8	6,0
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>7,8%</i>	<i>7,4%</i>	<i>7,4%</i>	<i>0,4 pt</i>	<i>0,4 pt</i>
Charges commerciales et achats de contenus	(1 973)	(1 958)	(1 857)	0,8	6,2
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>15,6%</i>	<i>15,0%</i>	<i>14,7%</i>	<i>0,6 pt</i>	<i>0,9 pt</i>
Autres produits et charges	(493)	(467)	(473)		
Coûts des restructurations	(51)	(67)	(67)		
Résultat de cession d'actifs	(3)	(5)	(7)		
Résultat des entités mises en équivalence	(5)	6	(3)		
<b>EBITDA</b>	<b>4 300</b>	<b>4 629</b>	<b>4 498</b>	<b>(7,1)</b>	<b>(4,4)</b>
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>33,9%</i>	<i>35,5%</i>	<i>35,6%</i>	<i>(1,6 pt)</i>	<i>(1,7 pt)</i>



## annexe 2 : chiffre d'affaires du premier trimestre 2009 par secteur d'activité

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2009	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 données historiques	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable	Variation (en %) données historiques	Variation (en %) à base comparable
<b>France</b>					
Services de Communication Personnels	2 645	2 464	2 462	7,3	7,4
Services de Communication Résidentiels	3 559	3 614	3 602	(1,5)	(1,2)
Services Grand Public	2 210	2 202	2 196	0,4	0,6
Réseaux et Opérateurs	1 164	1 184	1 180	(1,7)	(1,3)
Autres revenus SCR	185	229	226	(19,0)	(18,1)
<i>Eliminations</i>	<i>(292)</i>	<i>(277)</i>	<i>(276)</i>	-	-
<b>Total France</b>	<b>5 912</b>	<b>5 801</b>	<b>5 789</b>	<b>1,9</b>	<b>2,1</b>
<b>Royaume-Uni</b>					
Services de Communication Personnels	1 208	1 443	1 204	(16,3)	0,4
Services de Communication Résidentiels	60	88	73	(31,8)	(18,3)
<i>Eliminations</i>	<i>(14)</i>	<i>(19)</i>	<i>(16)</i>	-	-
<b>Total Royaume-Uni</b>	<b>1 253</b>	<b>1 512</b>	<b>1 261</b>	<b>(17,1)</b>	<b>(0,6)</b>
<b>Espagne</b>					
Services de Communication Personnels	783	827	827	(5,4)	(5,4)
Services de Communication Résidentiels	171	167	167	2,5	2,4
<b>Total Espagne</b>	<b>954</b>	<b>994</b>	<b>994</b>	<b>(4,1)</b>	<b>(4,1)</b>
<b>Pologne</b>					
Services de Communication Personnels	445	586	466	(24,0)	(4,5)
Services de Communication Résidentiels	575	735	585	(21,9)	(1,8)
<i>Eliminations</i>	<i>(60)</i>	<i>(54)</i>	<i>(43)</i>	-	-
<b>Total Pologne</b>	<b>960</b>	<b>1 267</b>	<b>1 008</b>	<b>(24,2)</b>	<b>(4,7)</b>
<b>Reste du monde</b>					
<b>Total Reste du monde *</b>	<b>2 028</b>	<b>1 930</b>	<b>2 037</b>	<b>5,1</b>	<b>(0,4)</b>
<b>Entreprises</b>					
Téléphonie fixe et services de données	836	872	877	(4,1)	(4,7)
Services de réseaux avancés Entreprises	537	499	506	7,7	6,1
Intégration et Infogérance d'applications critiques de communication	337	306	309	10,3	9,3
Autres services Entreprises	216	228	227	(5,3)	(5,0)
<b>Total Entreprises</b>	<b>1 926</b>	<b>1 904</b>	<b>1 919</b>	<b>1,2</b>	<b>0,4</b>
<b>Services aux Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>					
Services aux Opérateurs Internationaux	295	269	266	9,9	11,0
Services Partagés	42	33	34	26,5	22,0
<b>Total Services aux Opérateurs Internationaux et Services Partagés</b>	<b>337</b>	<b>302</b>	<b>300</b>	<b>11,7</b>	<b>12,3</b>
Eliminations inter-secteurs	(686)	(682)	(669)	-	-
<b>Groupe France Télécom</b>					
<b>Chiffre d'affaires consolidé</b>	<b>12 685</b>	<b>13 027</b>	<b>12 639</b>	<b>(2,6)</b>	<b>0,4</b>

\* Le détail par pays du chiffre d'affaires du secteur « Reste du monde » est fourni en annexe 3.



### annexe 3 : détail du chiffre d'affaires du secteur « Reste du monde »

(en millions d'euros)	1 <sup>er</sup> trimestre 2009	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 données historiques	1 <sup>er</sup> trimestre 2008 à base comparable	Variation (en %) données historiques	Variation (en %) à base comparable
Belgique	363	354	354	2,5	2,5
Roumanie	264	307	307	(14,1)	(14,1)
Egypte	244	195	221	25,2	10,5
Slovaquie	201	184	202	9,0	(0,6)
dont SCP*	193	184	202	4,7	(4,6)
Suisse	203	200	214	1,6	(4,9)
Sénégal**	-	157	157	-	-
dont SCP*	-	105	105	-	-
Côte d'Ivoire	108	106	106	2,4	2,4
dont SCP*	75	74	74	0,8	0,8
Rép. Dominicaine	114	109	120	3,8	(5,4)
Jordanie**	-	90	104	-	-
dont SCP*	-	43	49	-	-
Mali	65	64	64	1,3	1,3
Cameroun	52	51	51	0,3	0,3
Moldavie	37	27	31	36,2	18,3
Kenya	27	-	26	-	4,3
dont SCP*	4	-	-	-	-
Madagascar	21	21	22	(0,2)	(4,0)
Botswana	20	17	16	14,6	24,2
Maurice	15	15	15	0,5	4,7
dont SCP*	7	7	7	(0,6)	3,5
Autres opérations & Sofrecom	59	53	50	10,6	18,9
<i>Eliminations</i>	<i>(22)</i>	<i>(23)</i>	<i>(24)</i>	-	-
<b>Total Reste du monde</b>	<b>2 028</b>	<b>1 930</b>	<b>2 037</b>	<b>5,1</b>	<b>(0,4)</b>

\* SCP : Services de Communication Personnels.

\*\* Données individuelles non disponibles.





## annexe 4 : indicateurs clés de performance de France Télécom

(données historiques)	Au 31 mars 2008	Au 30 juin 2008	Au 30 sept 2008	Au 31 déc 2008	Au 31 mars 2009
<b>Groupe France Télécom</b>					
<b>Nombre total de clients*</b> (millions)	172,604	174,430	177,369	182,312	183,521
<b>Clients des services de Communication Personnels*</b> (millions)	112,254	114,380	117,604	121,821	122,894
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	42,452	43,401	44,461	45,735	46,263
- dont clients haut débit 3G (millions)	11,493	13,414	15,355	18,583	20,604
<b>Clients des services Haut Débit ADSL****</b> (millions)	12,191	12,407	12,664	12,973	13,248
- dont Livebox louées (millions)	6,783	7,143	7,474	7,794	8,162
- dont clients Voix sur IP (millions)	5,371	5,664	6,035	6,506	6,901
- dont clients Télévision Numérique (millions)	1,407	1,535	1,746	2,109	2,463
<b>France</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	24,238	24,315	24,524	25,202	25,076
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	15,875	16,161	16,557	16,977	17,114
- dont clients haut débit (millions)	8,232	9,006	9,922	11,015	11,566
ARPU total (euros)	398	398	399	398	400
Nombre de clients MVNO (millions)	1,511	1,606	1,686	1,820	1,872
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
<b>Marché Grand Public</b>					
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	22,596	22,235	21,956	21,790	21,549
- dont accès ADSL nu** (millions)	1,253	1,475	1,733	1,998	2,239
Nombre de clients ADSL fin de période (millions)	7,627	7,840	8,080	8,326	8,540
Part de marché ADSL fin de période (%) ***	49,4	49,5	49,5	49,4	49,2
Nombre de Livebox (millions)	5,630	5,918	6,226	6,544	6,806
Nombre de clients Voix sur IP (millions)	4,649	4,995	5,361	5,774	6,135
Nombre de clients TV sur ADSL (millions)	1,282	1,389	1,603	1,909	2,166
ARPU total (euros)	31,5	32,2	32,6	32,9	33,3
- dont abonnements (euros)	14,3	14,4	14,3	14,1	13,9
- dont appels téléphoniques (euros)	7,4	7,3	7,0	6,8	6,7
- dont services Internet (euros)	9,7	10,5	11,3	12,0	12,8
<b>Marché Opérateurs</b>					
Nombre de lignes dégroupées (millions)	5,521	5,719	6,008	6,332	6,664
- dont dégroupage total (millions)	4,012	4,268	4,574	4,939	5,310
- dont dégroupage partiel (millions)	1,509	1,451	1,434	1,393	1,354
Vente en gros d'accès ADSL aux FAI tiers (millions)	2,240	2,242	2,148	2,124	2,098
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,052	1,123	1,137	1,186	1,232
Vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	0,793	0,852	0,897	0,948	0,939
<b>Royaume-Uni</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	15,756	15,757	15,815	15,995	15,850
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	5,722	5,852	6,013	6,173	6,298
- dont clients haut débit (millions)	2,096	2,452	2,883	3,349	3,824
ARPU total (GBP)	268	271	273	272	271
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre de clients Haut Débit ADSL (millions)	1,107	1,063	1,023	1,000	977
<b>Espagne</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	11,084	11,175	11,224	11,374	11,426
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,079	6,220	6,311	6,434	6,485
- dont clients haut débit (millions)	2,009	2,436	2,820	3,256	3,730
ARPU total (€)	301	298	295	291	284
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre de clients Haut Débit ADSL (millions)	1,186	1,192	1,174	1,164	1,165

\* Hors les clients des MVNO

\*\* Se reporter au glossaire

\*\*\* Estimation de la société

\*\*\*\* Y compris les accès FTTH



(données historiques)	Au 31 mars 2008	Au 30 juin 2008	Au 30 sept 2008	Au 31 déc 2008	Au 31 mars 2009
<b>Pologne</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	14,007	13,900	14,054	14,182	13,681
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	5,674	5,814	5,964	6,168	6,311
- dont clients haut débit (millions)	3,423	3,834	4,086	4,570	4,731
ARPU total (PLN)	592	590	588	591	582
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre total de lignes téléphoniques (millions)	9,323	9,169	9,036	8,898	8,750
Nombre de clients Haut Débit ADSL (millions)	2,099	2,122	2,156	2,191	2,242
<b>Reste du monde</b>					
<b>Services de Communication Personnels</b>					
Nombre de clients* (millions)	47,169	49,233	51,987	55,069	56,861
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	9,101	9,353	9,616	9,983	10,055
- dont clients haut débit (millions)	2,173	3,273	3,489	4,554	4,839
<b>Nombre de clients SCP par pays (000s)</b>					
<b>Europe</b>					
Belgique	3 311	3 348	3 359	3 393	3 421
Luxembourg	74	75	78	80	80
Suisse	1 529	1 527	1 530	1 543	1 558
Roumanie	10 010	10 088	10 208	10 355	10 118
Slovaquie	2 863	2 847	2 891	2 927	2 901
Moldavie	1 212	1 267	1 379	1 457	1 473
<b>Moyen-Orient</b>					
Egypte	11 514	12 481	13 473	14 331	15 089
Jordanie**	1 533	1 543	1 544	1 608	-
<b>Afrique</b>					
Sénégal**	2 804	3 042	3 188	3 537	-
Côte d'Ivoire	3 029	3 422	3 787	4 143	4 195
Mali	2 223	2 367	2 559	2 757	2 899
Cameroun	2 031	1 827	2 003	2 137	2 197
Madagascar	1 478	1 655	1 814	2 016	2 121
Botswana	596	620	658	692	649
Maurice	221	224	226	239	242
Kenya	-	-	-	360	564
Guinée	369	398	544	618	724
Guinée Bissau	32	41	48	60	85
Guinée équatoriale	95	102	110	110	113
Centrafrique	47	70	95	127	140
Niger	-	-	165	166	212
Ouganda	-	-	-	-	55
<b>Autres opérations</b>					
Rép. Dominicaine	2 198	2 288	2 315	2 401	2 516
Vanuatu	-	-	14	13	14
<b>Services de Communication Résidentiels</b>					
Nombre de lignes téléphoniques (000s)					
Belgique	578	594	612	630	649
Jordanie**	541	529	526	520	-
Sénégal**	259	255	245	240	-
Côte d'Ivoire	254	262	273	279	280
Mali	1	1	1	1	1
Maurice	133	133	133	134	132
Kenya	-	-	-	489	479
Vanuatu	3	4	4	4	4
<b>Entreprises</b>					
<b>France</b>					
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	5 600	5 561	5 520	5 461	5 390
Nombre de clients Business Everywhere (000s)	605	630	664	683	709
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	313	319	324	328	330
- dont accès IP-VPN	259	264	267	270	271
<b>Monde</b>					
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	308	313	318	321	322

\* Hors les clients des MVNO.

\*\* Données individuelles du 1<sup>er</sup> trimestre 2009 non disponibles.





## annexe 5 : faits marquants

Faits marquants	
<b>avril</b>	
23/04/09	France - OL-PSG : Le premier match de l'histoire du football européen en 3D
22/04/09	Groupe – France Télécom fait évoluer son analyse par segment d'activité et met en place la norme comptable IFRS 8
16/04/09	Groupe - Orange et Nokia étendent leur partenariat stratégique à la messagerie électronique sur mobile.
13/04/09	Groupe – France Télécom demande à Orascom Telecom de cesser son agitation médiatique et de se conformer à la sentence de la CCI
09/04/09	Groupe - Mobinil (Egypte) : à l'issue du délai fixé par le tribunal arbitral, France Télécom demande à Orascom Telecom la livraison de ses titres Mobinil.
08/04/09	Groupe – Renforcement du partenariat stratégique entre France Télécom et Sonatel
07/04/09	Groupe – Mobinil (Egypte) : France Télécom regrette le rejet par l'autorité de marché égyptienne du projet d'OPA volontaire sur ECMS.
05/04/09	Groupe – Mobinil (Egypte) : règlement favorable à France Télécom du litige initié par Orascom Telecom
03/04/09	Royaume Uni - Orange revoit ses offres contrats pour ses clients en incluant des services multimedia
02/04/09	Groupe - TV sur iPhone avec Orange
<b>mars</b>	
26/03/09	Groupe - Déclaration des transactions sur actions propres réalisées du 18 Mars au 19 Mars 2009
20/03/09	France - Suspension de la commercialisation d'Orange Sport
13/03/09	France – Orange lance le HTC Dream™, premier terminal sous Android™ lancé en France
10/03/09	Ouganda – Orange lance ses services de télécommunications mobiles en Ouganda
04/03/09	Groupe - résultats annuels 2008 : avec une bonne performance opérationnelle et un cash-flow organique de 8 milliards d'euros, le Groupe réalise en 2008 l'ensemble de ses objectifs
04/03/09	Groupe - Orange 2012 : une stratégie confirmée, de nouveaux modes d'action . un maintien de génération de cash flow organique à 8 milliards d'euros par an ; La réussite du plan NEXt valide la stratégie engagée
<b>février</b>	
24/02/09	Groupe – nominations chez France Telecom – Orange
18/02/09	Groupe - Orange s'associe à Sony Ericsson pour compléter son offre de musique par des services multimédia pour mobiles
16/02/09	Groupe – Orange lance ses nouveaux widgets et élargit sa boutique multiplateformes « Application Shop »
16/02/09	Groupe – Orange initie une nouvelle dimension du service clients avec « Orange care »
16/02/09	Groupe – Orange et hp unissent leurs forces pour mettre l'internet haut débit mobile à la portée du plus grand nombre
11/02/09	Groupe – Bouygues Telecom, Orange et SFR annoncent un test utilisateurs de nouveaux services de communications multimédia pour le second semestre 2009
09/02/09	Groupe – cession des sites Internet Topachat.com et Clust.com
02/02/09	Orange Business Services – Orange Business Services et Microsoft enrichissent les services de messagerie et de collaboration : « Business Together with Microsoft »
<b>janvier</b>	
15/01/09	Orange Business Services – Orange Business Service annonce une triple certification ISO
15/01/09	France – Orange et M6 annoncent le lancement de M6 Replay sur la « TV à la demande » d'Orange
15/01/09	Groupe – France Télécom : émission d'un emprunt obligataire d'un milliard d'euros
14/01/09	Groupe – France Télécom : émission d' un emprunt obligataire de 375 millions de Francs suisses
14/01/09	France – Audiovisuel Extérieur de la France et Orange concluent un partenariat mondial dans le domaine de l'information
13/01/09	Orange Business Services – Orange Business Service annonce le rachat des activités de la société Data & Mobiles
13/01/09	France – Orange offre désormais 100% de couverture internet haut débit en France métropolitaine
06/01/09	France – Accord entre Orange et Canal+ sur la distribution des chaînes Canal+ et Canalsat sur le satellite Astra



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 6 : 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.

### CAPEX

Investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location financement.

### cash-flow organique

Flux net de trésorerie généré par l'activité diminué des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles (nettes de la variation des fournisseurs d'immobilisations) et augmenté des produits de cession d'actifs corporels et incorporels. 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 opérationnelles

Elles se décomposent de la manière suivante :

- les charges de personnel,
- les achats et reversements aux opérateurs,
- les autres charges de réseau et les charges informatiques : charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, et les charges informatiques,
- l'ensemble « 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, le résultat des entités mises en équivalence 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.
- les charges commerciales (*se reporter à la rubrique ci-dessous*) et les achats de contenus,

### 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 équipements (Services de Communication Personnels)

Le chiffre d'affaires des équipements comprend la vente de terminaux mobiles et d'accessoires.

#### 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).

#### carte SIM (Services de Communication Personnels)

Subscriber Identity Module. Carte à puce contenant toutes les caractéristiques de l'abonnement et qui valide l'accès aux différents services mobiles à partir de n'importe quel terminal GSM.

#### coûts d'acquisition (Services de Communication Personnels)

Les coûts d'acquisition par client correspondent à la somme des coûts d'acquisition des terminaux vendus et des commissions payées aux distributeurs de laquelle est déduit le chiffre d'affaires issu de la vente des terminaux, pour chaque nouveau client.

#### coûts de fidélisation (Services de Communication Personnels)

Les coûts de fidélisation par client correspondent à la somme des coûts d'acquisition des terminaux vendus et des commissions payées aux distributeurs de laquelle est déduit le chiffre d'affaires issu de la vente de terminaux, pour chaque client renouvelant son contrat.

#### 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 et le résultat des entités mises en équivalence.

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.

#### Internet Everywhere (Services de Communication Personnels)

Service mobile qui permet de connecter les ordinateurs portables à l'Internet en situation de mobilité, à l'aide d'une clé branchée dans le port USB.

#### marchés émergents

Les marchés émergents incluent notamment les activités de France Télécom dans les pays suivants : Botswana, Cameroun, Côte d'Ivoire, Egypte, Guinée équatoriale, Guinée, Guinée-Bissau, Ile Maurice, Jordanie, Kenya, Madagascar, Mali, Mexique, Moldavie, Niger, Ouganda, République de Centrafrique, République Dominicaine, Roumanie, Sénégal, Slovaquie, Vanuatu et Vietnam.

#### marchés matures européens

Les marchés matures européens incluent notamment les activités de France Télécom dans les pays suivants : France, Royaume-Uni, Espagne, Pologne, Belgique, Luxembourg, et Suisse

#### MVNO

*Mobile Virtual Network Operator* : opérateur mobile qui utilise des infrastructures de réseaux tiers.

#### Multiservices (ADSL)

Le Multiservices regroupe la Livebox, la Voix sur IP, la TV numérique (ADSL et satellite) et les services qui leur sont associés.

#### nombre d'employés (effectifs actifs fin de période)

Nombre de personnes en activité le dernier jour de la période, incluant les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD).



**roaming (itinérance)**

Utilisation d'un service de téléphonie mobile sur le réseau d'un autre opérateur que celui auprès duquel est souscrit l'abonnement.

**SMS (Short Message Service)**

Service de communication de messages écrits courts sur les réseaux et les terminaux de téléphonie mobile.

**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.