



Paris, le 3 mai 2012

L'efficacité de la riposte commerciale en France et la solide contribution des activités internationales du Groupe ont permis de limiter le retrait du chiffre d'affaires au 1^{er} trimestre 2012

- **Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 10,922 milliards d'euros.** Il reste quasi-stable par rapport au 1^{er} trimestre 2011 à -0,1%, à base comparable et hors mesures de régulation :
 - hausse de 6,8% en Afrique et au Moyen-Orient, avec le rebond de l'activité en Côte d'Ivoire et en Egypte ;
 - progression de 4,5% en Espagne, tirée à la fois par les mobiles et les services haut débit fixe ;
 - en France, le chiffre d'affaires enregistre une diminution contenue à 1,7% (après -2,0% au 4^{ème} trimestre 2011) grâce à nos ripostes commerciales. La part d'Orange sur le marché mobile enregistre une diminution de 1,5 point au 1^{er} trimestre, mais le nombre de demandes de portabilité est revenu depuis la mi-mars à un niveau comparable à celui du 4^{ème} trimestre 2011

Le contrat d'itinérance nationale signé avec le nouvel entrant compense partiellement le recul du chiffre d'affaires sur le marché mobile grand public réalisé au 1^{er} trimestre 2012. Lors de la signature en mars 2011 du contrat d'itinérance 2G et 3G avec Free mobile, les revenus du contrat étaient estimés à 1 milliard d'euros sur 6 ans. La mise en œuvre du contrat depuis le lancement des offres commerciales de Free mobile en janvier 2012 amène aujourd'hui le Groupe à anticiper des revenus substantiellement plus élevés qui devraient dépasser le milliard d'euros sur 3 ans
- **L'EBITDA retraité s'élève à 3,432 milliards d'euros. La marge d'EBITDA retraité (31,4%)** enregistre une diminution de -1,7 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011. La bonne maîtrise des coûts commerciaux et des frais généraux permet de limiter le recul du taux de marge
- **Les investissements (1,097 milliard d'euros) progressent de 2,2%** par rapport au 1^{er} trimestre 2011, en données à base comparable, soit un taux d'investissement de 10,0% du chiffre d'affaires. En France, Orange triple la vitesse de ses réseaux 3G+ avec la migration vers la norme HSPA+ (42 Mbit/s)
- **Le cash flow opérationnel (EBITDA - CAPEX) retraité s'élève à 2,335 milliards d'euros**, en ligne avec l'objectif confirmé d'un cash flow opérationnel proche de 8 milliards d'euros en 2012
- **La structure financière du Groupe reste très solide avec le maintien d'une position de liquidité forte à des conditions très attractives.** L'augmentation de la participation de France Télécom-Orange dans les opérations en Egypte se réalise à des conditions financières meilleures que prévues initialement, sans impact sur notre structure de bilan

Commentant la publication des résultats de l'activité du premier trimestre 2012, Stéphane Richard, Président-Directeur Général de France Télécom-Orange a déclaré : « *Dans un marché français particulièrement chahuté par l'arrivée du quatrième opérateur mobile, la réponse d'Orange a été rapide, pragmatique et efficace. Notre nouvelle marque web-only Sosh, qui a séduit plus de 200 000 clients, ainsi que l'offre de quadruple play Orange Open qui totalise, à ce jour, 1,7 million de clients, ont démontré toute leur pertinence, tant en acquisition qu'en fidélisation. L'accord d'itinérance conclu avec le nouvel opérateur a permis de compenser sur le trimestre la baisse du chiffre d'affaires sur le marché grand public. Je tiens à saluer également la bonne performance de nos activités internationales, notamment en Espagne en croissance de 4,5% et dans les pays émergents qui affichent 6,8% de croissance, avec le redressement notable de l'Egypte et de la Côte d'Ivoire. Parallèlement, Orange poursuit sa stratégie de différenciation par la qualité de ses réseaux en accélérant les déploiements de la Fibre et de la 4G dont le service sera lancé dès juin 2012 à Marseille. Ces avancées, ainsi que le pilotage rigoureux mis en place dès 2011, nous permettent aujourd'hui de confirmer notre objectif de cash flow opérationnel pour l'année 2012 en dépit d'une pression durable sur le chiffre d'affaires et les marges. C'est grâce à la mobilisation de tous les salariés du Groupe que nous pouvons afficher ces solides résultats. Je veux ici les en remercier.* »

indicateurs-clés

	1 ^{er} trimestre 2012	1 ^{er} trimestre 2011 à base comparable	1 ^{er} trimestre 2011 en données historiques	variation à base comparable	variation hors mesures de régulation	variation en données historiques	dont variation de change	dont variation de périmètre
<i>En millions d'euros</i>								
Chiffre d'affaires	10 922	11 124	11 228	(1,8)%	(0,1)%	(2,7)%	(0,3)%	(0,6)%
Dont :								
France	5 401	5 636	5 623	(4,2)%	(1,7)%	(4,0)%	-	0,2%
Espagne	981	959	959	2,3%	4,5%	2,2%	-	(0,1)%
Pologne	832	862	946	(3,4)%	(2,3)%	(12,0)%	(6,7)%	(2,2)%
Reste du monde	2 134	2 091	2 136	2,0%	3,1%	(0,1)%	0,9%	(3,0)%
Entreprises	1 734	1 790	1 784	(3,1)%	(3,1)%	(2,8)%	0,4%	(0,1)%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	410	372	378	10,2%	10,2%	8,5%	0,1%	(1,7)%
Éliminations	(569)	(586)	(598)	-	-	-	-	-
EBITDA retraité*	3 432	3 689	3 734	(7,0)%	(5,6)%	(8,1)%	(0,4)%	(0,8)%
En % du chiffre d'affaires	31,4%	33,2%	33,3%	(1,7)pt	(1,8)pt	(1,8)pt		
CAPEX (hors licences GSM et UMTS)	1 097	1 073	1 081	2,2%		1,4%	(0,4)%	(0,4)%
En % du chiffre d'affaires	10,0%	9,6%	9,6%	0,4pt		0,4pt		
Cash flow opérationnel retraité*	2 335	2 616	2 653	(10,7)%		(12,0)%		

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

Nota : l'EBITDA n'inclut pas l'effet de la décision prise en décembre 2011 par la Commission européenne portant sur la compatibilité de la réforme de 1996 relative au mode de financement des retraites des fonctionnaires rattachés à France Télécom-Orange. Le Groupe estime que cette décision devrait conduire à une augmentation de ses charges de personnel d'environ 10 millions d'euros par mois à compter de mi-janvier 2012. A cet égard, aucun paiement n'a été effectué et le Groupe envisage de placer sous séquestre dans les prochains jours les montants dus. France Télécom-Orange fera appel de la décision dès sa publication par l'Union européenne.

*

* *

Le Conseil d'administration de France Télécom SA s'est réuni le 2 mai 2012 et a examiné les comptes du Groupe au 31 mars 2012.

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 de France Télécom-Orange :

<http://www.orange.com>

analyse des chiffres-clés du Groupe

chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe France Télécom-Orange s'élève à 10,922 milliards d'euros au 1^{er} trimestre 2012, en diminution de 1,8% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-195 millions d'euros), il reste quasi-stable à -0,1% par rapport au 1^{er} trimestre 2011 après -0,2% au 4^{ème} trimestre 2011. Le Groupe bénéficie de son portefeuille d'actifs diversifié aux dynamiques complémentaires (notamment avec le rebond de l'activité en Côte d'Ivoire et en Egypte) et du contrat d'itinérance nationale signé avec le quatrième opérateur mobile en France.

Les évolutions du chiffre d'affaires hors l'effet des mesures de régulation, par géographie sont les suivantes :

- en France, le chiffre d'affaires des mobiles est en hausse de 3,8%, tiré par le succès des offres segmentées et la diffusion des smartphones. Parallèlement, les services haut débit fixe enregistrent une progression de 5,6%. La base-clients haut débit fixe est en croissance de 3,9% au 31 mars 2012 sur un an, avec une part de conquête ADSL estimée à 19% au 1^{er} trimestre 2012 ;
- en Espagne, la croissance du chiffre d'affaires des mobiles s'élève à +3,5%. Les services fixes progressent de 8,6%, grâce au développement de l'ADSL (base-clients et ARPU¹) ;
- en Pologne, le chiffre d'affaires des mobiles progresse de 2,6%, tiré par la croissance de la base-clients. Les services fixes enregistrent un recul de 5,3% ;
- Reste du Monde : croissance de 6,8% en Afrique et au Moyen-Orient, après un chiffre d'affaires resté stable au 2^{ème} semestre 2011, grâce au rebond de la Côte d'Ivoire et de l'Egypte. En Europe, la Belgique est en progression de 2,3% tandis que les opérations en Roumanie s'améliorent ;
- secteur d'activité Entreprises en diminution de -3,1% au 1^{er} trimestre 2012 : la baisse des réseaux d'entreprise historiques est partiellement compensée par le développement des opérations à l'international et la progression des activités de service.

En données historiques, le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2012 enregistre une diminution de 2,7% par rapport au 1^{er} trimestre 2011 qui inclut :

- l'effet des variations de périmètre (-0,6 point) avec principalement, la cession d'Orange Suisse au 29 février 2012, la cession de TP Emitel en Pologne (30 juin 2011) et l'acquisition de l'opérateur mobile CCT en République démocratique du Congo (20 octobre 2011),
- l'impact du change (-0,3 point), lié pour l'essentiel à la baisse du zloty polonais partiellement compensée par la hausse des autres monnaies (franc suisse, dollar américain, livre égyptienne et dinar jordanien).

évolution de la base-clients

Le nombre de clients du Groupe (hors MVNO) s'élève à 225,0 millions au 31 mars 2012, en hausse de 5,0% par rapport au 31 mars 2011, soit 10,7 millions de clients supplémentaires (nets des résiliations) acquis en un an², qui concernent pour l'essentiel le développement des services mobiles en Afrique et au Moyen-Orient.

Le nombre de clients des services mobiles (hors MVNO) s'établit à 166,2 millions au 31 mars 2012, en hausse de 7,1% sur un an (+11,0 millions de clients supplémentaires², nets des résiliations). Dans le secteur « Reste du Monde » :

- l'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 76,0 millions de clients au 31 mars 2012, en hausse de 16,0% (+10,5 millions de clients supplémentaires) ;
- en Europe, le nombre de forfaits, tiré par le succès des smartphones est en hausse de 6,8% et représente 50,1% de la base-clients mobile contre 47,3% un an plus tôt.

¹ Se reporter au glossaire.

² La base-clients au 31 mars 2012 inclut les apports de CCT en République démocratique du Congo (1,5 million de clients) et de Korek Telecom en Irak (0,7 million de clients), consolidés au pourcentage d'intérêt de France Télécom-Orange dans ces sociétés. La base-clients au 31 mars 2012 et sa variation sur un an excluent Orange Suisse, cédée le 29 février 2012.

En France, la base-clients mobile marquée par l'arrivée du quatrième opérateur, enregistre un recul global de 0,7% sur un an. Les forfaits restent en progression de 0,9% sur un an malgré une diminution de 387 000 clients au 1^{er} trimestre 2012. Les offres quadruple-play Open poursuivent leur développement rapide avec 1,7 million de clients au 31 mars 2012.

Les services d'accès haut débit fixe totalisent 14,6 millions de clients au 31 mars 2012, en hausse de 4,8% sur un an, soit 662 000 clients supplémentaires dont 364 000 en France, 217 000 dans les autres pays européens (dont l'Espagne, la Pologne et la Belgique) et 80 000 en Afrique et au Moyen-Orient (dont l'Egypte, la Jordanie, le Sénégal, et la Tunisie).

La TV numérique (IPTV et satellite) en Europe est en hausse de +22,8% avec 5,349 millions d'abonnés au 31 mars 2012 (soit 992 000 clients supplémentaires) principalement en France et en Pologne.

EBITDA

L'EBITDA retraité s'élève à 3,432 milliards d'euros au 1^{er} trimestre 2012 contre 3,689 milliards d'euros au 1^{er} trimestre 2011, soit une diminution de 7,0% à base comparable. Hors mesures de régulation (-54 millions d'euros), la baisse ressort à -5,6%.

Le taux d'EBITDA retraité, rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 31,4%, en diminution de -1,7 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011. Les évolutions à base comparable des ratios de charges d'exploitation rapportées au chiffre d'affaires sont les suivantes :

- le ratio des charges commerciales et des achats de contenus s'établit à 15,3% au 1^{er} trimestre 2012, soit une augmentation limitée à 0,3 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011 qui confirme la stabilisation de ces coûts enregistrée au 4^{ème} trimestre 2011 ;
- le ratio d'achats et reversements aux opérateurs (13,0%) est en amélioration de 0,3 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011. La baisse des prix de terminaison d'appels et des tarifs de roaming (impact favorable de 141 millions d'euros) est partiellement compensée par le développement du trafic échangé avec les autres opérateurs (SMS et trafic international) ;
- le ratio de charges de personnel (retraitées) s'établit à 21,0% contre 19,8% au 1^{er} trimestre 2011, soit une augmentation de 1,2 point. Parallèlement, le nombre moyen de salariés est en diminution de -0,2%, avec 165 685 équivalents temps plein au 1^{er} trimestre 2012 contre 166 027 au 1^{er} trimestre 2011, à base comparable ;
- le ratio de l'ensemble des autres charges (retraitées) s'élève à 19,3% au 1^{er} trimestre 2012, soit une augmentation de 0,5 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011. La bonne maîtrise des coûts, avec notamment la baisse des frais généraux, est plus que compensée par l'augmentation des dépenses de sous-traitance de réseau, de loyer et d'énergie.

CAPEX

Les CAPEX s'élèvent à 1,097 milliard d'euros au 1^{er} trimestre 2012, en progression de 2,2% à base comparable. Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 10,0%, en augmentation de 0,4 point par rapport au 1^{er} trimestre 2011.

Les investissements dans les réseaux, qui représentent 53% des CAPEX du Groupe au 1^{er} trimestre 2012, sont en progression de 4,6% avec notamment :

- en France, l'accélération des programmes d'investissement dans le très haut débit mobile (4G) et l'ouverture en juin 2012 du service en site pilote à Marseille. S'y ajoute la progression des investissements dans la fibre optique (FTTH) ;
- en Espagne, la poursuite du plan de renouvellement du réseau d'accès mobile ;
- en Pologne, le programme de déploiement du haut débit fixe avec 912 000 lignes haut débit installées à fin mars 2012, en ligne avec l'objectif fixé avec le régulateur ;
- dans le Reste du Monde, les investissements dans le renouvellement du réseau d'accès mobile en augmentation dans les pays d'Europe, en particulier en Roumanie et en Slovaquie ;

- la mise en service du nouveau câble sous-marin haut débit LION2 (côte est de l'Afrique) long de 2700 km, qui apporte pour la première fois le haut débit à Mayotte et renforce la connectivité internationale du Kenya ;
Les investissements dans l'informatique (24% du total des CAPEX) sont en hausse de 3% avec la poursuite du développement des programmes d'amélioration du service-clients, la préparation de nouvelles offres commerciales et la modernisation du système d'information.

Perspectives

Compte tenu des résultats du 1^{er} trimestre 2012, le Groupe confirme l'objectif d'atteindre un cash flow opérationnel (EBITDA retraité – CAPEX) proche de 8 milliards d'euros³ sur l'année 2012.

Le Groupe confirme la solidité de son bilan et de sa structure financière et vise un ratio d'endettement (dette nette/EBITDA) autour de 2,0 à moyen terme.

*
* * *

Comme indiqué lors de la publication des résultats annuels 2011, le Conseil d'Administration va proposer à l'Assemblée générale des actionnaires du 5 juin 2012 le paiement d'un dividende de 1,40 euro par action au titre de l'exercice 2011. Compte tenu du versement d'un acompte sur dividende de 0,60 euro intervenu le 8 septembre 2011, le solde restant à verser s'élève à 0,80 euro par action et sera payé en numéraire le 13 juin 2012⁴.

La publication des comptes semestriels du Groupe aura lieu le 26 juillet 2012.

³ Hors éléments exceptionnels et paiements liés à la décision prise en décembre 2011 par la Commission européenne portant sur la compatibilité de la réforme de 1996 relative au mode de financement des retraites des fonctionnaires rattachés à France Télécom-Orange.

⁴ Date de détachement le 08 juin 2012, date d'enregistrement le 12 juin 2012.

analyse par secteur opérationnel

France

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 5,401 milliards d'euros au 1^{er} trimestre 2012, en diminution de 4,2% à base comparable. Hors mesures de régulation (-142 millions d'euros), la baisse est limitée à -1,7%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (2,648 milliards d'euros) est en diminution de 1,1% à base comparable. Hors régulation (-126 millions d'euros), il enregistre une progression de 3,8%.

Le 1^{er} trimestre 2012 confirme le succès de la stratégie d'offres segmentées (gammes Open, Origami et Sosh) et le développement des smartphones. Le nombre des forfaits représente 72,0% de la base-clients totale au 31 mars 2012, en augmentation de 1,1 point sur un an. La part des smartphones rapportée à la base-clients des forfaits a très fortement progressé, pour atteindre 51% au 31 mars 2012 contre 30% un an plus tôt.

La base-clients mobile totale (forfaits et offres prépayées) est cependant marquée par l'arrivée du quatrième opérateur au 1^{er} trimestre : avec 26,475 millions de clients au 31 mars 2012, elle enregistre un recul de 0,7% sur un an qui concerne les offres prépayées. Les forfaits (19,066 millions au 31 mars 2012) progressent de 0,9% sur un an malgré une diminution de 387 000 clients au 1^{er} trimestre 2012.

Le chiffre d'affaires des services mobiles⁵ enregistre une progression de 0,5% hors mesures de régulation. La croissance des services de données liée à la fois aux revenus des SMS et de la navigation Internet, et le développement rapide de l'itinérance nationale au 1^{er} trimestre 2012 avec l'arrivée du quatrième opérateur mobile, compensent le recul du chiffre d'affaires de la voix mobile qui s'est accentué au 1^{er} trimestre 2012.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (3,112 milliards d'euros) est en diminution de 4,2% à base comparable. Hors régulation (-39 millions d'euros), la baisse s'établit à 3,1% et reflète le recul tendanciel des services de téléphonie classique⁶ (-14,8%).

Le chiffre d'affaires des services haut débit fixe enregistre une progression de 5,6% :

- les services haut débit fixe totalisent 364 000 clients supplémentaires (nets des résiliations) au 31 mars 2012 sur un an ; la part de conquête ADSL est estimée à 19% sur le 1^{er} trimestre 2012, tirée par les offres Open et les offres triple-play segmentées. Au total, la base-clients haut débit fixe s'élève à 9,671 millions d'accès au 31 mars 2012, soit une hausse de 3,9% sur un an ;
- la TV numérique compte 4,555 millions de clients au 31 mars 2012 (+23% sur un an) ;
- l'ARPU⁷ du haut débit fixe enregistre une hausse de 1,1% qui reflète l'amélioration du mixte de la base-clients, avec une part croissante des accès en ADSL nu⁸ (52% au 31 mars 2012, soit +8,5 points sur un an).

Le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en diminution de 1,1% à base comparable. Hors régulation (-36 millions d'euros), il enregistre une hausse de 2,3%, liée à la progression de +11,3% sur un an du nombre de lignes téléphoniques commercialisées auprès des autres opérateurs (soit 11,810 millions de lignes au 31 mars 2012).

Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne (981 millions d'euros) enregistre une hausse de 2,3% à base comparable. Hors mesures de régulation (-20 millions d'euros), la progression s'établit à 4,5% par rapport au 1^{er} trimestre 2011.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** s'établit à 797 millions d'euros, soit une hausse de 3,5% hors régulation (-20 millions d'euros) qui reflète la progression de la base-clients mobile, des services de données et des MVNOs :

- la base-clients mobile s'élève à 12,465 millions de clients au 31 mars 2012 (hors MVNO), en hausse de 3,4% sur un an ; les forfaits (7,745 millions de clients au 31 mars 2012) poursuivent leur progression soutenue (+6,8% sur un an) tirée par le développement des smartphones ;
- le chiffre d'affaires des services de données est en progression de 20,7% au 1^{er} trimestre 2012 avec le développement rapide de la navigation Internet. Le nombre d'utilisateurs des services de données (smartphones et clés 3G) a plus que doublé en un an, s'établissant à 3,737 millions au 31 mars 2012 contre 1,679 million un an plus tôt ;

⁵ Se reporter au glossaire.

⁶ Abonnements et communications téléphoniques.

⁷ Se reporter au glossaire.

⁸ Se reporter au glossaire.

- la base-clients des MVNO hébergés est en croissance de 12,1% sur un an, avec 1,443 million de clients au 31 mars 2012.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (184 millions d'euros) enregistre une hausse de 8,6% à base comparable, tirée par les services haut débit fixe dont les revenus sont en croissance de 17% au 1^{er} trimestre 2012. Le nombre d'accès ADSL (1,293 million de clients au 31 mars 2012) est en hausse de 12,4% sur un an ; l'ARPU⁹ progresse de 2,4% avec la part croissante des accès ADSL en dégroupage total (63% au 31 mars 2012) et le développement de la voix sur IP.

Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne s'élève à 832 millions d'euros au 1^{er} trimestre 2012, soit une diminution de 3,4% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-10 millions d'euros), l'évolution par rapport au 1^{er} trimestre 2011 ressort à -2,3%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (440 millions d'euros) est en hausse de 2,6% hors régulation (-10 millions d'euros). La base-clients totale des services mobiles (soit 14,613 millions de clients au 31 mars 2012, hors MVNO) progresse de 1,3% sur un an, tirée par les offres prépayées en croissance de 3,1% (7,685 millions de clients au 31 mars 2012). Les services de données sont également en progression avec le développement des smartphones dont le nombre est en hausse de 31% sur un an. Orange Pologne maintient son leadership avec une part de marché en valeur estimée à 30%.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (455 millions d'euros) enregistre une baisse de 5,4% à base comparable liée pour l'essentiel à la diminution du nombre de lignes téléphoniques classiques. Parallèlement, le nombre de clients aux services haut débit progresse de 2,2% sur un an (soit 2,348 millions de clients au 31 mars 2012), et le nombre de clients à la TV numérique (ADSL et satellite) est en hausse de 14,9% avec 663 000 clients au 31 mars 2012. Le chiffre d'affaires des services aux opérateurs est également en hausse (dégroupage, vente en gros d'accès haut débit et de lignes téléphoniques). De même, les services aux entreprises bénéficient du développement de l'ICT¹⁰.

Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde (2,134 milliards d'euros au 1^{er} trimestre 2012) est en progression de 2,0% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-23 millions d'euros), la hausse s'établit à 3,1% :

- en Afrique et au Moyen-Orient, l'évolution du chiffre d'affaires est en amélioration significative, avec une hausse de 6,8% au 1^{er} trimestre 2012 contre un chiffre d'affaires stable au 2^{ème} semestre 2011, grâce au rebond de la Côte d'Ivoire (+17,7% après -2,3% au 2^{ème} semestre 2011) et de l'Egypte (+3,5% après -7,8% au 2^{ème} semestre 2011). Hors la Côte d'Ivoire et l'Egypte, la progression du chiffre d'affaires s'établit à +6,2% après +5,9% au 2^{ème} semestre 2011, avec notamment le Cameroun (+13,9%) et les opérations nouvelles comme l'Ouganda (+57,3%) et le Niger (29,5%). La base-clients des services mobiles de la zone Afrique et Moyen-Orient (75,969 millions de clients au 31 mars 2012) est en hausse de 16,0% sur un an (+12,7% hors l'apport de l'Irak et du Congo) ;
- en Europe, le chiffre d'affaires est en hausse de 0,4%. Les revenus de la Belgique, tirés par les services de données et les ventes de smartphones, sont en progression de 2,3%. En Roumanie, le chiffre d'affaires s'améliore, en croissance de 0,1% contre un recul de 1,8% au 2^{ème} semestre 2011, grâce à la progression de la base-clients forfaits (+3,5% sur un an). La Moldavie et l'Arménie enregistrent également une progression soutenue de leur base-clients forfaits. La Slovaquie affiche un recul de 9,4% de son chiffre d'affaires, pour partie lié à des éléments non récurrents enregistrés au 1^{er} trimestre 2011 ;
- le chiffre d'affaires de la République Dominicaine est en hausse de 2,1%. La base-clients des services mobiles progresse de 7,9% au 31 mars 2012 sur un an, tirée par la très forte croissance des forfaits (+25,5%).

Les services mobiles du secteur Reste du monde totalisent 99,4 millions de clients au 31 mars 2012, soit une augmentation de 10,9 millions de clients sur un an qui inclut l'apport de CCT au Congo (1,5 million de clients) et de Korek Telecom en Irak (0,7 million de clients). Hors ces deux pays, la croissance s'établit à 9,8% (+8,7 millions de clients supplémentaires), tirée par l'Egypte (+2,3 millions), le Mali (+2,0 millions), le Cameroun (+1,1 million) et le Sénégal (+0,8 million).

⁹ Se reporter au glossaire.

¹⁰ Information and Communication Technologies.

Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises s'établit à 1,734 milliard d'euros au 1^{er} trimestre 2012, soit une diminution de 3,1% par rapport au 1^{er} trimestre 2011 à base comparable : le recul tendanciel des réseaux d'entreprise historiques est pour partie compensé par la croissance des autres activités.

Les réseaux d'entreprise historiques (497 millions d'euros) enregistrent une diminution de 13,8%, marqués par la baisse tendancielle de la téléphonie fixe historique (-11,7%) et le recul des services de données historiques (-23,3%) accentué par l'arrêt des offres X25.

Les réseaux d'entreprise classiques (709 millions d'euros) sont en progression de 0,7%. La hausse de l'IPVPN (+2,6%), tirée par les opérations à l'international est, pour partie, compensée par la diminution des revenus de la télédiffusion (-3,7%) principalement liée à l'arrêt complet de la télévision analogique en France fin 2011.

Les réseaux d'entreprise en croissance (97 millions d'euros) enregistrent une hausse de 11,0% générée, comme en 2011, par le développement rapide de la Voix sur IP et de l'accès par satellite.

Les services (431 millions d'euros) progressent de 2,0%, tirés par les services d'intégration et de gestion des relations clients, tandis que les ventes d'équipements restent stables par rapport au 1^{er} trimestre 2011. Le premier trimestre est marqué par un contexte de prise de décision par les entreprises relativement atone sur leurs projets informatiques.

calendrier des événements à venir

- ▶ 26 juillet 2012 : résultats du 1^{er} semestre 2012

contacts

<p>presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Béatrice Mandine beatrice.mandine@orange.com</p> <p>Sébastien Audra sebastien.audra@orange.com</p> <p>Tom Wright tom.wright@orange.com</p> <p>Olivier Emberger olivier.emberger@orange.com</p> <p>Mylène Blin mylene.blin@orange.com</p>	<p>communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Patrice Lambert-de Diesbach p.lambert@orange.com</p> <p>Jérôme Blin jerome.blin@orange.com</p> <p>Cionaith Cullen cionaith.cullen@orange.com</p> <p>Didier Kohn didier.kohn@orange.com</p> <p>Florent Razafi florent.razafi@orange.com</p>
	<p>actionnaires individuels : 1010</p>

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

- www.orange.com
- www.orange.es
- www.everythingeverywhere.com
- www.tp-ir.pl
- www.orange-business.com

avertissement

Ce communiqué de presse contient des indications prospectives concernant France Télécom. Bien que France Télécom estime que ses objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, ces indications 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 significatives entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent notamment : les fluctuations du niveau d'activité économique général comme celles du niveau d'activité propre à chacun des marchés sur lesquels intervient France Télécom ; l'efficacité de la stratégie incarnée dans le plan stratégique « Conquêtes 2015 » comme des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières de France Télécom, et le niveau d'investissement nécessaire que devra faire le Groupe pour poursuivre cette stratégie et adapter ses réseaux ; la capacité de France Télécom à faire face à la vive concurrence dans son secteur et à s'adapter à la transformation continue du secteur des télécommunications, notamment en France avec l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile ; les contraintes fiscales et réglementaires notamment sur la fixation des tarifs de gros ; le résultat des litiges en cours, notamment le litige avec la Commission européenne portant sur la réforme du mode de financement des retraites des fonctionnaires rattachés à France Télécom ; les risques et incertitudes liés spécifiquement aux opérations internationales ; les risques liés à la dépréciation des actifs ; les fluctuations des taux de change ; et les conditions d'accès aux marchés de capitaux (notamment les risques liés à la liquidité des marchés financiers et à la notation financière) et les risques de contrepartie. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels qui pourraient affecter les résultats financiers de France Télécom sont disponibles dans le Document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers et dans le rapport annuel sur formulaire 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission. France Télécom ne s'engage nullement à mettre à jour les informations prospectives, sous réserve de la réglementation applicable, notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'AMF.

annexe 1 : chiffre d'affaires par secteur opérationnel

	1 ^{er} trimestre 2012	1 ^{er} trimestre 2011 à base comparable	1 ^{er} trimestre 2011 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<i>En millions d'euros</i>					
France	5 401	5 636	5 623	(4,2)%	(4,0)%
Services de communication personnels	2 648	2 676	2 676	(1,1)%	(1,1)%
Services de communication résidentiels	3 112	3 250	3 236	(4,2)%	(3,8)%
Services Grand Public	1 900	1 999	1 997	(5,0)%	(4,9)%
Services aux Opérateurs	1 091	1 103	1 104	(1,1)%	(1,1)%
Autres Services de Communications Résidentiels	121	148	136	(18,2)%	(10,8)%
<i>Eliminations</i>	<i>(359)</i>	<i>(290)</i>	<i>(290)</i>	-	-
Espagne	981	959	959	2,3%	2,2%
Services de communication personnels	797	789	789	1,0%	1,0%
Services de communication résidentiels	184	170	170	8,6%	8,2%
Pologne	832	862	946	(3,4)%	(12,0)%
Services de communication personnels	440	439	471	0,3%	(6,5)%
Services de communication résidentiels	455	481	540	(5,4)%	(15,7)%
<i>Eliminations</i>	<i>(63)</i>	<i>(58)</i>	<i>(65)</i>	-	-
Reste du monde	2 134	2 091	2 136	2,0%	(0,1)%
dont Egypte	319	308	304	3,5%	5,0%
Entreprises	1 734	1 790	1 784	(3,1)%	(2,8)%
Réseaux d'entreprise historiques	497	576	581	(13,8)%	(14,5)%
Réseaux d'entreprise classiques	709	704	696	0,7%	1,8%
Réseaux d'entreprise en croissance	97	88	85	11,0%	13,9%
Services	431	423	421	2,0%	2,4%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	410	372	378	10,2%	8,5%
Opérateurs internationaux	352	315	322	11,9%	9,4%
Services partagés	58	57	56	0,8%	2,9%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(569)</i>	<i>(586)</i>	<i>(598)</i>	-	-
Total Groupe	10 922	11 124	11 228	(1,8)%	(2,7)%

annexe 2 : analyse de l'EBITDA consolidé

	1 ^{er} trimestre 2012	1 ^{er} trimestre 2011 à base comparable	variation à base comparable (en %)
<i>En millions d'euros</i>			
Chiffre d'affaires	10 922	11 124	(1,8)%
Achats externes	(4 787)	(4 788)	(0,0)%
en % du chiffre d'affaires	43,8%	43,0%	0,8pt
Dont :			
Achats et reversements aux opérateurs	(1 422)	(1 478)	(3,8)%
en % du chiffre d'affaires	13,0%	13,3%	(0,3)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(715)	(687)	4,1%
en % du chiffre d'affaires	6,6%	6,2%	0,4pt
Charges immobilières, frais généraux et autres charges externes	(976)	(955)	2,2%
en % du chiffre d'affaires	8,9%	8,6%	0,3pt
Charges commerciales et achats de contenus	(1 674)	(1 667)	0,4%
en % du chiffre d'affaires	15,3%	15,0%	0,3pt
Charges de personnel*	(2 292)	(2 206)	3,9%
en % du chiffre d'affaires	21,0%	19,8%	1,2pt
Autres produits et charges opérationnels*	(417)	(440)	(5,2)%
Résultat de cession d'actifs*	9	6	-
Coûts des restructurations	(4)	(7)	-
EBITDA du Groupe retraité*	3 432	3 689	(7,0)%
En % du chiffre d'affaires	31,4%	33,2%	(1,7)pt

* Les retraitements de l'EBITDA sont liés aux événements exceptionnels suivants :

Au 1^{er} trimestre 2012, pour un montant positif total de 9 millions d'euros :

- une provision complémentaire de 11 millions d'euros liée au dispositif Temps Partiel Seniors (TPS) en France ;
- une provision de 90 millions d'euros liée à un litige portant sur la taxe professionnelle relative à la période 1999-2002 ;
- une provision complémentaire de 13 millions d'euros liée au plan d'attribution gratuite d'actions ;
- l'effet de la cession d'Orange Suisse sur le résultat de cession d'actifs pour 106 millions d'euros.

Au 1^{er} trimestre 2011, une provision complémentaire au titre du dispositif TPS en France pour un montant de 19 millions d'euros.

annexe 3 : indicateurs clés de performance de France Télécom-Orange

	31 mars 2012	31 mars 2011
Groupe France Télécom-Orange		(1)
Nombre total de clients* (millions)	224,968	214,304
Clients des services de Communication Personnels * (millions)	166,187	155,161
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	53,627	50,690
Clients des services de Communication Résidentiels haut débit (millions)	14,557	13,895
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	5,349	4,357
France		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	26,475	26,668
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	19,066	18,898
ARPU total (euros)	367	384
Nombre de clients MVNO (millions)	3,062	3,066
Services de Communication Résidentiels		
<u>Marché Grand Public</u>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	18,281	19,190
- dont accès ADSL nu** (millions)	4,993	4,010
ARPU des clients abonnés au fixe (euros)	34,6	34,8
Nombre de clients haut débit fin de période (millions)	9,671	9,308
Part de marché ADSL fin de période (en %)	44,7***	45,5
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (millions)	4,555	3,711
<u>Marché Opérateurs</u>		
Nombre total de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	11,810	10,612
- dont dégroupage total (millions)	9,277	8,071
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,085	1,223
- dont vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	1,449	1,318
Espagne		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	12,465	12,059
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,745	7,250
ARPU total (euros)	252	263
Services de Communication Résidentiels		
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	1,293	1,150
Nombre de clients Voix sur IP (milliers)	814	654

* Hors clients des MVNO. ** Se reporter au glossaire. *** Estimation de la société.

(1) Les base-clients au 31 mars 2011 sont indiquées hors Orange Suisse, cédée le 29 février 2012.

	31 mars 2012	31 mars 2011
Pologne		(1)
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	14,613	14,420
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,927	6,962
ARPU total (PLN)	489	509
Services de Communication Résidentiels		
Nombre total de lignes fixes (millions)	7,030	7,686
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	2,348	2,297
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (milliers)	663	577
Reste du monde		
Services de Communication Personnels		
Nombre total de clients* (millions)	99,389	88,525
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	13,392	11,526
Nombre de clients SCP par région (millions) :		
Europe	20,215	20,068
Afrique et Moyen-Orient	75,969	65,503
Autres opérations	3,205	2,955
Services de Communication Résidentiels		
Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	2 137	2 308
- dont Europe (000s)	682	665
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	1 449	1 640
- dont Autres opérations (000s)	6	3
Nombre de clients haut débit fin de période (000s)	888	778
- dont Europe (000s)	165	136
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	721	641
- dont Autres opérations (000s)	2	1
Entreprises		
France		
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	3 920	4 292
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	343	336
- dont accès IP-VPN (000s)	275	271
Nombre de connexions XoIP (000s)	61	51
Monde		
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	320	312
Everything Everywhere (Royaume-Uni) **		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	26,491	26,978
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	12,993	12,107
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	19	19
Services de Communication Résidentiels		
Nombre de clients haut débit (000s)	713	726

* Hors clients des MVNO.

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

(1) Les base-clients au 31 mars 2011 sont indiquées hors Orange Suisse, cédée le 29 février 2012.

annexe 4 : glossaire

ADSL nu : l'offre d'accès ADSL nu est destinée aux abonnés qui ne souhaitent pas conserver un abonnement classique et séparé. France Télécom propose également aux autres opérateurs (en France et en Pologne) des offres de gros « ADSL nu », permettant aux abonnés de ces opérateurs, notamment ceux qui ne résident pas dans une zone de dégroupage total, de ne pas conserver l'abonnement téléphonique classique.

ARPU des Services de Communication Personnels : le chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services mobiles (voir la rubrique « services mobiles » *infra*) généré sur les douze derniers mois par la moyenne pondérée du nombre de clients (hors clients *machine to machine*) sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de clients est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois. L'ARPU est exprimé en chiffre d'affaires annuel par client.

ARPU des Services Fixes grand public : le chiffre d'affaires mensuel moyen par ligne des services fixes et internet grand public est calculé en divisant le chiffre d'affaires mensuel moyen, sur la base des douze derniers mois, par la moyenne pondérée du nombre de lignes des services fixes grand public sur la même période. La moyenne pondérée du nombre de lignes des services fixes grand public est la moyenne des moyennes mensuelles au cours de la période considérée. La moyenne mensuelle est la moyenne arithmétique du nombre de lignes en début et en fin de mois. L'ARPU des services fixes grand public est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par ligne.

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

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

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

cash flow opérationnel : il correspond à l'EBITDA diminué des CAPEX. France Télécom-Orange utilise désormais cet indicateur pour mesurer la performance du Groupe à dégager de la trésorerie à travers son activité opérationnelle.

charges commerciales et achats de contenus : 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, et les achats de contenus.

chiffre d'affaires des services de données (Services de Communication Personnels) : il correspond au chiffre d'affaires des services mobiles (voir la rubrique « services mobiles » *infra*) à l'exclusion du chiffre d'affaires généré par la voix. Il comprend notamment le chiffre d'affaires généré par l'envoi de messages texte (SMS), de messages multimédia (MMS), de données (WAP, GPRS et 3G) et les coûts facturés au client pour l'achat de contenus.

chiffre d'affaires des services mobiles : il comprend le chiffre d'affaires (voix et services de données) généré par les appels entrants et sortants, les frais d'accès au réseau, le chiffre d'affaires de l'itinérance (*roaming*) des clients d'autres réseaux, le chiffre d'affaires des services à valeur ajoutée et le chiffre d'affaires des appels entrants en provenance des opérateurs mobiles virtuels (MVNO).

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

EBITDA : Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. Cet indicateur correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant 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.

Internet/Business Everywhere : permet de connecter les ordinateurs portables à l'Internet en situation de mobilité, à l'aide d'une clé branchée dans le port USB.

MVNO : Mobile Virtual Network Operator. Opérateur mobile qui utilise des infrastructures de réseaux tiers.

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

vente en gros de l'abonnement – VGA : par la fourniture d'un raccordement en mode analogique au réseau commuté de France Télécom et de services associés, en complément d'une offre d'acheminement de trafic téléphonique bas débit, l'offre VGA permet aux opérateurs tiers de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe bas débit.