

document
de référence 2011
de France Télécom

France Télécom

Société anonyme au capital de 10 595 541 532 euros
Siège social : 6, place d'Alleray, Paris (XV^e arrondissement)
RCS Paris 380 129 866

document de référence 2011

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

Le présent document de référence contient
l'ensemble des éléments composant le Rapport financier annuel

AMF

Le présent document de référence a été déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 29 mars 2012 conformément à l'article 212-13 de son Règlement général. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'AMF.

Ce document a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires.

Des exemplaires du présent document de référence
sont disponibles au siège de France Télécom.

Ce document est également disponible sur le site internet de France Télécom : www.orange.com,
sur celui de l'Autorité des marchés financiers : www.amf-france.org
et sur le site officiel dédié à l'information réglementée : www.info-financiere.fr

sommaire

	nota	6
1	personne responsable	9
	1.1 PERSONNE RESPONSABLE DES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE DOCUMENT D'ENREGISTREMENT	9
	1.2 DECLARATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE	9
2	contrôleurs légaux	11
	2.1 COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES	11
	2.2 COMMISSAIRES AUX COMPTES SUPPLEANTS	11
3	informations financières sélectionnées	13
	3.1 COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE	13
	3.2 ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE	14
	3.3 TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES	14
4	facteurs de risque	15
	4.1 RISQUES OPERATIONNELS	17
	4.2 RISQUES JURIDIQUES	21
	4.3 RISQUES FINANCIERS	23
5	informations concernant l'émetteur	27
	5.1 HISTOIRE ET EVOLUTION DE LA SOCIETE	27
	5.2 INVESTISSEMENTS	28
6	description des activités	29
	6.1 LE MARCHE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION	30
	6.2 LA STRATEGIE DE FRANCE TELECOM-ORANGE	33
	6.3 PRESENTATION GENERALE DE L'ACTIVITE	36
	6.4 EVENEMENTS EXCEPTIONNELS	158
	6.5 DEPENDANCE A L'EGARD DES BREVETS	158
	6.6 REGLEMENTATION EUROPEENNE	159
	6.7 FOURNISSEURS	166
	6.8 ASSURANCES	167
7	organigramme	169
8	propriétés immobilières, usines et équipements	171
	8.1 RESEAUX ET PLATES-FORMES DE SERVICES	172
	8.2 IMMOBILIER	191

9	examen de la situation financière et du résultat	193
	9.1 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DU GROUPE	194
	9.2 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM S.A. (NORMES FRANÇAISES)	278
10	trésorerie et capitaux	285
11	innovation, recherche et développement, brevets et licences	287
	11.1 INNOVATION ET RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT	288
	11.2 BREVETS ET LICENCES	290
12	information sur les tendances	291
13	prévisions ou estimations du bénéfice	293
14	organes d'administration, de direction et de direction générale	295
	14.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRIGEANTS SOCIAUX	296
	14.2 COMITE EXECUTIF	307
15	rémunération et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux	311
	15.1 REGLES DE DETERMINATION DES REMUNERATIONS DES MANDATAIRES SOCIAUX	312
	15.2 MONTANT DES REMUNERATIONS VERSEES AUX MANDATAIRES SOCIAUX	314
	15.3 REMUNERATION DU COMITE EXECUTIF EN 2011	318
	15.4 SOMMES PROVISIONNEES POUR PENSIONS, RETRAITES OU AUTRES AVANTAGES	318
16	fonctionnement des organes d'administration et de direction	319
	16.1 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	320
	16.2 FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	321
	16.3 FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE	324
	16.4 CONTROLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES	326
	16.5 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	333
17	conséquences sociales et environnementales des activités du Groupe et engagements sociétaux en faveur du développement durable	335
	17.1 UN GROUPE RESPONSABLE	336
	17.2 INFORMATIONS SOCIALES	338
	17.3 ENGAGEMENTS SOCIETAUX	354
	17.4 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	358

18	principaux actionnaires	365
	18.1 REPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE	366
	18.2 CONTROLE DIRECT OU INDIRECT DE FRANCE TELECOM	368
19	opérations avec des apparentés	369
20	informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats	371
	20.1 DOCUMENTS CONSOLIDES	372
	20.2 DOCUMENTS SOCIAUX	504
	20.3 POLITIQUE DE DISTRIBUTION DES DIVIDENDES	554
	20.4 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE	554
	20.5 CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIERE OU COMMERCIALE	554
21	informations complémentaires	555
	21.1 CAPITAL SOCIAL	556
	21.2 ACTE CONSTITUTIF ET STATUTS	558
	21.3 ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE	561
22	contrats importants	563
23	informations provenant de tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêts	565
24	documents accessibles au public	567
25	informations sur les participations	569
26	assemblée générale 2012	571
	26.1 PROJETS DE RESOLUTIONS A SOUMETTRE A L'ASSEMBLEE GENERALE MIXTE DU 5 JUIN 2012	572
	26.2 RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FRANCE TELECOM RELATIF AUX RESOLUTIONS SOUMISES A L'ASSEMBLEE GENERALE DES ACTIONNAIRES – EXERCICE 2011	578
	26.3 RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	589
A	annexes	597
	GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES	598
	GLOSSAIRE FINANCIER	605
	DOCUMENT ANNUEL ETABLI EN APPLICATION DE L'ARTICLE 222-7 DU REGLEMENT GENERAL DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS	607
	TABLES DE CONCORDANCE	610



Le présent document de référence vaut :

- Rapport financier annuel établi en application des articles L. 451-1-2 du Code monétaire et financier et 222-3 du Règlement général de l'AMF ;
- Rapport de gestion établi en application des articles L. 225-100, L. 225-100-2, L. 225-100-3, L. 225-102, L. 225-102-1 (ainsi que R. 225-104 et R. 225-105), L. 225-211, L. 232-1, L. 233-6, L. 233-13 et L. 233-26 du Code de commerce, L. 621-18-2 du Code monétaire et financier, 243 bis du Code général des impôts et 223-26 du Règlement général de l'AMF ;
- Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne établi en application de l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Des tables de concordance entre les éléments obligatoires de ces rapports et le présent document de référence figurent aux pages 610 à 612.

Informations incorporées par référence

En application de l'article 28 du règlement (CE) n° 809/2004, les informations suivantes sont incluses par référence dans le présent document :

- les comptes consolidés et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 360 à 500 du document de référence D. 11-0227, ainsi que le Rapport de gestion du Groupe figurant aux pages 194 à 274 du même document ;
- les comptes consolidés et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 344 à 471 du document de référence D. 10-0345, ainsi que le Rapport de gestion du Groupe figurant aux pages 198 à 265 du même document ;
- les comptes annuels et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 501 à 548 du document de référence D. 11-0227, ainsi que le Rapport de gestion de la société France Télécom SA figurant aux pages 275 à 281 du même document ;
- les comptes annuels et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 472 à 517 du document de référence D. 10-0345, ainsi que le Rapport de gestion de la société France Télécom SA figurant aux pages 265 à 272 du même document.

Les références à des sites internet contenues dans le présent document sont données à titre indicatif ; les informations contenues sur ces sites internet ne sont pas incorporées par référence dans le présent document.

Définition

Dans le cadre du présent document de référence, sauf indication contraire, les termes "la Société" et "France Télécom S.A." se réfèrent à la société anonyme France Télécom et les termes "France Télécom-Orange", "France Télécom", "Orange", "le Groupe", "le groupe France Télécom-Orange" et "le groupe France Télécom" à l'ensemble formé par la société France Télécom et ses filiales consolidées.

Indications prospectives

Le présent document contient des indications prospectives, notamment à la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange*, à la section 9.1 *Examen de la situation financière et du résultat du Groupe* (et notamment la section 9.1.1 *Vue d'ensemble*) et au chapitre 12 *Information sur les tendances*. Ces indications sont parfois identifiées par l'utilisation du futur, du conditionnel et de termes tels que "devrait" ou "pourrait", ou introduites par des formes conjuguées ou non des expressions "s'attendre à", "estimer", "croire", "anticiper", "proposer", "poursuivre", "prévoir", "bénéficier", "réaliser", "faire face", ou encore par des mots tels que "stratégie", "objectif", "but", "évolution", "intention", "ambition", "risque", "potentiel", "mise en œuvre", "déploiement" ou "engagement".

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 :

- 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 du 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 ;
- 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.

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.

Les risques les plus importants sont exposés au chapitre 4 *Facteurs de risque*.

Glossaires

Le glossaire des termes techniques et le glossaire financier figurent aux pages 598 à 606 du présent document.

1 personne responsable

1.1 PERSONNE RESPONSABLE DES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE DOCUMENT D'ENREGISTREMENT

Le Président-Directeur Général
Stéphane Richard

1.2 DECLARATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent document de référence sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste que, à ma connaissance, les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le Rapport de gestion figurant en pages 194 à 284 du présent document de référence présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

J'ai obtenu des contrôleurs légaux des comptes une lettre de fin de travaux, dans laquelle ils indiquent avoir procédé à la vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes, données dans le présent document ainsi qu'à la lecture d'ensemble du document.

Les informations financières historiques présentées dans ce document ont fait l'objet de rapports des contrôleurs légaux qui contiennent les observations suivantes :

Sans remettre en cause l'opinion qu'ils ont exprimée sur les comptes, les contrôleurs légaux, dans leur rapport sur les comptes consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2010,

qui figure à la page 495 du document de référence D.11-0227, ont fait une observation attirant l'attention du lecteur sur les notes 1.2 et 1.5 qui présentent les nouvelles normes et interprétations appliquées ainsi que les modifications d'options comptables intervenues à compter du 1^{er} janvier 2010, s'agissant notamment de la comptabilisation des participations détenues dans des entités sous contrôle conjoint et de la comptabilisation des écarts actuariels relatifs aux régimes à prestations définies.

Sans remettre en cause l'opinion qu'ils ont exprimée sur les comptes, les contrôleurs légaux, dans leur rapport sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2009, figurant à la page 471 du document de référence D.10-0345, ont fait une observation attirant l'attention du lecteur sur la note 1.2 qui expose les changements de méthodes comptables résultant de l'application, à compter du 1^{er} janvier 2009, de nouvelles normes et interprétations, et notamment des normes IFRS 8 "Secteurs opérationnels", IAS 36 "Dépréciation d'actifs" amendée par IFRS 8 et IAS 1 "Présentation des états financiers" révisée en 2007.

Paris, le 29 mars 2012
Le Président-Directeur Général
Stéphane Richard

2 contrôleurs légaux

2

2.1 COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

Ernst & Young Audit

Représenté par Vincent de La Bachelerie

Tour First

TSA 14444

1/2, place des Saisons

92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1

Ernst & Young Audit a été nommé par arrêté interministériel du 18 septembre 1991, et a été renouvelé par arrêtés interministériels du 14 mai 1997 et du 27 mai 2003, puis par décision de l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 mai 2009 pour une période de six exercices.

Deloitte & Associés

Représenté par Frédéric Moulin

185, avenue Charles de Gaulle

92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

Deloitte Touche Tohmatsu (devenu Deloitte & Associés) a été nommé par arrêté interministériel du 27 mai 2003 et a été renouvelé par décision de l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 mai 2009 pour une période de six exercices.

2.2 COMMISSAIRES AUX COMPTES SUPPLEANTS

Auditex

Tour First

TSA 14444

1/2, place des Saisons

92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1

BEAS

7-9, villa Houssay

92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

Auditex et BEAS ont été nommés par arrêté interministériel en date du 27 mai 2003 et ont été renouvelés par décision de l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 mai 2009 pour une période de six exercices.

Les mandats de tous les Commissaires aux comptes expireront à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014.

3 informations financières sélectionnées

3

Les informations financières sélectionnées présentées ci-après, relatives aux exercices clos les 31 décembre 2007, 2008, 2009, 2010 et 2011, sont extraites des comptes consolidés qui ont été audités par Ernst & Young Audit et Deloitte & Associés.

Les informations financières sélectionnées portant sur les exercices clos les 31 décembre 2011, 2010 et 2009 doivent être lues conjointement avec les comptes consolidés et le Rapport de gestion du Groupe sur ces exercices.

3.1 COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

Montants établis en normes IFRS

(en millions d'euros, exceptés

les données relatives au résultat par action)

	2011		2010		2009		2008		2007	
Chiffre d'affaires, net	45 277	100,0 %	45 503	100,0 %	44 845	100,0 %	46 712	100,0 %	46 568	100,0 %
Résultat d'exploitation	7 948	17,6 %	7 562	16,6 %	7 650	17,1 %	9 754	20,9 %	10 540	22,6 %
Résultat financier	(2 033)	(4,5) %	(2 000)	(4,4) %	(2 206)	(4,9) %	(2 884)	(6,2) %	(2 647)	(5,7) %
Résultat net des activités poursuivies	3 828	8,5 %	3 807	8,4 %	3 202	7,1 %	4 014	8,6 %	6 648	14,3 %
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	-	-	1 070	2,4 %	200	0,4 %	404	0,9 %	171	0,4 %
Résultat net (attribuable aux propriétaires de la société mère)	3 895	8,6 %	4 880	10,7 %	3 018	6,7 %	4 073	8,7 %	6 300	13,5 %
Résultat net par action (en euros)										
Résultat net des activités poursuivies attribuable aux propriétaires de la société mère										
■ de base ⁽¹⁾	1,47		1,44		1,06		1,41		2,36	
■ dilué ⁽¹⁾	1,46		1,43		1,06		1,39		2,30	
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère										
■ de base ⁽¹⁾	1,47		1,84		1,14		1,56		2,42	
■ dilué ⁽¹⁾	1,46		1,82		1,14		1,54		2,36	
Dividende par action au titre de l'exercice	1,40 ⁽²⁾		1,40		1,40		1,40		1,30	

(1) Résultats par action calculés sur une base comparable.

(2) Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires.

3.2 ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

Montants établis en normes IFRS (en millions d'euros)	2011	2010	2009	2008	2007
Immobilisations incorporelles ⁽¹⁾	38 683	40 335	37 750	43 923	47 465
Immobilisations corporelles nettes	23 634	24 756	23 547	25 826	27 849
Total de l'actif	96 083	94 276	90 910	93 652	100 601
Endettement financier net	30 890	31 840	32 534	35 424	37 980
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	27 573	29 101	26 864	27 032	29 471

(1) Comprend les écarts d'acquisition et les autres immobilisations incorporelles.

3.3 TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

Montants établis en normes IFRS (en millions d'euros)	2011	2010	2009	2008	2007
Flux net de trésorerie généré par l'activité	12 879	12 588	14 003	14 743	14 644
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	(6 308)	(5 951)	(5 397)	(7 167)	(6 881)
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(6 711)	(6 102)	(5 454)	(6 657)	(7 064)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	(2 860)	(6 117)	(9 554)	(6 706)	(7 654)
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture	8 061	4 428	3 805	4 694	4 025

4

facteurs de risque



4.1	RISQUES OPERATIONNELS	17
	Risques liés au secteur, à l'environnement économique et à la stratégie	17
	Risques concernant les ressources humaines	18
	Autres risques opérationnels	19
4.2	RISQUES JURIDIQUES	21
4.3	RISQUES FINANCIERS	23
	Risque de liquidité	23
	Risque de taux	23
	Risques sur la notation	24
	Risque de crédit et/ou de contrepartie sur opérations financières	24
	Risque de change	24
	Risque de dépréciation des actifs	25
	Risque sur actions	25

Outre les informations contenues dans le présent document de référence, les investisseurs sont invités à prendre attentivement en considération les risques décrits ci-dessous avant de prendre leur décision d'investissement. Ces risques, ou l'un de ces risques, pourraient avoir un effet négatif sur les activités, la situation financière ou les résultats de France Télécom. En outre, d'autres risques, qui ne sont pas encore identifiés ou sont actuellement considérés comme non significatifs par France Télécom, pourraient avoir le même effet négatif et les investisseurs pourraient perdre tout ou partie de leur investissement.

Les risques présentés dans ce chapitre concernent :

- les risques liés à l'activité de France Télécom-Orange (voir la section 4.1) ;
- les risques de nature juridique (voir la section 4.2) ;
- les risques financiers (voir la section 4.3).

Au sein de chaque section, les facteurs de risque sont présentés selon un ordre d'importance décroissante déterminé par la Société au jour d'enregistrement du présent document de référence. L'appréciation par France Télécom-Orange de cet ordre d'importance peut être modifiée à tout moment, notamment en raison de la survenance de faits nouveaux externes ou propres à elle.

Plusieurs autres chapitres traitent également de risques de manière substantielle :

- en ce qui concerne les risques liés à la réglementation et à la pression réglementaire, voir la section 6.6 *Réglementation* et la note 15 *Litiges* de l'annexe aux comptes consolidés ;
- en ce qui concerne les risques liés à la vulnérabilité de l'infrastructure technique et les risques environnementaux, voir la section 17.4 *Informations environnementales* ;

■ en ce qui concerne les risques financiers, voir :

- la note 11 *Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers* de l'annexe aux comptes consolidés pour la gestion du risque de taux, du risque devise, du risque de liquidité, des covenants, du risque de crédit et du risque de contrepartie, et du risque du marché des actions,
- la note 10.10 de l'annexe aux comptes consolidés pour les instruments dérivés ;

■ en ce qui concerne les risques liés aux litiges dans lesquels le Groupe est impliqué, voir les notes 15 *Litiges* et 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidés ainsi que la section 20.4 *Procédures judiciaires et d'arbitrage* ;

■ le cadre de gestion des risques de taux, change et liquidité est fixé par le Comité trésorerie financement. Voir la section 16.3.4 *Les Comités de gouvernance du Groupe* ;

■ en ce qui concerne le plan d'assurances, voir la section 6.8 *Assurances* ;

■ plus généralement, le cadre de maîtrise des risques au sein du groupe France Télécom-Orange fait dans son ensemble l'objet du Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne. Voir la section 16.4 *Contrôle interne et gestion des risques* ;

■ en ce qui concerne les risques liés à la stratégie générale de France Télécom-Orange, voir la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange*.

4.1 RISQUES OPERATIONNELS

Risques liés au secteur, à l'environnement économique et à la stratégie

1. La dégradation de la situation économique et financière européenne pourrait affecter de manière significative l'activité de France Télécom-Orange, notamment par son impact sur le chiffre d'affaires et les résultats du Groupe.

Après la reprise économique qui avait été enregistrée en 2010, l'évolution en 2011 de la situation de la zone euro liée à l'endettement et à la dégradation des comptes publics de plusieurs Etats européens a provoqué une perte de confiance dans l'économie européenne. Les risques d'un nouveau ralentissement économique restent donc élevés et cette situation pourrait, si elle devait se poursuivre, se traduire directement par une diminution de la consommation des ménages, ainsi que par une pression fiscale accrue sur les ménages et les entreprises, et pourrait ainsi affecter de manière significative le chiffre d'affaires et les résultats de France Télécom-Orange.

Pour plus d'informations sur l'impact de la situation de la zone euro en matière d'endettement et de capacité de refinancement des entreprises, voir également les risques financiers à la section 4.3 ci-après.

2. Une grande partie du chiffre d'affaires de France Télécom-Orange est réalisée dans des pays et des activités matures où la vive concurrence qui règne dans le secteur des télécommunications pourrait entraîner une baisse des parts de marché de France Télécom-Orange ou de la rentabilité de ses activités.

Au cours de ces dernières années, l'augmentation du chiffre d'affaires de France Télécom-Orange à taux de change et à périmètre constants était principalement due à la rapide expansion de ses activités de communications mobiles et internet, portée par l'essor des marchés correspondants. Or ces marchés deviennent matures principalement en Europe et manifestent dans certains cas des signes de saturation. France Télécom-Orange doit également faire face à une concurrence très vive qui s'exerce principalement sur les prix, notamment sur le marché mobile en France où la concurrence s'est accrue à la suite de l'attribution à *Free* d'une quatrième licence 3G⁽¹⁾ en décembre 2009, et le lancement de son offre en janvier 2012⁽¹⁾.

Afin de faire face à la concurrence, France Télécom-Orange s'efforce de mieux répondre aux attentes de qualité et de simplicité des services formulées par ses clients. A cet effet, France Télécom-Orange développe une organisation, des processus et des systèmes qui font bénéficier ses clients des dernières avancées technologiques et de l'évolution des offres tout en cherchant à leur faciliter l'accès et l'usage. En France, ceci se traduit en particulier par un programme de recentrage de l'organisation autour du client sur une base régionale.

Face à ses concurrents, la capacité de France Télécom-Orange à préserver ses marges reposera également en partie sur la transformation de sa structure de coûts avec une réduction de ses coûts fixes. France Télécom-Orange a engagé à cet effet deux programmes de transformation majeurs : *Chrysalid*, qui vise à partager au sein du Groupe les meilleures pratiques dans l'optique de maîtriser les dépenses dont celles de frais généraux, de marketing, de gestion de la relation client, de l'immobilier, de réseaux ou de distribution, et un programme de mutualisation des achats avec Deutsche Telekom au sein d'une entreprise commune *Buyin*.

Si France Télécom-Orange ne parvenait pas mener à bien ses programmes de transformation ambitieux et complexes, ou si elle ne parvenait pas à maîtriser les réseaux, les technologies, et les processus nécessaires pour répondre aux attentes de ses clients, elle pourrait perdre des parts de marché ou être contrainte à réduire ses marges et sa situation financière et ses résultats pourraient en être négativement affectés.

3. Dans le cadre de sa stratégie, France Télécom-Orange cherche des relais de croissance dans de nouveaux pays ou de nouvelles activités. Ces recherches pourraient s'avérer difficiles ou infructueuses, ou être coûteuses, ou conduire à des acquisitions surpayées. De plus, les investissements déjà réalisés pourraient ne pas donner les résultats escomptés, voire s'avérer source d'obligations inattendues, ou se traduire par un accroissement du risque pays. Dans tous les cas les résultats du Groupe et ses perspectives pourraient en être affectés.

La croissance du Groupe repose en particulier sur sa présence dans des zones géographiques en forte croissance. France Télécom-Orange a ainsi réalisé des investissements dans des entreprises de télécommunications situées en Europe de l'Est, au Moyen-Orient et en Afrique, et pourrait réaliser de nouveaux investissements dans ces zones ou d'autres zones géographiques en forte croissance. L'instabilité politique ou l'évolution de la situation économique, juridique ou sociale dans ces zones géographiques, pourraient remettre en cause les perspectives de rentabilité retenues à l'occasion de ces investissements, voire s'avérer source d'obligations inattendues, et les résultats du Groupe pourraient en être négativement affectés.

En outre, ces zones géographiques présentent des difficultés ou des risques spécifiques relatifs aux contrôles internes ou au non-respect des lois et réglementations applicables, telle que la réglementation anti-corruption (réglementation qui peut également présenter des risques dans les autres zones où la Société poursuit ses activités, notamment en raison de l'accroissement de son étendue et de son caractère contraignant).

(1) Pour plus d'informations sur la concurrence dans le secteur d'activité dans lesquels opère le groupe France Télécom-Orange, voir le chapitre 6 Description des activités.

La croissance du Groupe repose également sur une stratégie de développement de nouvelles activités pour faire face à la transformation profonde et rapide du secteur des communications électroniques. Cette stratégie s'appuie notamment sur le développement de services convergents et sur le développement de nouveaux domaines d'activité tels que le contenu, l'audience ou l'e-santé, sous la marque unique Orange. La poursuite de ces objectifs requiert des ressources, notamment pour ce qui concerne l'intégration des services et le développement des contenus, sans garantie que l'usage de ces services et de ces contenus ne se développe et permette de rentabiliser les coûts correspondants. Par ailleurs, le développement de ces nouveaux services pourrait être entravé en raison des développements réglementaires ou en raison de la situation économique.

Si le développement attendu du chiffre d'affaires de ces nouvelles activités n'était pas réalisé ou si France Télécom-Orange ne parvenait pas à développer ces nouvelles activités de manière rentable, sa situation financière et ses résultats pourraient en être négativement affectés.

4. **Le développement rapide de la consommation de contenus audiovisuels via les réseaux de télécommunications et l'insuffisance d'innovation pourraient s'accompagner du remplacement des opérateurs de télécommunications par d'autres fournisseurs de contenus ou de services dans la relation client, ainsi que d'une saturation du réseau, privant les opérateurs de télécommunications tels que France Télécom-Orange d'une partie de leurs revenus et de leurs marges tout en augmentant les investissements nécessaires, et affectant de ce fait leur situation financière et leurs perspectives.**

Le développement de l'usage des réseaux pour les services à valeur ajoutée favorise l'émergence de nouveaux acteurs *networkless* (fournisseurs de contenus et de services, y compris les agrégateurs, les moteurs de recherche, les fournisseurs de terminaux etc.). La compétition pour le contrôle de la relation client avec ces acteurs s'intensifie et pourrait marginaliser la position des opérateurs. En effet, cette relation directe avec les clients est source de valeur pour les opérateurs et sa perte (partielle ou totale) au profit des nouveaux entrants pourrait affecter les revenus, les marges, la situation financière et les perspectives des opérateurs de télécommunications tels que France Télécom-Orange.

En outre, à l'instar de la concurrence menée dans le domaine de la voix par les logiciels de Voix sur IP, les fournisseurs concurrencent les opérateurs de télécommunications dans la fourniture de services de communication intégrés, notamment par le développement de nouvelles applications compatibles avec les terminaux fixes ou mobiles (applications des *smartphones*, etc.). Cette situation risque d'affecter les revenus, les marges, la situation financière et les perspectives des opérateurs de télécommunications tels que France Télécom-Orange.

Enfin, la généralisation d'une connexion permanente à internet via les *smartphones* et les usages du haut débit tels que la télévision en *triple play* ou le *streaming* sur internet, fixe ou mobile, ont déjà produit ponctuellement chez France Télécom-Orange et chez d'autres opérateurs, en France et ailleurs, une saturation des réseaux de collecte et de transport existants. En réponse, France Télécom-Orange a choisi à moyen terme de procéder à des investissements importants afin d'adapter la capacité de ses réseaux de transport et de collecte et se différencier par la qualité de service. Par ailleurs, France Télécom-Orange a réorganisé la chaîne de l'innovation dans le cadre du programme *Nova+*. Il n'existe toutefois aucune garantie que de tels investissements ou que la réorganisation de l'effort d'innovation soient suffisants face à la pression des nouveaux entrants ou des autorités réglementaires des pays concernés. Si la rentabilité de ces investissements ne pouvait être assurée, la situation financière et les perspectives de France Télécom-Orange pourraient alors en être affectées.

Risques concernant les ressources humaines

5. **France Télécom-Orange a connu en 2009 une crise sociale importante. Le Groupe met en œuvre depuis 2010 un projet ambitieux de ressources humaines dans le cadre du projet stratégique du Groupe Conquêtes 2015 visant à répondre à cette crise mais ce projet pourrait ne pas délivrer les résultats attendus, ce qui pourrait avoir un impact significatif sur l'image, le fonctionnement et les résultats du Groupe.**

En 2009, le Groupe a traversé une crise importante en lien avec les risques psycho-sociaux et le mal-être au travail dont les effets se sont poursuivis sur 2010. Cette crise, qui a fait l'objet d'une très importante couverture dans les médias français et internationaux en raison d'une série de suicides de salariés, a eu un impact significatif sur l'image du Groupe. En réponse à cette crise, le Groupe a mis en œuvre un projet ambitieux de contrat social visant à définir les pratiques professionnelles et la culture de management de l'entreprise et à apporter des solutions durables aux facteurs de risques identifiés. Ce projet s'est concrétisé notamment par la signature en mars 2011 de l'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, et par la clarification des principes de promotion au service de l'enrichissement des parcours professionnels et de la fluidité de l'emploi.

Bien que le Groupe considère que le coût pour la mise en place d'un tel projet devrait être plus que compensé par les effets bénéfiques qu'en tirerait l'entreprise et ses salariés, ce projet pourrait cependant ralentir certains programmes de réduction des coûts. En outre, dans l'éventualité où ce projet ne déboucherait pas sur les résultats attendus, il pourrait en résulter une poursuite de cette crise susceptible d'impacter durablement l'image de marque du Groupe, son fonctionnement et ses résultats.

6. Si France Télécom-Orange ne réussissait pas à présenter une attractivité suffisante par rapport à ses concurrents pour recruter ou renouveler en temps voulu le personnel qualifié qui lui sera nécessaire dans tous les pays pour développer son activité, et assurer au sein du Groupe le maintien des connaissances et la continuité suffisante dans la gestion des projets en cours, ses activités commerciales et son résultat opérationnel pourraient en être affectés.

France Télécom-Orange est exposée, partout où elle opère, aux risques liés à sa capacité à attirer ou à retenir un personnel qualifié sur ses métiers stratégiques et à réaliser le renouvellement des compétences dans les métiers clés en tirant parti, en France, de l'accélération des départs en retraite et le recrutement, notamment dans le contexte de mise en œuvre des temps partiels seniors.

Le succès de France Télécom-Orange dépend en partie de son aptitude à attirer, dans tous les pays où elle opère, et notamment en France dans la période récente, un personnel hautement qualifié, et à retenir et motiver les meilleurs éléments de son personnel.

Si France Télécom-Orange ne réussissait pas à présenter une attractivité suffisante, ses activités commerciales et son résultat opérationnel pourraient en être affectés.

Autres risques opérationnels

7. Les défaillances ou la saturation des réseaux de télécommunications ou des infrastructures techniques ou du système d'information pourraient réduire le trafic, diminuer le chiffre d'affaires et nuire à la réputation des opérateurs ou du secteur dans son ensemble.

Des dommages ou des interruptions du service fourni aux clients peuvent se produire à la suite de pannes (matérielles ou logicielles), d'erreurs humaines ou de sabotages de matériels ou de logiciels critiques, de la défaillance ou d'un refus d'un fournisseur critique ou de l'insuffisance de capacité du réseau concerné. Compte tenu de la rationalisation du réseau s'appuyant sur la mise en œuvre de technologies tout IP, de l'augmentation de la taille des plateformes de services et du regroupement des équipements sur un nombre réduit de bâtiments, de telles interruptions des services pourraient à l'avenir concerner un nombre plus élevé de clients et concerner plusieurs pays à la fois. Bien qu'impossible à quantifier, l'impact de tels événements survenant à l'échelle d'un ou plusieurs pays risquerait de mécontenter les clients, de réduire le trafic et le chiffre d'affaires de France Télécom-Orange et de provoquer une intervention des pouvoirs publics du ou des pays concernés.

Enfin, dans la période actuelle, le risque de défaillance du système d'information à usage interne de France Télécom-Orange est accru du fait de l'accélération de la mise en place de nouveaux services ou de nouvelles applications relatives notamment à la facturation et à la gestion des relations avec les clients. En particulier, des incidents (allant jusqu'à la perte de maîtrise de données personnelles) pourraient intervenir lors de la mise en place de nouvelles applications ou de nouveaux logiciels.

8. Les infrastructures techniques des opérateurs de télécommunications sont vulnérables aux dommages ou aux interruptions provoqués par des inondations, tempêtes, incendies, la guerre, les actes terroristes, les dégradations intentionnelles, les actes de malveillance ou autres événements similaires.

Une catastrophe naturelle, telle que les tempêtes Klaus et Xynthia qui ont sévi début 2009 et fin février 2010, le cyclone Dean en Martinique en août 2007, et les tempêtes de décembre 1999, qui ont perturbé le service en France au début de l'année 2000, ainsi que d'autres incidents imprévus touchant les installations de France Télécom-Orange ou tout autre dommage ou défaillance de ses réseaux peuvent conduire à des destructions importantes entraînant des coûts de réparation élevés. Dans la plupart des cas, France Télécom-Orange n'est pas assurée pour les dommages à ses lignes aériennes et doit autofinancer la réparation de ces dommages. De plus, les dégâts causés par ces catastrophes de grande ampleur peuvent avoir des conséquences à plus long terme susceptibles d'entraîner des coûts significatifs restant à la charge de France Télécom-Orange et qui seraient nuisibles pour son image. En outre, la législation tant internationale, communautaire que nationale reconnaît aujourd'hui l'existence de changements climatiques. Les phénomènes météorologiques liés à ces changements climatiques pourraient aggraver les sinistres et augmenter ces dommages.

9. L'étendue des activités de France Télécom-Orange et l'ouverture des réseaux exposent en permanence le Groupe au risque d'être victime de nombreuses fraudes, qui pourraient impacter son chiffre d'affaires et sa marge et nuire à son image.

Comme tout opérateur de télécommunications, France Télécom-Orange court le risque d'être victime de fraudes visant, de la part du fraudeur, soit à bénéficier des services de l'opérateur sans payer (éventuellement avec revente ultérieure), soit à commettre des opérations frauduleuses au détriment de clients de l'opérateur au moyen des services de communication offerts par celui-ci. En raison notamment de la situation économique actuelle dégradée, les fraudes observées à l'encontre du Groupe pourraient augmenter. Avec la complexification des technologies et des réseaux, de nouveaux types de fraudes plus difficiles à détecter ou à combattre pourraient également se développer. Dans tous les cas, le chiffre d'affaires, la marge, la qualité des services, et la réputation de France Télécom-Orange pourraient être impactés.

10. L'exposition aux champs électromagnétiques des équipements de télécommunication suscite des préoccupations quant aux éventuels effets sur la santé. Cette situation pourrait entraîner une diminution de l'utilisation des services de télécommunications mobiles, des difficultés supplémentaires de déploiement des antennes relais et des réseaux sans fil ou un accroissement des litiges, qui pourraient avoir des conséquences négatives sur les résultats de France Télécom-Orange.

Dans certains pays où France Télécom-Orange exerce ses activités, des préoccupations ont été exprimées au sujet d'éventuels risques pour la santé humaine dus à l'exposition aux champs électromagnétiques provenant des équipements

de télécommunication (terminaux mobiles, antennes relais, Wifi...).

Sur la base de résultats d'études ayant notamment porté sur l'utilisation des terminaux mobiles, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), organisation spécialisée de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a classé en mai 2011, les champs électromagnétiques des radiofréquences dans le groupe 2B de sa nomenclature, c'est-à-dire comme "peut-être cancérogènes pour l'homme". L'OMS confirme toutefois dans son "Aide-mémoire" de juin 2011 sur les mobiles "qu'à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé". Cependant, en l'absence de certitude scientifique, certaines autorités sanitaires ou pouvoirs publics ont édicté différentes précautions d'usage destinées à réduire l'exposition aux champs électromagnétiques des téléphones mobiles.

Certains pays ont par ailleurs adopté des réglementations fixant des valeurs limite d'exposition du public aux stations de base et réseaux sans fil à des niveaux inférieurs à ceux recommandés par la Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP). D'autres pays pourraient envisager de prendre des mesures similaires. Dans certains cas, des juridictions ont ordonné aux opérateurs de téléphonie le démontage d'antennes relais et l'indemnisation du préjudice des riverains. Il ne peut être exclu que des décisions similaires interviennent à nouveau.

Ces évolutions réglementaires et jurisprudentielles pourraient avoir comme conséquence la réduction des zones de couverture, la dégradation de la qualité de service et l'insatisfaction des clients ainsi que le ralentissement du déploiement des sites de transmission et l'augmentation des coûts de déploiement du réseau, ce qui pourrait avoir un impact significatif sur l'image de la marque Orange et sur le résultat et la situation financière du Groupe.

Les risques potentiels ou leur perception par le public ou par les employés pourraient également entraîner une diminution du nombre de clients et une baisse de la consommation par client, ainsi qu'une augmentation des recours contentieux ou d'autres conséquences incluant notamment des actions d'opposition à la construction ou à l'existence même des sites de transmission.

Enfin, France Télécom-Orange ne peut pas préjuger des conclusions de futures publications de recherche scientifique ou de futures évaluations des organisations internationales et comités scientifiques mandatés pour examiner ces questions. Les résultats de ces évaluations pourraient avoir un impact négatif significatif sur les activités et les résultats de France Télécom-Orange.

Pour plus d'informations, voir la section 6.3.1.3 *L'environnement réglementaire* et la section 17.4 *Informations environnementales*.

4.2 RISQUES JURIDIQUES

11. France Télécom-Orange continue à opérer dans des marchés fortement réglementés où elle bénéficie d'une marge de manœuvre réduite pour gérer ses activités.

Dans la plupart des pays où elle opère, France Télécom-Orange doit se conformer à un ensemble d'obligations réglementaires relatives à la fourniture de ses produits et services, liées notamment à l'obtention et au renouvellement de licences, ainsi qu'au contrôle des autorités qui veillent au maintien d'une concurrence effective sur les marchés des communications électroniques. En outre, France Télécom-Orange est soumise dans certains pays à des contraintes réglementaires du fait de sa position historiquement dominante sur le marché des télécommunications fixes, notamment en France et en Pologne.

France Télécom-Orange estime respecter, d'une manière générale et dans tous les pays où elle poursuit ses activités, l'ensemble de la réglementation spécifique en vigueur, ainsi que les conditions d'exercice de ses licences d'opérateur, mais elle ne peut préjuger sur ce point de l'appréciation des autorités de contrôle et des autorités judiciaires qui pourraient être saisies ou qui ont déjà été saisies d'un certain nombre de demandes.

Si France Télécom-Orange était condamnée par les autorités compétentes d'un pays dans lequel elle opère au paiement d'une indemnité ou d'une amende sur le fondement d'un manquement à la réglementation en vigueur, sa situation financière et ses résultats pourraient en être négativement affectés.

Pour plus d'informations sur la réglementation, voir la section 6.6 *Réglementation* et les parties consacrées à la réglementation des sections 6.3.1 à 6.3.6.

12. France Télécom-Orange est continuellement impliquée dans des procédures judiciaires et des litiges avec des autorités de régulation, des concurrents ou d'autres parties. L'issue de ces procédures est généralement incertaine et pourrait avoir un impact significatif sur ses résultats ou sa situation financière.

La position de France Télécom-Orange, en tant que principal opérateur et fournisseur de réseaux et de services de télécommunications en France et en Pologne, notamment, ou en tant que l'un des premiers opérateurs de télécommunications dans le monde, retient l'attention des concurrents et des autorités responsables de la concurrence. France Télécom-Orange est ainsi impliquée dans des litiges ou procédures d'enquêtes de la Commission européenne relatifs à des aides d'Etat dont elle aurait bénéficié en France et portant sur des montants très significatifs. France Télécom-Orange s'est vue en particulier imposer par la Commission européenne le remboursement à la France d'un montant d'environ 1 milliard d'euros au titre des aides d'Etat qu'elle aurait reçues grâce au régime dérogatoire de taxe professionnelle dont elle bénéficiait jusqu'en 2003, et cette décision a été confirmée par le Tribunal

de Première Instance puis la Cour de Justice de l'Union Européenne. Dans une deuxième procédure, la Commission a récemment rendu une décision défavorable à France Télécom-Orange sur le mode de financement des retraites des fonctionnaires d'Etat attachés à France Télécom-Orange, mis en place par la loi du 26 juillet 1996 portant transformation de France Télécom-Orange en société anonyme. Par ailleurs, France Télécom-Orange (notamment en France et en Pologne) est fréquemment mise en cause dans des procédures avec ses concurrents et les autorités réglementaires en raison de sa position prééminente sur certains marchés où elle opère, les réclamations formulées à l'encontre de France Télécom-Orange pouvant être très significatives. Enfin, le Groupe peut être engagé dans de lourds litiges commerciaux dont les enjeux s'élevaient à plusieurs dizaines de millions d'euros, voire, exceptionnellement, à plusieurs centaines de millions d'euros, tel l'arbitrage opposant sa filiale en Pologne (Telekomunikacja Polska ou "TP") à la société danoise DPTG qui a fait l'objet d'un règlement amiable en janvier 2012 pour un montant de 550 millions d'euros à la charge de TP.

Le résultat des procédures contentieuses est par définition imprévisible.

Dans le cadre des procédures devant les autorités de la concurrence européennes, le montant maximum des amendes prévues par la loi s'élève à 10 % du chiffre d'affaires consolidé de la société fautive (ou du groupe auquel elle appartient, selon le cas).

Les principales procédures dans lesquelles France Télécom-Orange est impliquée sont décrites dans les notes 15 *Litiges* et 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidés ainsi qu'à la section 20.4 *Procédures judiciaires et d'arbitrage*. L'évolution ou l'issue de certaines de ces procédures en cours ou de l'ensemble d'entre elles pourrait avoir un impact négatif significatif sur les résultats ou la situation financière de France Télécom-Orange.

13. Les activités et le résultat de France Télécom-Orange pourraient être affectés de manière significative par des changements législatifs, réglementaires ou de politique gouvernementale.

Les activités et le résultat d'exploitation de France Télécom-Orange pourraient être affectés de manière significative par des changements législatifs, réglementaires ou de politique gouvernementale, et notamment par des décisions prises par les autorités réglementaires ou les autorités de la concurrence en ce qui concerne :

- la modification ou le renouvellement à des conditions défavorables, voire le retrait, de licences d'utilisation de fréquences hertziennes indispensables à son activité d'opérateur mobile ;

- les conditions d'accès aux réseaux ;
- la tarification des services ;
- l'instauration de nouvelles taxes ou l'alourdissement de taxes existantes sur les entreprises de télécommunications ;
- la législation sur le consumérisme ;
- la réglementation sur la sécurité des données.

De telles décisions pourraient affecter le chiffre d'affaires et les résultats du Groupe de manière significative.

14. La rentabilité de certains investissements et la stratégie de France Télécom-Orange dans certains pays pourraient être affectées par des désaccords avec ses partenaires dans des sociétés dont elle n'a pas le contrôle ou dont elle ne contrôle pas certains aspects importants en dépit de son statut d'actionnaire majoritaire.

France Télécom-Orange exerce certaines de ses activités à travers des sociétés dont elle n'a pas le contrôle (ou dont elle ne contrôle pas certains aspects importants en dépit de son statut d'actionnaire majoritaire). Les documents constitutifs ou les accords qui régissent certaines de ces activités prévoient que certaines décisions importantes telles que l'approbation des plans d'activités ou le calendrier et le montant des distributions de dividendes nécessitent l'approbation des partenaires de France Télécom-Orange. Dans le cas où France Télécom-Orange et ses partenaires seraient en désaccord sur ces décisions, la rentabilité escomptée de ces investissements, leur contribution aux résultats de France Télécom-Orange et la stratégie poursuivie par France Télécom-Orange dans les pays où se situent ces sociétés pourraient en être négativement affectées.

15. Les activités de Fournisseur d'accès à internet et d'hébergeur exercées par France Télécom-Orange sont susceptibles d'engager sa responsabilité, et les obligations récemment renforcées dans le cadre du concours à la lutte contre certains faits illégaux ou illicites sur internet, obligent France Télécom-Orange à investir. En outre, et comme tous les fournisseurs de services de communications électroniques, France Télécom-Orange est exposé au risque de perte, de divulgation ou de modification inappropriée des données de ses clients, stockées dans ses serveurs ou transmises par ses réseaux.

Les activités de Fournisseur d'accès, de moyens de paiement, et d'hébergeur (y compris d'exploitant de sites web à contenu autoproduit) de France Télécom-Orange sont régies, dans la plupart des pays où le Groupe les exerce, par un régime de responsabilité limitée liée aux contenus qu'elle met à la disposition du public en tant que prestataire technique, notamment les contenus protégés par des droits d'auteur ou des droits voisins. Toutefois, des évolutions normatives qui

renforcent les obligations des fournisseurs d'accès (tels les blocages de l'accès à un site web) dans la lutte contre certains faits illégaux ou illicites sur internet ont été adoptées, notamment en France, en Espagne et au Royaume-Uni. En outre, la mise en œuvre en France de la loi du 12 juin 2009 créant la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur internet (Hadopi) engendre des coûts supplémentaires pour France Télécom-Orange et augmente le risque de mise en cause de sa responsabilité. En décembre 2011, les syndicats du cinéma et distributeurs de vidéo ont ainsi assigné devant le Tribunal de grande instance de Paris les fournisseurs d'accès et moteurs de recherche présents sur le territoire français, dont France Télécom-Orange, pour obtenir le blocage sélectif des sites de streaming et de téléchargement illégal de films.

Par ailleurs, les activités d'opérateur de France Télécom-Orange l'exposent à un risque de perte, de divulgation ou de modification inappropriée des données de ses clients ou du grand public en général, stockées sur ses infrastructures ou transmises par ses réseaux. Ce risque pourrait également concerner les activités du Groupe liées à la solution de paiement mobile Orange Money (voir le chapitre 6 *Description des activités*, section 6.3.4.2 *Afrique et Moyen-Orient*). Les conséquences d'un tel événement pourraient concerner de nombreuses personnes et avoir un impact considérable en termes de réputation, ainsi qu'un impact élevé en termes de responsabilité, y compris pénale, pour France Télécom-Orange. La mise en cause de cette responsabilité est en outre facilitée dans de nombreux pays, et notamment en Europe, à travers la transposition des directives européennes adoptées en 2009, par des législations qui renforcent les obligations des opérateurs en les obligeant à notifier aux autorités les failles de sécurité portant sur la violation des données personnelles ou les vulnérabilités sur leurs réseaux et services. En France, ces obligations résultent d'une Ordonnance adoptée le 24 août 2011.

16. Le Secteur public détient, directement et indirectement, près de 27 % du capital de France Télécom, ce qui pourrait, en pratique, lui permettre de déterminer l'issue du vote des actionnaires aux Assemblées Générales.

Au 31 décembre 2011, l'Etat détient directement 13,4 % des actions et 13,5% des droits de vote de France Télécom, et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) 13,5 % des actions et 13,6 % des droits de vote. L'Etat et le FSI ont conclu le 25 novembre 2009 un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert. Le Secteur public dispose de trois représentants au Conseil d'administration sur un total de 15 membres. Le Secteur public pourrait, en pratique, compte tenu de l'absence d'autres blocs d'actionnaires significatifs, déterminer l'issue du vote des actionnaires dans les questions requérant une majorité simple dans leurs Assemblées. Toutefois, l'Etat ne bénéficie ni d'action de préférence (*golden share*) ni d'aucun autre avantage particulier, hormis le droit de disposer de représentants au Conseil d'administration au prorata de sa participation dans le capital (voir le chapitre 18 *Principaux actionnaires*).

4.3 RISQUES FINANCIERS

Risque de liquidité

17. Les résultats et les perspectives de France Télécom-Orange pourraient être affectés si les conditions d'accès aux marchés de capitaux restaient difficiles ou se durcissaient davantage.

France Télécom-Orange se finance essentiellement au travers des marchés de capitaux (et notamment du marché obligataire). Depuis quatre ans, les marchés financiers sont soumis à une grande volatilité ainsi qu'à des dysfonctionnements qui ont pu réduire de manière significative leur liquidité. Au cours du dernier trimestre 2008 et à nouveau depuis août 2011, la crise de liquidité a atteint un niveau sans précédent, restreignant considérablement l'accès des emprunteurs ou émetteurs aux marchés financiers. Pour sauver le secteur financier et réduire l'impact de la crise économique, les Etats de la plupart des pays développés ont augmenté drastiquement leurs dépenses. Cet accroissement s'est fait dans de telles proportions dans certains pays qu'une crise de confiance sur la dette publique s'y est développée et que certaines agences de notation ont été amenées à abaisser la notation de la dette souveraine des Etats-Unis et de plusieurs pays de la zone euro dont la France. Même si la situation des marchés obligataires corporate semble pour le moment moins directement concernée, rien ne permet à ce jour de déterminer qu'elle ne finira pas par être contaminée par la crise sur la dette souveraine ou par tout autre événement de marché significatif.

Par ailleurs, il existe sur les marchés des inquiétudes grandissantes concernant les conséquences des nouvelles réglementations "Bâle III" et "Solvabilité II" qui visent à renforcer les fonds propres respectivement des banques et des compagnies d'assurance, sur la capacité des entreprises à continuer à se financer normalement sur les marchés bancaires et obligataires.

De ce fait et dans ces conditions, les sociétés qui ont recours aux marchés obligataires ou aux financements bancaires ne sont nullement assurées d'obtenir les financements ou refinancements nécessaires à leur activité à des prix et dans des conditions considérés comme raisonnables, et ce même s'agissant des emprunteurs ou émetteurs de premier plan, tels que France Télécom-Orange.

Toute impossibilité d'accéder aux marchés et/ou d'obtenir du crédit à des conditions raisonnables pourrait avoir un effet défavorable significatif sur France Télécom-Orange. En particulier, la Société pourrait être dans l'obligation d'allouer une partie importante de ses liquidités disponibles au service de la dette, notamment pour les besoins du remboursement des crédits n'ayant pu faire l'objet d'un refinancement. Dans tous les cas, les résultats, les flux de trésorerie et, plus généralement, la situation financière, ainsi que la marge de manœuvre de France Télécom-Orange pourraient être affectés de manière défavorable.

Enfin, même si les conséquences de la crise des dettes souveraines et de la dégradation de la notation de plusieurs pays dont la France sur l'évolution des marges appliquées aux émetteurs corporate a été jusqu'à présent limitée dans le temps, une aggravation de la crise des dettes souveraines ou de nouvelles baisses des notations des pays pourrait avoir un impact significatif (hausse importante) sur les marges appliquées aux émetteurs corporate.

Voir la note 11.3 *Gestion du risque de liquidité* de l'annexe des comptes consolidés qui précise notamment les différentes sources de financement dont dispose France Télécom-Orange, les échéances de sa dette et l'évolution de sa notation, ainsi que la note 11.4 *Gestion des covenants* qui contient des informations sur les engagements limités du groupe France Télécom-Orange en matière de ratios financiers et en cas de défaillance ou d'évolution défavorable significative.

Risque de taux

18. Les activités de France Télécom-Orange pourraient être affectées par l'évolution des taux d'intérêt.

Dans le cadre normal de son activité, France Télécom-Orange se finance essentiellement sur les marchés de capitaux (et notamment le marché obligataire) et, dans une proportion faible, grâce à des prêts bancaires. Une partie de l'endettement de France Télécom-Orange est à taux variable et l'autre partie (très largement majoritaire) est à taux fixe. De ce fait, France Télécom-Orange est exposée à la hausse des taux d'intérêt, d'une part pour la partie variable de sa dette, et d'autre part pour les refinancements. Les conséquences d'un financement conclu lors d'une période où les taux proposés sont élevés peuvent perdurer en fonction de la date d'échéance du prêt ou des obligations contractées.

Pour limiter les risques encourus du fait de l'évolution des taux d'intérêt, France Télécom-Orange a parfois recours à des instruments financiers (produits dérivés), mais la Société ne peut pas garantir que les opérations réalisées avec de tels instruments financiers limiteront effectivement ou totalement ce risque, ou que les instruments financiers adéquats seront disponibles et à des prix raisonnables. Par ailleurs les coûts de couverture liés à une évolution du taux d'intérêt pourraient de manière générale augmenter en fonction de la liquidité des marchés et de la situation des banques.

Dans l'éventualité où France Télécom-Orange n'aurait pas eu recours à des instruments financiers, ou si sa stratégie d'utilisation de tels instruments financiers n'était pas efficace, ses flux de trésorerie et ses résultats pourraient s'en trouver affectés.

La gestion du risque de taux et l'analyse de sensibilité de la situation du Groupe à l'évolution des taux sont présentées dans la note 11.1 de l'annexe aux comptes consolidés.

Risques sur la notation

19. Une revue à la baisse, une mise sous surveillance ou une révision de la perspective de la notation de la dette de France Télécom-Orange par les agences de notation pourrait augmenter le coût de la dette et limiter dans certains cas l'accès de la Société au capital dont elle a besoin (et donc avoir un effet défavorable et significatif sur ses résultats et sa condition financière).

La notation financière de France Télécom-Orange est en partie basée sur des facteurs qu'elle ne maîtrise pas, à savoir les conditions affectant l'industrie des communications électroniques en général ou les conditions affectant certains pays ou certaines régions dans lesquelles elle poursuit ses activités, et elle peut être modifiée à tout moment par les agences de notation.

La notation financière de la Société a déjà été abaissée par le passé (en 2001 et 2002) sur le fondement d'inquiétudes exprimées par les agences quant à la capacité de la Société à mettre en œuvre sa politique de réduction de dette. Même si son niveau de dette a été considérablement réduit depuis 2001 et 2002, et même si la notation de la Société s'est améliorée, celle-ci pourrait être revue à tout moment, à la lumière des conditions économiques en évolution, ou du fait d'une dégradation des résultats ou de la performance de la Société, ou simplement du fait de la perception par les agences de notation de ces différents facteurs.

Risque de crédit et/ou de contrepartie sur opérations financières

20. L'insolvabilité ou une détérioration de la situation financière d'une banque ou autre institution avec laquelle France Télécom-Orange a conclu un contrat pourrait avoir un impact négatif significatif sur la Société.

Dans le cadre de son activité, France Télécom-Orange a comme contreparties des institutions financières, notamment pour gérer les risques liés aux taux de change et aux taux d'intérêt. Bien que des remises en garanties (cash collatéraux) soient en place avec la plupart des contreparties bancaires de dérivés, le non-respect par ces contreparties d'un ou plusieurs de ces engagements ou des différences significatives avec les dernières valeurs retenues pour les remises en garantie pourraient avoir des conséquences négatives pour France Télécom-Orange. A ce titre, le Groupe est exposé au risque de contrepartie dans le cadre de ces opérations.

Par ailleurs la position de France Télécom-Orange au terme de ses contrats de financement (et notamment à l'égard du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros non tiré, bien que ce crédit syndiqué bénéficie d'une très large diversification de prêteurs) pourrait être compromise si l'une ou plusieurs institutions financières avec lesquelles la Société a contracté rencontraient des problèmes de liquidité ou n'arrivaient plus à faire face à leurs obligations.

Les placements sont également susceptibles d'exposer France Télécom-Orange au risque de contrepartie, puisque la Société est exposée au risque de faillite des établissements financiers auprès desquels elle a fait des placements. Voir la note 11.5 *Gestion du risque de crédit et du risque de contrepartie* de l'annexe aux comptes consolidés.

Le système bancaire international fait que les institutions financières sont interdépendantes. Par conséquent, la faillite d'une seule institution (voire des rumeurs concernant la situation financière de l'une d'entre elles) pourrait entraîner un risque accru chez les autres institutions, ce qui augmenterait le risque de contrepartie auquel France Télécom-Orange est exposée.

S'agissant du risque de crédit et de contrepartie vis-à-vis des clients, voir la note 11.5 et la note 3.3 *Créances clients* de l'annexe aux comptes consolidés.

Risque de change

21. Les résultats et la trésorerie de France Télécom-Orange sont exposés aux variations des taux de change.

De manière générale, les marchés de devises ont connu récemment une volatilité accrue en raison de la crise économique et financière globale, ce qui pourrait augmenter les risques de devises et les coûts de couverture pour France Télécom-Orange liés à une évolution défavorable des taux de change.

Une part significative du chiffre d'affaires et des charges de France Télécom-Orange est comptabilisée en devises autres que l'euro. Les principales devises pour lesquelles France Télécom-Orange est exposée à un risque de change significatif sont la livre sterling, le zloty polonais, et la livre égyptienne. Des variations, d'une période à l'autre, du taux de change moyen d'une devise particulière pourraient affecter de manière importante le chiffre d'affaires ainsi que les charges dans cette devise, ce qui affecterait de manière significative les résultats de France Télécom-Orange. En plus des devises principales, France Télécom-Orange poursuit ses activités dans d'autres zones monétaires, y compris dans certains pays émergents (comme ceux de la zone franc CFA) qui sont par ailleurs considérés comme porteurs de croissance future pour France Télécom-Orange. Une dépréciation des devises de ces pays affecterait de manière négative le chiffre d'affaires, la marge brute opérationnelle ainsi que le potentiel de croissance de France Télécom-Orange. Sur la base des données de 2011, l'impact théorique d'une appréciation de 10 % de l'euro face à l'ensemble des devises dans lesquelles opèrent les filiales du Groupe aurait été une baisse de 2,1 % du chiffre d'affaires consolidé et de 1,8 % de l'Ebitda présenté.

Enfin, dans le cadre de sa stratégie de développement axée sur les pays émergents, la part de l'activité du Groupe exposée au risque de change pourrait augmenter dans le futur.

Dans le cadre de la consolidation des états financiers du Groupe, les actifs et passifs des filiales étrangères sont convertis en euros au taux de change de la fin de l'exercice. Cette conversion, qui n'affecte pas le compte de résultat, pourrait entraîner un effet négatif sur les postes du bilan consolidé, actifs et passifs, en contrepartie des postes écarts de conversion des capitaux propres, pour des montants qui pourraient être significatifs.

Voir la note 11.2 *Gestion du risque devise*, la note 7.2 *Autres immobilisations incorporelles* et la note 13 *Capitaux propres* de l'annexe aux comptes consolidés.

France Télécom-Orange gère le risque de change des transactions commerciales (liées à l'exploitation) et des transactions financières (liées à l'endettement financier) dans des conditions qui sont exposées à la note 11.2 de l'annexe aux comptes consolidés.

France Télécom-Orange a notamment recours à des instruments financiers (produits dérivés) pour limiter son exposition au risque de change mais la Société ne peut pas garantir que les opérations réalisées avec de tels instruments financiers limiteront effectivement ou totalement ce risque, ou que les instruments financiers adéquats seront disponibles et à des prix raisonnables. Par ailleurs les coûts de couverture liés à une évolution du taux de change pourraient de manière générale augmenter en fonction de la liquidité des marchés et de la situation des banques.

Dans la mesure où France Télécom-Orange n'aurait pas contracté d'instruments financiers pour couvrir une partie de ce risque, ou si sa stratégie d'utilisation de ces produits n'était pas efficace, les flux de trésorerie et les résultats de France Télécom-Orange pourraient s'en trouver affectés.

Voir la note 10.10 *Instruments dérivés* de l'annexe aux comptes consolidés.

Risque de dépréciation des actifs

22. France Télécom-Orange a enregistré des écarts d'acquisition importants à la suite des acquisitions réalisées depuis 1999. Des dépréciations de ces écarts d'acquisition, susceptibles d'avoir un impact négatif significatif sur le bilan et les résultats de France Télécom-Orange, pourraient ainsi être comptabilisées en application des normes IFRS.

France Télécom-Orange a enregistré des écarts d'acquisition significatifs liés aux acquisitions effectuées depuis 1999, dont notamment l'acquisition d'Orange, d'Equant, et d'Amena, ainsi que la prise de participation dans le capital de TP S.A. Au 31 décembre 2011, la valeur brute des écarts d'acquisition des activités poursuivies est de 30,6 milliards d'euros.

Les valeurs recouvrables des activités qui supportent les valeurs comptables des actifs long terme (dont les écarts d'acquisition) sont sensibles aux méthodes d'évaluation et aux hypothèses utilisées dans les modèles. Elles sont également sensibles à toute évolution de l'environnement différente des anticipations retenues. Ainsi, lorsque des événements ou circonstances indiquent qu'une réduction de valeur est susceptible de survenir, France Télécom-Orange déprécie ces écarts d'acquisitions, notamment en cas de survenance d'événements ou de circonstances comprenant des changements significatifs défavorables présentant un caractère durable, affectant l'environnement économique ou les hypothèses ou objectifs retenus à la date de l'acquisition.

En application des normes IFRS, la valeur actuelle des écarts d'acquisition fait l'objet d'un examen annuel. Au cours des

cinq dernières années, France Télécom-Orange a notamment déprécié de manière significative ses investissements en Pologne et en Egypte. Au 31 décembre 2011, le montant cumulé des pertes de valeur sur les activités poursuivies est de 3,3 milliards d'euros.

De nouveaux événements ou circonstances défavorables pourraient conduire France Télécom-Orange à revoir la valeur actuelle de ces écarts d'acquisition et à enregistrer de nouvelles dépréciations significatives qui pourraient avoir un effet défavorable sur ses résultats. A cet égard, au 31 décembre 2011, les facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables sont :

- en Europe : les développements possibles de la crise financière et économique sur le comportement des consommateurs et sur les niveaux de prélèvements fiscaux directs ou indirects ; les réactions des opérateurs dans ce contexte en terme d'offres et de prix (notamment en Espagne), ou face à l'arrivée de nouveaux entrants ; et les capacités d'adaptation des coûts et investissements aux variations possibles de revenus ;
- dans les pays émergents : l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques et réglementaires.

Pour plus d'informations sur les écarts d'acquisitions et les valeurs recouvrables (notamment hypothèses clés et sensibilité), voir les notes 6 *Pertes de valeur et écarts d'acquisition* et 9 *Titres mis en équivalence* de l'annexe aux comptes consolidés et la section 9.1.2.2 *De l'Ebitda présenté au résultat d'exploitation du Groupe*.

23. Les résultats de France Télécom-Orange et sa situation financière pourraient être affectés par la baisse des marchés d'actions.

La volatilité et surtout une tendance baissière des marchés d'actions pourraient avoir un impact négatif sur le résultat de France Télécom-Orange, si en cas de baisse du cours des actions des filiales cotées de France Télécom-Orange, notamment TP S.A. (Pologne), Mobistar (Belgique) et ECMS (Egypte), il devenait nécessaire de constater une perte de valeur des actifs correspondants.

Risque sur actions

24. Des futures cessions par le Secteur public d'actions France Télécom pourraient affecter le cours de l'action France Télécom

Au 31 décembre 2011, l'Etat détient directement 13,4 % et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) 13,5 % des actions de France Télécom (voir le chapitre 18 *Principaux actionnaires*). Si le Secteur public décidait de réduire sa participation dans le capital de France Télécom, une telle cession, ou la perception qu'une telle cession est imminente, pourrait affecter d'une manière négative le cours de l'action France Télécom.

5

informations concernant l'émetteur

5

5.1 HISTOIRE ET EVOLUTION DE LA SOCIETE

5.1.1 Raison sociale

France Télécom

5.1.2 Lieu et numéro d'enregistrement

Registre du commerce et des sociétés de Paris

Numéro : 380 129 866

Code APE : 642 C

5.1.3 Date de constitution et durée de vie

France Télécom a été constituée en société anonyme le 31 décembre 1996 pour une durée de 99 ans. Sauf dissolution anticipée ou prorogation, la Société expirera le 31 décembre 2095.

5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable

6, place d'Alleray à Paris (15^e), France.

Téléphone : + 33 (0)1 44 44 22 22

Le Conseil d'administration a décidé, lors de sa réunion du 21 mars 2012, de transférer le siège social au 78, rue Olivier de Serres, Paris 15^e, avec effet à l'issue de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012 qui est appelée à ratifier cette décision.

France Télécom S.A. est régie par la législation française sur les sociétés anonymes sous réserve des lois spécifiques qui lui sont applicables, notamment la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, telle que modifiée par la loi n° 96-660 du 26 juillet 1996 et par la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003.

La réglementation applicable à France Télécom en raison de ses activités d'opérateur de télécommunications est décrite à la section 6.6 *Réglementation*.

5.1.5 Événements importants dans le développement des activités de la Société

Depuis les années 1990, le domaine d'activité de France Télécom et son environnement réglementaire et concurrentiel ont connu des changements significatifs qui ont affecté la composition de son chiffre d'affaires, ses activités et son organisation interne. En France, toutes les prestations de services de télécommunications sont ouvertes à la concurrence depuis le 1^{er} janvier 1998 (à l'exception des communications locales, ouvertes à la concurrence le 1^{er} janvier 2002).

Dans ce contexte de déréglementation et de concurrence accrue, France Télécom a, durant la période 1999-2002, poursuivi une stratégie de développement de nouveaux services et accéléré son développement international en réalisant de nombreux investissements stratégiques (acquisitions, prises de participation, licences UMTS). Elle a en particulier procédé pendant cette période à l'acquisition d'Orange Plc, et par la même, de la marque Orange, ainsi qu'aux acquisitions de Global One et Equant, et à des prises de participation dans le capital de l'opérateur polonais TP S.A., de NTL au Royaume-Uni (cédée depuis) et de MobilCom en Allemagne (devenue Freenet, dont France Télécom détient moins de 1 %). Pour l'essentiel, ces investissements stratégiques n'ont pu être financés par émission d'actions, ce qui a entraîné une augmentation importante de la dette du Groupe.

Fin 2002, France Télécom a lancé un vaste plan de refinancement de sa dette et de renforcement des fonds propres, ainsi qu'un programme d'amélioration opérationnelle dont la réussite a permis au Groupe de développer une stratégie d'opérateur global intégré en anticipant les changements de l'industrie des télécommunications.

Cette stratégie s'est notamment concrétisée à compter de la fin de l'année 2003 par l'acquisition des intérêts minoritaires dans Orange, Wanadoo et Equant, la mise en place d'une nouvelle organisation du Groupe cohérente avec cette stratégie et le lancement à un rythme soutenu de nouvelles offres.

En 2005, France Télécom a acquis 80 % du capital de l'opérateur mobile espagnol Amena dont les activités ont ensuite été regroupées avec les activités fixe et internet de France Télécom en Espagne dans une entité unique opérant sous la marque Orange. En 2008 et 2009, France Télécom a acquis la quasi-totalité du capital restant de France Télécom España.

Parallèlement, France Télécom a rationalisé son portefeuille d'actifs en cédant des filiales ou participations non stratégiques comme Casema, Eutelsat, Wind, Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Telecom Argentina, Noos, Bitco (Thaïlande), Orange Danemark, ST Microelectronics, Télédiffusion de France (TDF), Intelsat, ou ses activités mobiles et internet aux Pays-Bas.

Par ailleurs, PagesJaunes, la filiale d'annuaires du Groupe, a été introduite en Bourse à Paris en 2004, et le solde de la participation de France Télécom a été cédé en 2006.

En 2006, "Orange" est devenue la marque unique du Groupe pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent, et "Orange Business Services" la marque des services offerts aux entreprises dans le monde.

A compter de 2007, France Télécom-Orange a poursuivi une politique d'acquisition sélective orientée principalement vers les marchés émergents (en particulier en Afrique et au Moyen-Orient), et visant également à saisir les opportunités de

consolidation dans les marchés où le Groupe était déjà présent. Cette stratégie s'est notamment concrétisée par l'acquisition en décembre 2010 d'une participation de 40 % dans l'opérateur marocain Méditel, puis en juillet 2011 d'une participation indirecte de 20 % dans l'opérateur mobile irakien Korek et en octobre 2011 de 100 % de l'opérateur mobile Congo Chine Telecom en République Démocratique du Congo. Elle s'est traduite aussi par la signature d'accords avec Deutsche Telekom qui ont conduit à la naissance le 1^{er} avril 2010 de la Co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni, ainsi que par la cession en juin 2011 de TP Emitel, filiale de TP S.A. en Pologne, et en février 2012 d'Orange Suisse et de la participation dans Orange Autriche.

En juillet 2010, le Groupe a lancé un nouveau plan stratégique, "Conquêtes 2015" orienté tout à la fois vers son personnel, ses clients et ses actionnaires, comme plus largement, vers la société dans laquelle l'entreprise évolue : pour plus d'informations sur la stratégie de France Télécom-Orange, voir la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange*.

Le préambule de la section 6.3 *Présentation générale de l'activité* fournit des données relatives à la position commerciale que France Télécom-Orange occupe par rapport à ses concurrents sur ses différents marchés.

L'action de la Société est cotée depuis octobre 1997 à la fois à la Bourse de Paris (Euronext Paris) et à celle de New York (*New York Stock Exchange*). L'introduction en Bourse s'inscrivait dans le cadre de la cession par l'Etat de 25 % de ses actions au public et au personnel de France Télécom. La part de l'Etat dans le capital est par la suite descendue par étapes à 53,1 %, jusqu'à ce que la loi du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom autorise le transfert de la Société au secteur privé, transfert intervenu le 7 septembre 2004 lors de la cession par l'Etat de 10,85 % supplémentaires. Au 31 décembre 2011, l'Etat détenait, directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement, 26,94 % du capital de France Télécom S.A.

5.2 INVESTISSEMENTS

Voir la section 9.1.2.5 *Investissement du Groupe*.

6

description des activités



6.1	LE MARCHE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION	30
	Contexte global du marché numérique	30
6.2	LA STRATEGIE DE FRANCE TELECOM-ORANGE	33
	Conquêtes 2015	33
	L'innovation, au cœur du projet du Groupe	34
	Les autres programmes opérationnels	35
6.3	PRESENTATION GENERALE DE L'ACTIVITE	36
6.3.1	France	37
6.3.2	Pologne	59
6.3.3	Espagne	76
6.3.4	Reste du monde	89
6.3.5	Services de Communication Entreprises	141
6.3.6	Opérateurs Internationaux & Services Partagés	152
6.4	EVENEMENTS EXCEPTIONNELS	158
6.5	DEPENDANCE A L'EGARD DES BREVETS	158
6.6	REGLEMENTATION EUROPEENNE	159
6.7	FOURNISSEURS	166
6.8	ASSURANCES	167

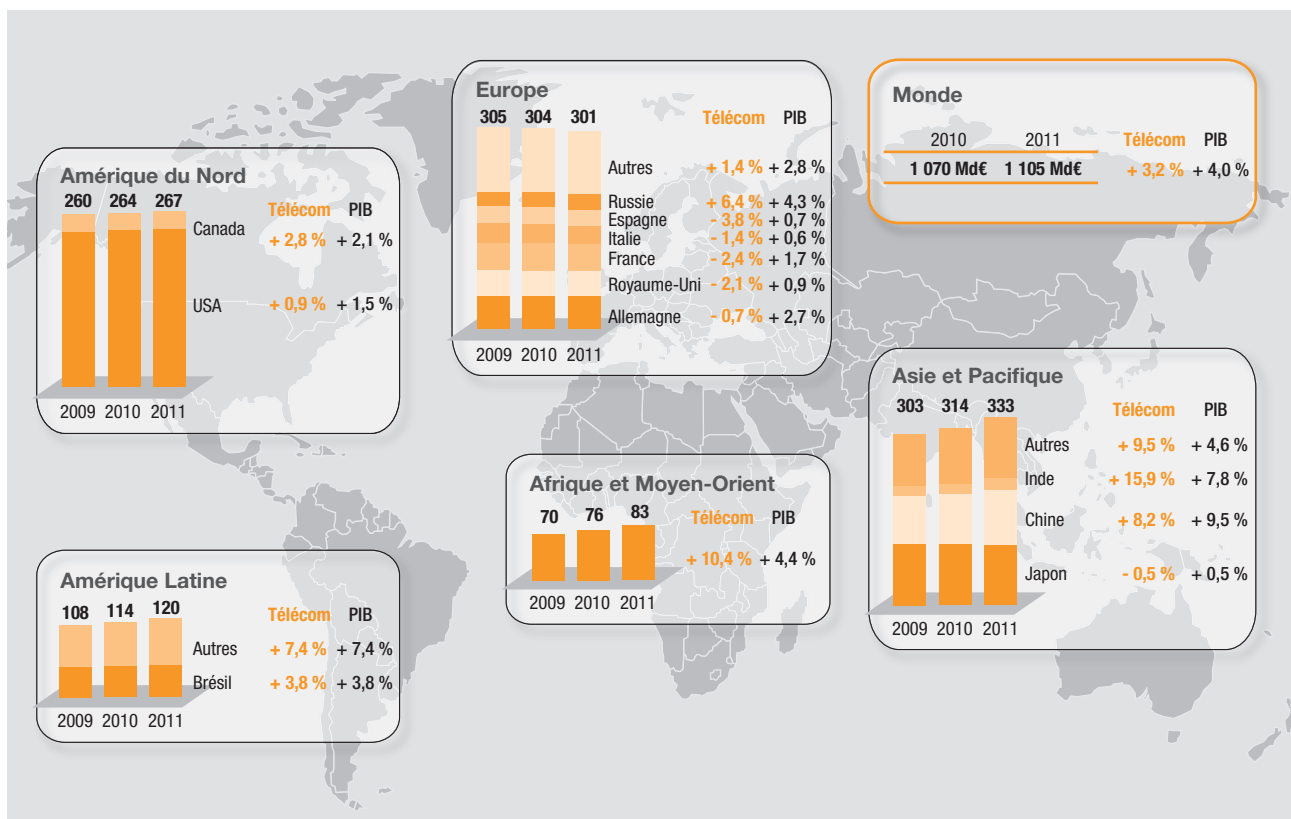
Ce chapitre contient des indications prospectives concernant France Télécom-Orange, notamment à la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange*, et à la section 6.3 *Présentation générale de l'activité* dans les rubriques "perspectives". Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux

risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans le chapitre 4 *Facteurs de risque*. Voir également les informations sous le titre Indications prospectives au début de ce document.

6.1 LE MARCHE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION

Contexte global du marché numérique

➤ FIGURE 1 : REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES REVENUS GLOBAUX DU MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS, EN MILLIARDS D'EUROS



Source : Idate – FMI

En 2011, le secteur des télécommunications a plutôt bien résisté à la crise financière mondiale. La croissance à moyen terme est tirée par deux principaux segments : les services de données mobiles et les services internet.

Du côté des usages, la demande des clients porte de plus en plus sur le débit, sur les offres *triple play* et *quadruple play*, la simplicité, ainsi que sur l'accompagnement et une relation de confiance de la part des opérateurs.

L'année 2011 a été plus particulièrement marquée par :

- l'expansion des réseaux sociaux toujours plus attractifs : Facebook atteignait 845 millions d'utilisateurs à fin décembre 2011 (source : Facebook) ;
- les incertitudes en matière économique qui, malgré la poursuite de la croissance du secteur, ont continué de peser sur l'industrie et le marché des télécommunications dans les pays développés.

L'évolution du secteur des télécommunications

Le marché mondial des services de télécommunications a continué de progresser en 2011 (+ 3,2 %) et a confirmé une reprise modérée entamée en 2010 (+ 2,3 %) (source : Idate). Ce taux de croissance se rapproche de l'évolution du PIB qui, en 2011, se situait à 4 %, en régression d'un point par rapport à 2010 (source : FMI).

Le secteur a donc globalement plutôt bien résisté en 2011 à la dégradation de l'environnement économique général, mais il n'a toutefois pas retrouvé ses niveaux antérieurs de croissance compte tenu d'une conjoncture économique encore difficile et de la maturité atteinte par certains marchés.

Les marchés

Les services mobiles demeurent le principal moteur de la croissance totale avec une reprise significative en 2011 (+ 6,2 %). Le parc enregistre encore une progression de 13,1 % (source : Idate) approchant les 6 milliards de clients mobiles à la fin de l'année 2011, grâce principalement à la forte croissance des pays émergents dans le domaine des communications mobiles. Avec un chiffre d'affaires total estimé autour de 640 milliards d'euros en 2011, les mobiles pèsent pour plus de la moitié des revenus des services de télécommunications mondiaux et représentent plus du double de la téléphonie fixe (source : Idate). Le haut débit mobile, porté par l'explosion des usages de données mobiles, a dynamisé le secteur. Les nouvelles formes de communication, notamment à travers les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter ont permis de développer l'usage des données mobiles.

La demande croissante de services mobiles large bande, la mise sur le marché de nouveaux appareils mobiles et le développement d'applications et de services mobiles devraient permettre de compenser la perte de revenus liée au recul des services voix.

La téléphonie fixe ne représente désormais plus que 21,4 % du total des services de télécommunications contre 50 % en 2001, principalement en raison de la substitution du fixe par le mobile et d'un transfert vers l'IP. Le déclin de la téléphonie fixe se poursuit à travers le monde : les revenus tirés de la téléphonie fixe, à hauteur de 236 milliards d'euros en 2011, ont reculé de près de 18 % depuis 2008.

Les services internet continuent de progresser pour atteindre en valeur plus de 228 milliards d'euros et représentent aujourd'hui 20,6 % du total des services de télécommunications, s'approchant du pourcentage des services fixes. Mais ils ne compensent pas toutefois en valeur la décroissance des services fixes avec une baisse de 22,5 milliards de dollars de la voix contre une croissance de 13,7 milliards pour les données selon l'Idate (Le marché mondial des services télécoms – Markets & Data – juillet 2011).

Le secteur des télécommunications a ainsi globalement bien résisté ces dernières années au ralentissement de l'économie, mais les opérateurs ont dû s'adapter pour répondre aux attentes des clients et aux nouveaux usages afin de mieux les servir dans un contexte difficile. Les partenariats stratégiques noués entre les opérateurs de télécommunication et des acteurs venus du monde des médias, tels que ceux signés par France Télécom-Orange avec Dailymotion ou Skyrock.com, permettent d'améliorer l'*expérience clients* grâce à la richesse des services proposés permettant d'échanger, de découvrir, de partager.

Les régions géographiques

La croissance du secteur des télécommunications reste très hétérogène quand on compare les évolutions par régions géographiques. Le secteur qui pèse 1 105 milliards d'euros au niveau mondial se partage aujourd'hui presque à parts égales entre les pays avancés (Amérique du Nord et Europe) et les pays émergents (Amérique latine, Afrique, Moyen-Orient et Asie Pacifique).

L'Asie Pacifique représente aujourd'hui le plus gros marché de télécommunications au niveau mondial, avec des revenus de 333 milliards d'euros en 2011. La Chine pèse pour près d'un tiers de ce marché (29,1 %) et rattrape le Japon (32 %) qui entame une lente décroissance.

La croissance des services en Europe reste négative à (0,8) % contre respectivement (0,4) % et (1,6) % en 2010 et 2009. La Russie tire la croissance européenne, avec des taux de croissance très élevés (+ 6,4 %) en comparaison de ceux, négatifs, des pays de l'Union européenne ((1,9) %).

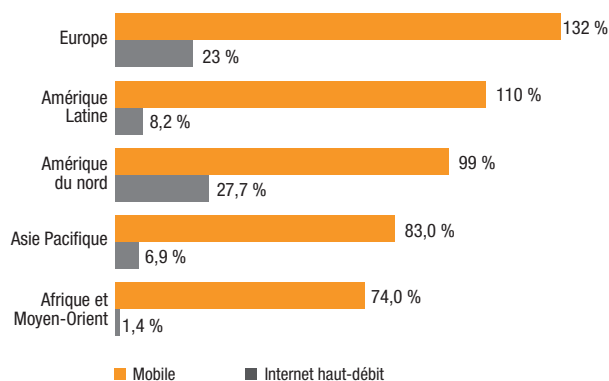
La région Afrique et Moyen-Orient connaît le plus fort taux de croissance au niveau mondial (+ 10,4 %), mais avec un des plus faibles revenus, d'environ 80 milliards d'euros (Figure 1).

Ce sont toujours les grands pays émergents qui tirent la croissance du marché mondial et le fossé se creuse entre eux et les pays avancés.

En ce qui concerne les services mobiles, les écarts entre les différents marchés sont encore plus marqués en 2011, en raison des différences de niveaux de maturité. Le marché européen, saturé, affiche une faible croissance en valeur de 0,9 % alors que le marché latino-américain croît de 8,9 % et les marchés indiens et chinois progressent très fortement, de 21,1 % et 12,5 % respectivement. L'Afrique et le Moyen-Orient développent également une croissance à deux chiffres à hauteur de 11,6 %.

Concernant le taux de pénétration des téléphones mobiles (nombre d'abonnements pour 100 habitants), celui-ci atteint des niveaux élevés dans les pays avancés, et plus particulièrement dans ceux où les abonnements prépayés sont fortement présents (Figure 2). C'est particulièrement le cas en Italie avec un taux de pénétration de plus de 150 % ou l'Allemagne avec un taux qui atteint 139 % (source : Idate). A l'inverse, les pays émergents situés en Asie, ou en Afrique, avec un taux de pénétration des cartes SIM encore très faible (par exemple 74,4 % en Chine ou 74 % en Afrique et Moyen-Orient), possèdent un fort potentiel de croissance (source : Idate).

FIGURE 2 : PENETRATION DU MOBILE ET DE L'INTERNET HAUT DEBIT EN 2011 (EN % DE LA POPULATION)

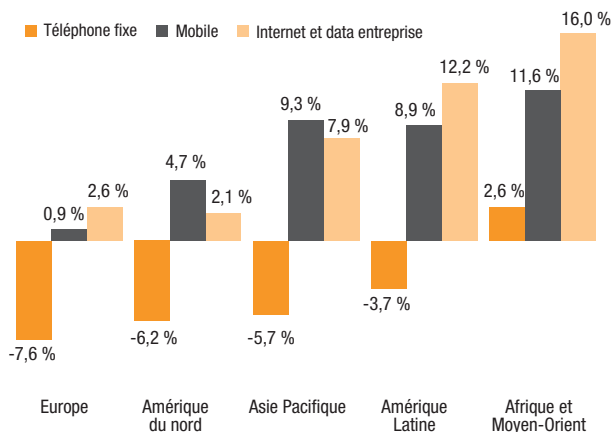


Source : Idate

En termes de revenus, la migration vers l'internet entraîne un fort déclin des revenus de la téléphonie fixe traditionnelle, surtout en Europe et en Asie-Pacifique où la pénétration de la téléphonie traditionnelle est plus importante et l'adoption du haut débit plus avancée. La substitution de la téléphonie fixe par le mobile conjuguée à un transfert vers l'IP est aussi responsable de cette baisse généralisée des revenus. L'Afrique et le Moyen-Orient est la seule région à conserver une croissance positive à 2,6 % (Figure 3).

La croissance mondiale du marché internet est pour la 1^{re} fois en 2011 supérieure à celle du mobile dans la majorité des zones géographiques, exception faite de l'Amérique du Nord et de l'Asie Pacifique (Figure 3). En effet, même si l'internet haut débit est un service plus récent et si son potentiel de croissance est très loin d'avoir atteint son niveau de saturation, les taux d'équipement se situent déjà à des niveaux élevés en Europe. Selon l'UIT (Union internationale des télécommunications), sur 1,8 milliard de ménages dans le monde, 700 millions possèdent un PC en 2011 et un tiers, soit 600 millions, ont un accès internet en comparaison de un sur cinq il y a 5 ans. Ce niveau d'équipement recouvre des taux de pénétration très différents : 74 % pour les pays développés et 25 % pour les pays en développement.

FIGURE 3 : CROISSANCE ANNUELLE DES REVENUS TELECOMS EN 2011



Source : Idate

Dynamique du secteur des TIC et évolution des usages

L'industrie des télécommunications, partie intégrante des technologies de l'information et des communications (TIC), possède un fort potentiel de croissance et de création de valeur.

La diversification des grands acteurs des TIC les conduit à s'étendre au-delà de leur cœur de métier traditionnel, en direction de secteurs connexes comme l'informatique ou l'audiovisuel. Cet ensemble forme un "écosystème" dans lequel plusieurs sous-secteurs et différents acteurs sont en interaction, tantôt en concurrence et tantôt partenaires. On peut classer ces acteurs en quatre catégories : les constructeurs d'équipements de réseaux et de terminaux (Apple, Cisco ou Ericsson), les opérateurs de réseaux (Orange, Vodafone, etc.), les fournisseurs de services internet (Google ou eBay), et les producteurs de contenus (Canal+ ou Sky).

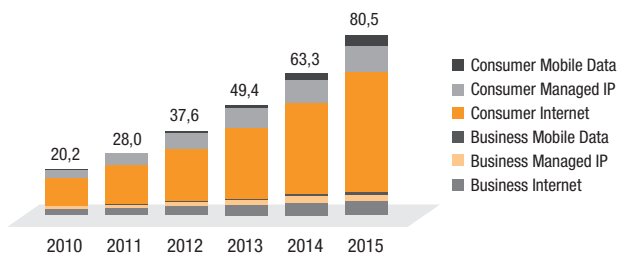
Ces mouvements accroissent la compétition entre les acteurs car ils remettent en cause le modèle classique des fournisseurs de services. Cependant, cette réorganisation de l'écosystème génère également des synergies, car l'innovation introduite par un des acteurs se diffuse et bénéficie ensuite à l'ensemble des couches de l'écosystème. L'entrée de Apple sur le marché des télécommunications, perçu dans un premier temps avec appréhension par les opérateurs des télécommunications, a changé de manière radicale l'usage du téléphone mobile et permis de développer énormément les usages de l'internet mobile.

L'année 2011 a confirmé l'essor de l'internet mobile. La richesse des offres et la baisse des prix ont fait rentrer son usage dans la vie quotidienne. Le terminal mobile n'est désormais plus simplement utilisé pour passer des appels ou envoyer des messages, mais également pour consulter ses courriels, accéder à des contenus d'information, regarder la télévision, prendre des photos ou des vidéos et les partager via internet. Les terminaux mobiles sont devenus ainsi de véritables plateformes multimédia, capables de donner accès à une multitude de services.

Au cours des prochaines années, le marché des terminaux devrait poursuivre sa croissance à un rythme élevé et son poids au sein des TIC devrait s'accroître selon une étude de Cisco (VNI Global Mobile Data Traffic Forecast 2011-2016, février 2012). D'ici 2015, le taux de croissance annuel du trafic internet via les PC devrait croître de 33 %, alors que les téléviseurs, tablettes, smartphones, et le Machine to Machine (M2M) pourraient atteindre respectivement des taux de croissance de 100 %, 216 %, 144 % et 258 %.

Cette tendance au développement des *smartphones*, qui favorise la pénétration des nouveaux usages comme le Wifi ou les services de géolocalisation, n'est pas sans conséquences pour les opérateurs. Les *smartphones* représentaient en 2011 seulement 12 % du total des terminaux mobiles mais représentaient plus de 82 % du trafic total de l'ensemble des terminaux. Un *smartphone* de base génère 35 fois plus de trafic de données mobiles qu'un terminal classique selon la même étude de Cisco. De plus, l'internet mobile pourra devenir dans certains pays un substitut complet de l'internet fixe. Cette croissance devra être supportée par un réseau capable de fournir un accès fiable et de bonne qualité, et des terminaux mobiles toujours plus puissants. Les opérateurs devront par conséquent réinvestir fortement, notamment dans la nouvelle génération de réseaux mobiles LTE (*Long Term Evolution*).

► FIGURE 4 : ESTIMATION DU TRAFIC IP ENTRE 2010 ET 2015



Source: Cisco VNI 2010 - 2015

La forte expansion du trafic IP (figure 4), est portée en grande partie par le nombre de plus en plus grand de terminaux connectés aux réseaux IP. Le nombre de terminaux ainsi connectés devrait être deux fois plus important que la population globale en 2015. Le trafic internet vidéo est aussi un élément important dans l'évolution du trafic IP. Il devrait compter pour plus de 50 % du trafic internet grand public en 2012.

6.2 LA STRATEGIE DE FRANCE TELECOM-ORANGE

Le 1^{er} juillet 2010, Stéphane Richard lançait *Conquêtes 2015*, le projet stratégique du groupe France Télécom-Orange, issu d'un travail de co-construction mené avec les différentes entités et pays du Groupe, et basé sur quatre axes : les femmes et les hommes, les réseaux, les clients et le développement international. L'ambition du Groupe est de faire préférer Orange à l'ensemble de ses parties prenantes : ses clients, ses salariés, ses actionnaires, et la société civile.

L'année 2011 s'est achevée pour France Télécom-Orange dans un contexte mondial difficile marqué par des incertitudes fortes et l'accélération des transformations en particulier dans le secteur des télécommunications. Plus que jamais, France Télécom-Orange doit s'adapter aux changements de son environnement et saisir les nouvelles opportunités qui lui permettront de réaliser son ambition stratégique.

Le trafic internet des entreprises progressera à un rythme plus rapide que celui du réseau IP étendu (WAN). La croissance de ce dernier n'atteindra que 18 % contre 79 % pour l'internet mobile entreprise, et 19 % pour l'internet fixe entreprise (source : Cisco VNI Forecast and Methodology 2010-2015).

Cette très forte croissance concerne également les services internet fixes. La télévision payante, la vidéo à la demande, les contenus sur internet et les services de TV de rattrapage (*catch-up TV*) sont les moteurs de croissance du marché dans les pays développés. L'Idate estime qu'il y a une télévision dans 1,35 milliard de ménages dans le monde en 2010, dont plus de la moitié sont localisés dans la région de l'Asie-Pacifique (source : Idate, Le marché mondial de la télévision – janvier 2012).

Ces nouveaux usages combinés avec le nombre croissant d'utilisateurs, conduisent également à une explosion du trafic qui nécessite des investissements importants pour augmenter la capacité des réseaux et entraînent un accroissement des coûts des opérateurs de télécommunication. La qualité de service et la maîtrise du réseau restent donc une priorité et un levier stratégique pour ces opérateurs.

Conquêtes 2015

Les femmes et les hommes d'Orange, au cœur des priorités

Le Groupe poursuit son ambition de placer les femmes et les hommes du Groupe au cœur de ses priorités. La qualité des relations sociales au sein de l'entreprise reste le préalable à toute autre performance.

En France, le nouveau Contrat social a été lancé en 2010 avec entre autres mesures le recrutement de 10 000 nouveaux collaborateurs sur trois ans, la mise en place d'un baromètre social et la création d'une structure de médiation.

Une nouvelle organisation a également été mise en place pour renforcer les marges de manœuvre des Directeurs opérationnels et des équipes locales dans le pilotage de l'activité.

Le lancement d'Orange Campus a initié un changement de culture managériale en France et à l'international avec des sites en Pologne et en Espagne notamment.

Enfin, le Groupe a lancé en novembre 2011 *Orange people charter* (ou Charte Orange employeur pour les pays francophones de la zone AMEA), fondée sur six engagements pris par le Groupe en faveur du développement de ses femmes et ses hommes.

Les réseaux, socle de la croissance du Groupe

Les réseaux, colonne vertébrale du monde numérique, forment le cœur du métier et de l'expertise du Groupe et constituent, plus que jamais, le socle et la clé de sa croissance.

En 2011, les investissements du Groupe s'élevaient à 12,7 % de son chiffre d'affaires, dont 55 % dans les réseaux et sont déjà visibles à travers :

- les réseaux d'accès très haut débit fixe, avec le lancement d'un plan de déploiement de fibre optique en France de deux milliards d'euros d'ici à 2015 ;
- le très haut débit mobile, où le Groupe a fait l'acquisition de licences 4G en France, en Espagne et en Belgique ;
- la Voix Haute-Définition Mobile lancée dans 14 pays, alors que sur la zone Afrique et Moyen-Orient, la 3G a été lancée dans 13 pays et que 2 065 sites solaires fonctionnent dans 18 pays.

L'Arcep a classé le Groupe au premier rang des réseaux mobiles en France avec des débits constatés de deux à cinq fois supérieurs à ceux de ses concurrents (source : Arcep – résultats pour l'année 2011 de l'enquête sur la qualité des services de voix et de données des réseaux mobile 2G et 3G en France métropolitaine).

Les clients

Le groupe France Télécom-Orange a pour ambition d'être pour ses clients un opérateur universel, populaire, et de confiance, et de devenir le partenaire préféré de leur vie numérique. L'amélioration de la qualité de service, l'écoute des besoins et la satisfaction de ses clients est pour le Groupe un enjeu d'importance dans un contexte hautement concurrentiel.

Le programme *Expérience client 2015* a été lancé en 2011 dans tous les pays de la zone Europe et AMEA, autour des axes suivants : la qualité de service, la simplification et la segmentation des offres, une relation simplifiée sur tous les canaux de vente et la reconnaissance de la fidélité de nos clients.

Le Groupe se positionne en Europe sur des activités nouvelles telles que les services sans contact (NFC), le *Machine to Machine*, ou le *cloud computing*.

Dans la zone AMEA, le Groupe poursuit le développement de produits et de services adaptés aux marchés locaux, tel qu'*Orange Money*.

Le développement international

La stratégie de développement international du Groupe repose sur plusieurs objectifs d'ici 2015 :

- atteindre 300 millions de clients dans le monde (226 millions à fin 2011) ;
- sur les marchés émergents : doubler le chiffre d'affaires pour atteindre sept milliards d'euros et réaliser un milliard d'euros de chiffre d'affaires sur le marché B2B.

Dans le cadre de cette stratégie de développement, l'année 2011 a été marquée par :

- de nouvelles acquisitions ou prises de participation dans des opérateurs de télécommunication : Meditel au Maroc (fin 2010), Korek Telecom en Irak, et CCT en République démocratique du Congo ;
- la poursuite de la démarche de partenariats et de coopérations avec la signature d'un cadre de partenariat stratégique entre Orange et China Telecom et la création dans le domaine des achats d'une co-entreprise avec Deutsche Telekom, *Buyin*, dans le but de réduire les coûts grâce à un effet prix, un effet volume, et une standardisation accrue des achats.

Priorités 2012 : s'adapter pour atteindre les objectifs du Groupe

Le plan stratégique du Groupe *adapt to conquer*, constitue la déclinaison chiffrée et opérationnelle du projet conquêtes 2015. Il permet de quantifier l'impact du projet pour le Groupe et de déterminer les ressources nécessaires pour sa mise en œuvre. Ce plan s'appuie sur des programmes opérationnels adaptés, pour nous aider à atteindre nos objectifs.

L'innovation, au cœur du projet du Groupe

L'innovation est un facteur clé pour le Groupe afin de saisir les nouvelles opportunités de croissance et développer ses fondamentaux.

Le Groupe a défini cinq domaines d'innovation pour ses produits et services et deux domaines consacrés au développement de ses actifs fondamentaux, sur lesquels la chaîne de l'innovation doit se concentrer prioritairement.

- les activités existantes, afin de protéger et faire croître les revenus issus de la monétisation des activités traditionnelles : “services de communication” et “monétisation des données” ;
- les nouvelles opportunités de croissance, comme les transactions sécurisées et la protection des données (“sécurité, identité et respect de la vie privée”), les “services cloud” et “l’*internet des objets*” (solutions intégrées pour certains secteurs tels que la distribution d’énergie, l’eau, les transports) ;
- la convergence des accès, des écrans, et des services, afin de faire la différence sur le marché et fidéliser les clients (“univers Orange”) ; le développement des réseaux pour améliorer la qualité de service et faire face à la très forte croissance du trafic lié au déploiement du très haut débit, ainsi que pour monétiser leur intelligence vis-à-vis des opérateurs ou des fournisseurs de contenus (“intelligence des réseaux”).

Pour répondre aux enjeux de l’innovation, le Groupe dispose d’un atout précieux : plus de 5 000 chercheurs, ingénieurs et techniciens dans le monde. Son objectif est de mieux utiliser leurs compétences.

C’est l’objet du programme *nova+* qui définit trois principes de fonctionnement de la chaîne de l’innovation du Groupe : des engagements réciproques entre les acteurs du *corporate* et ceux des pays et régions, une logique de projets bout en bout, avec un unique chef de projet et au sein de l’organisation une distinction claire entre les projets de recherche, d’anticipation et de conception/déploiement.

Le Groupe a défini des priorités stratégiques, parmi lesquelles six programmes ont été identifiés comme nécessitant une accélération forte et justifiant une attention particulière au sein de son organisation : interfaces utilisateur Orange, agrégation de contenus, accès sans couture en mobilité, paiement mobile et NFC, villes intelligentes, intelligence des réseaux.

Un nouveau mode de gestion de projets a été mis en place pour ces six programmes qui seront pilotés directement par le Comité exécutif du Groupe afin de permettre à toutes les équipes concernées de travailler de manière transverse et alignées sur

un objectif commun. Les autres priorités stratégiques (ex : le *Cloud social communication*, *M2M...*) resteront pilotées dans le cadre de l’organisation classique existante.

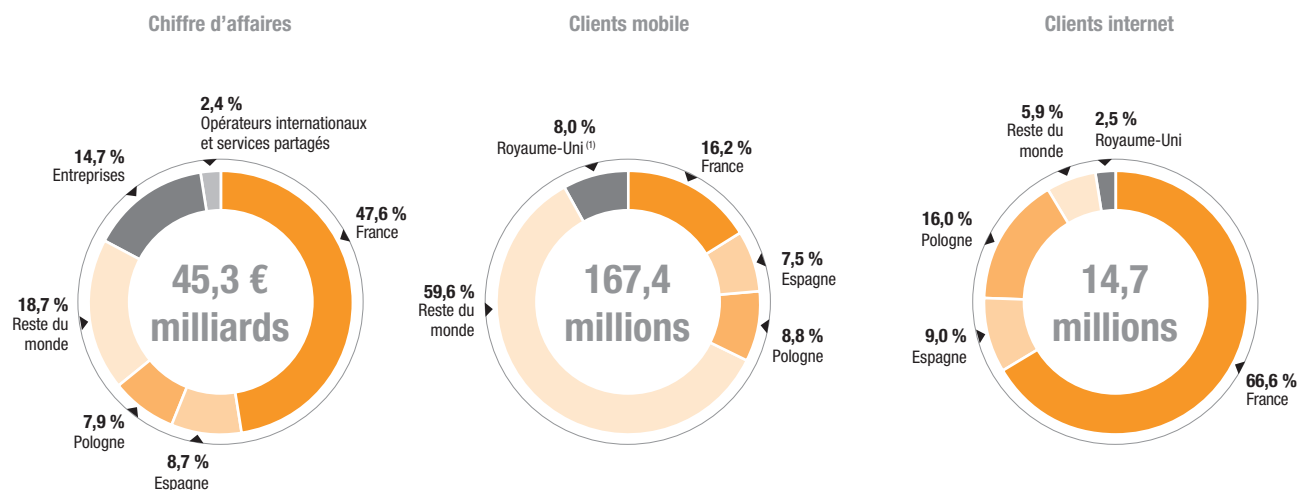
Les autres programmes opérationnels

Ils visent à assurer le développement des femmes et des hommes d’Orange à travers *Orange people charter* et sa déclinaison en France, le Contrat social.

Ils visent également à appuyer le développement du Groupe sur des modèles opératoires plus efficaces et mieux partagés à travers les programmes :

- *expérience client 2015*, mis en place pour faire d’Orange le leader de l’expérience client en 2015 sur tous les marchés, par une mobilisation de tous les métiers du Groupe pour la qualité de service, la simplification et la segmentation des offres, une relation client vente et après-vente facilitée sur l’ensemble des canaux, le juste accompagnement des clients tout au long de leur parcours chez Orange et la reconnaissance de leur fidélité ;
- *Chrysalid*, destiné à identifier et animer des initiatives d’efficacité opérationnelle dans tous les domaines d’activité, les métiers et les géographies, afin de maîtriser la croissance des dépenses (réseau, relation client, marketing et ventes notamment) et avec un objectif de 2,5 milliards d’euros d’économies en 2015, dont 1,5 milliard dès 2013. Il s’agit d’optimiser nos processus actuels, mais aussi de nous approprier les approches et modèles économiques qui feront l’opérateur de demain. Les actions menées en 2011 ont permis de dégager 470 millions dont 250 dans le seul domaine réseau. En 2012, les principaux axes de gain concerneront les réseaux, le service client et le marketing.

6.3 PRESENTATION GENERALE DE L'ACTIVITE



(1) Les bases clients d'Everything Everywhere au Royaume-Uni sont consolidées à 50 % dans les bases-clients de France Télécom-Orange

Le groupe France Télécom-Orange comptait 226,3 millions de clients dans le monde fin 2011, en progression de 8 % par rapport à 2010, dont 167,4 millions de clients mobiles hors MVNO (en progression de 11,3 %) et 14,4 millions de clients haut débit (en progression de 5 %).

L'augmentation du nombre de clients est liée essentiellement au développement des services mobiles en Afrique et au Moyen-Orient qui totalisaient 74,6 millions de clients au 31 décembre 2011, en hausse de 26,4 % (+ 15,6 millions de clients supplémentaires). Orange Money est commercialisé dans huit pays d'Afrique et comptait 3,2 millions de clients fin 2011.

En Europe, les smartphones ont progressé de 57 % pour atteindre 16,2 millions de clients au 31 décembre 2011. La télévision numérique (IPTV et satellite) a été en hausse de 24,8 % avec 5,1 millions d'abonnés au 31 décembre 2011, situés principalement en France et en Pologne. Enfin, les abonnements au service Deezer (musique en ligne) intégré aux offres mobiles et ADSL d'Orange atteignaient 1,2 million de clients au 31 décembre 2011. Parallèlement, la base de clients MVNO du Groupe en Europe a progressé de 21,3 % (5,6 millions de clients au 31 décembre 2011).

Le Groupe a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 45,3 milliards d'euros.

Les activités du Groupe sont présentées dans le document de référence selon les secteurs opérationnels suivants : France, Pologne, Espagne, Reste du monde, Services de Communication Entreprises, Opérateurs internationaux et services partagés. Les indicateurs financiers mentionnés dans ce chapitre tels que l'Ebitda et les Capex sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations, voir la section 9.1.5.4 du chapitre 9 et l'annexe *Glossaire financier*. Sauf indication contraire, les parts de marchés indiquées dans ce chapitre correspondent à des parts de marché en volume.

6.3.1 France

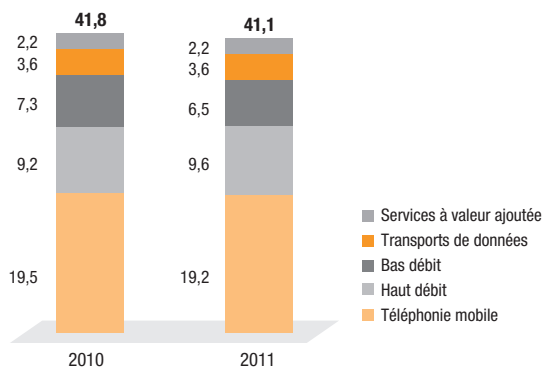
6.3.1.1 Le marché des services télécom

PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	65,2	64,6	64,3
Ménages (en millions) ⁽¹⁾	28,0	28,0	27,7
Croissance du PIB (%) ⁽²⁾	+ 1,7 %	+ 1,5 %	- 2,7 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽²⁾	35 049	33 910	33 237
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽³⁾	+ 0,7 %	+ 1,4 %	+ 0,2 %

Source :
 (1) Insee
 (2) FMI
 (3) Commission européenne

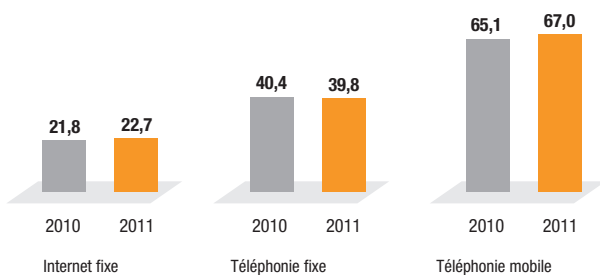
REVENUS DES SERVICES TELECOM SUR LE MARCHE FINAL (EN MILLIARDS D'EUROS)



Source : Arcep (année 2011 : cumul sur 12 mois glissants au 3^e trimestre 2011)

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)

ABONNEMENT (en millions)



Source : Arcep (3^e trimestre 2011)

Depuis le second semestre 2011, la France connaît un ralentissement de son activité économique dans la plupart des secteurs d'activité, alimenté par la crise des dettes souveraines. Ce repli se manifeste au niveau des entreprises par une baisse des investissements, des exportations et des créations d'emploi. Cependant la croissance du PIB pour 2011 estimée à 1,7 %, reste en légère croissance par rapport à 2010 (1,4 %) (source : Insee, octobre 2011). Parallèlement, la consommation des ménages s'est ralentie (0,7 point).

Le marché des télécommunications suit la même tendance et présente des signes d'essoufflement. Ainsi, le marché total des services de communications électronique a diminué de 3,1 % sur un an (source : Arcep, 11 janvier 2012).

La décroissance du revenu des services fixes se poursuit sur un rythme annuel de 2,6 % et pour la première fois, le revenu des services mobiles diminue ((1,4) % sur un an – source : Arcep, 12 janvier 2012, calcul sur 12 mois glissants) alors que le taux de pénétration des mobiles croît de 2,5 points en 2011 pour atteindre 103,2 % au 30 septembre (source : Arcep, novembre 2011).

Selon une étude Médiamétrie, le taux d'équipement multimédia des foyers français a continué de progresser en 2011, avec en particulier une forte progression des *netbooks* (+ 55 %) et des tablettes tactiles qui ont connu un véritable engouement. Ainsi 73,2 % des ménages étaient équipés d'ordinateurs à la fin du troisième trimestre 2011, soit une progression annuelle de 2,1 points. L'omniprésence d'internet dans tous les secteurs d'activités ainsi que dans le domaine de la sphère privée constitue un véritable moteur de croissance, favorisant la convergence numérique tant au niveau des contenus que des supports (télévisions, ordinateurs, chaîne hifi et téléphones portables sont désormais inter-fédérés).

Le marché de la téléphonie fixe

➤ BAS DEBIT

	2011	2010	2009
Revenus (en millions d'euros)	6 538	7 329	8 483
dont accès RTC	4 085	4 372	5 097
dont communications RTC	2 278	2 717	3 115
dont internet bas débit	34	46	72
dont autres (Cartes et publiphonie)	141	194	199
Nombre d'abonnements (en millions)	39,8	40,4	41,2
accès RTC	19,7	21,5	24,1
accès VoIP	20,1	18,9	17,0
dont uniquement en VoIP	14,2	12,6	10,5
Trafic	112 433	111 768	109 482
trafic RTC (millions de minutes)	41 956	47 402	53 446
trafic VoIP (millions de minutes)	70 477	64 366	56 036

Source : Arcep (cumul sur 12 mois glissants au 3^e trimestre 2011)

A fin septembre 2011, le nombre d'abonnement au service de téléphonie fixe a décliné de 1,6 % en variation annuelle, du fait de la décroissance du réseau téléphonique commuté, partiellement compensée par la croissance de la téléphonie sur internet (+ 6,3 %). Cette tendance s'accroît depuis le début de l'année 2010 avec la réduction du nombre de doubles abonnements téléphoniques (RTC et VoIP) au profit des abonnements uniques à la VoIP (offres *dual play*, *triple play* ou *quadruple play*).

Les revenus des services fixes (téléphonie et internet fixe) continuent de décroître ((2,6) % en variation annuelle à fin septembre 2011) en raison de la baisse du nombre d'abonnements ((8,5) % en variation annuelle à fin septembre 2011) et du volume des communications ((11,5) %). Le développement d'offres comprenant des appels illimités vers les mobiles depuis les "box", proposées par de nombreux opérateurs, a contribué à diminuer les revenus issus des communications VoIP hors forfait.

➤ HAUT ET TRES HAUT DEBIT

	2011	2010	2009
Revenus (en millions d'euros)	9 572	9 213	7 398
dont accès internet et service VoIP	7 847	7 578	6 234
dont communication VoIP facturé	700	755	691
dont autres revenus accès internet	1 025	880	473
Nombre d'abonnements (en millions)	22,4	21,3	19,8
Haut débit	21,8	20,9	19,5
dont ADSL	20,7	19,9	18,586
dont Autres abonnements haut débit	1,1	1,0	0,957
Très haut débit	0,6	0,5	0,288
Nombre d'abonnements IPTV (en millions)	11,7	10,7	8,8
% de IPTV dans les accès ADSL	56,5 %	53,8 %	47,5 %

Source : Arcep (cumul sur 12 mois glissants au 3^e trimestre 2011)

Le nombre total des abonnements internet à haut et très haut débit continue de croître avec une progression de + 5 % en variation annuelle à fin septembre. L'ADSL représente 92,5 % de ces accès, tandis que le très haut débit (accès en fibre optique) a cru de + 29,3 % sur les neuf premiers mois et comptait 600 000 accès à fin septembre 2011.

La progression des revenus du haut et du très haut débit poursuit sa croissance liée à la hausse du nombre de clients, mais est négativement impactée par une diminution des revenus des communications en voix large bande, suite à leur inclusion dans certains forfaits des communications vers les mobiles.

Les revenus des accès internet constitués par les forfaits de type multiplay ainsi que les abonnements et les communications aux services de Voix sur IP qui représentent 89,3 % du total des revenus haut et très haut débit sont en croissance de 2,6 %.

La croissance des usages se poursuit, portée par le développement des réseaux sociaux, le téléchargement de musique et de vidéo, et la télévision. Ainsi, la télévision sur ADSL connaît toujours une forte croissance, avec une progression de 2,7 points de la proportion des abonnés ADSL accédant à un service de télévision (56,5 %).

Le marché de la téléphonie mobile

	2011	2010	2009
Revenus (en millions d'euros – hors revenus des appels entrants)	19 243	19 511	19 031
dont voix	14 137	15 006	15 249
dont messagerie (SMS, MMS)	2 601	2 416	2 213
dont accès data	2 505	2 089	1 571
Nombre de clients (en millions)	67,0	65,1	61,5
dont abonnements	48,1	46,4	42,7
dont prépayés	18,9	18,7	18,8
dont parc actif 3G	26,0	22,9	17,4
dont abonnés data uniquement	3,0	2,7	2,1
Facture moyenne (en euros par mois – en glissement annuel)	25,1	26,7	26,6
Trafic (en millions)			
minutes départ des mobiles	105 983	103 235	101 204
nombre de SMS émis	136 834	103 186	63 351
AUPU (en minutes par mois)	134	137	146

Source : Arcep (cumul sur 12 mois glissants au 3^e trimestre 2011)

Le nombre d'abonnés au service de téléphonie mobile (nombre de cartes SIM en service) s'élève à 67 millions à la fin du troisième trimestre 2011, soit une hausse annuelle de 3 %. Cette croissance s'explique autant par les efforts constants d'amélioration de la qualité des réseaux, favorisant le développement des usages multimédia en mobilité (internet, e-mail), que par la généralisation d'offres proposant illimités et abondance.

Le taux de pénétration des mobiles s'élève à 105,5 % à fin décembre 2011 (source : Arcep, 4^e trimestre 2011) en progression de près de cinq points sur un an.

La croissance des abonnements a tendance à se ralentir (+ 3,7 % contre + 8,6 % l'année précédente) principalement en raison d'une baisse de la croissance des cartes pour les usages non téléphoniques (cartes SIM internet exclusives et pour matériels communicants). Toutefois, la proportion de clients détenant des forfaits ne cesse de progresser et représente sept clients sur dix (source Arcep, janvier 2012) avec une augmentation des forfaits bloqués permettant aux clients une maîtrise de leur consommation dans un contexte de crise économique. Les cartes prépayées progressent de près de six points avec l'apparition d'opérateurs proposant des appels vers l'international, et en particulier vers les pays émergents, à des prix compétitifs.

Le rythme de croissance des clients utilisant le réseau 3G reste toujours élevé en lien avec l'évolution des terminaux mobiles de plus en plus performants accompagnée d'offres illimités à l'internet mobile. A fin septembre 2011 sa progression annuelle était de 13,7 %, en fort ralentissement cependant par rapport à fin 2010.

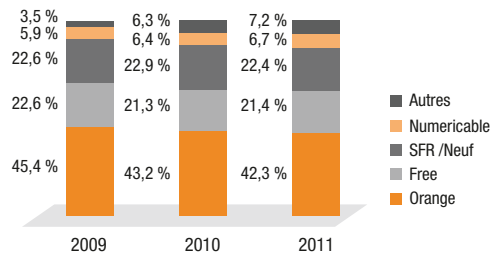
Alors que le volume des consommations téléphoniques mobile reste stable, celui des SMS augmente de 32,6 % sur un an en raison du développement des offres d'abondance.

Les revenus issus de la téléphonie mobile connaissent une légère décélération ((1,4) % en variation annuelle à fin septembre 2011 contre + 2,5 % en 2010) en raison de la suppression du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels au 1^{er} février 2011, mais aussi à cause de la baisse des prix et la stagnation du volume des communications. En revanche, les revenus de transport de données (messagerie SMS, MMS et accès internet) progressent de 13,3 %, bien que sur un rythme toutefois moins soutenu qu'en 2010 (+ 19 %).

6.3.1.2 L'environnement concurrentiel

Téléphonie fixe et internet

► PART DE MARCHÉ INTERNET HAUT DÉBIT



Source : Orange (données à fin septembre pour 2011)

En 2011 les principaux concurrents de France Télécom-Orange sur le marché de la téléphonie fixe grand public étaient SFR-Neuf Cegetel, Free, Bouygues et Numericable.

Malgré une intensification de la concurrence Orange reste toujours leader du marché internet haut débit avec une part de marché à fin septembre 2011 qui se situait à 42,3 %, en retrait de 0,9 point par rapport à 2010. SFR a perdu pour sa part 0,5 point alors que Bouygues progressait de 1,2 point, les opérateurs de câble de 0,3 point et que Free restait stable à 0,1 point. L'arrivée du groupe Iliad sur le marché mobile pourrait renforcer l'attractivité de Free en 2012 sur le marché Internet haut débit.

Au cours de l'année 2011, les offres internet ont évolué avec une généralisation des appels illimités depuis la box vers les mobiles nationaux. SFR et Free ont commercialisé des offres assises sur de nouvelles box dotées de fonctionnalités et de contenus enrichis. Orange, en avril 2011 a simplifié sa gamme et lancé deux nouvelles offres enrichies en contenus et personnalisables (*Livebox Zen* et *Livebox Star*). L'ensemble des principaux fournisseurs d'accès à internet ont ainsi appliqué une même stratégie consistant à enrichir leurs offres de *triple play*, et à renforcer leurs équipements moyennant une hausse de leurs tarifs. Les offres *quadruple play* connaissent un vrai succès. Lancées en 2010 chez Orange et Bouygues, elles regroupent sous une même bannière téléphonie fixe, mobile, Internet et télévision. Elles proposent désormais de l'illimité vers les mobiles et s'enrichissent de nouveaux services. SFR ne propose pas à proprement parler d'offre *quadruple play*, mais une offre *Multi-Packs* qui permet au client de cumuler des réductions en fonction des abonnements fixes et mobiles auxquels il a souscrit.

A l'opposé, de nouveaux opérateurs virtuels apparaissent sur le marché de l'ADSL, tel que Pritel, qui proposent des offres à bas prix avec un accès à internet et au dégroupage total, sans engagement et sans frais de résiliation.

Très haut débit

En décembre 2008, les principaux opérateurs déployant de la fibre optique (Orange, SFR, Free et Numericable) s'étaient engagés à travailler ensemble à la normalisation des solutions techniques de mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique (voir infra la section sur l'environnement réglementaire).

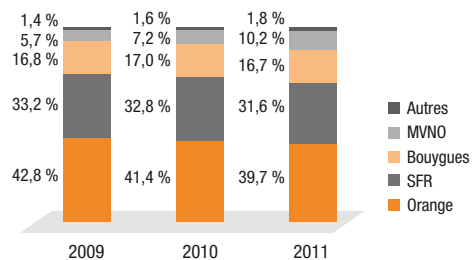
Le nombre d'abonnements à très haut débit était estimé à 600 000 à fin septembre 2011, dont 175 000 raccordements en fibre optique jusque chez l'abonné (FTTH) ou en pied d'immeubles (FTTB) et 425 000 en fibre optique avec terminaison coaxiale (source : Arcep, 3^e trimestre 2011). A la même date, le nombre total de logements éligibles au FTTH s'élèverait à 1 350 000, soit une progression de 11,6 % par rapport au 30 juin 2011.

Numericable, quant à lui, dispose déjà d'un réseau très haut débit de grande ampleur (plus de 8,2 millions de prises équipées) construit à partir de câble et de fibres à très haut débit

En juillet 2011, Orange a lancé une offre de gros pour le développement des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses. Cette offre, ouverte à tous les opérateurs, permettra de mutualiser les investissements dans ces zones moins rentables tout en conservant une concurrence sur le marché de détail. Suite au lancement de cette offre, Free et Orange ont ainsi conclu un accord de cofinancement pour déployer des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné sur une soixantaine d'agglomérations représentant 5 millions de foyers.

Téléphonie mobile

► PART DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : Orange (données à fin septembre pour 2011)

Le ralentissement de la croissance des revenus malgré la croissance du parc de clients mobiles traduit une intensification de la concurrence. La valorisation des usages de communications de données devient essentielle pour compenser la baisse des revenus issus de la voix, qui est liée à la standardisation des offres d'abondance et d'illimité. Ainsi, la différenciation sur le marché ne s'opère plus essentiellement par le nombre d'heures offertes, mais par le volume de données et par l'offre de contenus inclus dans les forfaits.

La suppression, en janvier 2011, de la mesure fiscale qui autorisait les opérateurs de télécommunication à appliquer un taux réduit de TVA les a conduit à supporter la baisse de revenu correspondante.

Par ailleurs, de nouveaux opérateurs virtuels sont apparus sur le marché (Numericable, Pritel, la Poste Mobile) tandis que ceux déjà présents (Virgin, NRJ) renforçaient leur position avec des offres à bas prix tout illimité (voix, data, SMS), et des forfaits sans engagement et sans subvention de terminaux. Ainsi, les opérateurs virtuels ont gagné en 2011 des parts de marchés au détriment des opérateurs classiques (12,7 % en décembre 2011 contre 8 % un an plus tôt) (source Arcep, 4^e trimestre 2011).

Les trois opérateurs Orange, SFR et Bouygues, ont en réaction fait évoluer leurs offres (*formules Carrées* de SFR ou *Origami* pour Orange) et se sont appuyés sur leurs bases d'abonnés internet pour proposer des offres *quadruple play* compétitives. Ils ont par ailleurs développé leurs offres de forfaits sans terminal (bénéficiant d'une réduction mensuelle sur le tarif de base), et ont lancé de nouvelles offres sans engagement commercialisées uniquement en ligne. Ainsi, après Orange avec *Sosh* et Bouygues Telecom avec *B&You*, SFR a lancé une gamme de forfaits à bas prix, *RED*. Ces nouvelles offres proposent des offres similaires à celles des MVNO, sans engagement et sans subvention du terminal.

Enfin, en prévision de l'arrivée sur le marché de Free Mobile (groupe Iliad) début 2012, Orange et Free Mobile ont signé en mars 2011 un contrat d'itinérance nationale 2G et 3G (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Début 2012, Free a rencontré un certain nombre de difficultés sur son réseau mobile. Nonobstant l'itinérance entre le réseau de Free Mobile et celui d'Orange France, ces difficultés n'ont pas impacté les infrastructures du Groupe et les clients Orange.

6.3.1.3 L'environnement réglementaire

Régime législatif et réglementaire français

Le secteur des communications électroniques est principalement régi par le Code des postes et des communications électroniques (CPCE), ainsi que par les lois relatives au commerce électronique, à la société de l'information, à la protection des consommateurs et à la protection des données personnelles. Les services de communication audiovisuelle édités ou distribués par le groupe France Télécom-Orange relèvent de la régulation spécifique s'appliquant à ce secteur et sont encadrés par la loi du 30 septembre 1986.

Pour la présentation des risques liés à la réglementation, voir la section 4.2 *Risques juridiques*.

Autorités de régulation

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) est l'Autorité nationale en charge de la régulation du secteur des communications électroniques.

L'Autorité de la concurrence, issue de la transformation du Conseil de la concurrence et installée en janvier 2009, est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au libre jeu de la concurrence sur les marchés et de garantir le respect de l'ordre public économique. Sa compétence s'étend à l'ensemble des secteurs d'activité, y compris le secteur des communications électroniques. Cette Autorité dispose d'un service d'investigation intégré et de pouvoirs de répression des pratiques anticoncurrentielles.

L'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) est l'organisme chargé d'assurer la planification, la gestion et le contrôle de l'utilisation des fréquences radioélectriques, et de coordonner l'implantation de certaines stations radioélectriques. Le spectre des fréquences est réparti entre 11 affectataires : administrations, Arcep et Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA). L'Arcep et le CSA sont chargés à leur tour d'assigner à des utilisateurs les fréquences dont elles sont affectataires.

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 17 janvier 1989,

qui garantit en France l'exercice de la liberté de communication audiovisuelle par tout procédé de communication électronique en matière de radio et de télévision, et dans les conditions définies par la loi du 30 septembre 1986.

Faits marquants

Transposition du nouveau cadre réglementaire européen des communications électroniques dit "paquet télécom"

Le Parlement européen et le Conseil ont adopté en 2009 une réforme du cadre réglementaire des communications électroniques visant à renforcer la concurrence et le droit des consommateurs et qui repose sur deux directives, 2009/140/CE et 2009/136/CE. Ce "paquet télécom" vise à améliorer l'indépendance des régulateurs nationaux tout en assurant une meilleure cohérence de la réglementation. Pour cela, il a mis en place l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE ou BEREC en anglais), et inscrit la séparation fonctionnelle comme un remède possible, à titre exceptionnel, si les autres remèdes n'ont pas permis d'assurer une concurrence effective et si de graves problèmes de concurrence subsistent.

Par ailleurs, des dispositions spécifiques sont prévues pour entretenir et développer la concurrence concernant notamment :

- l'amélioration de l'information des consommateurs ;
- la réduction des délais de portabilité des numéros fixes et mobiles à un jour ;
- l'introduction d'objectifs visant à favoriser l'accès des utilisateurs aux services de communications électroniques ainsi que d'un pouvoir de règlement de différend accordé à l'Arcep afin de régler les litiges entre opérateurs et fournisseurs de contenus concernant la neutralité de l'internet. Dans ce domaine, la Commission européenne reconnaît toutefois la possibilité pour les opérateurs de définir des niveaux de qualité différents selon les services. Des garanties sur la protection des données personnelles devront également être apportées.

Le gouvernement français a transposé ce "paquet télécoms" en droit national par voie d'ordonnance n° 2011-1012 relative aux communications électroniques, le 24 août 2011, suite à l'adoption de la loi d'habilitation n° 2011-302 du 22 mars 2011. La loi de ratification de l'ordonnance ainsi que les textes constitutifs du volet réglementaire de la transposition sont en cours.

Débat sur les antennes-relais

Le Comop/Copic

L'Etat a mis en place en 2009, un Comité opérationnel (Comop) chargé d'évaluer selon une démarche scientifique rigoureuse la possibilité de réduire l'exposition aux ondes radioélectriques de la population en impliquant l'ensemble des parties prenantes. Ces travaux techniques dont la complexité a été très largement sous estimée lors de leur lancement, se sont poursuivis en 2011. Les premiers états des lieux de l'exposition aux ondes radio émises par les antennes-relais de téléphonie mobile effectués dans les villes volontaires montrent qu'elle est extrêmement faible. Les points atypiques, pour lesquels l'exposition est largement supérieure à la moyenne observée, doivent être inventoriés en vue de leur résorption.

Parallèlement au chantier technique, une méthodologie pour informer et permettre la concertation des riverains sur les projets d'installation de nouvelles antennes a été élaborée et doit être expérimentée. A l'été 2011, le Comop est devenu le Copic (Comité opérationnel) qui doit étudier les recommandations émises au cours des deux années de travaux, notamment la réalisation d'expériences sur le terrain.

Décision du Conseil d'Etat sur les pouvoirs du maire

Se fondant sur le régime juridique issu du Code des postes et des communications électroniques qui organise de manière complète une police spéciale des communications électroniques confiée au ministre chargé des Communications électroniques, à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et à l'Agence nationale des fréquences (ANFR), le Conseil d'Etat a jugé que les maires ne pouvaient pas se prévaloir de leurs compétences de police générale pour réglementer l'implantation des antennes relais.

Classement par le CIRC des ondes radiofréquences

Le Centre International de Recherche sur le Cancer dépendant de l'Organisation Mondiale de la Santé a classé les champs électromagnétiques des radiofréquences dans le groupe 2B de sa nomenclature, c'est-à-dire comme "peut-être cancérogènes pour l'homme" ; ce classement traduit le fait que le lien entre cancer et ondes radio n'est pas démontré en l'état des données scientifiques actuelles. Ceci motive la poursuite des recherches et le maintien des mesures de précautions adoptées par les opérateurs depuis plusieurs années, notamment la fourniture d'un kit oreillette à leurs clients. Aucune mesure particulière n'a été adoptée par l'OMS et par l'Etat suite à cette communication.

Loi de finance rectificative 2011 et loi de finance 2012

La loi de finance rectificative 2011 et la loi de finance 2012 prévoient les réformes fiscales suivantes :

- l'adaptation de l'assiette de la taxe due par les distributeurs de services de télévision et affectée au Centre national du cinéma et de l'image animée. Le CNC est bénéficiaire de cette taxe, calculée en pourcentage du chiffre d'affaires, à hauteur d'un maximum de 229 millions euros, l'excédent collecté servant à abonder le budget de l'Etat à titre de contribution au redressement des finances publiques ;
- une majoration exceptionnelle de 5 % de l'impôt sur les sociétés, pour la période 2012 à 2013, à laquelle sont assujetties les grandes entreprises ;
- l'instauration d'une taxe au profit de l'ANFR afin de couvrir les coûts engagés pour le recueil et le traitement des réclamations des usagers de la TNT relatives aux brouillages causés par la mise en service des stations radioélectriques en 4G.

Loi sur la rémunération pour copie privée

La loi, adoptée par le Parlement le 19 décembre 2011, modifie le dispositif national de la rémunération pour copie privée intégrant ainsi dans le Code de la propriété intellectuelle les décisions jurisprudentielles du Conseil d'Etat sur le sujet.

L'acquéreur légitime d'une œuvre dispose de la faculté de reproduire cette œuvre sans le consentement préalable de l'auteur, pour son usage personnel. Il est assujetti en contrepartie à la rémunération pour copie privée, dont l'assiette repose sur les capacités de mémoire vierge des supports. Orange est assujetti à ce mécanisme pour certains des équipements qu'il commercialise.

La loi sur la rémunération pour copie privée prévoit que désormais seules les copies réalisées à partir d'une source licite ouvrent droit à rémunération. Le mécanisme de remboursement ou d'exonération par voie conventionnelle est, par ailleurs, élargi aux acquéreurs de support d'enregistrement destiné à des fins autres que de copie privée, notamment professionnelles. Lors de la mise en vente des supports d'enregistrements, le montant de la rémunération doit être également porté à la connaissance de l'acquéreur ainsi qu'une notice explicative relative à cette rémunération et à ses finalités.

Enfin, cette loi laisse un délai d'un an à la Commission *ad hoc* chargée de déterminer les supports assujettis et le montant de redevance pour adapter la dite rémunération aux nouvelles conditions législatives sur la base d'études d'usage.

Entrée en vigueur de la loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure (LOPPSI 2)

La loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure (LOPPSI 2), adoptée par le Parlement le 14 mars 2011, qui concerne principalement la gestion de la police et de la gendarmerie pour la période 2009-2013, prévoit un certain nombre de dispositions ayant trait au secteur électronique.

Elle introduit à l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, l'obligation pour les fournisseurs d'accès à internet de bloquer les sites à caractère pédopornographique, sur simple demande de l'Office de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC), sans décision préalable du juge.

En outre, cette loi modifie l'article L. 34-3 du Code des postes et des communications électroniques imposant désormais aux opérateurs mobiles, de bloquer les terminaux mobiles dans un délai de quatre jours ouvrés à compter de la réception, par l'opérateur concerné, de la déclaration officielle de vol, transmise par les services de police ou de gendarmerie.

Lois Hadopi 1 et 2 – décret d'application du dispositif

Le dispositif, prévu par les lois du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, dite "loi Hadopi" et du 28 octobre 2009 relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur Internet dite "loi Hadopi 2", a été complété par le décret du 11 mars 2011 relatif au traitement automatisé de données à caractère personnel autorisé par l'article L. 331-29 du Code de la propriété intellectuelle dénommé "Système de gestion des mesures pour la protection des œuvres sur internet".

Ce décret modifie la procédure prévue initialement par le décret "Système de gestion des mesures pour la protection des œuvres sur internet" du 5 mars 2010 dont l'objectif était d'autoriser, sous certaines conditions, le traitement automatisé de données à caractère personnel d'abonnés faisant l'objet du dispositif de la réponse graduée. Les nouvelles dispositions ajustent ainsi la dernière phase de la réponse graduée en organisant la transmission automatisée des dossiers au Parquet afin que ce dernier décide ou non de l'opportunité des poursuites contre les abonnés avertis pour négligence caractérisée.

Mise en place du tarif social mobile

A l'occasion de la table ronde qui s'est déroulée le 7 mars 2011 sous l'égide du ministre en charge de l'économie numérique, Eric Besson et du secrétaire d'Etat chargé de la consommation, Frédéric Lefebvre, Orange, aux côtés d'autres opérateurs de téléphonie mobile, a signé une convention aux termes de laquelle il s'est engagé à proposer une offre sociale de téléphonie mobile aux bénéficiaires du revenu de solidarité active. Cette offre devait répondre à des conditions fixées par le cahier des charges imposé par le gouvernement afin d'obtenir la labellisation dans le cadre du tarif social mobile.

Le label "tarif social mobile" a été attribué à Orange, en septembre 2011, au titre de son offre "forfait bloqué RSA" répondant aux critères requis, en particulier un forfait comprenant 40 minutes de communication et 40 SMS, pour un tarif plafonné ainsi que l'absence d'engagement de durée et de frais de résiliation.

Infrastructures et réseaux

Fibrage des immeubles neufs à partir du 1^{er} avril 2012

Un nouveau décret d'application de la loi du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique a été adopté le 14 décembre 2011 modifiant l'article R. 111-14 du Code de la construction et de l'habitation qui porte sur le fibrage des immeubles neufs. Il prévoit que, dans les zones à forte densité et dans les conditions définies par un arrêté, le nombre de fibre par logement peut être porté à quatre. Par ailleurs, le décret étend son application à tous les bâtiments ayant fait l'objet d'une demande de permis de construire à partir du 1^{er} avril 2012.

Nouvelle réglementation visant à recenser les réseaux souterrains, aériens et subaquatiques

A la suite du Grenelle 2, le gouvernement a décidé de mettre en place une nouvelle réglementation applicable, à partir du 1^{er} juillet 2012, visant à prévenir les dommages causés aux canalisations et réseaux souterrains dès que des travaux, nécessitant une perforation du sol, sont entrepris. Cette réforme du décret du 14 octobre 1991 relatif aux demandes de renseignements et aux déclarations d'intention de commencement de travaux (DR-DICT) impose à tous les gestionnaires d'infrastructures et tous les opérateurs de réseaux de nouvelles obligations. Ainsi, l'identification des exploitants et le recensement des réseaux s'effectuent désormais par l'intermédiaire d'un guichet unique de cartographie des réseaux sous l'égide de l'Inéris.

Ouvert gratuitement le 1^{er} avril 2012 aux maîtres d'ouvrage et aux exécutants de travaux, ces derniers devront consulter ce guichet unique pour leurs déclarations

de travaux. Les exploitants d'ouvrage souterrains auront également pour obligation de fournir des plans géoréférencés avec leurs déclarations de travaux.

Ces nouvelles dispositions prévoient d'instaurer des redevances pour financer le guichet unique auxquelles seront soumises les installations de communications électroniques, ouvrages considérés comme sensibles pour la vie économique. Le montant des redevances sera déterminé par arrêté du ministre chargé de la sécurité des réseaux de transport et de distribution qui devrait être publié courant de l'année 2012.

Perspectives 2012

Finalisation du processus de transposition du nouveau cadre européen des communications électroniques dit "paquet télécom" : volet réglementaire.

L'ordonnance n° 2011-1012 en date du 24 août 2011 relative aux communications électroniques constitue le volet législatif de la réforme dite "paquet télécom". Ce dispositif sera complété par un volet réglementaire comportant :

- un décret en Conseil d'Etat pris en application de la loi "Informatique et Libertés" relatif à la prévention et à la notification des violations de données à caractère personnel ;
- un décret en Conseil d'Etat portant transposition du nouveau cadre réglementaire européen dans le CPCE et portant renforcement de la sécurité des moyens d'interceptions des communications électroniques ;
- un décret simple portant modifications des obligations des opérateurs prévues par le CPCE conformément au nouveau cadre réglementaire européen.

L'ensemble des projets relatifs à ces décrets a été soumis, pour avis, à la Commission consultative des communications électroniques (CCCE), la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE) et le Conseil national du numérique (CNN). La Commission nationale informatique et libertés devra également émettre un avis sur ces projets. Le Conseil d'Etat devra ensuite se prononcer sur les décrets relevant de sa compétence.

Débat sur les antennes-relais

Les travaux du Copic se poursuivront avec notamment des mesures de vérification de l'impact sur la couverture de la baisse de puissance des antennes relais.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

Le Conseil des ministres a adopté le 1^{er} juin 2011 un projet de loi visant à renforcer les droits, la protection et l'information des consommateurs dans les principaux secteurs de la vie courante, et notamment dans celui des communications électroniques. Le texte a été examiné et adopté, en première lecture, par l'Assemblée nationale, puis par le Sénat en décembre 2011. Le texte n'a ensuite pas été inscrit dans l'agenda parlementaire, en prévision de la seconde lecture à l'Assemblée nationale. Les travaux parlementaires ont été suspendus le 7 mars 2012.

Tarif social Internet

Dans la continuité des offres labellisées "tarif social mobile", Orange s'est engagé vis-à-vis du gouvernement, en septembre 2011, à proposer une offre sociale Internet. Cette offre, disponible à partir du 9 février 2012, permet à des foyers aux revenus modestes d'accéder à l'internet haut débit jusqu'à 20 mégabit/s ainsi qu'à la téléphonie en illimité vers les téléphones fixes de France métropolitaine et de l'outre-mer. Elle répond au cahier des charges défini par le gouvernement, avec une disponibilité sur l'ensemble du territoire métropolitain à un tarif mensuel de 23 euros TTC (intégrant la location de la Livebox), l'absence de dépôt de garantie et d'avance sur consommation ou coût d'activation, et absence de durée d'engagement.

Réglementation de la téléphonie mobile

Gestion des fréquences

Le Code des postes et des communications électroniques (CPCE) confie à l'Arcep l'attribution des fréquences utilisées pour les communications électroniques. Il établit, en cas de rareté des ressources, les principes de sélection des candidats par appel à candidatures lancé par le ministre chargé des communications électroniques, sur proposition de l'Arcep, sur des critères portant sur les conditions d'utilisation ou par une procédure d'enchères.

La gestion des fréquences nécessaires à la télévision mobile personnelle (TMP) relève du Conseil supérieur de l'audiovisuel, comme l'ensemble du spectre dédié à la radiodiffusion (TNT, RNT, radio FM).

Attribution des fréquences à 800 MHz et 2,6 GHz pour le très haut débit mobile.

Après l'attribution en janvier 2010 de la 4^e licence 3G à Free Mobile puis l'attribution en juin 2010 à Orange et SFR des deux canaux résiduels dans la bande 2,1 GHz, l'année 2011 a été marquée par le lancement le 15 juin 2011 de la procédure d'attribution des fréquences dites 4G dans les bandes 800 MHz et 2,6 GHz pour le déploiement du très haut débit mobile.

Cette procédure s'est déroulée en 2 étapes avec la remise des dossiers de candidature à 2,6 GHz le 15 septembre et à 800 MHz

le 15 décembre 2011. Dans la bande 2,6 GHz, Orange France et Free Mobile ont obtenu un canal de 20 MHz pour environ respectivement 287 millions et 271 millions d'euros. Bouygues Telecom et SFR ont obtenu un canal de 15 MHz pour environ respectivement 228 millions et 150 millions d'euros. L'Arcep a délivré son autorisation à Orange France le 11 octobre 2011 pour une durée de 20 ans.

La bande 800 MHz, aussi appelée *dividende numérique* correspond à la bande 790-862 MHz, c'est-à-dire à la partie des fréquences qui a été libérée par l'arrêt de la télévision analogique le 30 novembre 2011, conformément au calendrier prévu, et qui est désormais affectée à l'usage exclusif des communications électroniques.

Dans cette bande, 4 blocs étaient proposés dans l'appel à candidatures, avec des prix de réserve différenciés : le bloc A de 10 MHz – le plus proche des fréquences de la TNT – pour 400 millions d'euros minimum, les blocs B et C de 5 MHz pour 300 millions d'euros minimum chacun, et le bloc D de 10 MHz pour 800 millions d'euros minimum. Orange France a obtenu le bloc D pour 891 millions d'euros environ, SFR les blocs B et C cumulés pour 1 065 millions d'euros environ et Bouygues Telecom le bloc A pour 683 millions d'euros environ. Le groupe Iliad (Free Mobile) a candidaté mais n'a pas obtenu de fréquences. Free Mobile dispose cependant d'un droit d'accès en itinérance sur le réseau de SFR. L'Arcep a délivré son autorisation à Orange France le 17 janvier 2012 pour une durée de 20 ans.

Les autorisations sont assorties d'obligations de couverture. En particulier, 99,6 % de la population devront être couverts en très haut débit mobile à l'horizon de 15 ans et les zones rurales font l'objet d'un calendrier de déploiement spécifique, à réaliser exclusivement en 800 MHz, avec des échéances rapprochées entre 5 ans et 10 ans.

Chacun des opérateurs a pris l'engagement d'accueillir les *Full MVNO* ⁽¹⁾ sur son réseau très haut débit et les trois attributaires de fréquences 800 MHz ont pris des engagements de couverture renforcés.

Le tableau suivant synthétise les principales attributions de fréquences dans les bandes affectées aux services mobiles :

800 MHz Dividende numérique (790-862 MHz)	<ul style="list-style-type: none"> ■ autorisations délivrées à Bouygues Telecom, Orange France et SFR en janvier 2012 pour 10 MHz chacun - Free Mobile a un droit d'accès en itinérance sur le réseau de SFR.
900 MHz	<ul style="list-style-type: none"> ■ les opérateurs 2G/3G sont autorisés à réutiliser la bande des 900 MHz en 3G depuis février 2008 ; ■ rétrocession de 2 x 5 MHz au 4^e entrant Free Mobile par Orange France et SFR en zones très denses le 1^{er} janvier 2013 et par Bouygues Telecom sur le reste du territoire depuis le 12 juillet 2011.
2,1 GHz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Free Mobile a obtenu en janvier 2010 la 4^e licence 3G avec un canal à 2,1 GHz ; ■ attribution des deux autres canaux en mai 2010 à SFR et Orange France.
2,6 GHz	<ul style="list-style-type: none"> ■ autorisations délivrées en octobre 2011 à Orange France et Free Mobile pour 20 MHz chacun, et à Bouygues Telecom et SFR pour 15 MHz chacun.

(1) Un full MVNO exploite lui-même ses propres éléments de cœur de réseau et ses plateformes d'applications ; à ce titre, il perçoit une terminaison d'appel.

Engagements de couverture 3G

Les engagements pris lors de l'attribution des licences UMTS en 2001 prévoyaient une couverture de 98 % de la population en août 2009. Suite au contrôle de ces engagements effectué par l'Arcep en 2009, l'Autorité a mis en demeure Orange de respecter son obligation de couverture de 98 % de la population à fin 2011 avec un jalon intermédiaire à 91 % fin 2010, engagement respecté par Orange.

Les trois opérateurs mobiles, Bouygues Telecom, Orange France et SFR ont signé le 12 février 2010 un accord de partage d'infrastructures de réseau 3G prévoyant la couverture d'ici fin 2013 d'environ 2 500 sites dans les zones les moins denses du territoire. Cet accord a été complété par la signature le 23 juillet 2010 d'un accord avec Free Mobile prévoyant les modalités de son arrivée différée dans le dispositif.

► OBLIGATIONS ET REALISATIONS DE COUVERTURE 3G DES TROIS OPERATEURS

France	Orange	SFR	Bouygues Telecom	Free Mobile
Obligations de couverture 3G (dans les autorisations initiales ou suite aux mises en demeure de décembre 2009 de l'Arcep)	91 % fin 2010 et 98 % fin 2011	88 % fin 2010, 98 % fin 2011 et 99,3 % fin 2013	75 % à fin 2010	90 % à 01/2018
Couverture 3G de la population fin 2011 (données extraites des publications des opérateurs)	98 %	98 %	82 % (fin 2010)	27 % en janvier 2012

► REGULATION DES TERMINAISONS D'APPEL MOBILE PAR L'ARCEP

	1 ^{er} cycle d'analyse de marché			2 ^e cycle d'analyse de marché			3 ^e cycle d'analyse de marché				
				2 ^e price cap (décision décembre 2008) ⁽¹⁾			(décision mars 2011)				
	1 ^{er} price cap			1 ^{er} price cap							
centimes d'€/min	2005	2006	2007	Janvier 2008 - Juin 09	Juillet 2009 - Juin 2010	Juillet 2010 - Décembre 2010	Janvier 2011 - Juin 2011	Juillet 2011 - Décembre 2011	Janvier 2012 - Juin 2012	Juillet 2012 - Décembre 2012	Janvier 2013 - Juin 2013
Orange France	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00	3,00	2,00	1,50	1,00	0,80
SFR	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00	3,00	2,00	1,50	1,00	0,80
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50	6,00	3,40	3,40	2,00	1,50	1,00	0,80
Asymétrie	18 %	18 %	23 %	31 %	33 %	13 %	13 %	0 %	0 %	0 %	0,00

(1) Pour Bouygues Télécom, décision 2010-2011 du 18 février 2010 fixant le tarif pour le 2^e trimestre 2010 à 3,40 cents d'euros

Terminaison d'appel (TA) mobile

En mai 2011, l'Arcep a adopté une décision portant sur la définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile en métropole des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 31 décembre 2013. Dans ce cadre, l'Arcep a fixé des tarifs symétriques pour les trois opérateurs dès le 1^{er} juillet 2011. En revanche, dans son projet de décision émis le 13 décembre 2011, l'Autorité propose d'introduire une terminaison d'appel asymétrique pour Free Mobile, Lycamobile et Oméa Télécom, afin de compenser les surcoûts transitoires liés à leur statut de nouvel entrant. L'Arcep a notifié, le 13 mars 2012, à la Commission européenne et aux autorités de régulation européennes, son projet de décision sur la régulation de la terminaison d'appel vocale mobile de Free Mobile et de Lycamobile et Oméa Télécom. L'Autorité juge pertinent de retenir l'encadrement tarifaire suivant : un plafond d'entrée à un niveau de 2,4 centimes d'euros/minute, jusqu'au 30 juin

2012 ; une première baisse à un niveau de 1,6 centime d'euros/minute, à partir du 1^{er} juillet 2012 pour six mois ; une deuxième baisse à un niveau de 1,1 centimes d'euros/minute, à partir du 1^{er} janvier 2013 pour douze mois.

Bien que l'impact sur le chiffre d'affaires des ventes en gros soit négatif, une baisse uniforme des niveaux des TA mobiles est pour l'essentiel neutre sur la rentabilité de l'activité de gros d'un opérateur à la fois fixe et mobile comme l'est le groupe Orange. Les asymétries accordées aux nouveaux entrants ont été intégrées dans les prévisions du Groupe.

Terminaison d'appel SMS

Le 22 juillet 2010, l'Arcep a pris une décision relative à l'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles français. Elle fixe le tarif maximum de la terminaison SMS facturé entre les opérateurs mobiles qui atteindra à compter de juillet 2012 un centime d'euro par SMS.

Centimes/euros/SMS	2009	Février 2010	Octobre 2010	Juillet 2011	Juillet 2012
Orange France	3,00	2,00	2,00	1,50	1,00
SFR	3,00	2,00	2,00	1,50	1,00
Bouygues	3,50	2,17	2,17	1,50	1,00

L'Arcep a annoncé le 17 février 2012 sa décision de compléter le cadre de la régulation des nouveaux entrants sur le marché de la téléphonie mobile (Free Mobile, Lycamobile et Oméa Telecom) par une analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS. Après des travaux préparatoires, une consultation publique sera lancée courant 2012.

Réglementation de la téléphonie fixe et de l'internet haut débit

Depuis juillet 2008, à l'exception des offres de détail de téléphonie fixe relevant du Service Universel, toutes les obligations réglementaires de France Télécom-Orange sur les marchés de détail de la téléphonie fixe (accès et communication) grand public et professionnel ont été levées. France Télécom-Orange n'est pas soumise à un contrôle a priori sur les offres de détail haut débit sur les marchés résidentiels et entreprises. Ainsi, la régulation des services fixes en France concerne les offres de détail relevant du Service Universel et les offres de gros permettant d'assurer une concurrence effective sur les marchés de détail (départ d'appel, terminaison d'appel, vente en gros de l'abonnement, dégroupage, bitstream).

Service Universel

France Télécom-Orange s'est portée candidate et a été désignée en 2009 comme opérateur de Service Universel du service téléphonique pour la période 2009-2012. La composante publiphonie, qui avait également été attribuée pour deux ans à France Télécom-Orange en novembre 2009, a fait l'objet d'un nouvel appel à candidature. **France Télécom-Orange s'est à nouveau portée candidate et a été désignée** comme opérateur universel en charge de la publiphonie en février 2012, pour une nouvelle durée de 2 ans.

Principes de l'encadrement tarifaire des communications fixes du Service Universel

Les tarifs du Service Universel sont soumis à un plafonnement (*price cap*) sur la durée d'attribution pour deux paniers de

services tarifaires, l'un représentatif des abonnés situés en métropole, l'autre des abonnés des départements d'outre-mer. Le prix moyen annuel de chaque panier est fixé en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (hors tabac), diminué des baisses des charges de terminaisons d'appel mobile et fixe, et diminué de 3 % de gains d'efficacité correspondant au niveau minimal dont France Télécom-Orange devait faire bénéficier ses clients. Le *price-cap* pour la période 2009-2012 fixé en janvier 2011 par l'Autorité de Régulation, s'est traduit fin avril 2011 par une baisse du prix des communications au départ des DOM et Métropole vers DOM. Le tarif des communications fixes vers mobiles du panier "métropole" a quant à lui, bénéficié d'une baisse au 1^{er} décembre 2011.

Tarifs sociaux du Service Universel

France Télécom-Orange propose dans le cadre du Service Universel un abonnement social sur accès commuté au prix de 5,43 euros HT (soit une remise de 60 % sur le prix de l'abonnement principal). A la suite de la consultation publique du Ministère de l'Economie, Orange a proposé sous convention avec l'Etat une offre de tarif social internet à 20 euros TTC/mois (et 3 euros TTC de location mensuelle pour la Livebox). Cette offre, qui a été lancée en février 2012, ne rentre pas dans le cadre du Service Universel.

Régulation des offres de gros des services fixes

Baisse des terminaisons d'appel fixe

En juillet 2011, l'Arcep a publié sa nouvelle analyse des marchés de la téléphonie fixe (3^e cycle d'analyse) pour la période 2011-2014 aux termes de laquelle France Télécom-Orange devra pratiquer des tarifs de terminaison d'appel reflétant les coûts incrémentaux de long terme d'un *opérateur générique efficace* ayant déployé un réseau de nouvelle génération (NGN). Dans le cadre de cette nouvelle analyse, l'asymétrie de terminaison d'appel dont bénéficiaient les concurrents de France Télécom-Orange a été supprimée.

Plafonds en centimes/euros/min	TA de France Télécom-Orange	TA des opérateurs alternatifs	Niveau d'asymétrie
Année 2007	0,5486	1,088	98 %
T1 - T2 - T3 2008	0,4935	1,088	
évolution	(10,0) %	0,0 %	120 %
1 ^{er} oct. 2008	0,45	0,9	
évolution	(8,8) %	(17,3) %	100 %
1 ^{er} oct. 2009	0,425	0,7	
évolution	(5,6) %	(22,2) %	65 %
1 ^{er} oct. 2010	0,4	0,5	
évolution	(5,9) %	(28,6) %	25 %
1 ^{er} oct 2011	0,3	0,3	
évolution	(25) %	(40) %	0 %
1 ^{er} juillet 2012	0,15	0,15 %	
évolution	(50) %	(50) %	0 %
1 ^{er} janvier 2013	0,08	0,08	
évolution	(46,6) %	(46,6) %	0 %

Evolutions tarifaires des offres de gros soumises à l'orientation vers les coûts (dégroupage, vente en gros de l'abonnement analogique et numérique, et départ d'appel)

En 2011, France Télécom-Orange a publié de nouveaux tarifs en baisse pour ces offres de gros régulées (essentiellement le dégroupage partiel, les prestations connexes au dégroupage, et la vente en gros de l'abonnement). En revanche, le tarif du dégroupage total n'a pas été modifié. Il faut noter que France Télécom-Orange se situe toujours au-dessous de la moyenne européenne des tarifs des offres de gros des services fixes (voir section 6.6 *Réglementation*).

Evolutions tarifaires des offres de bitstream

France Télécom-Orange a l'obligation d'offrir aux opérateurs tiers un service d'accès et de collecte DSL (dit *bitstream*) qui leur permet d'offrir partout en France leur propre service haut débit. Cette offre de gros est achetée à France Télécom-Orange par les opérateurs tiers dans des zones où ils ne sont en général pas présents en dégroupage, et représente moins de 20 % des lignes haut débit achetées par ces opérateurs tiers. La décision d'analyse de marché de l'Arcep n° 2011-0669 du 14 juin 2011

a levé la régulation tarifaire sur les zones dans lesquelles il existe un opérateur tiers proposant une offre de bitstream (soit environ 80 % des lignes) et impose l'orientation des tarifs vers les coûts pour la zone restante. Ceci a conduit à une nouvelle grille tarifaire applicable à compter de septembre 2011.

Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de France Télécom-Orange sur l'activité fixe

La décision n° 06-1007 de l'Arcep du 7 décembre 2006 décrit les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable des activités de gros et de détail imposées à France Télécom-Orange. Lorsque les activités de détail utilisent des ressources de réseau qui correspondent à des prestations de gros soumises à une obligation de séparation comptable, ces ressources sont valorisées dans les comptes séparés aux tarifs de gros et non aux coûts. Les obligations ainsi définies ont été mises en œuvre pour la première fois en 2007 au titre de l'année 2006. L'exercice a été jugé conforme par l'Arcep et a été renouvelé depuis chaque année.

Réglementation de l'internet très haut débit (FTTH) et de la montée en débit sur cuivre (FTTC)

Faits marquants

18 janvier 2011	Homologation par le ministre chargé des communications électroniques de la décision portant sur la réglementation spécifique applicable en dehors des zones très denses
8 mars 2011	Avis de l'Autorité de la Concurrence sur les projets de décision d'analyse des marchés 4 et 5
26 mai 2011	Observations de la Commission européenne sur les projets de décision d'analyse des marchés 4 et 5
14 juin 2011	Décisions n° 2011-0668 et n° 2011-0669 d'analyse des marchés pertinents 4 et 5 accompagnées d'une recommandation explicitant le cadre réglementaire associé à la montée en débit à destination des collectivités locales
14 juin 2011	Recommandation de l'Arcep sur les modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour certains immeubles des zones très denses, notamment ceux de moins de 12 logements
19 octobre 2011	Approbation par la Commission européenne du volet B du programme national très haut débit

Cadre réglementaire des offres très haut débit à fin 2011

Rappel des principes définis depuis 2008 et applicables au niveau national :

- absence de régulation ex-ante sur les prix de détail ;
- mêmes obligations d'accès à la partie terminale des réseaux FTTH applicables à tous les opérateurs équipant des immeubles en fibre optique ;
- accès non discriminatoire aux installations souterraines de génie civil de France Télécom-Orange, à un tarif reflétant les coûts. La décision n° 2010-1211 en date du 9 novembre 2010 spécifie la règle d'allocation des coûts entre le cuivre et la fibre ainsi que la méthode de détermination des tarifs.

Ces principes ont été confirmés à l'issue de l'analyse des marchés 4 et 5 qui s'est achevée en juin 2011.

Cadre réglementaire de la mutualisation dans les zones très denses

Le 17 janvier 2010, l'Arcep a publié une décision et une recommandation sur la mutualisation de la partie terminale des réseaux FTTH qui portent sur :

- la définition des zones très denses incluant 148 communes représentant 5,5 millions de foyers ;
- la possibilité de localiser le point de mutualisation en pied d'immeuble pour les immeubles comportant au moins 12 logements ou raccordés à des égouts visitables ;
- l'obligation de faire droit aux demandes d'opérateurs faites avant l'équipement de l'immeuble de disposer d'une fibre dédiée par logement ;
- les principes relatifs au partage des coûts permettant aux opérateurs d'immeuble ayant fait le choix du mono fibre

de ne pas supporter le surcoût induit par la pose de fibres surnuméraires ;

- plusieurs versions de l'offre de gros ont été publiées par France Télécom-Orange depuis février 2010.

Une recommandation publiée en juin 2011 préconise les conditions de déploiements des réseaux lorsque les points de mutualisation sont implantés en dehors de la propriété privée.

Cadre réglementaire de la mutualisation spécifique en dehors des zones très denses

Une décision adoptée par l'Arcep le 14 décembre 2010 et homologuée par le ministre chargé des communications électroniques le 18 janvier 2011 précise les dispositions applicables en dehors des zones très denses :

- la taille des points de mutualisation (1 000 logements en général avec possibilité de descendre à 300 logements moyennant une offre de raccordement de ces points au réseau des opérateurs en amont) ;
- la consultation, avant le déploiement, des autres opérateurs et collectivités locales concernées ;
- le cofinancement *ab initio* et *a posteriori*, et l'obligation d'une offre à la ligne à partir du point de mutualisation.

France Télécom-Orange a publié une première offre de gros en dehors des zones très dense en juillet 2011

Le programme national "très haut débit"

Ce programme prévoit, en dehors des zones très denses, un mécanisme de labellisation et de cofinancement public de projets d'opérateurs privés pour les secteurs les plus denses au sein de ces zones, complétés par des projets d'initiatives publiques au-delà de ces secteurs.

Le programme national est organisé en trois volets :

- un volet doté d'un milliard d'euros (guichet A) consiste en un soutien au développement des réseaux FTTH de la part d'investisseurs (privés ou publiques) via l'octroi d'emprunts de longue durée ou d'apports en capital ;

- un volet doté de 750 millions d'euros (guichet B) consiste en subventions complémentaires de l'Etat aux projets de réseaux FTTH d'initiative publique en dehors des zones pour lesquelles des investisseurs auraient communiqué leurs intentions de déploiement au titre du volet A ;

- un volet doté de 250 millions d'euros (guichet C) consiste à soutenir des projets complémentaires susceptibles de couvrir les zones les moins denses (modernisation des réseaux existants, déploiement de réseaux hertziens terrestres ou satellitaires).

Enfin l'Arcep a adopté le 14 décembre 2010 une décision sur les conditions à respecter pour l'utilisation du Fonds d'Aménagement Numérique du Territoire (FANT) prévu par la loi Pintat et destiné à financer les infrastructures à très haut débit dans les zones les moins denses.

La montée en débit sur cuivre

La montée en débit sur cuivre a pour objet d'offrir aux abonnés qui sont déjà éligibles à l'ADSL mais dont la ligne est éloignée du commutateur un plus grand confort d'utilisation et l'accessibilité à une plus large gamme de services. La décision d'analyse de marché 4 impose à France Télécom-Orange de répondre favorablement à toute demande de réaménagement de sa **boucle locale** dès lors qu'elle permet à France Télécom-Orange de proposer des offres de gros aux opérateurs à des conditions économiques qui rendent le nouvel NRA plus proche du client "dégrouvable" malgré sa petite taille.

Une recommandation publiée le 14 juin 2011 par l'Arcep précise le cadre dans lequel doit s'inscrire les demandes de réaménagement, notamment ses conditions technique, juridique et économique. En application des obligations découlant de l'analyse de marché, France Télécom-Orange a publié une offre de gros destinée aux *opérateurs aménageurs* (situés en dehors des zones dans lesquelles le déploiement d'un réseau très haut débit est prévu à moyen terme par un opérateur privé) et introduit dans son offre d'accès à la boucle locale cuivre les prestations spécifiques associées au dégroupage dans le cadre de la montée en débit sur cuivre.

Réglementation de l'audiovisuel et des contenus

Faits marquants

Avril-décembre 2011	Mission TV connectées mandatée par le Gouvernement.
Octobre 2011	Télévision mobile personnelle : lancement par le CSA de la dernière étape réglementaire avant clôture du dossier.
Octobre 2011	Délibération CSA sur les niveaux sonores de la télévision (écrans publicitaires et programmes).
Juillet et décembre 2011	Abrogation partielle de la Délibération CSA sur les SMAD (application obligatoire).

Mission TV connectées

Le débat lancé par le colloque du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) en avril 2011 sur la télévision connectée à internet a été prolongé par la création d'une mission mandatée par les ministres en charge de la Culture et de l'Industrie à laquelle Orange a contribué. Le rapport publié en décembre 2011 propose des évolutions de la réglementation dans ce domaine.

Télévision mobile personnelle (TMP)

Les conditions législatives et réglementaires élaborées n'ont pas permis jusqu'à présent de donner naissance à une solution viable économiquement pour déployer un réseau dédié de télévision sur mobile par voie hertzienne. Le CSA devrait retirer les autorisations octroyées à l'ensemble des éditeurs de télévision mobile sélectionnés lors de l'appel à candidature (dont Orange Sport Infos), clôturant ainsi le dossier de la TMP avec la norme DVB-H.

Services médias audiovisuels à la demande (SMAD)

Le CSA a abrogé partiellement en juillet 2011 sa *délibération d'application obligatoire* sur les SMAD datant de décembre 2010, et a fait publier au Journal officiel une nouvelle version en décembre 2011 après notification à la Commission européenne. Cette version est plus aisée à mettre en œuvre et moins contraignante pour les distributeurs, tout en assurant notamment vis-à-vis de la protection des mineurs un haut niveau de sécurité.

Intensité sonore des programmes de télévision

Publiée au Journal officiel le 11 octobre 2011, la délibération du CSA sur l'intensité sonore des programmes de télévision prend en compte les dernières normes de mesure élaborées par les organismes de normalisation, et établit un calendrier de mise en œuvre de ces normes par les éditeurs et les distributeurs.

6.3.1.4 Les activités d'Orange en France

INDICATEURS FINANCIERS

en milliards d'euros	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires	22,5	23,3	23,7
Fixe et internet	12,9	13,5	14,1
Mobile	10,9	10,8	10,8
Ebitda présenté	8,6	8,8	9,3
en % du chiffre d'affaires	38,0 %	37,8 %	39,2 %
Capex	2,6	2,6	2,2
en % du chiffre d'affaires	11,6 %	11,0 %	9,1 %

Source : Orange

Pour les besoins de comparaison avec les données domestiques de certains de ses pairs, France Télécom-Orange fournit les indicateurs financiers complémentaires suivants pour ses activités de téléphonie fixe et internet et de téléphonie mobile.

Ces indicateurs complémentaires ne se substituent pas à ceux présentés au chapitre 9.1 *Examen de la situation financière et du résultat*, qui reflètent le suivi par opération effectué au niveau du Groupe.

en milliards d'euros	2011	2010	2009
Ebitda Fixe et internet	4,9	4,9	5,3
Ebitda Mobile	3,7	3,9	4,0
Capex Fixe et internet	2,0	1,9	1,5
Capex Mobile	0,6	0,7	0,6

Source : Orange

Les activités de téléphonie fixe et internet

► PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en milliards d'euros)	12,9	13,5	14,1
Services Grand Public	7,9	8,4	8,7
Services de vente en gros	4,5	4,5	4,6
Autres services	0,5	0,6	0,7
Nombre de lignes téléphoniques (en millions)	30,0	29,7	29,4
dont lignes Grand Public	18,5	19,6	20,6
dont lignes vendues en gros	11,4	10,2	8,7
Nombre de clients Internet (en millions)	9,8	9,4	9,3
dont bas débit	0,2	0,2	0,3
dont haut débit	9,6	9,2	8,9
Abonnés aux services "Voix sur IP"	8,0	7,5	6,8
Abonnés aux offres TV par ADSL ou satellite	4,4	3,5	2,8
Abonnés aux offres TV payantes	2,1	2,0	1,5
ARPU (en euros par mois)			
Lignes téléphoniques fixes	34,6	34,9	34,2
Internet haut débit	36,5	37,0	36,2

Source : Orange

L'offre de services d'Orange sur le segment résidentiel en France se compose :

- des services de téléphonie fixe classiques ;
- des autres services grand public ;
- des services en ligne, d'accès internet et multimédia ;
- des activités de portail et de régie publicitaire ;
- des activités liées au contenu ;
- des services aux opérateurs.

Services de téléphonie fixe classiques et autres services grand public

Les services standards de téléphonie fixe de France Télécom-Orange concernent l'accès au réseau, les communications téléphoniques locales et longue distance sur le territoire national et les appels internationaux. En outre, France Télécom-Orange propose à ses abonnés de téléphonie fixe une large gamme de services à valeur ajoutée.

Les tarifs des communications téléphoniques sont réglementés de manière globale.

Suite au développement rapide du dégroupage total, de la vente en gros de l'abonnement ainsi que de la vente en gros d'accès ADSL nu aux fournisseurs d'accès internet tiers, l'activité de service de téléphonie classique est en déclin. L'activité des autres services grand public (publiphonie, cartes, services de renseignement) est également en déclin depuis plusieurs années. France Télécom-Orange, tout en réduisant progressivement son parc de téléphones publics, assure le maintien d'un parc de téléphones publics dans le cadre du Service Universel. La concurrence sur les télécartes est très forte, en particulier sur les destinations internationales. Dans le

cadre de la libéralisation du marché du renseignement, France Télécom-Orange, fort de son expérience, offre une gamme complète de services de renseignements téléphoniques, déclinés en multi canal vocal et Web (118712.fr et sur orange.fr, rubrique "annuaire").

Services en ligne, d'accès à internet et multimédia

L'activité internet et multimédia est avec le mobile une des activités motrices du Groupe en termes de croissance. Le marché de l'internet arrive cependant à maturité, se traduisant par une forte volatilité des clients. Afin de fidéliser ces derniers, Orange améliore sans cesse la qualité de service en simplifiant sa gamme internet tout en l'enrichissant de services à valeur ajoutée (communications fixes vers mobiles, contenus, VOD, enregistreur TV par exemple) et en remplaçant les équipements ADSL chez le client.

A fin décembre 2011, le parc de clients internet s'élevait à 9,8 millions, en progression annuelle de 3,4 %. Le parc de *Livebox* louées était de 8 millions à la fin décembre 2011 en progression de 1,2 % par rapport à décembre 2010. Le dynamisme de l'activité commerciale a été soutenu en 2011 par le succès des offres *quadruple play Open* (plus d'un million de clients en novembre 2011) et par la simplification de la gamme des offres de *triple play* qui se décline en ADSL ou fibre et ne propose plus que deux offres avec ou sans abonnement téléphonique classique : *Livebox Zen* et *Livebox Star*. Avec les nouvelles offres *Livebox Zen* ou *Livebox Star*, Orange propose des appels illimités vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de 100 destinations, des appels illimités vers les mobiles, des catalogues de VOD, un enregistreur TV par exemple. Ces offres ADSL sont également disponibles sur la fibre, permettant de bénéficier de débit plus importants ainsi que de services additionnels tels que 17 chaînes de télévision en haute définition, en 3D et en multipostes pour 5 euros de plus.

La part de marché des nouveaux abonnés ADSL d'Orange a ainsi progressé de 2,3 points sur un an, s'établissant à 38,3 % à fin décembre. La téléphonie sur IP a poursuivi sa progression (+ 7,6 % de croissance annuelle) et compte 8 millions de clients. Les services de la télévision par ADSL et satellites poursuivent leur forte croissance annuelle (+ 24,8 %) avec 4,4 millions de clients à fin décembre.

Par ailleurs, la valeur de l'ARPU haut débit reste quasi stable (36,5 euros à fin décembre 2011 contre 37 euros à fin décembre 2011). La décroissance des revenus de la téléphonie sur IP liée à l'élargissement de l'abondance géographique et à l'intégration dans les nouvelles offres des appels illimités vers les mobiles depuis une box, est compensée par la progression des revenus de la télévision et des contenus.

Le chiffre d'affaires internet et services en ligne augmente de 2,2 % à base comparable sur l'année mais perd 4,6 points par rapport à 2010. Il représente désormais 31,6 % du chiffre d'affaires total Grand Public. Cette décroissance est liée à la baisse des prix, à l'inclusion de l'illimité pour les appels fixe vers mobile dans les offres *triple play* et *quadruple play* et à l'impact de la hausse de TVA.

Pour les clients Professionnels, Orange a lancé, en décembre, une nouvelle offre *Fibre pro*. Par rapport à l'offre classique ADSL, cette solution permet d'accéder à internet et à la messagerie et d'effectuer des téléchargements plus rapidement ; de transférer des fichiers volumineux, de participer à des vidéoconférences avec une très bonne qualité d'image ; de synchroniser rapidement des données avec des serveurs à distance et de profiter des services de *cloud computing*.

Cette formule est couplée à d'autres services tels que la téléphonie enrichie de fonction double appel, l'internet, la messagerie pro, le fax électronique et de supports techniques.

Orange propose également depuis août 2008 une gamme d'ordinateurs portables disponibles en option avec un abonnement haut débit ou un forfait *Internet Everywhere*.

Portails et Activités de régie publicitaire

Le groupe France Télécom-Orange possède plusieurs portails :

- Orange.fr est le troisième portail internet en terme d'audience en France, derrière le moteur de recherche Google et Microsoft avec notamment sa messagerie instantanée MSN/Windows Live et sixième acteur du web en France (source : Nielsen/NetRatings, panel France, décembre 2011). En décembre 2011, son audience atteignait 21,4 millions de visiteurs uniques et 50,8 % des internautes avaient consulté au moins une fois le portail (source : Nielsen/NetRatings, panel France, décembre 2011) ;
- Voila.fr (8,3 millions de visiteurs uniques en décembre 2011) et Cityvox (site de sorties et de loisirs en France) avec ses différentes déclinaisons : Cityvox.fr, Cinefil.com, Spectacles.fr, Concert.fr et WebCity.fr ;
- sur le mobile, le groupe Orange se place en troisième position en termes d'audience avec 10,2 millions de visiteurs uniques, derrière le groupe Google/YouTube et Facebook, mais devant SFR et Bouygues Telecom. Orange occupe

ainsi la première place au sein du classement des portails d'opérateurs (source : panel officiel de Médiamétrie/Nielsen pour le quatrième trimestre 2011).

La source principale de chiffres d'affaires est constituée par la publicité en ligne vendue par la régie Orange Advertising Network. Cette régie commercialise également des espaces publicitaires pour le compte d'une vingtaine de sites tiers, web et mobile. Pour la deuxième année consécutive, le chiffre d'affaires de la régie publicitaire 2011 est en croissance. En revanche, du fait de la vive concurrence de Google, les revenus du moteur de recherche Voila ont été en baisse en 2011.

Activités liées aux contenus

Le développement de l'offre de contenus du Groupe sur l'ensemble de ses réseaux (fixe, mobile, internet), en France et à l'étranger, s'appuie sur des accords de partenariats ou des prises de participations, ainsi que sur l'acquisition de droits relatifs au cinéma, à la musique, aux jeux, aux sports et à l'information.

France Télécom-Orange s'efforce de proposer les offres de contenus les plus attractives et les plus riches possibles grâce à divers partenariats tels que ceux conclus avec Arte, France Télévisions, Warner, Sony. Par ailleurs, la prise de participation d'Orange dans le capital de Deezer en août 2010 a permis de commercialiser des offres internet et mobiles incluant une offre de musique.

Pour délivrer ses offres de contenus, le Groupe a mis en place un ensemble de plateformes de services qui comportent des dispositifs techniques de protection, ainsi que des outils de gestion numérique des droits qui permettent d'assurer l'intégrité des œuvres et la rémunération des ayants droit. France Télécom-Orange est également présente dans la sécurisation de contenus par l'intermédiaire de sa filiale Viaccess.

Pour plus d'informations sur l'offre de contenus, voir le paragraphe *Contenus* de la section 6.3.6.2 *Services partagés*.

Services aux opérateurs

Les services aux opérateurs comportent les services d'interconnexion des opérateurs concurrents, régulés par l'Arcep, ainsi que les services de dégroupage et de marché de gros. La croissance de l'activité sur le marché de gros compense partiellement la baisse des revenus des services d'interconnexion.

Les premières offres de gros à la disposition des opérateurs alternatifs (offre IP nationale, offre de *bitstream* régional, offre de dégroupage partiel) nécessitaient que le client final souscrive également un abonnement téléphonique auprès de France Télécom-Orange. En 2004, avec le développement du dégroupage total, les opérateurs ont pu commencer à proposer des accès haut débit sans abonnement au service téléphonique classique. Depuis le lancement par France Télécom-Orange en 2006 d'une offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique et d'une offre de gros d'ADSL nu, tous les opérateurs peuvent proposer des offres incluant l'abonnement à la ligne. Néanmoins l'offre de dégroupage total reste l'offre de France Télécom-Orange la plus souscrite en 2010.

Depuis 2006, le *bitstream* nu est venu compléter le dégroupage total en dehors des zones dégroupées pour permettre aux opérateurs alternatifs d'étendre leurs offres haut débit sans abonnement à l'ensemble du territoire. Ces accès n'ont depuis cessé de croître.

En mars 2011, Orange et Free ont signé pour une durée de six ans un accord d'itinérance nationale concernant les mobiles 2G et 3G qui donnera à Free l'accès aux antennes relais d'Orange sur tout le territoire français (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

Les activités de téléphonie mobile

PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en milliards d'euros)	10,9	10,8	10,8
Nombre total de clients (en millions)	27,1	26,9	26,3
dont forfaits	19,5	19,0	17,9
dont offres prépayées	7,6	7,9	8,4
dont haut débit (3G)	11,0	9,4	7,6
dont haut débit uniquement (dongles 3G)	1,6	1,4	1,1
Nombre de clients MVNO	3,4	2,8	2,4
ARPU total (en euro par mois)	375	387	402
ARPU abonnements	476	492	515
ARPU prépayés	129	149	159
ARPU voix	240	266	296
ARPU data	135	120	106
AUPU total (en minutes par mois)	193	188	196
Taux de résiliation (%)	27,5 %	25,8 %	23,2 %

Source : Orange

Le nombre total de clients mobiles d'Orange a augmenté de 0,6 % en base annuelle au 4^e trimestre 2011, en retrait de 1,7 points par rapport à l'année précédente. Cette tendance s'explique par un ralentissement de 3,3 points par rapport à 2010 de la progression des forfaits (+ 2,5 % en base annuelle à fin décembre 2011), tandis que les cartes prépayées continuent leur décroissance. Le mix client a continué de s'améliorer en 2011 avec une proportion des contrats d'abonnement qui atteignait 71,8 % du total de clients à fin décembre 2011, contre 70,5 % à fin décembre 2010. Cette évolution favorable s'explique principalement par le succès rencontré par les offres segmentées *Origami* et les offres *Open*.

Parallèlement, la base des clients de MVNO hébergés sur le réseau d'Orange a progressé de 20 % sur un an.

Le revenu annuel moyen par client (ARPU) était en retrait de 3,1 % au 4^e trimestre 2011 par rapport à décembre 2010. Cette diminution s'explique à la fois par la baisse de 33 %, en moyenne, des tarifs d'interconnexion voix entre les opérateurs mobiles français, et par l'effet des ajustements tarifaires des offres *quadruple play Open*. Hors revenus inter-opérateurs, l'ARPU est en hausse, soutenu par la croissance rapide des revenus liés aux transports de données qui est favorisée par le développement des usages multimédia mobiles et par la commercialisation de *smartphones* et de clés 3G.

Orange a poursuivi en 2011 le développement des offres de contenus multimédia en vue de favoriser l'accroissement des usages non voix et des accès à l'internet mobile.

Les offres d'Orange France

Offres mobiles

Les offres mobiles d'Orange se décomposent en offres avec engagement, et en offres sans engagement, et sont proposées en deux versions, avec ou sans terminal.

Offres avec engagement

La gamme des offres avec engagement proposée sous forme d'abonnements est orientée vers des forfaits illimités et l'inclusion d'usages multimédia (internet, télévision, messages). Elle est structurée autour :

- des offres *Smart* et des offres M6 mobile, particulièrement destinées aux clients jeunes avec des forfaits tout compris bloqués (ou non), permettant une maîtrise de la consommation tout en incluant des SMS et des MMS (*avantage ZAP*) en illimité vers tous les opérateurs ;
- des offres de forfaits non bloqués *Origami*. Ces offres répondent au développement des ventes de *smartphones*, à la croissance des usages multimédia, et à une demande accrue des clients pour des offres de voix et de SMS en illimité. Elles comportent de l'illimité partagé entre quatre personnes sur tous les forfaits de la gamme, l'accès à un service musique premium, et des forfaits adaptés aux clients jeunes. Avec *Origami style*, Orange intègre les usages internet mobiles pour *smartphone* dès une heure. Orange a lancé en novembre 2011, un service *Origami* consistant à effectuer un bilan tous les six mois de l'offre choisie par les clients, et à la réadapter en fonction de l'évolution de leurs besoins et de leurs usages.

Offres sans engagement

Orange propose deux catégories d'offres sans engagement, avec une tarification à la seconde dès la première seconde, auxquelles s'ajoute une offre d'entrée de gamme commercialisée sous la marque Sosh :

- la *Mobicarte*, comporte une gamme de recharges allant de 5 à 100 euros permettant de bénéficier de crédit offert et d'avantages sous forme d'appels, de SMS ou d'accès aux réseaux sociaux. En novembre 2011, Orange a lancé deux nouvelles recharges à 5 euros, valables une semaine, comportant pour l'une des SMS en illimité et pour l'autre de l'internet mobile avec débit réduit au-delà de 100 Mo ;
- *Orange Initial*, constitue l'accès le plus simple à la téléphonie mobile en permettant au client d'être facturé mensuellement selon sa consommation réelle à un tarif préférentiel ;
- *Sosh*, s'adresse prioritairement aux 18-35 ans épris de connectivité et recherchant pour leur mobile un bon rapport qualité/prix. L'offre propose trois forfaits sans engagement, avec la possibilité d'acheter en option un mobile et le régler en plusieurs versements.

Enfin, répondant à une directive gouvernementale, Orange propose un forfait bloqué, sans engagement, réservé aux titulaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), et permettant pour 10 euros par mois de bénéficier de 40 minutes de communications et de 40 SMS.

Offres fixes et internet

Dans le domaine de la téléphonie fixe, Orange propose trois offres avec abonnement téléphonique inclus et sans engagement : "les Optimales". De nouveaux services d'aides à la personne viennent enrichir ces forfaits grâce à un partenariat passé avec Mondial assistance.

Dans le domaine de l'internet, Orange a simplifié ses offres en 2011 et propose désormais deux types de forfait, avec ou sans services de télévision :

- Optimale internet comprenant internet et le téléphone illimité ;

- *Livebox Zen* ou *Livebox Star* incluant internet, le téléphone illimité et la télévision.

Les services enrichis donnent accès, selon l'offre, à 140 chaînes de télévision, à une sélection de 150 films à la demande et incluent un enregistreur TV de 80 Go. Ces deux offres sont proposées en version ADSL ou Fibre.

Offres convergentes

Orange propose également différentes offres qui conjuguent les usages mobiles et l'accès à internet en mobilité avec notamment des offres tout en un comprenant à la fois le matériel (clé USB 3G+) et un forfait de connexion à internet. La nouvelle gamme de forfaits *Let's go*, lancée en juin 2011, permet de connecter avec la clé 3G *Domino* jusqu'à cinq équipements à internet via le réseau haut débit mobile ou le réseau Wifi public d'Orange, à partir d'un ordinateur portable, d'un téléphone mobile multimédia ou d'une tablette.

L'offre de *quadruple play Open*, lancée en septembre 2010 continue à rencontrer un grand succès auprès des clients. Fin novembre 2011 elle dépassait un million d'abonnés. Cette offre, s'est enrichie en 2011 et est aussi proposée en version fibre en Ile-de-France. Elle correspond à un seul contrat et une seule facture et est composée de :

- un accès à internet (jusqu'à 20 méga ou 100 méga avec la fibre) ;
- la TV d'Orange (avec 140 chaînes) ;
- le téléphone par internet en illimité vers les mobiles (tous opérateurs en France métropolitaine) depuis février 2011 et vers tous les téléphones fixes (en France métropolitaine et vers plus de 100 destinations) ;
- le téléphone mobile avec la possibilité de choisir entre quatre types de forfaits mobiles comprenant des appels illimités, des SMS, des MMS, e-mails, et des accès internet et TV (20 chaînes) en illimité 24h/24.

A la date de ce document, les principales offres sont les suivantes :

➤ OFFRES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

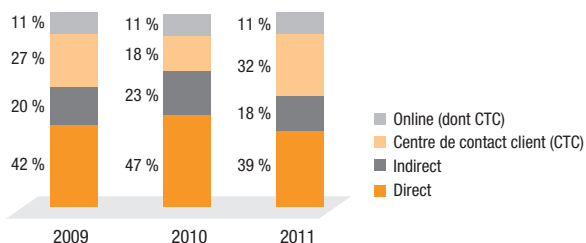
Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Internet haut débit sur ADSL ou sur fibre optique	Découverte internet, 19,90 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ sans engagement de durée ni frais de résiliation ■ nécessite un abonnement téléphonique ■ accès à un débit de 1 à 8 Mégabits
	Optimale internet, 38,90 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 12 mois d'engagement ■ nécessite un abonnement téléphonique ■ accès internet haut débit jusqu'à 20 Mégabits ■ téléphone illimité vers fixes (100 destinations)
	Livebox Zen ou Zen fibre, 28,90/33,90 €/mois (sans ou avec abonnement) (+ 5 € pour la fibre)	<ul style="list-style-type: none"> ■ engagement de 12 mois ■ accès internet haut débit 20 Mégabits ou 100 Mégabits avec la fibre ■ téléphone illimité par interne vers fixes (100 destinations) ■ télévision (jusqu'à 140 chaînes) ■ musique premium avec Deezer (5 €/mois) ■ internet partout en mobilité avec le domino (5 €/mois)
	Livebox Star ou Star fibre, 34,90/39,90 €/mois (sans ou avec abonnement) (+ 5 € pour la fibre)	<ul style="list-style-type: none"> ■ engagement de 12 mois ■ accès internet haut débit 20 Mégabits ou 100 Mégabits avec la fibre ■ téléphone illimité par interne vers fixes (100 destinations) ■ appels illimités vers les mobiles de France ■ télévision (jusqu'à 140 chaînes) ■ accès à une sélection de 150 films à la demande ■ enregistreur TV de 80 Go ■ musique premium avec Deezer (5 €/mois) ■ internet partout en mobilité avec le domino (5 €/mois)
Offre TVs		<ul style="list-style-type: none"> ■ différents <i>bundles</i> thématiques proposés (Orange Cinéma Séries, Orange Sport, etc.)
Internet bas débit	Avec ou sans engagement, 10 € pour 30 heures, 20 € en illimité	
Téléphonie fixe	Optimale de 2 heures à illimité, de 19 € à 39 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ de 2 heures d'appels à l'illimité au choix vers fixe et ou mobile à partir de zone géographique choisie ■ abonnement téléphonique inclus ■ gamme de services inclus enrichie (présentation du numéro, transfert d'appel, signal d'appel...)

➤ OFFRES DE TELEPHONIE MOBILE

Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Forfaits bloqués	<i>Orange Smart</i> , à partir de 13,99 €/mois avec engagement en version SIM : réduction 5 €/mois en version sans engagement : réduction 3 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ offre destinée aux adolescents ■ avec engagement de 12 mois ou 24 mois ou sans engagement ■ en version bloqués ou non bloqués ■ 4 forfaits de 40 minutes et 2 heures (hors offres spéciales) ■ appels SMS et MMS décomptés du crédit tous les mois ■ appels illimités vers 1 numéro tous opérateurs pour les forfaits de 1 heure 30 et 2 heures ■ avantage ZAP (moins de 18 ans) : 1 h d'appel offerte vers 2 numéros tous opérateurs ; SMS et MMS illimités 24h/24 ou de 16 h à minuit
	<i>M6 mobile by Orange</i> à partir de 19,99 €/mois pour engagement 24 mois (1 h) en version SIM : réduction 5 €/mois en version sans engagement : réduction 3 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ offre destinée aux 18/25 ans ■ avec engagement de 12 mois ou 24 mois ou sans engagement ■ 3 forfaits tout compris ■ 3 forfaits avec internet et e-mails à 200 Mo ■ appels voix illimités vers tous les numéros M6 mobile pour les forfaits 1 h 30 et 2 h ■ SMS illimités vers tous les opérateurs ■ accès en illimité et en direct aux chaînes M6, W9, Music, téva ■ accès aux réseaux sociaux
Forfaits Origami	<i>Origami zen</i> (simplicité), (entre 29 € et 49 €/mois) <i>Origami style</i> (pour les jeunes), (entre 29 € et 49 €/mois) <i>Origami star</i> (internet illimité) (entre 39 € et 69 €/mois) <i>Origami jet</i> (tout illimité France ou étranger), (entre 79 € et 169 €/mois) En version Sim sans terminal : réduction 5 €/mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ offres destinées aux utilisateurs de haut débit mobile ■ engagement de 12 mois ou 24 mois ■ 4 gammes de forfaits à durées modulables selon besoins (de 1 h à illimité pour Origami jet en France ou à l'étranger) ■ plages d'illimités élargies/partagées (3 personnes) et accès aux usages multimédia sur le mobile ■ SMS, MMS illimités en France métropolitaine 24h/24 et 7j/7 ■ service musique premium (+ 5 €/mois sauf Origami style : inclus) ■ accès internet, 30 ou 70 chaînes TV et e-mails illimités 24h/24 et 7j/7 ou non (sauf Zen) ■ version possible avec "iPhone" : Origami style, star et jet
Prépayé	<i>La Mobicarte</i> voix nationale : 0,54 €/minutes SMS : 0,135 €/SMS data : 0,50 €/minutes	<ul style="list-style-type: none"> ■ une large gamme de recharges (huit offres allant de 5 € à 100 €) ■ jusqu'à 50 euros de bonus offerts ■ recharges SMS illimités et internet illimité pour 5 € valable une semaine ■ 3 avantages au choix (plus d'appels et de SMS, plus de réseaux sociaux ou plus d'international) ■ accès à la 3G et à la visiophonie
Offre Sosh	à partir de 9,90 € et jusqu'à 24,9 €	<ul style="list-style-type: none"> ■ offre destinée aux 18-35 ans ■ sans engagement ■ sans terminal ■ forfait de 2 h à illimité avec un volume de données limité de 500 Mo à 1 Go ■ SMS MMS illimités ■ 100 % digitale
Haut débit mobile, tablettes et iPad	<i>offres Let's go</i> (de 8 € à 35 €/mois)	<ul style="list-style-type: none"> ■ avec ou sans engagement pour internet 3G+ sur mobile ■ 4 offres aux choix selon les besoins entre 100 Mo et 3 Go ■ 2 forfaits spécifiques pour les tablettes entre 100 Mo et 1 Go avec SMS-MMS-e-mails en illimité – accès TV (entre 20 et 70 chaînes) – service musique premium ■ 1 forfait Ipad avec 1Go ■ e-mails en illimité ■ Wifi illimité sur les hotspots Orange Wifi access en métropole

La distribution

REPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION (EN % DES ACTES COMMERCIAUX)



Source : Orange

La Direction Ventes et Services Grand Public de la Division Orange France a en charge la relation clientèle pour tous les produits et services du Groupe destinés au grand public. La Direction Opérateurs France distribue les produits et services de France Télécom-Orange aux autres opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications.

Les produits grand public sont proposés à travers différents canaux :

- un réseau de distribution physique réparti sur toute la France et composé de : 618 boutiques Orange à fin 2011 (630 fin 2010, 641 fin 2009), 562 partenaires exclusifs (dont 386 franchisés Orange) et 4 100 points de vente dans le réseau concurrentiel. A fin 2011, 100 % des points de vente sont rebrandés (contre 99 % à fin 2010) ;
- les centres de contacts clients par téléphone, spécialisés dans la vente et la relation client à distance, et responsables de la gestion des comptes clients ;

COUVERTURE DU HAUT DEBIT FIXE

(en % de la population)

	2011	2010	2009
< 512 Kbit/s	1,0 %	1,2 %	1,5 %
≥ 512 Kbit/s ≤ 2 Mbit/s	10,6 %	10,9 %	11,1 %
> 2 Mbit/s	88,3 %	87,9 %	87,4 %
Nombre de lignes en cuivre (en milliers)	30 723	30 515	30 176
Nombre des ménages connectables en FTTH (en milliers)	926,0	575,5	540,9
Nombre de NRA (en milliers)	15,1	14,3	13,5
Nombre de Sous-Répartiteur (en milliers)	93,7	93,4	93,1

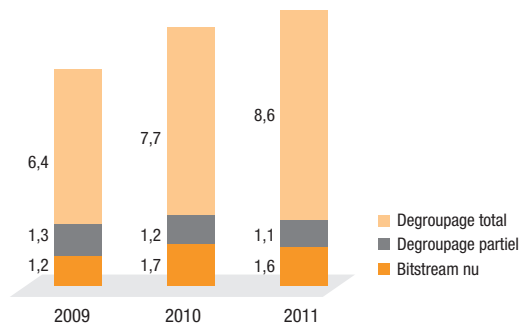
Source : Orange

- un service clients, unifié autour du 3900, qui assure le service après vente et une assistance à distance pour les produits fixes, internet, fibre et mobiles depuis décembre 2010. Le 1014 correspond au numéro commercial pour tous les univers, enfin le 1013 reste réservé aux appels relevant du service universel. Les clients peuvent également bénéficier de prestations d'interventions techniques sur site ainsi que d'une offre pour les accompagner dans leurs usages des produits et services France Télécom-Orange (installation, assistance) ;
- des canaux libre-service via un portail vocal (le 3000) et le portail internet Orange.fr. Ce portail permet au client de découvrir les offres internet, multimédia haut débit et mobile de France Télécom-Orange, de les commander en ligne et de suivre ses factures internet.

Le réseau

Réseau fixe

DEGROUPEMENT DES LIGNES FIXES EN FRANCE (EN MILLIONS)



Source : Arcep 3^e trimestre 2011

L'année 2011 a été marquée par :

- un programme de migration de l'accès ADSL vers la technologie Gigabit Ethernet (GE) plus économique, et permettant le développement des offres de télévision et les offres sur GE destinées aux entreprises ;
- la poursuite de la couverture des zones d'ombre ADSL via des partenariats noués avec les collectivités publiques ;
- la poursuite du déploiement FTTH et l'augmentation de la capacité de raccordement des clients ;

- la croissance du réseau de Voix sur IP, avec la poursuite de la migration H323 vers SIP et la préparation de l'ouverture de la VoIP à l'interconnexion entre opérateurs ;
- un programme de modernisation de la boucle locale cuivre et de l'environnement technique afin d'améliorer la qualité du réseau.

Orange prévoit en 2012 la poursuite de ces programmes, avec notamment une accélération du déploiement FTTH et une reprise des raccordements cuivre. Orange lancera par ailleurs un programme de rationalisation de l'infrastructure de diffusion de la télévision et de vidéo à la demande (VOD) avec une nouvelle architecture convergente entre TV ADSL et FTTH.

Réseau mobile

Couverture (en % de la population)	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	99,8 %	99,8 %	99,0 %
3G (UMTS)/HSDPA	98,0 %	95,0 %	87,9 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	19,8	19,3	18,9
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	16,2	14,1	11,9

Source : Orange

L'année 2011 a été marquée par :

- l'extension de la couverture 3G, notamment grâce au déploiement de l'UMTS 900 dans les zones rurales, pour atteindre un taux de couverture de 98 % de la population à fin 2011 conformément aux engagements de la licence ;
- le démarrage de la couverture en 3G des zones blanches, grâce au partage d'infrastructures avec les autres opérateurs (*RAN sharing*) ;
- l'extension de la couverture du débit à 14,4 Mbit/s à 75 % de la population à fin 2011 ;
- l'augmentation des capacités du cœur de réseau pour accompagner la croissance du trafic de données ;
- la généralisation des équipements HLR de nouvelle génération.

Orange prévoit en 2012 :

- la poursuite de la couverture en 3G des zones blanches (*RAN sharing*) ;

- une densification des réseaux 2G et 3G pour améliorer la qualité de service, notamment à l'intérieur des édifices, et le démarrage du programme de couverture des voies du Train à grande vitesse (TGV) en 3G ;
- la poursuite de la progression des débits du réseau 3G+ avec la mise en œuvre des évolutions HSPA+ (21 Mbit/s et 42 Mbit/s) ;
- la poursuite d'un programme pluriannuel de rationalisation du réseau d'accès 2G et 3G dans les régions du Nord-Est et du Sud-Ouest de la France, et son étude en Ile-de-France.

Réseau d'agrégation, de transmission et de transport

Orange a poursuivi en 2011 la migration progressive de la collecte de trafic sur son réseau ATM vers la technologie Gigabit Ethernet, et a entamé un programme de simplification du réseau de collecte ainsi que de migration progressive vers le protocole IP V6.

Orange a enfin continué à accroître la capacité du réseau de transport, tant au niveau du réseau *backbone* de collecte internet (RBCI) qu'au niveau du réseau de transmission (équipements en fibre optique et WDM).

Faits marquants

L'année 2011 a été marquée par un accroissement de la concurrence en lien avec des marchés internet et mobile toujours plus matures. Dans ce contexte, Orange continue à mettre le client au cœur de sa stratégie en simplifiant ses offres, en enrichissant ses services à valeur ajoutée et en améliorant sa qualité de service.

Décembre 2010	Suppression de la mesure fiscale (adoptée en 2008) qui autorisait les opérateurs télécoms à appliquer un taux réduit de TVA sur les services de télévision (IPTV, TV sur mobile et Web TV)
Janvier 2011	Orange intègre les appels illimités vers tous les mobiles dans ses offres internet
Février 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange enrichit les services TV en créant un nouveau bouquet "extra", une nouvelle chaîne "services pratiques" ■ Les forfaits mobiles Origami sont disponibles en versions SIM (sans terminal)
Mars 2011	Orange et Free Mobile signent un accord d'itinérance 2G, élargi à la 3G
Avril 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange lance la formule <i>Cinéday</i> (tous les mardis, les clients Orange peuvent inviter une personne de leur choix au cinéma) ■ Orange propose une nouvelle gamme de forfaits <i>triple play</i> en lançant <i>Livebox Star</i> et <i>Livebox Zen</i>. Des offres enrichies et personnalisables ■ L'offre <i>Origami Jet</i> est enrichie en incluant les SMS illimités vers les mobiles à l'international
Juin 2011	Orange lance <i>Let's go</i> , une nouvelle gamme de forfaits internet en mobilité
Juillet 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange lance une offre d'accès aux opérateurs tiers permettant une mutualisation du réseau de fibre optique (FTTH) hors zone très dense, et laissant le choix à l'utilisateur final de son fournisseur de services ■ CANAL+ et Orange annoncent leur projet de partenariat éditorial, commercial et technologique autour du bouquet des chaînes Orange Cinéma Séries
Août 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange met en place un service d'accompagnement personnalisé de ses clients, des SMS et MMS en illimités et propose un forfait illimité en journée
Septembre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange acquiert la licence 4G sur la fréquence haute de 2,6 GHz ■ Orange s'engage à proposer, début 2012, une offre sociale de l'internet en France ■ Orange prend le contrôle de l'ensemble des activités réseaux de distribution de la CET (Compagnie Européenne de Téléphonie) permettant de garantir une proximité de ses points de ventes à ses clients et de capitaliser sur la compétence dans le domaine de la photographie ■ La TV d'Orange s'enrichit de nouvelles chaînes
Octobre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange lance <i>Sosh</i>, une nouvelle marque mobile sans engagement accessible sur le web et destinée aux 18-35 ans ■ Les offres <i>Open</i> s'enrichissent et sont proposées en version SIM (sans terminal)
Novembre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange et SFR annoncent un accord pour le déploiement de la fibre optique au-delà des zones très denses. ■ Orange accueille l'opérateur virtuel <i>Ortel Mobile</i> sur son réseau Orange conclut un accord de partenariat avec Google et enrichie sa gamme d'offres de publicité locale pour les TPE/PME
Décembre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Orange lance son offre de fibre optique <i>fibre Pro</i> pour les professionnels et les PME ■ Orange et Dailymotion lancent une chaîne 3D ■ Orange acquiert la licence 4G sur la fréquence basse de 800 MHz ■ Orange passe un partenariat avec Evernote permettant d'offrir à ses clients un espace de 1Go de stockage de données

Perspectives

Après une année 2011 marquée par un renforcement de la concurrence dans un environnement macroéconomique difficile, 2012 sera marqué par un pic d'investissements traduisant l'accélération du déploiement de la fibre et une augmentation de la couverture et de la capacité du réseau mobile.

Avec l'arrivée début 2012 d'un quatrième opérateur mobile, Free, dans un marché où le taux de pénétration est déjà supérieur à 100 %, les marges de la plupart des opérateurs risquent de se détériorer. Dans ce contexte, Orange s'attachera à la fois à maîtriser ses coûts grâce au partenariat noué avec Deutsche Telecom, à miser sur l'amélioration de la qualité et de l'expérience client, et à monétiser les capacités de son réseau à travers les accords d'itinérance signés avec Free et avec les différents MVNO. La rationalisation des investissements a été entamée fin 2011 avec une refonte des programmes de fidélisation et le lancement d'offres sans terminal (SIM only) ainsi que de la marque Sosh.

Orange va ainsi :

- continuer à renforcer ses actions de fidélisation ainsi que l'expérience client en développant de nouveaux services d'assistance et d'usages TV/VOD ;
- poursuivre la segmentation de ses offres afin de mieux répondre aux attentes de ses clients tout en s'adaptant à l'environnement concurrentiel ;
- privilégier l'innovation tant au niveau technique que marketing en :
 - enrichissant ses offres Open,
 - développant la monétisation des offres de données,
 - favorisant le taux pénétration des smartphones ;

- enrichir les offres de contenus grâce à de nouveaux partenariats avec des éditeurs comme cela a déjà été fait avec Deezer et Dailymotion ;
- poursuivre la transformation de ses infrastructures avec pour objectif "toujours plus de débit" ;

- enfin, côté entreprise, Orange va poursuivre son développement sur le marché de l'intégration avec entre autres, le *cloud computing* qui permet de conserver des données sur un réseau virtuel.

6.3.2 Pologne

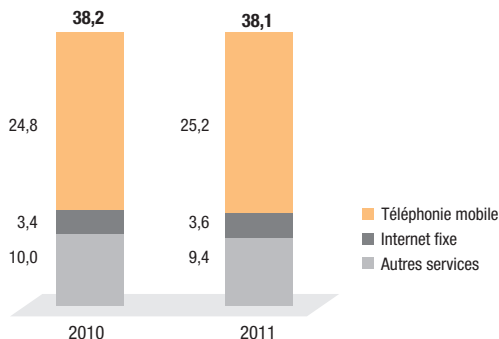
6.3.2.1 Le marché des services télécom

► PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	38,2	38,2	38,2
Ménages (en millions) ⁽²⁾	13,5	13,4	13,3
Croissance du PIB (%) ⁽¹⁾	+ 4,2 %	+ 3,8 %	+ 1,6 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽²⁾	20 137	18 981	18 069
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽¹⁾	+ 3,1 %	+ 3,2 %	+ 2,1 %

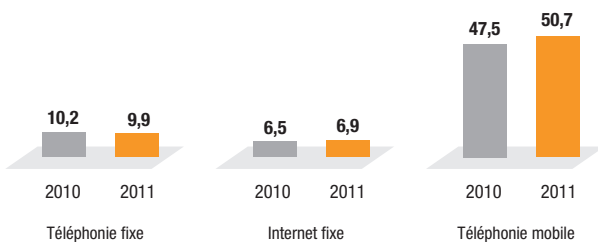
Source :
 (1) Office central polonais de statistiques
 (2) FMI
 (3) TP Group

► REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE ZLOTYS)



Source : TP Group

► NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : TP Group

L'économie polonaise a poursuivi en 2011 sa reprise :

- la croissance de l'économie a été soutenue par une consommation vigoureuse des ménages et les investissements se sont poursuivis en 2011 ;
- la hausse des prix des matières premières a influencé négativement les prix à la consommation, dont l'évolution est passée de 2,6 % en 2010 à 4,3 % en 2011 ;
- le taux de chômage s'est stabilisé en 2011 à 12,5 %.

Dans ce contexte, la valeur du marché des services de télécommunications polonais a baissé de seulement 0,4 % en 2011 contre une diminution de 1,9 % en 2010 (source : TP Group). Les principaux facteurs qui ont affecté négativement la valeur du marché en 2011 sont liés au marché de la téléphonie mobile : (i) diminution des coûts de terminaison qui sont passés de 0,1677 à 0,1520 zloty par minute au 1^{er} juillet 2011, qui est allée de pair avec une diminution de l'asymétrie dont bénéficie Play et d'autres petits opérateurs et (ii) la réduction des coûts de terminaison des SMS qui sont passés de 0,15 à 0,07 zloty. Bien que la concurrence ait été moins vive qu'en 2010 sur le marché mobile, l'érosion des prix qui en a résulté n'a été que partiellement compensée par une augmentation des usages, conduisant à une nouvelle diminution de l'ARPU et à une diminution de la performance des opérateurs. Le marché du haut débit fixe a pour sa part continué de montrer des signes de stagnation en termes de volumes en 2011, principalement en raison de la poursuite de la substitution du mobile au fixe à large bande.

Le marché de la téléphonie fixe

Le taux de pénétration des lignes fixes a continué à décroître en 2011, et se situait à 25,8 % de la population à la fin décembre 2011 (contre 26,6 % à la fin décembre 2010).

La croissance du taux de pénétration et de la popularité des mobiles a conduit la clientèle fixe à migrer vers les réseaux mobiles. Dans les pays d'Europe centrale et orientale comme la Pologne, où la pénétration des lignes fixes était faible au moment de l'introduction de la technologie mobile, la téléphonie mobile constitue plutôt un substitut direct de la téléphonie fixe qu'un service complémentaire.

Tout au long de l'année 2011, les opérateurs de télévision câblée ont continué à élargir leur gamme de services de voix fixe et d'accès à internet, tandis que les opérateurs mobiles ont promu leurs offres de convergence fixe-mobile de type *Home Zones* et ont réduit leurs tarifs voix dans le but d'attirer les clients de téléphonie fixe. Le nombre de lignes d'abonnements vendus en gros a augmenté et s'est accompagné d'une croissance des services basés sur le dégroupage de la boucle locale.

Les décisions réglementaires ont eu un impact négatif sur le chiffre d'affaires des opérateurs, principalement en raison de la réduction des tarifs d'interconnexion et des tarifs de terminaison des appels mobiles.

Le marché d'internet sur le réseau fixe

	2011	2010	2009
Revenus haut débit (en millions de zlotys)	3 621	3 452	3 232
Nombre d'abonnements haut débit (en millions)	6,9	6,5	6,1
ARPU (en zlotys par mois)	44,6	45,4	46,3

Source : TP Group

En 2011, les lignes fixes à haut débit en Pologne ont augmenté de 5,5 % par rapport à 2010 (source : TP Group), ce qui marque un ralentissement significatif par rapport à la croissance de 7 %

observée en 2010 et de 9,3 % en 2009. Le marché du haut débit a augmenté en valeur d'environ 4,2 % contre 6,1 % en 2010.

Le marché de la téléphonie mobile

	2011	2010	2009
Revenus (en millions de zlotys)	25 161,6	24 838	24 840
Nombre de clients (en millions)	50,7	47,5	45,0
ARPU total (en zlotys par mois)	42,8	44,8	46,4

Source : TP Group

Le marché de la téléphonie mobile est en phase de saturation. Le nombre d'utilisateurs mobiles a augmenté en 2011 de 7 % et atteint 50,7 millions à fin de décembre 2011, soit un taux de pénétration mobile dans la population de 132,7 % (contre 124,3 % à fin 2010).

Le haut débit mobile, qui est le marché dont la croissance est la plus forte en Pologne, a poursuivi sa dynamique de développement en 2011. Les acteurs du marché offrent des services d'accès à des prix toujours plus bas pour des débits plus élevés, en s'appuyant sur le succès remporté par les ordinateurs portables et les *smartphones* sur le marché des entreprises et des particuliers.

6.3.2.2 L'environnement concurrentiel

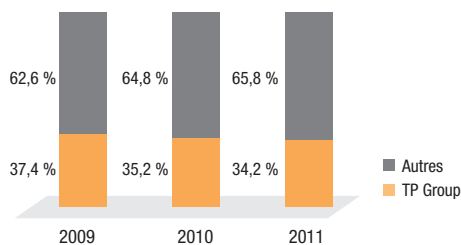
Téléphonie fixe et internet

REPARTITION DES LIGNES FIXES

	2011	2010	2009
Total des lignes fixes (en millions)	9,9	10,2	10,5
dont lignes facturées au détail	8,3	8,7	9,3
dont lignes facturées en gros	1,6	1,4	1,2

Source : TP Group

PART DU MARCHÉ DE L'INTERNET A HAUT DEBIT



Source : TP Group

Sur le marché du haut débit, TP Group est toujours soumis à une forte pression concurrentielle des opérateurs de télévision par câble tant en termes d'offres qu'en termes d'infrastructures. La part de marché de ces opérateurs, estimée à 28 % en volume ou 27 % en valeur, s'est cependant stabilisée en 2011. Le renforcement progressif de la position des opérateurs de câble sur le marché est dû à la popularité de leurs offres groupées qui peuvent être proposées en raison de leur position forte sur le marché de la télévision. Par ailleurs, ces opérateurs sont en mesure d'accroître les débits proposés au même prix, voire à un prix légèrement inférieur.

La consolidation du marché est une tendance lourde du marché du haut débit, avec l'acquisition des plus petits fournisseurs internet par les acteurs majeurs. En 2011, Netia a finalisé l'acquisition de Dialog, et Crowley et UPC ont finalisé l'acquisition d'Aster. Les opérateurs de télécommunications alternatifs, y compris Netia, ont continué pour proposer leurs services de recourir à l'achat en gros d'accès *bitstream* et de dégroupage, ainsi que de manière plus limitée en développant leurs propres réseaux. En 2011, les accès *bitstream* ont continué de décroître tandis que les lignes dégroupées atteignaient 186 000 à fin 2011, contre 130 000 un an plus tôt.

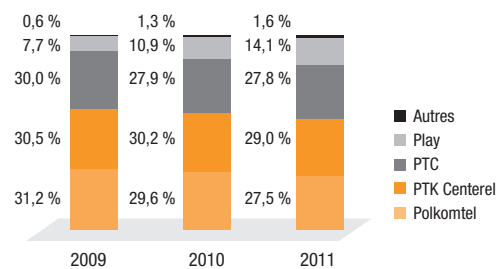
Les nouvelles technologies, dont l'accès radio, contribuent au développement de petits fournisseurs d'accès internet locaux, qui, quoique très fragmentés, représentent dans leur ensemble une force significative sur le marché du haut débit.

L'augmentation significative des taux de pénétration internet est attendue dans un futur proche. Les câblo-opérateurs ont été très actifs en investissant dans la norme DOCSIS 3.0, qui améliore la capacité du réseau et les paramètres d'accès à internet, et facilite la mise en œuvre de nouvelles applications et des services à valeur ajoutée.

La part de marché de TP Group en haut débit est passée de 35,2 % en 2010 à 34,2 % en 2011. En mai 2011, TP Group a introduit des offres d'accès large bande basées sur la technologie VDSL. TP Group propose également des offres de services à large bande basés sur la technologie radio CDMA.

Téléphonie mobile

PART DE MARCHÉ DE LA TELEPHONIE MOBILE



Source : TP Group

La Pologne possède quatre principaux opérateurs de téléphonie mobile : PTK Centertel (détenue par TP Group et qui opère sous la marque Orange), PTC (entièrement détenu par Deutsche Telekom), Polkomtel (racheté en 2011 par Spartan Capital Holdings, détenu par l'homme d'affaires polonais Zygmunt Solorz-ak, et qui opère sous la marque Plus) et P4 (détenue par deux fonds d'investissement, Tollerton Investment Ltd et Iceland, et qui opère sous la marque Play).

Les trois principaux opérateurs de téléphonie mobile ont perdu des parts de marché en faveur de Play et des opérateurs virtuels. Leur part de marché cumulée est passée de 87,8 % à 84,3 % entre fin de 2010 et fin de 2011. La part de marché de PTK Centertel est estimée à 29 % à fin décembre 2011 et 30,2 % en valeur.

Sur un marché mobile de plus en plus saturé, Play a pour objectif principal de gagner des clients sur les autres opérateurs. Grâce à des actions de commercialisation offensives et à une politique des prix et des campagnes publicitaires intensives, Play est devenu le leader sur le marché de la portabilité des numéros mobile. L'opérateur a enregistré une croissance de ses revenus grâce à l'augmentation du nombre de ses clients et à l'asymétrie des tarifs de terminaison mobiles dont il bénéficie.

6.3.2.3 L'environnement réglementaire

Régime législatif et réglementaire polonais

Cadre légal

Les activités de TP Group sont encadrées par les dispositions de la loi du 16 juillet 2004 relative aux télécommunications, qui transpose en droit national le "Paquet Télécom" de 2002 relatif aux communications électroniques, et par la loi du 16 février 2007 relative à la concurrence et à la protection des consommateurs.

La loi du 18 juillet 2002 régissant la fourniture des services électroniques transpose en droit national la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique et définit les obligations des fournisseurs de services électroniques. Le cadre applicable en matière de protection des données personnelles est défini par la loi du 29 août 1997 relative à la protection des données personnelles, modifiée en 2002. La loi de 2004 relative aux télécommunications précise également certaines règles applicables en matière de protection et de conservation des données.

Une loi relative au développement des réseaux large bande est entrée en vigueur en 2010. Cette loi crée un cadre permettant l'intervention des collectivités locales dans les investissements en matière d'infrastructures de télécommunications et de génie civil.

En 2011, la loi relative aux télécommunications a été modifiée en vue d'introduire une réglementation des services premium conformément aux dispositions du droit européen.

En novembre 2011, la Commission européenne a adressé au gouvernement polonais une "opinion raisonnée" concernant la transposition des directives de 2009 et concernant l'absence de mise en œuvre des nouvelles directives dans le droit polonais.

Pour la présentation des risques liés à la réglementation, voir la section 4.2 *Risques juridiques*.

Autorités de régulation

Le ministère de l'Administration et de la Numérisation, créé en novembre 2011, a repris les missions du ministère des Infrastructures en ce qui concerne les télécommunications.

L'Office des communications électroniques (UKE) est notamment chargé de la réglementation des télécommunications et de la gestion des fréquences, ainsi que de certaines fonctions du Conseil national de la radiodiffusion (KRRiT).

L'Autorité de la Concurrence et de la Protection des Consommateurs (UOKiK) est chargée de l'application du droit de la concurrence, du contrôle des concentrations et de la protection des consommateurs.

Protocole d'accord entre TP Group et l'UKE

L'application de l'Accord signé entre TP Group et l'UKE le 22 octobre 2009 est vérifiée par un auditeur externe. Les huit audits trimestriels exécutés à ce jour confirment la bonne exécution de l'Accord. TP remet également à l'UKE un rapport mensuel qui décrit les progrès réalisés dans l'application de l'Accord, publié sur le site web de l'UKE.

Le protocole d'accord comprend notamment les points suivants :

- si TP applique les dispositions de l'Accord, le Président de l'UKE abandonnera les intentions de séparation fonctionnelle de TP ;
- TP mettrait en œuvre des solutions techniques et organisationnelles, au lieu de la séparation physique des systèmes d'information, afin de garantir le respect de principes supplémentaires en matière d'offre d'un accès non discriminatoire à l'information pour les opérateurs alternatifs et de protection contre les flux non autorisés d'informations interdites telles que définies dans l'Accord (murailles de Chine) ;
- TP Group s'est engagé à faire d'importants investissements dans l'accès au haut débit au cours des trois prochaines années (1,2 million de lignes, dont 0,5 million de nouvelles lignes et 0,7 million de lignes existantes mises à niveau). Il est prévu qu'environ 1 million de lignes offriront des débits d'au moins 6 Mbits/s ;
- les tarifs de gros seront gelés jusqu'à la fin 2012 au niveau des offres de référence actuelles. Le prix d'accès au *bitstream* sera déterminé à l'aide de la méthodologie *cost+* au lieu de la méthode actuelle *retail minus*.

Service universel

D'après la décision de l'UKE du 8 mai 2006, TP Group était chargé des obligations de service universel jusqu'au 9 mai 2011. En juillet 2011, l'UKE a rendu des décisions concernant l'extinction des obligations de service universel imposées à TP. L'UKE n'a pas engagé la procédure de désignation d'un nouveau prestataire de service universel, qu'elle désignera lorsque la modification de la loi relative aux télécommunications entrera en vigueur. Conformément aux projets de modification de la loi relative aux télécommunications, les principales obligations de service universel sont les suivantes : le périmètre du service universel demeure identique, le service universel sera fourni conformément au principe de neutralité technologique, la désignation du ou des prestataires de service universel sera précédée d'analyses de marché sur la disponibilité des services.

Concernant la compensation des prestations relevant du service universel, l'UKE a rendu en mai 2011 des décisions sur le coût net du service universel pour les périodes 2006-2009. L'UKE a décidé que le coût net total s'élève à 67 millions de zlotys, alors que TP a demandé 803 millions de zlotys. En juin 2011, TP a fait appel des décisions de l'UKE en vue de faire réexaminer ces décisions sur le coût net. Suite au rejet de son premier appel, TP s'est adressé aux tribunaux en octobre 2011 pour contester ces décisions.

En juin 2011, TP a déposé auprès de l'UKE une demande de compensation au titre du coût net 2010 portant sur une valeur de 269 millions de zlotys. En janvier 2012, l'UKE a rendu sa décision sur le déficit net 2010 et a accordé un remboursement de 55,1 millions de zlotys. TP a fait appel de la décision de l'UKE afin d'obtenir son réexamen.

Réglementation de la téléphonie mobile

Faits marquants

Mars 2011	Tarifs de terminaison d'appel mobile : l'UKE publie pour consultation un projet de décision fixant le tarif de terminaison à 9,66 gr/min en juillet 2011.
Mars 2011	Partage de réseau : l'UOKiK valide l'accord de partage de réseau (RAN) entre Orange et Era.
Mai 2011	Tarifs de terminaison d'appel mobile : l'UKE adopte les décisions imposant à PTK Centertel, Polkomtel et PTC les baisses des tarifs de terminaison d'appel mobile, qui tiennent compte des engagements d'investissement.
Mai 2011	Fréquences : l'UKE rend une décision modifiant les obligations de couverture antérieures.
Juillet 2011	Accès et départ d'appel : l'UKE rend une décision sur ce marché mobile, confirmant qu'il est effectivement concurrentiel.
Août 2011	Marché de la terminaison d'appel mobile : l'UKE publie pour consultation des projets de décision sur le marché de la terminaison d'appel vocal mobile (3e tour), imposant des obligations réglementaires à PTK et à d'autres opérateurs.
Octobre 2011	Fréquences : PTK Centertel demande le renouvellement de sa licence dans la bande 1 800 MHz pour une nouvelle période de 15 ans.
Novembre 2011	Marché de la terminaison d'appel mobile : la Commission européenne exprime des doutes sérieux concernant les projets de décision de l'UKE concernant les tarifs de terminaison d'appel mobile sur les réseaux de PTK Centertel, PTC, Polkomtel et P4.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

En mars 2011, l'UKE a publié pour consultation un projet de décision qui sera imposée aux trois plus grands opérateurs mobiles et qui définit, pour une application en juillet 2011, une évolution des tarifs de terminaison d'appel vers 0,0966 zloty/min. A la même date, les opérateurs de réseaux mobiles ont demandé l'application du mécanisme introduit par l'article 43a de la loi relative aux télécommunications, afin de bénéficier d'une baisse du tarif de terminaison d'appel mobile décidée en échange d'investissements dans les réseaux 2G et 3G. En avril 2011, la Commission européenne a indiqué que cette approche n'était conforme ni aux directives européennes ni à sa recommandation concernant les tarifs de terminaison.

En mai 2011, l'UKE a rendu une décision appliquant à PTK une baisse des tarifs de terminaison d'appel mobile pour la période de juillet 2011 au 31 décembre 2012, en échange d'engagements d'investissement. Des décisions d'investissement ont également été adoptées pour Polkomtel et PTC, ainsi que pour P4. La baisse des tarifs de terminaison d'appel mobile de P4 est exprimée en pourcentages de la baisse appliquée aux autres opérateurs jusqu'en 2012. Le tarif de terminaison d'appel mobile de PTK, PTC, Polkomtel et P4 deviendra symétrique en janvier 2013.

Les baisses des tarifs de terminaison d'appel mobile peuvent être résumées comme suit :

Baisse progressive	Juillet 2011/ décembre 2011	Janvier 2012/ juin 2012	Juillet 2012/ décembre 2012
PTK Centertel, PTC, Polkomtel (décision de l'UKE de mai 2011)	0,1520 zł/min	sans changement	0,1223 zł/min
P4 (décision de l'UKE de juin 2011)	0,4208 zł/min (179 % de 0,1520 zł/min)	0,39976 zł/min (163 % de 0,1520 zł/min)	0,3021 zł/min (147 % de 0,1223 zł/min)

En août 2011, l'UKE a engagé la procédure de consultation concernant la révision du marché de gros de la terminaison d'appel sur les réseaux mobiles (7/2007 – troisième tour). Le projet de décision de l'UKE prévoit que PTK Centertel conservera la position dominante significative. Les tarifs de terminaison d'appel mobile devraient être basés sur les coûts encourus jusqu'à la fin de 2012. Après décembre 2012, l'UKE n'entend pas adopter de décisions juridiquement contraignantes fondées sur le modèle LRIC bottom-up, mais publier sur son site web des niveaux de tarifs de terminaison d'appel mobile recommandés indicatifs, sur la base des résultats du modèle.

En novembre 2011, la Commission européenne a indiqué, dans ses commentaires, que les décisions projetées par l'UKE sont susceptibles de créer des barrières au Marché unique et a exprimé des doutes sérieux quant à la compatibilité des mesures envisagées avec le droit européen. Suite à l'ouverture de la phase II d'enquête de la Commission européenne, l'UKE a retiré ses projets de décisions et devrait publier de nouvelles propositions début 2012.

Partage de réseau

En mars 2011, l'UOKiK a approuvé l'accord de partage de réseaux mobiles de PTK et PTC et la création d'une co-entreprise chargée d'optimiser et de gérer les réseaux partagés.

Marché de l'accès et du départ d'appel

En juillet 2011, l'UKE a adopté une décision sur le marché de l'accès et du départ d'appel mobile, confirmant que ce marché est effectivement concurrentiel et ne sera pas réglementé ex ante, ainsi qu'il l'avait déjà été décidé en 2008.

Fréquences

En mai 2011, l'UKE a rendu une décision modifiant les obligations antérieures de couverture CDMA. En particulier, PTK est désormais tenue de couvrir 87,47 % du territoire polonais à partir de 796 stations de base, au lieu de 946 stations précédemment.

La licence 1 800 MHz actuelle a été délivrée en août 1997 pour une durée de 15 ans et expire en août 2012. En octobre 2011, PTK Centertel a demandé le renouvellement de sa licence dans la bande 1 800 MHz pour une nouvelle période de 15 ans. L'UKE devrait rendre sa décision en 2012.

En 2011, l'UKE a également adopté des décisions qui introduisent la neutralité technologique dans les bandes de fréquence 900, 1 800 et 2 100 MHz.

Réglementation de la téléphonie fixe et de l'internet haut débit

Faits marquants

Avril 2011	Offre de référence intégrée : l'UKE modifie l'offre de référence.
Avril 2011	Marché de gros de l'accès au haut débit (marché 5/2007) : l'UKE adopte sa décision finale sur ce marché et retire la réglementation ex ante dans les communes où la concurrence est jugée suffisante.
Avril 2011	Offre de détail Neostrada : le tribunal compétent en matière de concurrence et de protection des consommateurs a tranché en faveur de TP.
Mai 2011	Coûts réglementaires : l'UKE rend une décision sur le calcul des coûts pour 2012 et sur la séparation comptable pour 2010.
Juin 2011	Offre de gros sur le haut débit : la Commission européenne rend une décision imposant à TP une amende de 127,5 millions d'euros pour abus de sa position dominante.
Juillet 2011	Offre de référence relative aux infrastructures : l'UKE modifie l'offre de référence suite à la demande de TP visant à la révision de la décision de juillet 2010.
Juillet 2011	Offre de référence intégrée : TP soumet à l'UKE une modification de l'offre de référence suite à l'adoption de la décision concernant le marché de gros de l'accès au haut débit.
Août 2011	Marché du départ d'appel (2^e tour) : l'UKE adopte sa décision finale relative à ce marché, considère que TP est dominant et maintient les obligations réglementaires ex ante.
Octobre 2011	Offre de référence intégrée : l'UKE modifie l'offre de référence relative au service VDSL.
Novembre 2011	Offre de référence intégrée : TP soumet à l'UKE une modification suite à l'adoption de la décision relative au départ d'appel sur le marché de la téléphonie fixe.
Décembre 2011	Offre de référence lignes louées : l'UKE lance une consultation afin d'améliorer les mécanismes de commande pour les opérateurs alternatifs.

Offre de référence intégrée pour l'interconnexion, le dégroupage et les offres de gros sur le haut débit

En avril 2011, l'UKE a rendu une décision modifiant l'offre de référence intégrée pour l'interconnexion, le dégroupage et les offres de gros sur le haut débit, suite aux demandes de révision déposées par TP et KIGEIT. En octobre 2011, l'UKE a modifié de nouveau l'offre de référence intégrée pour inclure le service VDSL, afin de permettre la fourniture de la nouvelle offre fibre Neostrada (40 Mb/s et 80 Mb/s). Suite à l'adoption en août de la décision sur le marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique fixe (marché 2), TP a proposé en novembre 2011 l'introduction d'une nouvelle modification afin d'adapter les offres de détail par rapport à la fourniture de vente en gros de l'abonnement.

Marché de gros de l'accès haut débit (marché 5/2007)

En avril 2011, l'UKE a adopté sa décision finale pour le marché de gros de l'accès haut débit (2^e tour). Cette décision désigne TP en tant qu'opérateur dominant sur le marché national à l'exception de onze communes (dont Varsovie). Ces communes, qui ne sont plus réglementées ex ante, représentent environ 8 % de la population polonaise. Le marché pertinent comprend les technologies d'accès xDSL et FTTx. TP doit offrir de nouveaux niveaux d'accès *bitstream*, y compris Ethernet.

Offre de détail haut débit Neostrada de TP

La Cour de justice européenne a rendu en mai 2010 une décision sur la compatibilité avec le droit européen de l'offre de détail haut débit Neostrada, dans laquelle elle énonçait que l'UKE ne devait pas réglementer cette offre de détail puisque la loi relative aux télécommunications ne l'y autorisait pas et qu'aucune disposition légale n'avait été introduite à cette fin dans les analyses de marché. Sur le fondement de la décision de la Cour de justice européenne, les juridictions polonaises ont tranché en faveur de TP dans les affaires d'amendes relatives aux offres de détail sur le haut débit.

Coûts réglementaires

En mai 2011, l'UKE a rendu une décision sur le calcul des coûts pour 2012 et sur la séparation comptable pour 2010, basée sur la méthodologie "pur LRIC" (*Long Run Incremental Cost* ou coûts incrémentaux de long terme) pour le calcul des tarifs d'accès et d'interconnexion. En août 2011, Ernst & Young a présenté son rapport d'audit sur les résultats du calcul des coûts pour 2012 et son rapport sur la séparation comptable pour 2010. Le rapport d'audit mentionne que le calcul des coûts des services d'accès en gros ne tient pas compte de l'approche des "coûts évitables" dans la méthodologie LRIC imposée par l'UKE.

Décision de la Commission européenne sur le marché de gros du haut débit

Suite à la déclaration d'objections envoyée en mars 2010 à TP par la Commission européenne, celle-ci a rendu en juin 2011 une décision imposant à TP une amende de 127,5 millions d'euros pour abus de position dominante, prenant la forme d'un refus d'accès à ses services de gros sur le haut débit. La Commission européenne a jugé que TP a, entre août 2005 et octobre 2009, commis une violation unique et continue de l'article 102 du Traité en refusant l'accès à ses produits de gros sur le haut débit. En septembre 2011, TP a fait appel de la décision de la Commission européenne.

Offre de référence relative aux infrastructures

En juillet 2011, l'UKE a modifié l'offre de référence relative aux infrastructures suite à la demande de TP visant la révision de la décision de juillet 2010. En novembre 2011, l'UKE a lancé une consultation publique sur l'offre de référence, proposant quelques évolutions importantes, comme la mise en place d'un mécanisme web dédié pour la passation des commandes des opérateurs alternatifs et l'introduction de règles concernant la copropriété des câblages.

Départ d'appel sur le réseau téléphonique à ligne fixe

En août 2011, l'UKE a rendu sa décision finale sur le départ d'appel sur le réseau téléphonique public fourni depuis un poste fixe (marché 2/2007 – 2^e tour). TP est désigné comme opérateur dominant sur ce marché. TP a maintenant l'obligation de fixer les tarifs de gros sur la base des coûts encourus. En ce qui concerne l'obligation d'égalité de traitement, l'UKE a imposé à TP les obligations découlant de l'accord TP-UKE, comparables aux obligations imposées sur les marchés 4/2007 et 5/2007.

Offre de référence lignes louées

En juillet 2011, TP a déposé une demande visant à la modification de l'offre de référence sur les lignes louées, approuvée par l'UKE en octobre 2010. En décembre 2011, l'UKE a lancé une consultation publique pour modifier l'offre de référence sur les lignes louées. Le projet d'offre de référence contient des changements concernant la passation des commandes des opérateurs alternatifs via un mécanisme web dédié, ainsi que les tarifs applicables.

6.3.2.4 Activités de TP Group

INDICATEURS FINANCIERS

(en millions de zlotys)	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires	14 922	15 715	16 560
Fixe et internet	8 282	9 028	9 863
Mobile	7 706	7 711	7 745
Ebitda présenté ⁽¹⁾	5 928	4 711	6 279
En % du chiffre d'affaires ⁽¹⁾	39,7 %	30,0 %	37,9 %
Capex ⁽²⁾	2 606	2 716	2 207
En % du chiffre d'affaires	17,5 %	17 %	13,3 %

Source : TP Group

(1) Tel que publié par TP Group

(2) Y compris pour 2009 les investissements financés en crédit-bail

TP Group publie également les indicateurs financiers suivants pour ses activités d'accès internet et de téléphonie fixe et mobile. Ces indicateurs ne se substituent pas à ceux présentés au chapitre 9.1 *Examen de la situation financière et du résultat*, qui reflètent le suivi par opération effectué au niveau du Groupe.

(en millions de zlotys)	2011	2010	2009
Ebitda Fixe et internet ⁽¹⁾	3 629	2 451	4 062
Ebitda Mobile	2 299	2 260	2 217
Capex Fixe et internet ⁽²⁾	1 991	2 007	1 419
Capex Mobile ⁽²⁾	615	709	788

Source : TP Group

(1) Tel que publié par TP Group

(2) Y compris pour 2009 les investissements financés en crédit-bail

Les activités de téléphonie fixe et internet

PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions de zlotys)	8 282	9 028	9 863
Nombre de lignes téléphoniques (cuivre et FTTH – en millions) ⁽¹⁾	7,1	7,7	8,3
dont lignes Grand Public	5,6	6,3	7,1
dont lignes vendues en gros	1,5	1,4	1,2
Nombre de clients internet (en millions)	2,3	2,3	2,3
dont bas débit	0,0	0,0	0,0
dont haut débit	2,3	2,3	2,3
Abonnés aux services Voix sur IP	0,2	0,1	0,1
Abonnés aux offres TV ADSL ou satellite	0,6	0,5	0,4
ARPU (en zlotys par mois)			
Lignes téléphoniques fixes	47,8	49,7	53,1
Internet haut débit	57,1	59,7	59,8

Source : TP Group

(1) Excluant la technologie de boucle locale sans fil PTK

Le nombre de lignes total desservies par TP Group a diminué de 604 000 en 2011, soit une baisse de 7,8 % par rapport à 2010. Cette érosion est le résultat d'une baisse de 723 000 des lignes de détail ((11,4) %), partiellement compensée par la hausse des lignes vendues en gros et des lignes dégroupées (+ 8,8 %).

TP s'efforce de contenir l'érosion de sa base d'abonnés de téléphonie fixe, principalement à travers des actions de fidélisation des clients, et des promotions liées à une durée fixe d'abonnement. En avril 2011, TP a lancé de nouveaux plans tarifaires *doMow*y à des prix beaucoup plus bas que l'offre standard, assortis d'engagements de fidélité de 12 ou 24 mois. La nouvelle offre vise à répondre aux attentes des clients en intégrant des appels internationaux et fixe vers mobile dans l'abonnement.

En septembre 2011, TP a augmenté les frais d'accès de son offre sociale *tp socjalny*, rebaptisée *tp podstawowy* à cette occasion. Cette mesure résulte de la nécessité d'adapter l'offre aux obligations réglementaires imposées par le régulateur (UKE) et désignant TP comme opérateur puissant sur le marché de détail. Afin d'atténuer l'effet de cette augmentation sur la satisfaction de la clientèle, TP a inclus dans le nouveau plan tarifaire des services à haut débit et a réduit le prix des appels.

Pour répondre aux attentes des clients, TP a commencé la vente de services groupés au dernier trimestre de 2011. L'offre *FunPack HD* comprend un service de Voix sur IP avec des appels illimités vers les terminaux fixes en Pologne.

Concernant les services vocaux destinés aux entreprises, TP continue de développer son portefeuille de services basé sur des forfaits de communications et d'autres avantages inclus dans l'abonnement. Ces offres s'adressent principalement aux PME.

Accès haut débit

Malgré la forte concurrence en provenance principalement des câblo-opérateurs, le nombre de lignes de détail haut débit de TP Group a augmenté de 2,6 % en 2011 (comprenant les accès CDMA et BSA de PTK Centertel). Dans le même temps, l'ARPU internet haut débit a baissé entre 2010 et 2011 et passé de 56,7 à 53,4 zlotys. A la suite des actions marketing et de vente qui ont été menées, la base de clients de détail a connu une reprise qui a débuté au troisième trimestre de 2010 et s'est poursuivie tout au long de 2011.

Les nouvelles offres *Neostrada* lancées le 1^{er} octobre 2010 et basées sur une structure de prix de type *cost plus* ont accru l'attractivité-prix du portefeuille de services de TP et ont eu un effet positif sur l'évolution de la clientèle. L'augmentation de la demande pour des débits plus élevés est une tendance affirmée du marché, alimentée par les réductions de prix pratiquées sur ces débits. Grâce aux promotions sur l'offre *Neostrada* introduites en octobre 2010, la part des formules à plus de six Mbit/s est passée à environ 50 % des nouveaux abonnements, contre 36 % fin 2010.

Marché professionnel

La croissance rapide des services IP VPN s'est poursuivie tout au long de l'année 2011. Les clients recherchent ces services qui leur permettent de rationaliser le fonctionnement de leurs entreprises et réduire les coûts de leurs opérations commerciales.

Les services proposés sur internet sont également en progression, comme l'option *e-Store* disponible depuis Mars 2011.

L'offre *Business Package* a également suscité un vif intérêt parmi les clients d'affaires. L'offre combine un accès large bande à un plan tarifaire attractif pour les appels vocaux, des outils de sécurité, un espace web et des adresses e-mail.

Le développement des services informatiques s'est poursuivi en 2011, avec l'introduction d'une nouvelle offre *IT for Business* en novembre. L'offre comporte le matériel, les logiciels, et le support informatique.

Enfin un nombre croissant de clients utilise l'offre de développement de réseaux câblé locaux (LAN) sur le site du client.

Activités de téléphonie mobile

PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions de zlotys)	7 706	7 711	7 745
Nombre de clients (hors MVNO – en millions)	14,7	14,3	13,7
dont forfaits	7,0	7,0	6,6
dont offres prépayées	7,7	7,4	7,1
dont haut débit (3G)	8,0	7,4	5,5
dont haut débit uniquement (clé 3G)	0,7	0,5	0,4
Nombre de clients MVNO	0,1	0,1	0,1
ARPU (en zlotys par mois)	40,3	42,5	44,0
ARPU Abonnements	64,6	66,9	71,2
ARPU Prépayés	17,9	19,6	20,4
ARPU Voix	30,1	31,5	33,0
ARPU Data	10,2	11,0	11,1
Total AUPU (en minutes par mois)	161,7	159,0	135,8
Taux de résiliation (%)	40 %	38 %	43 %

Source : TP Group

Orange (marque sous laquelle opère PTK Centertel, filiale du TP Group) comptait au total 14,7 millions de clients à la fin 2011, soit une hausse de 2,3 %, après avoir enregistré une hausse de 4,5 % en 2010, et en comparaison d'une croissance moyenne du marché estimée à 7 %. Le nombre des abonnements a été stable et le ratio des abonnements sur le total des clients s'est maintenu à 47,6 % à fin 2011. Ce taux de croissance peut être considéré comme satisfaisant, compte tenu de la forte activité des nouveaux acteurs du marché dont principalement P4 (PLAY), qui bénéficient d'une importante asymétrie des coûts de terminaison mobiles, mais aussi des MVNO.

Le revenu moyen par client (ARPU) se situait à 40 zlotys en 2011, soit un recul de 5,2 % par rapport à 2010. La baisse de l'ARPU est principalement le résultat de la réduction des coûts de terminaison mobiles et SMS ainsi que de la pression du marché à la baisse des prix des appels vocaux. Le coût d'acquisition d'abonnés était de 128 zlotys en 2011, en baisse de 2,5 % l'an sur la période. L'amélioration est principalement due à la croissance significative de la part des *smartphones* dans la structure des ventes.

En avril 2010, Orange a modifié son offre d'abonnements, afin de mieux l'adapter aux attentes de ses clients. Le portefeuille d'abonnement comprend l'offre *Panthère* pour les utilisateurs de services de données mobiles (internet, courriel, etc.), *Dauphin* pour les utilisateurs fréquents de services voix, et *Pelican* pour les clients axés sur le texte et les services de communautés.

Dans le domaine des offres pour les clients d'affaires, l'offre *Discount Optimum* a été introduite en avril 2011 à destination des professionnels. Il s'agit d'une offre promotionnelle basée sur les offres *Optimum* et *Optimum avec internet* avec un tarif réduit d'abonnement pendant une période au choix du client. En ce qui concerne le segment des offres haut de gamme, l'*Offre négociée* et le *Business Package* ont été mises à jour.

Services de données mobiles

La nouvelle technologie HSPA+ DC a été lancée par PTK Centertel au premier trimestre 2011 dans cinq villes, puis a été étendue au cours de l'année.

L'offre *Combo* a été lancée par Orange en mai 2011. Elle offre un rabais aux clients des offres groupées de haut débit mobile, de haut débit fixe, de téléphonie mobile, et de téléphonie fixe.

En 2011, une offre de haut débit mobile avec des tablettes ou *netbooks* à un prix promotionnel (*Orange Free Set*) a été introduite.

Simultanément, Orange a modifié son offre internet mobile de base (*Orange Free*), en la couplant avec un modem à un prix promotionnel. La nouvelle offre comprend des volumes de transfert de données de 14 à 20 Gbit/s. Enfin, l'offre d'internet mobile avec carte SIM nue a été modifiée avec une remise promotionnelle de 10 % sur les frais d'accès.

En mai 2011, Orange a introduit l'offre *Business Everywhere au jour le jour* pour les clients d'affaires avec une option de frais d'abonnement réduits ou nuls. Il s'agit de la première offre où l'abonnement est perçu uniquement en proportion des jours où le service de transfert de données est effectivement utilisé. Cette option sans frais mensuels est également disponible pour les clients résidentiels.

Offres de TP Group

A la date de ce document, les principales offres sont les suivantes :

➤ OFFRES D'ACCES INTERNET ET DE TELEPHONIE FIXE

Type	Nom/Prix par mois	Description
Services fixes TP	Plan doMowy 60 TP	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 60 mn (24h) ou 120 hors des heures de pointe, abonnement mensuel de 50 zł.
	Plan doMowy 300 TP	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 300 mn (24h) ou 600 hors des heures de pointe, abonnement mensuel de 70 zł.
	Plan doMowy 1200 TP	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 1 200 mn (24h) ou illimité hors des heures de pointe, abonnement mensuel de 90 zł.
	Offres de fidélisation en téléphonie fixe	Sélection de promotions offrant différentes primes (remises, packages d'appels gratuits, terminaux à prix réduits, etc.) en échange d'un contrat de fidélisation sur 12 à 36 mois.
Internet haut débit TP	Lekki Internet	Offre Neostrada bas de gamme (débits de 512 Kbit/s et 1 Mbit/s pour le même prix).
	Wymarzony Internet	Offre Neostrada principale (2 – 20 Mb/s) à des prix spécialement compétitifs pour les options haut débit. Accompagnée de gadgets (GPS, clé USB) à des fins de rétention et de l'option Try&Buy (pendant 1 mois) à des fins de conquête. Mesures incitatives (faibles frais d'installation pour les clients optant pour la facturation électronique).
	Super Promocja	Offre Neostrada pour les débits les plus élevés (VDSL à 40 et 80 Mbit/s).
	Neonetbook za 1 zł	Offre Neostrada (2 à 20 Mbit/s) pour Netbook avec engagement sur 24 mois pour 1 zł.
	Internet z Extra TV	Offre couplée Neostrada avec télévision (IPTV et DTH). Maintenance incluse dans le prix d'abonnement. Sélection de bouquets avec des chaînes supplémentaires (y compris haute-définition).
	Promocja pakietowa z Extra TV	Offre couplée Neostrada avec télévision (IPTV et DTH) et VoIP (appels illimités vers les numéros fixes). Maintenance incluse dans le prix d'abonnement. Sélection de bouquets avec des chaînes supplémentaires (y compris haute-définition).
	Internet z telefonem HD	Neostrada avec options de débits de 2 à 20 Mbit/s couplé à la VoIP (appels illimités vers les numéros fixes).
	Internet fiber z telefonem HD	Neostrada couplé à la VoIP (appels illimités vers les numéros fixes) avec débits VDSL de 40 à 80 Mbit/s.
Services fixes Orange	Orange Stacjonarny	Offre fixe Orange basée sur la vente en gros d'abonnements. Option à 35 zł, 49 zł and 85 zł, avec package d'appels en fonction de la durée du contrat et de l'abonnement mensuel (75 à 3 000 minutes). Contrats d'une durée de 24 et 36 mois. <i>Package</i> d'appels supplémentaires pour les clients d'Orange mobile.
	Orange Strefa	Offre "Fixe" GSM (ne fonctionnant que dans une zone proche du foyer), avec des contrats de 24 et 36 mois. <i>Package</i> d'appels supplémentaires pour les clients d'Orange mobile.
Internet haut débit Orange	Orange Freedom	Offre haut débit Orange <i>Bitstream</i> Access. Débit de 256 Kbit/s – 20 Mbit/s, prix compétitifs en fonction de la durée du contrat (12 et 24 mois).
	Orange Freedom Pro	Haut débit Orange avec la technologie CDMA, débit maximal de 1 Mbit/s, transfert limité à 3 GB. Contrats de 12, 24 et 36 mois (déterminant le prix du modem), abonnement mensuel de 49 zł (identique à Orange Freedom : 1 Mbit/s pour 12 mois). Offre ciblée sur les clients n'ayant pas la possibilité technique de bénéficier d'un accès haut débit normal.

➤ OFFRES DE TELEPHONIE MOBILE

Type	Nom/Prix	Description
Abonnement et Mix	Abonnement/mix tarif Dauphin 29 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 40 minutes tout compris ■ Choix possible : <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 200 minutes intra-net ou fixe ■ 30 minutes <i>tous réseaux</i> ■ 49 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 39,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 60 minutes tout compris ■ Choix possible : <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 200 minutes intra-net ou fixe ■ 30 minutes <i>tous réseaux</i> ■ 60 minutes <i>tous réseaux</i> avec 1# ■ 49 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 59,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 150 minutes tout compris ■ Choix possible : <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 200 minutes <i>intra-net</i> ou fixe ■ 30 minutes <i>tous réseaux</i> ■ 60 minutes <i>tous réseaux</i> avec 1# ■ 29 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 79,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 225 minutes tout compris ■ Choix possible : <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 200 minutes <i>on-net</i> ou fixe ■ 30 minutes <i>tous réseaux</i> ■ 60 minutes <i>tous réseaux</i> avec 1# ■ 29 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Minutes illimitées intra-net ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 99,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 300 minutes tout compris ■ Choix possible : <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 200 minutes intra-net ou fixe ■ 30 minutes <i>tous réseaux</i> ■ 60 minutes <i>tous réseaux</i> avec 1# ■ 29 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Minutes illimitées intra-net ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 29,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 40 minutes tout compris ■ 1 000 SMS <i>on-net</i> ou 200 SMS <i>all-net</i> ■ 49 cts zł/mn pour <i>all-net</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/ mix tarif Pélican II 39,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 60 minutes tout compris ■ SMS illimités intra-net ■ 400 SMS <i>tous réseaux</i> ■ Accès libre aux réseaux sociaux – ex : Facebook mobile par téléphone ■ 49 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/ mix tarif Pélican II 59,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 150 minutes tout compris ■ SMS illimités <i>intra-net</i> ■ 800 SMS <i>tous réseaux</i> ■ Accès libre aux réseaux sociaux – ex : Facebook mobile par téléphone ■ 29 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/ mix tarif Pélican II 79,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 225 minutes tout compris ■ SMS illimités intra-net ■ 2 000 SMS <i>tous réseaux</i> ■ Accès libre aux réseaux sociaux – ex : Facebook mobile par téléphone ■ 29 cts zł/mn pour <i>tous réseaux</i> hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)

Type	Nom/Prix	Description
	Abonnement/mix tarif Panthère II 49,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 120 minutes tout compris ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 0,5 Go ■ HOTSPOT gratuity ■ 39 cts zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Panthère II 69,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 225 minutes tout compris ■ Minutes illimitées intra-net ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 0,5 Go ■ HOTSPOT gratuit ■ 29 cts zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Panthère II 89,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 300 minutes tout compris ■ Minutes illimitées intra-net ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 1,5 Go (avec transfert illimité) ■ HOTSPOT gratuit ■ 29 cts zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Panthère II 129,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 450 minutes tout compris ■ Minutes illimitées intra-net ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 2 Go (avec transfert illimité) ■ free HOTSPOT ■ 29 cts zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Panthère II 199,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 750 minutes tout compris ■ Minutes illimitées intra-net ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 250 minutes numéro fixe ■ 3 Go (avec transfert illimité) ■ HOTSPOT gratuit ■ 29 cts zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)
	Abonnement/mix tarif Panthère II iPhone 149,90 zł par mois	<ul style="list-style-type: none"> ■ 550 minutes tout compris ■ Minutes illimitées intra-net ■ 1 200 minutes intra-net ou numéro fixe ■ 3 Go (avec transfert illimité) ■ HOTSPOT gratuit ■ 29 zł/mn pour tous réseaux hors contrat ■ Les minutes sous engagement mensuel sont échangeables contre des SMS (1 minute = 1 SMS)

Type	Nom/Prix	Description
Abonnement sans terminal	Abonnement/mix tarif Dauphin II 29,90 zł par mois	Service supplémentaire gratuit jusqu'à la fin du contrat – <i>Stop the clock Pro</i> : nombre de minutes illimitées pour les appels vers des numéros mobiles TP ou des numéros fixes entre la 2 ^e et la 60 ^e minute d'appel
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 39,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 59,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 79,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Dauphin II 99,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Pélican II 29,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Pélican II 39,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Pélican II 59,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Pélican II 79,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 49,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 69,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 89,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 29,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 199,90 zł par mois	
	Abonnement/mix tarif Panthère II 149,90 zł par mois	
Offre prépayée	Orange GO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan de tarifs dégressifs avec une remise sur le tarif à la minute qui augmente en fonction de la valeur majorée ■ Option hors réseau 29 cts zł disponible à chaque majoration de 50 zł
	Orange POP	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tarif fixe tous réseaux 29 cts zł par minute et all-net 20 cts zł par SMS ■ Option de réduction supplémentaire des coûts : package voix/SMS et MMS essentiellement
	Orange Free	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan de tarifs de données ■ 0,01 zł par tranche de 100 Ko ■ 0,29 zł par minute tous réseaux ■ 0,20 zł par SMS tous réseaux ■ Primes de données pour les majorations en fonction de la valeur de la majoration
	Orange One	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nouveau plan tarifaire avec deux profils (SMS ou Voix) et primes après majorations (125 – 1 000 minutes intra-net ou SMS) ■ 0,29 zł par minute tous réseaux ■ 0,15 zł par SMS tous réseaux
	Zetafon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toute offre prépayée réunissant toutes les caractéristiques ci-dessus est disponible dans un modèle spécial baptisé Zetafon, avec un contrat de 24, 30 ou 36 mois en échange d'un terminal financé. Les engagements à partir de la fin de 2011 incluent 25 et 50 zł

Distribution

TP Group dispose de différents canaux de distribution pour assurer à ses clients particuliers, professionnels, et entreprises des prestations de ventes et de service après-vente. Trois types de réseaux de vente sont utilisés qui sont dédiés :

- aux particuliers et aux professionnels ;
- aux clients entreprises ;
- aux ventes prépayées.

La vente aux particuliers et aux professionnels est constituée de canaux de vente à la fois passifs et actifs. Le réseau de distribution passif est constitué de magasins sous la marque PTK Centertel et TP et se compose de près de 1 100 points de vente détenus en propres et sous franchise. Le réseau de distribution actif est constitué de force de ventes en porte à porte qui opèrent à partir de centres de vente directe répartis dans toute la Pologne. Des centres de vente à distance

fonctionnent via deux canaux distincts (Télévente et WWW). Tous les canaux de distribution offrent un large éventail de services mobiles, d'abonnements internet mobiles et fixes, de forfaits de télévision, de services à valeur ajoutée, et de voix fixe.

Les ventes aux clients professionnels et entreprises sont réalisées à travers différents canaux de distribution : force de vente propre de TP, courtiers, télévente, et canaux informatiques. Ce réseau de distribution fournit des services de vente et d'assistance aux clients d'affaires pour la vente de services mobiles, d'abonnements internet fixes et mobiles, de téléphonie fixe, de services à valeur ajoutée, ainsi que des solutions sur mesure de télécommunication.

Le réseau de ventes de cartes prépayées est constitué à la fois de points de vente sous la marque Orange et de ceux de partenaires spécialisés dans la vente de mobiles. Les kits de base prépayés sont largement diffusés dans environ 66 000 points de vente, et les recharges prépayées (*Top up*) sont disponibles dans environ 119 000 points de distribution.

Le réseau

Réseau fixe

► DEGROUPEMENT

(en milliers)	2011	2010	2009
Nombre total de lignes fixes	7 039	7 671	8 300
Dégroupage total	186,0	130,0	51,6
Dégroupage partiel	55,0	40,4	19,0
<i>Bitstream</i>	523,0	527,0	456,0

Source : TP Group

En 2011, TP Group a poursuivi l'amélioration de ses réseaux de données, notamment les réseaux privés virtuels IP et haut débit. Ceci concerne l'augmentation de la capacité des liens internet mondiaux, le développement des réseaux backbone IP, l'amélioration du réseau permettant de regrouper le trafic de données en provenance des clients et vers les clients, et l'augmentation de la capacité des équipements d'accès aux DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*). Une part importante des investissements a été consacrée aux cœurs de réseaux, aux réseaux d'agrégation et aux réseaux d'accès, suite au protocole d'accord conclu avec l'UKE le 22 octobre 2009.

TP a également développé une nouvelle génération de commutateurs pour l'accès ADSL, compatibles avec la technologie VDSL2 qui permet des débits d'accès allant jusqu'à 80 Mbit/s.

En outre, l'infrastructure supportant les services multimédias (Vidéostrada TP, vidéo à la demande et télévision numérique par satellite) a été développée.

Dans le cadre du développement de l'infrastructure du réseau IP, TP a mis en place des routeurs de nouvelle génération avec des capacités de commutation de plus de 1 Tbit/s. La capacité du réseau de base IP a été augmentée de plus de 20 % en 2011 par rapport à 2010 et a dépassé 340 Gbits/s.

Dans le cadre d'un programme de développement des nœuds d'accès, TP a augmenté la disponibilité du très haut débit des services à plus de 1 000 nœuds DSLAM qui concernent environ 25 % des utilisateurs xDSL. Un total de plus de 2,3 millions de foyers se situent désormais dans la zone de couverture des services VDSL.

Enfin, les services IPTV de TP couvraient fin 2011 plus de 70 % de la base client large bande de TP.

Réseau mobile

Couverture	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	99,6 %	99,6 %	99,5 %
3G (UMTS)/HSDPA	62,4 %	58,5 %	55,3 %

Source : TP Group

En 2011, TP Group a poursuivi le développement des capacités de son cœur de réseau pour faire face à la croissance du trafic, en installant des infrastructures de réseau de nouvelle génération entièrement basées sur la technologie IP. Les contrôleurs de station de base (BSC et RNC) ont été progressivement migrés vers ce réseau de nouvelle génération (R4) qui traitait fin 2011 plus de 90 % des utilisateurs du réseau GSM et UMTS/HSPA.

PTK Centertel a également étendu la couverture de ses services UMTS/HSPA et accru la capacité de son réseau GSM, tout en continuant à investir dans le réseau CDMA. Le réseau UMTS/HSPA couvrait 62 % de la population de la Pologne et le réseau CDMA plus de 88 % du territoire à la fin 2011. Enfin, la Société a poursuivi la mise en œuvre d'une nouvelle technologie HSPA DC pour les données mobiles, qui couvrait 58 % de la population à la fin de 2011.

Faits marquants

Mars	<p>TP Group vend TP Emitel pour 1,7 milliard de zlotys</p> <p>Le 22 juin 2011, TP SA a finalisé un accord de vente avec <i>Kapiri Investments</i>, dont l'actionnaire unique basé à Londres est Montagu IV, de toutes ses actions détenues dans Emitel et correspondant à 100 % du capital et des droits de vote, pour un montant de 1,7 milliard de zlotys.</p>
Mars	<p>Accord entre TP et TVN</p> <p>Le 9 mars 2011, TP Group a enrichi son offre de télévision de base avec de nouveaux contenus fournis par TVN. En outre, le portefeuille d'offre télévisuelle de TP a été étendu à des bouquets de télévision payants.</p>
Mai	<p>Nouvelle offre haut débit</p> <p>En mai 2011, TP Group a lancé une offre d'accès large bande basée sur la technologie VDSL.</p>
Juillet	<p>Lettre d'intention de partage d'infrastructure réseau et de fréquences radio</p> <p>Le 21 juillet 2011, PTK Centertel et Polska Telefonia Cyfrowa ont signé un accord sur l'utilisation partagée des réseaux mobiles d'accès radio (RAN). Les partenaires ont également signé un pacte d'actionnaires régissant la gouvernance de la co-entreprise créée précédemment – <i>NetWorks!</i> – dans laquelle ils détiennent chacun 50 %.</p>
Octobre	<p>Programme de rachat d'actions d'un montant de 800 millions de zlotys</p> <p>Le 13 octobre 2011, l'Assemblée Générale Extraordinaire de Telekomunikacja Polska SA a approuvé le programme de rachat d'actions d'un montant de 800 millions de zlotys au plus tard le 31 décembre 2012. En 2011, la Société a racheté 11 313 409 actions propres pour un montant de 200 millions de zlotys.</p>
Octobre	<p>Accord social 2012-2013</p> <p>Le 24 octobre 2011, TP SA a signé un nouvel accord social avec les syndicats pour les années 2012-2013, rentré en vigueur au 1^{er} janvier 2012. L'accord social concerne entre autres la politique de l'emploi en matière de mobilité interne, de recrutement et de sous-traitance, des mesures salariales, et des mesures de compensation pour les employés souhaitant quitter la compagnie. Entre 2012 et 2013, jusqu'à 2 300 personnes pourront profiter de la prime de départ volontaire.</p>
Janvier 2012	<p>Règlement définitif de la procédure DPTG</p> <p>Le 12 janvier 2012, le conseil d'administration de TP SA a signé un accord concernant le litige avec DPTG, dans l'intérêt de la Société et de ses actionnaires. Ce compromis met fin à un différend existant depuis 2001 concernant un contrat signé en 1991. TP SA a versé à DPTG un total de 550 millions d'euros et DPTG a retiré toutes ses demandes relatives à ce différend, y compris celles concernant 396 millions d'euros accordés par le tribunal arbitral de Vienne pour la phase 1 du litige, et celles concernant 320 millions demandés au tribunal arbitral pour la phase 2, ainsi que toutes les autres créances, dommages, ou frais relatifs aux actions en justice intentées par les parties.</p>

Perspectives

L'objectif de TP Group pour les prochaines années est d'exploiter pleinement les opportunités résultant du protocole d'accord conclu avec l'UKE. Le Groupe continuera de mettre l'accent sur son métier de base où il s'efforcera de renforcer sa position de leader, tout en assurant un chiffre d'affaires et une situation financière solides. Enfin, le Groupe s'adaptera aux évolutions des besoins de ses clients, en développant une gamme de services attractifs.

Ces objectifs passeront par les priorités suivantes :

- atteindre une position de leader sur les marchés du cœur de métier du groupe TP :
 - dans la téléphonie fixe en développant la fidélité des clients et en limitant l'érosion des revenus,
 - dans la téléphonie mobile en atteignant l'excellence sur le marché des abonnements en continuant à renforcer la marque Orange, en faisant croître les revenus par abonné (ARPU), et en améliorant la satisfaction des clients grâce à de nouveaux services,
 - dans l'accès internet en élargissant la base de clients haut débit et en améliorant encore la qualité du service par l'augmentation des débits et de la couverture du service,
- dans la télévision en poursuivant la coopération avec TVN afin de fournir aux clients du groupe TP la meilleure qualité basée sur une offre de contenus riche et les meilleures solutions technologiques,
- dans la capacité d'innovation en présentant des offres attrayantes intégrées qui répondent aux besoins des clients de TP ;
- développer systématiquement les infrastructures de réseau nécessaires pour offrir aux clients des solutions à la pointe de la technologie ;
- développer une nouvelle offre pour les clients entreprise sur le marché des technologies de l'information et de la communication (TIC), à travers notamment une société dédiée nouvellement créée (*Integrated Solutions*) ;
- améliorer le service client ;
- développer un solide réseau de vente à travers notamment les canaux de vente à distance qui augmentent la disponibilité des offres pour les clients ;
- poursuivre les programmes de transformation et d'économies, pour réduire la base de coûts et augmenter l'efficacité opérationnelle ;
- utiliser les opportunités résultant de l'organisation de l'Euro 2012, dont TP et Orange sont des partenaires technologiques.

6.3.3 Espagne

6.3.3.1 Le marché des services télécom

PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

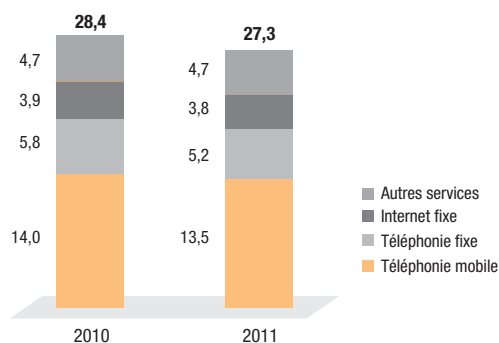
	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	46,1	46,0	45,8
Ménages (en millions) ⁽²⁾	17,3	17,2	17,1
Croissance du PIB (%) ⁽²⁾	+ 0,7 %	- 0,1 %	- 3,7 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽²⁾	23 300	22 800	22 800
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽²⁾	- 2,2 %	+ 0,9 %	- 4,2 %

Source :

(1) FMI

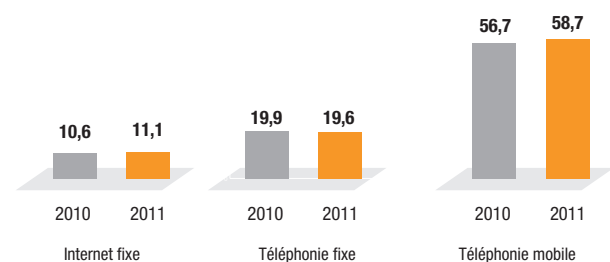
(2) INE/Eurostat-Orange pour 2011

REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS D'EUROS)



Source : CMT, Orange pour 2011

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : CMT, Orange pour 2011

L'année 2011 a été marquée par une reprise plus faible que prévu de l'économie espagnole. Le PIB, tiré par les exportations, est revenu à une croissance très légèrement positive de 0,7 % en 2011, en deçà des attentes. Le taux de chômage, à 23 %, se maintient à des niveaux historiquement élevés, tandis que la consommation des ménages a décliné de 2,2 % en rythme annuel.

Dans ce contexte, le revenu global du secteur des télécommunications a baissé de 4 %, contre une baisse de 3 % en 2010, et ceci malgré l'augmentation du nombre de clients. Les marchés fixes et mobiles continuent d'être caractérisés par une concurrence intense par les prix, ce qui s'est traduit par une baisse du chiffre d'affaires mobile de 3,5 % et de l'internet fixe de 1,5 %.

Le nombre des clients mobiles a augmenté de 3,4 % pour s'établir à 58,7 millions, et les abonnés internet et fixes ont augmenté de 4,8 % pour se situer à 11,1 millions.

Le marché de la téléphonie fixe

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	5 221	5 765	6 209
dont accès RTC	2 558	2 749	2 987
dont communications RTC	2 523	2 834	2 988
Nombre d'abonnements (en millions)	19,6	19,7	20,1
accès RTC	18,7	18,9	19,3
accès VoIP	0,9	0,9	0,8
Trafic (en millions de minutes)	64 362	65 909	67 186
AUPU (en minutes par mois)	287	291	290

Source : CMT, Orange pour 2011

Les revenus de la téléphonie fixe ont diminué de 9,4 %, du fait de la migration des clients au téléphone fixe vers les offres voix et internet à des prix plus faibles, et du fait également de la

substitution de la téléphonie fixe par les mobiles. Le nombre de lignes de téléphone reste à peu près stable en 2011.

Le marché d'internet sur le réseau fixe

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	3 830	3 888	3 877
dont bas débit	3	5	7
dont haut débit	3 383	3 392	3 363
dont autres services Internet	443	491	516
Nombre d'abonnements (en millions)	11,1	10,6	9,9
Bas débit	0,1	0,1	0,2
Haut débit	11,0	10,5	9,7
dont ADSL	8,7	8,4	7,7
dont Câble	2,1	2,0	1,9
ARPU (en euro par mois)	28,8	30,6	32,9
Nombre d'abonnements IPTV (en millions)	0,9	0,9	0,8
% de IPTV dans les accès ADSL	10,3 %	10,2 %	10,3 %

Source : CMT, Orange pour 2011

L'ensemble des revenus internet fixes ont diminué de 1,5 %, du fait de la baisse de 6,0 % du revenu moyen par client (ARPU), lié à des promotions de longue durée et des rabais permanents sur les services fixe et mobile achetés auprès du même opérateur.

Le nombre de clients internet a atteint 11,1 millions en 2011, en augmentation de 4,8 %, mais à un rythme plus lent que les années précédentes ce qui illustre la maturité du marché. A l'inverse, les services très haut débit (VHBB) décollent : Ono a finalisé le déploiement de sa solution VHBB pour le

câble (DOCSIS 3.0) auprès de 7 millions de foyers et dessert plus de 350 000 clients, tandis que Telefónica accélère son déploiement sélectif de la fibre chez l'abonné (FTTH) et dessert plus de 160 000 clients.

Les offres qui incluent la télévision n'ont pas encore atteint les niveaux attendus. Le nombre de clients avec une option TV sur IP a augmenté de 4,8 % en 2011 pour se situer à 0,9 million (soit 10,3 % des abonnés haut débit).

Le marché de la téléphonie mobile

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	13 527	14 015	14 527
dont abonnements	11 517	11 777	12 119
dont prépayés	1 837	2 077	2 300
dont voix	8 034	9 265	10 375
dont messagerie (SMS, MMS)	1 146	1 249	1 572
dont accès data	2 442	1 963	1 443
Nombre de clients (en millions)	58,7	56,7	54,8
dont abonnements	38,4	36,2	33,8
dont prépayés	20,3	20,5	21,0
dont abonnés data uniquement	6,0	5,5	3,8
ARPU (en euro par mois)	19,2	20,6	22,1
ARPU abonnements	25,0	27,1	29,9
ARPU prépayés	7,5	8,4	9,1
ARPU data (excl. SMS, MMS)	3,5	2,9	2,2
Trafic (en millions)			
Minutes départ des mobiles	72 923	71 189	70 876
Nombre de SMS	8 618	8 761	10 577
AUPU (en minutes par mois)	104	105	108

Source : CMT, Orange pour 2011

Les revenus totaux ont diminué de 3,5 %, principalement du fait de la baisse des revenus de la téléphonie qui n'est pas totalement compensée par l'augmentation des revenus de données (+ 24 % hors messagerie SMS). L'ARPU total diminue de 6,6 % en raison du déclin de la voix lié à la fois à la baisse des prix par minute et la baisse de l'usage (AUPU). Le revenu moyen par abonné pour les données augmente de 20,3 %, soutenu par l'augmentation du nombre des *smartphones*.

Le nombre d'abonnés a augmenté de 3,4 % pour s'établir à 58,7 millions de clients, ce qui correspond à un taux de pénétration de 127 %. Les clients abonnés augmentent de 6 % à 38,4 millions, et représentent 65,4 % du nombre total de clients. Le nombre des clients en formule prépayée diminue de - 1,2 % à 20,3 millions.

6.3.3.2 L'environnement concurrentiel

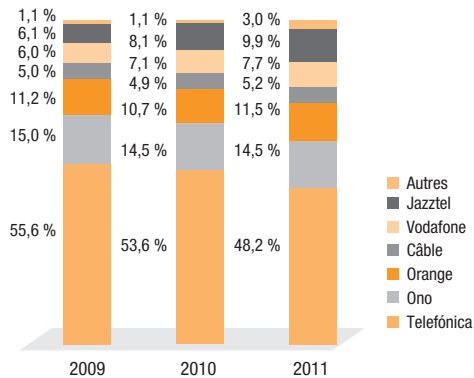
Téléphonie fixe et internet

› REPARTITION DES LIGNES FIXES

(en millions)	2011	2010	2009
Total des lignes fixes	19,6	19,9	20,1
dont lignes facturées au détail	13,2	13,2	13,1
dont lignes facturées en gros	6,4	6,7	7,0

Source : CMT, Orange pour 2011

► PARTS DE MARCHÉ INTERNET HAUT DÉBIT



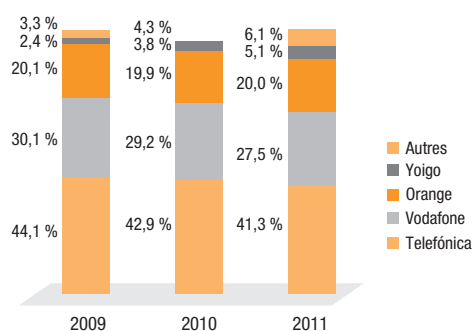
Source : CMT

Le marché de l'internet est dominé par cinq principaux acteurs qui représentent plus de 90 % du marché avec des parts de marché respectives de 48,2 % pour Telefónica, 14,5 % pour Ono, 11,5 % pour Orange, 9,9 % pour Jazztel et 7,7 % pour Vodafone (source : CMT, estimation Orange pour le 4^e trimestre 2011). 79 % de la clientèle est raccordée par l'ADSL et 19 % par le câble. Les offres *dual play* (téléphonie et internet) continuent d'être l'offre standard du marché.

Le marché est caractérisé par une forte concurrence, ce qui se traduit par des promotions de longue durée (jusqu'à 50 % du prix de l'ADSL sur un an) lancées par l'ensemble des opérateurs, et le lancement d'offres convergentes par Orange, Vodafone et Telefónica. Dans ce contexte la part de marché de Jazztel a progressé de 0,8 point, celle d'Orange de 0,9 point, celle de Vodafone de 0,6 point au détriment de Telefónica, qui perd 5,3 points, tandis que la part de marché d'Ono reste stable.

Téléphonie mobile

► PART DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : CMT

Le marché est dominé par 3 principaux opérateurs qui représentent 89 % du marché, avec des parts respectives de 41,3 % pour Telefónica, 27,5 % pour Vodafone, et 20 % pour Orange. La part de marché de Yoigo (Telía Sonera) est de 5,1 % et celle des MVNO de 6,1 % (source : CMT, estimation Orange pour 2011). Il existe quelque 30 MVNO différents qui se concentrent essentiellement sur les segments à faible valeur, les clients prépayés, et les segments ethniques.

Le marché a été caractérisé en 2011 par une très vive concurrence entre les opérateurs de téléphonie mobile, avec une guerre des prix déclenchée par les MVNO sur les segments

à faible valeur, et avec des subventions élevées pour les *smartphones* sur les segments haut de gamme. Ces évolutions se sont traduites par une augmentation du taux de changement d'opérateur en hausse de 15 % (5,6 millions en 2011). Dans ce contexte, les MVNO et Yoigo ont augmenté leur part de marché de 1,8 et 1,3 point respectivement, tandis que Telefónica a perdu 1,5 point et VOD 1,7 point. La part de marché d'Orange est restée stable en volume mais a augmenté en valeur de deux points pour se situer à 20,0 % (source : CMT, estimation Orange pour 2011).

6.3.3.3 L'environnement réglementaire

Régime législatif et réglementaire espagnol

Le "Paquet Télécom" de 2002 a été transposé en Espagne par la loi générale des télécommunications (loi 32/2003 du 3 novembre 2003), ainsi que par le décret royal 2296/2004 du 10 décembre 2004 sur les marchés des communications électroniques, l'accès au réseau et la numérotation, et le décret royal 424/2005 du 15 avril 2005 sur la fourniture des services de communications électroniques, les obligations de service universel et les droits des utilisateurs. Ce dernier a été modifié par le décret royal 726/2011 relatif à la fourniture du service universel en mai 2011. Le secteur des télécommunications relève également de la loi 15/2007 du 3 juillet 2007 sur l'application des règles de concurrence.

La loi 34/2002 du 11 juillet 2002 relative à la société de l'information et au commerce électronique précise les obligations et limites de responsabilité applicables aux prestataires de services de la société de l'information. Le cadre réglementaire applicable à la protection des données en Espagne est fondé sur la loi 15/1999 relative à la protection des données personnelles et sur l'ordonnance 999/1999 relative aux mesures de sécurité. Dans le domaine de la protection des droits de propriété intellectuelle, la loi 23/2006 du 7 juillet 2006 modifie la loi 1/1996 du 12 avril 1996 et transpose la directive européenne 2001/29 relative à l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits associés dans la société de l'information.

Les directives européennes de 2009 sont en cours de transposition dans la législation nationale.

Autorités

- le Secrétariat d'Etat aux télécommunications et à la société de l'information (*Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información – SETSI*), qui dépend du ministère de l'Industrie, du tourisme et du commerce, est chargé des activités relatives aux télécommunications et à la société de l'information ;
- la Commission du marché des télécommunications (*Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones – CMT*) est l'autorité de réglementation chargée des secteurs des télécommunications et de l'audiovisuel (à l'exclusion du contenu) ;
- la Commission nationale de la concurrence (*Comisión nacional de la Competencia – CNC*) est chargée de l'application du droit de la concurrence en coordination avec les autorités sectorielles.

Réglementation de la téléphonie mobile

Faits marquants

Février 2011	Service universel : la loi sur une économie durable, qui définit le service universel à 1 Mo, est approuvée.
Mai 2011	Service universel : le décret royal 726/2011 modifiant le décret 424/2005 sur la fourniture du service universel est adopté.
Mai 2011	Spectre 900 MHz : les autorités espagnoles allouent un bloc de 5 MHz dans la bande 900 MHz à Orange Espagne.
Juillet 2011	Enchères concernant le spectre : le gouvernement espagnol a mis aux enchères les fréquences dans les bandes de 800 MHz, 900 MHz et 2,6 GHz. Orange Espagne a acheté 10 MHz dans la bande des 800 MHz et 20 MHz dans la bande des 2,6 GHz.
Septembre 2011	Service universel : le gouvernement espagnol a lancé le processus de désignation des prestataires du service universel.
Septembre 2011	Service universel : la contribution d'Orange Espagne au coût net du service universel pour 2008 est fixée à 7,61 millions d'euros.
Novembre 2011	Enchères concernant le spectre : Orange Espagne a acquis 10 MHz dans la bande de fréquence des 2,6 GHz en mode TDD pour 5,2 millions d'euros.
Décembre 2011	Service universel : Telefónica est désigné comme prestataire du service universel.
Décembre 2011	Service universel : le coût net du service universel pour 2009 atteint 46,78 millions d'euros.
Décembre 2011	Tarifs de terminaison d'appel mobile : la CMT a lancé une consultation sur le marché 7 et propose de nouveaux plafonds de terminaison d'appel mobile jusqu'en 2014.

Service universel

La loi sur une économie durable approuvée en février 2011 prévoit que l'accès fonctionnel à Internet inclut une connexion haut débit de 1 Mo. Le ministère de l'Industrie a précisé les détails de la mise en application dans un décret royal relatif à la fourniture du service universel, publié en mai 2011.

En septembre 2011, le gouvernement espagnol a lancé le processus de sélection des opérateurs désignés pour exécuter les diverses composantes du service universel (téléphonie vocale, connexion au réseau à 1 Mo, cabines téléphoniques publiques, annuaires) pour une période de cinq ans. En décembre 2011, Telefónica a été désigné comme prestataire du service universel à compter de janvier 2012.

Le coût net du service universel pour 2009 a été établi, pour un montant final de 46,78 millions d'euros.

Fréquences

En mai 2011, les autorités espagnoles ont alloué un bloc de 5 MHz duplex dans la bande 900 MHz à Orange Espagne, qui a versé un paiement forfaitaire initial de 126 millions d'euros et a pris des engagements d'investissement de 433 millions d'euros dans les infrastructures télécoms espagnoles (intégrés dans le plan d'investissement 2011-15). La licence, accordée selon le principe de neutralité technologique, est valable jusqu'en décembre 2030.

En juillet 2011, les autorités espagnoles ont mis aux enchères les fréquences 800 MHz, 900 MHz et 2,6 GHz. Orange Espagne a acheté 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz et 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz. 11 opérateurs ont acheté 270 MHz duplex (51 blocs du spectre), sur les 310 MHz duplex disponibles, pour un montant de 1,65 milliard d'euros.

La situation est la suivante pour les trois principaux opérateurs :

- Orange Espagne a acquis 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz et 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz pour 437 millions d'euros (paiement en numéraire au-dessous des référentiels européens) ;
- Telefonica a acheté 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz, 5 MHz duplex dans la bande 900 MHz et 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz pour 668,31 millions d'euros (pour comparaison : 499,31 millions d'euros sans les fréquences dans la bande des 900 MHz) ;
- Vodafone a acheté 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz et 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz pour 517,59 millions d'euros.

En novembre 2011, les sept blocs restants ont également été mis aux enchères. Orange Espagne a acquis 10 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz en mode TDD pour 5,2 millions d'euros. Telefónica a remporté le bloc de 4,8 MHz pour 169 millions d'euros et Vodafone a acquis les 20 MHz duplex nationaux restants pour 10,4 millions d'euros.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

Suite à sa consultation de décembre 2011 concernant le marché de gros de la terminaison d'appel mobile (marché 7), la CMT a publié une décision comportant une nouvelle baisse progressive des plafonds de terminaison d'appel mobile pour couvrir la période 2012 – 2014. Les plafonds proposés sont les suivants :

Tarifs de terminaison d'appel mobile centimes d'euro/min	16/04/2011- 15/10/2012	16/10/2012- 15/04/2013	16/04/2013- 15/10/2013	16/10/2013- 31/12/2013	A partir du 01/01/2014
Telefónica Móviles, Vodafone et Orange	3,42	2,84	2,25	1,67	1,09
Yoigo	4,07	3,16	2,41	1,67	1,09

Réglementation de la téléphonie fixe et de l'internet haut débit

Faits marquants

Avril 2011	Dégrouper de la boucle locale et vente en gros de l'abonnement : Telefónica a augmenté le tarif de dégroupage de la boucle locale de 7,79 € à 8,32 € et a réduit le tarif de vente en gros de l'abonnement de 11,28 € à 11,19 €.
Novembre 2011	Offre bitstream : la CMT a approuvé l'offre de gros pour l'accès au haut débit (NEBA).

Dégrouper de la boucle locale

En avril 2011, Telefónica a augmenté le tarif de dégroupage de la boucle locale de 7,79 euros à 8,32 euros par mois.

Vente en gros de l'abonnement

En avril 2011, la CMT a réduit le tarif de vente en gros de l'abonnement de 11,28 euros à 11,19 euros par mois.

Offre bitstream

En novembre 2011, la CMT a approuvé la nouvelle offre de gros pour l'accès au haut débit Ethernet (NEBA), qui est destinée à remplacer les offres de gros actuelles pour l'accès *bitstream* et doit entrer en vigueur au premier trimestre 2012. Les services actuels (GigADSL et ADSL IP) resteront disponibles jusqu'à ce que les nouveaux services de gros soient réellement offerts.

6.3.3.4 Les activités d'Orange España

INDICATEURS FINANCIERS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	3 993	3 821	3 887
Ebitda présenté	839	765	729
en % du chiffre d'affaires	21,0 %	20,0 %	18,8 %
Capex	405	397	440
en % du chiffre d'affaires	10,1 %	10,4 %	11,3 %

Source : Orange

Orange España, opérant sous les marques Orange, Ya.com et OBS (entreprises) propose des services de télécommunications fixes et mobiles à plus de 15 millions de clients appartenant aux segments résidentiel, professionnel, entreprise, et ventes en gros.

L'activité en 2011 est restée affectée par l'environnement macroéconomique, la pression de la concurrence et l'impact réglementaire négatif sur les prix d'interconnexion. Malgré cela, le dynamisme commercial d'Orange España lui a permis de faire croître son chiffre d'affaires total de 4,5 % à hauteur de 3,9 milliards d'euros. Les revenus de la téléphonie fixe et des services internet ont augmenté de 6,6 % et les revenus mobiles de 4,1 %. Hors impact de la réglementation, les revenus d'Orange ont augmenté de 7,1 %.

L'Ebitda a progressé de 9,8 % et la marge d'Ebitda s'est améliorée de 1 point à 21 % par rapport à 2010.

En 2011, Orange España a poursuivi la mise en œuvre de ses programmes de transformation, de strict contrôle des coûts, et d'amélioration de l'efficacité de ses opérations. Les économies réalisées à travers ces programmes ont permis à Orange España de compenser l'augmentation de ses frais commerciaux liés à l'acquisition de nouveaux clients et la fidélisation des clients existants.

Orange a également poursuivi en 2011 la mise en œuvre des plans de transformation de son réseau avec des investissements, à l'exclusion des licences, en augmentation de 2 %. En outre, Orange a investi 569 millions d'euros en fréquences mobiles supplémentaires, ce qui lui permet de rivaliser avec les autres opérateurs.

Les activités de téléphonie fixe et internet

► PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	707	663	671
Nombre de clients Internet (en millions)	1,31	1,17	1,17
dont bas débit	0,05	0,05	0,08
dont haut débit	1,27	1,11	1,09
ARPU (en euros par mois)	32,4	31,8	28,1
Internet haut débit	32,4	31,8	30,4

Source : Orange

La stratégie d'Orange España en matière de services fixes reste axée sur l'amélioration de la satisfaction et la fidélité du client ainsi que sur l'amélioration des marges, à travers l'optimisation des coûts d'accès et l'offre de services à valeur ajoutée tels que la VoIP. La priorité donnée à la réduction du taux de désabonnement et à l'accroissement du rapport qualité-prix s'est traduite par une augmentation de 13,5 % du nombre de

clients du haut débit et par une augmentation du revenu moyen par client de 1,9 % qui atteignait 32,4 euros par mois fin 2011. Le nombre total de clients dégroupés a augmenté de 27,2 % pour atteindre 777 000 clients à fin 2011 et la part des clients totalement ou partiellement dégroupés dans le total des clients haut débit représentait 78,7 %.

Les activités de téléphonie mobile

► PRINCIPAUX INDICATEURS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	3 286	3 158	3 216
Nombre total de clients (en millions)	12,5	11,9	11,9
dont forfaits	7,6	7,1	6,7
dont offres prépayées	4,9	4,8	5,2
dont haut débit (3G)	7,3	6,3	5,1
dont haut débit uniquement (dongles 3G)	0,77	0,64	0,35
Nombre de clients MVNO	1,48	1,20	0,75
ARPU total (en euros par mois)	20,8	21,5	22,3
ARPU abonnements	30,7	31,8	34,2
ARPU prépayés	5,8	6,7	7,0
ARPU voix	16,3	17,6	18,8
ARPU data	4,5	3,8	3,5
AUPU total (en minutes par mois)	163,5	162,4	152,3
Taux de résiliation (%)	- 28,3 %	- 26,9 %	- 28,5 %

Source : Orange

Les offres d'Orange España

Les offres de la gamme *Animaux*, lancées en juin 2010 pour les clients abonnés constituent la référence du marché espagnol pour les offres d'abondance et haut de gamme de la voix et les offres combinées de voix et données. La simplicité et un excellent rapport qualité-prix sont les principes clés de ces offres. En ce qui concerne la fidélisation des clients, Orange anticipe des changements dans la réglementation de la portabilité des numéros en 2012 et a lancé une nouvelle formule *Renove estilo Orange*, qui offre aux clients existants les mêmes conditions de montée en gamme que celles faites aux nouveaux clients.

Orange a étendu en 2011 le concept des offres de la gamme *Animaux* au segment prépayé, et a été le premier opérateur à proposer un tarif abondance internet (*Delfin*) pour les utilisateurs de cartes prépayées. En outre, mi-2011, Orange a lancé *Mundo*, une nouvelle offre avec uniquement la carte SIM et des tarifs compétitifs pour les appels internationaux destinés aux immigrés.

Dans le domaine du haut débit mobile, Orange a lancé l'offre *Smart SIM* pour les clients de l'offre *Delfin* (voix et internet) leur permettant d'obtenir une carte SIM supplémentaire pour leur

tablette et le partage de l'ensemble des données sur la carte SIM. Le nombre de clients haut débit mobile (soit de l'offre *Delfin*, soit de l'offre clef USB) a été multiplié par 2,3 en 2011, et représentait 26 % de la base clients totale.

Sur le segment entreprises, Orange a lancé en 2011 les nouveaux tarifs *Habla y Navega* (parler et surfer), la première offre combinée voix et données disponible sur le marché, et *Oficina plus global*, qui inclut des services mobiles, fixes, et PBAX avec un contrat et une facture uniques. Pour les grands comptes, Orange a lancé les nouveaux services *Giganet*, basé sur le protocole Ethernet, et permettant de connecter plusieurs sites clients jusqu'à 10 Gbit/s en fibre optique.

En 2011, le nombre de clients abonnés a augmenté de 6,7 %, grâce aux offres à plus forte valeur telle que l'offre *León* (tarif voix) et *Delfin* (voix et internet) tandis que les clients prépayés ont augmenté de 1,3 % malgré la forte concurrence des MVNO. La diminution de l'ARPU global a été limitée à 3,2 % malgré la baisse continue des prix, grâce à la stratégie de valeur pratiquée à la fois pour l'acquisition et la fidélisation des abonnés.

A la date de ce document, les principales offres sont les suivantes :

➤ OFFRES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

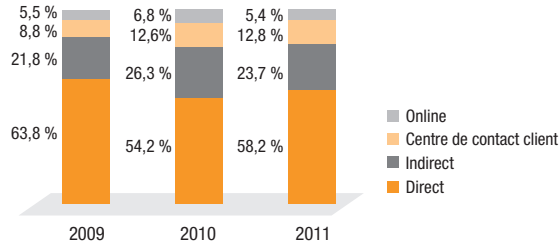
ADSL (résidentiel)	ADSL Máxima velocidad : 40,95 €/mois. Option de convergence 30,95 €	Inclut l'ADSL au débit maximal, les appels gratuits vers les numéros fixes nationaux et vers quinze numéros mobiles Orange à choisir (facturés à un euro par numéro), la Livebox gratuite (dispositif de routeur avancé) et l'abonnement téléphonique mensuel.
	ADSL Máxima velocidad + Pay TV : 50,95 €/mois. Option de convergence 40,95 €	Inclut les mêmes services que <i>máxima velocidad</i> ainsi que le bouquet Orange TV y compris l'option Football (Gol TV).
Internet ADSL dual play (entreprises)	+ Empresa indirecto 40 € par mois	Cible les artisans/commerçants et les PME. Inclut l'ADSL à 10 Mbits/s et une facturation forfaitaire pour les appels vers les numéros fixes nationaux
Substitution fixe par mobile (entreprises)	Mi Fijo 15 € par mois	Cible les artisans/commerçants et les PME. Offre la substitution des lignes fixes par des lignes mobiles. Les appels aux numéros fixes nationaux sont gratuits, les destinations vers mobiles sont facturées à 10 centimes/minute

➤ OFFRES DE TELEPHONIE MOBILE

León : 24h offres d'abondance (résidentiel contrat)	León 49 49 €/mois	1,000 minutes, 24h
	León 32 32 €/mois	500 minutes, 24h
	León 24 24 €/mois	300 minutes, 24h
Delfín 24h Offres d'abondance et accès internet illimité (résidentiel contrat)	Delfín 79 79 €/mois	2,000 minutes 24h, 500 SMS, 1Go
	Delfín 59 59 €/mois	1,000 minutes 24h, 750 MB
	Delfín 40 40 €/mois	500 minutes 24h, 500 MB
	Delfín 30 30 €/mois	300 minutes 24h, 300 MB
	Delfín 20 20 €/mois	300 minutes (de 18h a 8h), 200 MB
	Bonos internet extra	des forfaits additionnels de navigation pour les tarifs Delfín (200 MB à 5 €/mois, 500 MB à 8 €/mois)
	SmartSIM 3 €/mois	SIM additionnel pour les tablettes, à partager avec les tarifs d'accès internet
Panda : loisir (résidentiel contrat)	Panda 26 26 €/mois	1,200 minutes (de 18h a 8h)
	Panda 20 20 €/mois	300 minutes (de 18h a 8h), 300 SMS
	Panda 15 15 €/mois	300 minutes (de 18h a 8h)
Ardilla : low cost (résidentiel contrat)	Ardilla 15 10 €/mois	facturation minimale 15 €/mois. 8 centimes/minute, 150 SMS, 150 MB.
	Ardilla 8	facturation minimale 8 €/mois. 8 centimes/minute
Pingüino contrôle des coûts (résidentiel contrat)	Pingüino 10 € ou 20 €/mois (recharge automatique)	trafic gratuit vers les numéros Orange de 18h a 8h (max 1,000 min), trafic hors forfait facturé à 4 centimes/minute
	& Navegación 20 €/mois (recharge automatique)	trafic gratuit vers les numéros Orange de 18h a 8h (max 1,000 min), trafic hors forfait facturé à 10 centimes/minute. Inclut 150 MB de trafic internet et 150 SMS gratuites
Básico Sim only (résidentiel contrat)	Básico 6	facturation minimale 6 €/mois, 6 centimes/minute, 6 centimes/SMS
León 24h (prépayé)	León de Tarjeta 7 €/semaine	100 minutes 24h, 9 centimes/SMS
Delfín 24h browsing (prépayé)	Delfín de Tarjeta 3,5 €/semaine	9 centimes/minute, 100 MB de trafic internet et 50 SMS gratuites
Ardilla (prépayé low cost)	Ardilla de Tarjeta	Recharge minimale 5 €/mois, 9 centimes/minute, 9 centimes/SMS
Mundo (prépayé immigrants)	SIM Mundo	7 centimes/minute et tarifs réduits vers les numéros fixes internationaux (jusqu'à 1 centime/minute),
Internet Everywhere Premium Plan (contrat internet)	IEW35 35 €/mois ou 25 € pour les clients avec un contrat de voix	Débit maximum jusqu'à 5 GB, puis 128 kbps
	IEW39 39 €/mois ou 29 € pour les clients avec un contrat de voix	Débit maximum jusqu'à 5 GB, puis 128 kbps (sans engagement)
Internet Everywhere Plan de entrada (contrat internet)	IEW19 19 €/mois ou 9 € pour les clients avec un contrat de voix	Débit maximum jusqu'à 1 GB, puis 128 kbps
	IEW23 23 €/mois ou 13 € pour les clients avec un contrat de voix	Débit maximum jusqu'à 1 GB, puis 128 kbps (sans engagement)
Internet Everywhere (prépayé internet)	Tarif journalier 3,50 €	Débit maximum jusqu'à 250 MB, puis 128 kbps
	Tarif mensuel 35 €	Débit maximum jusqu'à 2 GB, puis 64 kbps
Planes Profesionales offres d'abondance (entreprises)	Planes Profesionales	Différents forfaits de trafic et de tranches horaires en fonction du tarif choisi entre 29 €/mois et 79 €/mois
Plan Oficina (entreprises)	Plan Oficina 15 €/mois	Trafic gratuit les week-ends et de 18h a 8h de lundi à vendredi (établissement d'appel facturé à 15 centimes),
Internet Everywhere (entreprises internet)	IEW pro	Des choix multiples de débit maximum en fonction du tarif choisi, entre 19 € et 39 €/mois

La distribution

REPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION (EN % DES ACQUISITIONS CLIENTS)



Source : Orange

Le réseau de distribution de détail d'Orange España comporte 2 440 points de vente constitués :

- de boutiques détenues en propre ;
- de points de vente franchisés ;
- de boutiques spécialisées sous la marque Orange ;
- de boutiques spécialisées non exclusives ; et
- d'un réseau de détaillants.

Orange España distribue également ses services par le biais de canaux de vente à distance, et de son propre portail de vente en ligne.

COUVERTURE DU HAUT DEBIT FIXE

(en millions)	2011	2010	2009
Nombre de lignes (accessibles) en cuivre (en millions)	13,20	12,81	12,79
Nombre des ménages connectables en FTTH	0,06	3,88	2,33
Nombre de NRA (en milliers)	615	589	585

Source : Orange

L'infrastructure d'accès d'Orange España, basée sur son propre réseau de fibre optique et un large déploiement de l'ADSL lui permet de fournir des services de télécommunications avancés, notamment l'accès internet haut débit, la VoIP, la télévision en *streaming*, la VOD et des services professionnels avancés.

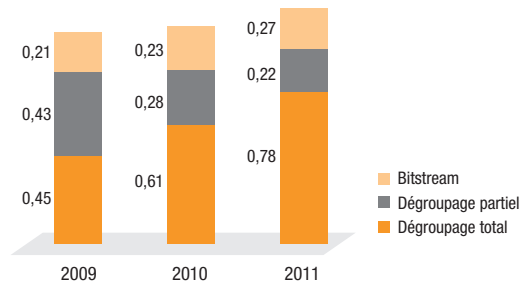
En 2011, Orange España a finalisé l'intégration des deux réseaux fixes d'Orange et de Ya.com, en optimisant le déploiement géographique et les investissements dans les répartiteurs de Telefónica. La migration des clients sur le réseau intégré a été réalisée durant le premier trimestre 2012. Cette intégration permet d'améliorer la maintenance du réseau, du service à la clientèle (livraison et service après-vente) et de réduire les coûts d'exploitation sur une plate-forme de service unique.

Le réseau de distribution évolue en direction de l'accroissement des canaux de vente directs et exclusifs, qui représentent aujourd'hui 79 % des ventes totales. En 2011, sept nouvelles boutiques détenues en propre et 119 franchises ont été ouvertes dans le pays, dont deux magasins phares à Madrid Gran Via et Puerta del Sol. Les ventes en ligne ont également augmenté pour atteindre 8 % du total des ventes.

Le réseau

Réseau fixe

DEGROUPEMENT (EN MILLIONS)



Source : Orange

Réseau mobile

	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	99,2 %	99,2 %	99,2 %
3G (UMTS)/HSDPA	90,6 %	89,7 %	84,8 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	16,1	16,1	15,8
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	10,8	9,6	8,9

Source : Orange

En 2011, Orange a investi 569 millions d'euros en fréquences supplémentaires et a continué de mettre en œuvre ses plans de transformation du réseau pour un montant de 500 millions d'euros, afin de répondre à la demande croissante en haut débit mobile, réduire ses coûts, et devenir la référence du marché en matière de qualité de service.

En 2011, les autorités espagnoles ont entamé un processus de réaffectation du spectre radio-électrique. Orange a acquis les fréquences supplémentaires suivantes : 10 MHz dans la bande 800 MHz, 5 MHz dans la bande 900 MHz, 20 MHz et 10 MHz dans la bande 2 600 MHz (le second en TDD). Orange se situe maintenant au même niveau que les deux autres grands opérateurs.

Les principales mesures du plan de transformation du réseau en 2011 ont concerné : le basculement de 3 604 nœuds mobiles sur des équipements multi-bandes (plan de rénovation du réseau d'accès radio), la connexion de 1 085 nœuds soit en PMW (technologie radio micro-ondes par paquet) soit par fibre optique (plan de rénovation du réseau de transmission), la migration de 75 BSC vers le cœur de réseau intégré acheminant 77 % du trafic sur IP (plan de révolution IP).

Réseau cœur et réseau de transmission

Orange España fait évoluer son réseau cœur de transport vers un modèle de réseau unique et convergent basé sur une architecture IP, un protocole mobile IP, le renouvellement des multiplexeurs WDM et des commutateurs, afin d'adapter la structure du réseau pour couvrir les besoins des clients actuels et futurs, tout en assurant un niveau élevé de sécurité et de qualité de service.

Faits marquants

Janvier	Orange et ZTE Espagne signent un accord pour développer conjointement des services innovants (<i>Machine to Machine, cloud computing, maison numérique, services pour les personnes âgées</i>).
Février	Orange lance le nouveau terminal Samsung Wave 578 à la norme NFC (Near Field Communications : communications sans contact à courte distance). Orange lance avec d'autres partenaires (Google, STRATO, MRW, Emprendedores magazines, Ministère de l'Industrie) une initiative pour aider les petites et moyennes entreprises à développer leurs activités en ligne.
Mars	Orange étend la gamme des offres <i>Animaux</i> aux clients en prépayé. Orange lance une nouvelle gamme de plans tarifaires pour les professionnels et les PME, <i>Habla</i> (services vocaux) et <i>Habla y Navega</i> (services vocaux et internet). Orange, Vodafone et Telefonica signent un accord de collaboration pour développer la technologie NFC (Near Field Communications).
Avril	Orange signe un accord avec Securitas Direct Espagne pour développer des offres communes en matière de sécurité et basées sur le contrôle à distance des bâtiments.
Mai	Orange signe un accord avec Gestión de Infraestructuras Públicas de Telecomunicaciones del Principado de Asturias pour proposer des communications sur fibres optiques dans les Asturies. Orange annonce un projet novateur de technologie M2M, pour le contrôle à distance des services urbains. Sanofi et Orange signent un accord pour mettre en œuvre une plateforme de télémédecine (contrôle à distance des patients diabétiques).

Juin	Orange lance l'offre <i>Basic 6</i> (tarif pour toutes les destinations nationales à 6 centimes d'euros/minute et envoi de SMS à 6 centimes d'euros).
	Orange lance l'offre <i>SIM Mundo</i> , offre prépayée pour les clients étrangers (1 centime d'euros/minute vers des destinations comme la Roumanie, la Pologne, Maroc, Colombie, Pérou, Mexique, Chine).
	Orange ouvre à Madrid sa 200 ^e boutique franchisée.
Juillet	Orange investit 569 millions d'euros pour l'acquisition de fréquences mobiles.
	Orange lance la nouvelle offre d'itinérance <i>Orange Travel</i> , sans abonnement mensuel ni frais d'accès.
	Orange démarre la diffusion de TV 3D pour une sélection de clients FTTH.
Août	Orange ajoute la tablette Samsung Galaxy Tab 10.1 à son catalogue disponible avec l'abonnement <i>Internet Everywhere</i> à partir de 329 euros.
	Orange participe aux journées mondiales de la jeunesse à Madrid, et investit plus d'un million d'euros pour améliorer son réseau mobile au cours des célébrations.
	Orange ajoute trois nouvelles offres à sa gamme <i>Animaux</i> : León 24 et 32 et Delfín 30.
	Orange lance le programme <i>Combina y Ahorra</i> comportant jusqu'à 15 euros par mois de remises pour les clients possédant au moins deux produits Orange (mobile, ADSL, et <i>Internet Everywhere</i>).
Septembre	Orange renouvelle ses services IPTV avec une offre ADSL et TV à 25,95 € par mois, permanente pour les clients du programme <i>Combina y Ahorra</i> , et de 9 mois pour le reste des clients.
	Orange déploie son réseau Ethernet haut débit pour les grandes entreprises, <i>Giganet</i> , à Madrid et en Catalogne.
	Orange annonce la vente de l'iPad 2, avec une connexion Wifi et 3G.
	Orange lance <i>Ardilla 15</i> pour les clients de <i>smartphone</i> avec une tarification à la minute. (8 cents €/mn avec 150 SMS et navigation sur Internet illimitée).
Octobre	Orange lance quatre nouveaux plans tarifaires voix et Internet mobile pour les professionnels et les PME : <i>Habla y Navega 29 et 39</i> (voix et données) et <i>Habla 19 et 29</i> (voix).
	Orange investit plus de 13,2 millions d'euros dans le renouvellement de son réseau fixe et mobile dans les îles Canaries.
	Orange et El Corte Ingles étendent leur collaboration initiée un an plus tôt : Orange investit 5,5 millions d'euros pour installer 80 points de vente dans les magasins El Corte Ingles d'ici fin 2011.
Novembre	Orange se joint à la société de transport public de Malaga pour expérimenter un système de paiement pour les bus en utilisant la technologie NFC.
Décembre	Orange inaugure à Madrid ses deux magasins phares en Espagne à la Puerta del Sol et Gran Via (investissement de plus d'un million d'euros).
	Orange lance <i>Renove Estilo Orange</i> qui offre les mêmes conditions de renouvellement d'un <i>smartphone</i> aux nouveaux clients et aux clients existants.
	Orange étend son réseau de distribution (boutiques en propres et franchises) à 450 nouveaux magasins en Espagne.

Perspectives

La crise économique qui frappe l'Espagne et le niveau de maturité atteint par le marché accroissent la concurrence entre les opérateurs et se traduisent par une pression sur la croissance des revenus pour l'ensemble des acteurs du marché.

En dépit de ce contexte, le marché des télécommunications espagnol montre des possibilités de croissance importantes dans l'internet mobile et fixe et avec le développement de nouveaux services. Orange dispose d'atouts pour devenir le premier opérateur alternatif et de confiance de télécommunications pour les services de base.

Pour atteindre cet objectif, Orange España a développé un programme stratégique dans le cadre du plan *Conquête 2015*. Il définit des priorités stratégiques de croissance, des plans d'action et des objectifs axés sur l'augmentation des débits et la modernisation des infrastructures, sur la simplicité et la fiabilité des produits et services, sur la position des employés au cœur de l'entreprise, sur l'excellence de la relation clients et des nouveaux services.

Les principales priorités visant à renforcer la proposition de valeur d'Orange consistent à :

- développer un portefeuille de produits ciblés et différenciateurs ;
- proposer des offres avec le meilleur rapport qualité/prix pour les segments de clientèle sensibles au prix ;
- accroître la présence dans les segments de clientèle en croissance et encore peu desservis ;
- faire de la convergence un facteur de différenciation grâce à des offres commerciales groupées et des services intégrés ;

- poursuivre la transformation des canaux de distribution ;
- expérimenter des services de nouvelle génération en se concentrant sur la simplicité et la segmentation.

Les principales priorités visant à améliorer la satisfaction du client consistent à :

- réorganiser les processus pour améliorer l'expérience client et sa satisfaction ;
- unifier l'expérience client tout au long de la chaîne de contact (points de vente, centres d'appels, forces de vente) ;
- segmenter les services à la clientèle et le soutien opérationnels ;
- améliorer et développer les programmes de fidélisation.

Les principales priorités visant à améliorer la qualité et l'efficacité opérationnelles et techniques consistent à :

- poursuivre la modernisation des réseaux d'accès et du réseau cœur pour améliorer l'évolutivité et la maîtrise des coûts et assurer l'évolution vers les réseaux de nouvelle génération (4G, VHBB) ;
- améliorer la qualité des processus client ;
- faire évoluer les plates-formes IT vers l'intégration et la convergence pour améliorer l'efficacité commerciale, la qualité et réduire les coûts ;
- optimiser les ressources et réduire les coûts grâce au renforcement des partages de réseau et la rationalisation des achats.

6.3.4 Reste du monde

6.3.4.1 Autres pays d'Europe

Belgique

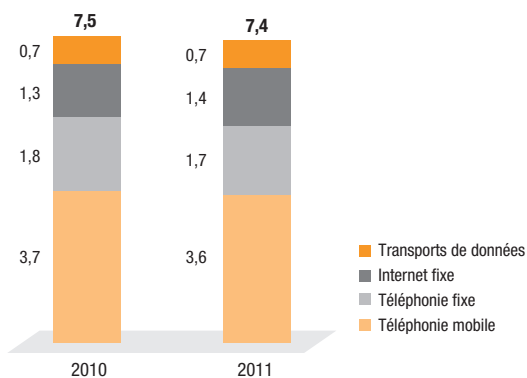
Le marché des services télécom

► PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	11,0	10,9	10,8
Ménages (en millions) ⁽¹⁾	4,7	4,7	4,6
Croissance du PIB (%) ⁽¹⁾	+ 2,4 %	+ 2,1 %	- 2,7 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽¹⁾	37 677	36 274	35 374
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽²⁾	+ 1,6 %	+ 1,5 %	- 0,3 %

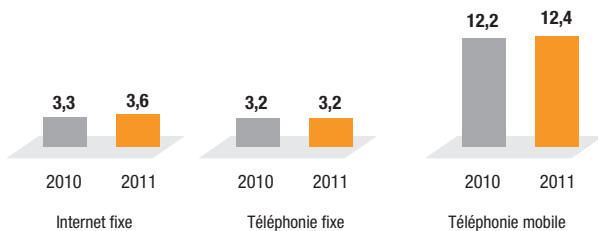
Source :
 (1) FMI
 (2) Banque Nationale de Belgique

► REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS D'EUROS)



Source : Mobistar

► NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Mobistar

Le marché des télécommunications en Belgique a connu une année de croissance du nombre de lignes internet ainsi que du nombre de clients mobiles. Le taux de pénétration mobile dépasse désormais les 100 %. Le marché du haut débit fixe reste toujours dynamique avec une croissance à deux chiffres sur l'année.

Les offres *triple play* et les offres de convergence deviennent la règle sur le marché belge. Ces tendances ont été renforcées par la pression sur les prix exercée à la fois par la réglementation et la concurrence sévère entre les trois acteurs principaux.

Le marché du haut débit fixe est principalement détenu par l'opérateur historique Belgacom et les câblo-opérateurs, le niveau de dégroupage total de la boucle locale étant assez faible avec des prix assez élevés. Les offres haut débit fixe ont évolué vers davantage de services de télévision offerts et l'opérateur historique a renforcé sa position dans ce domaine grâce à une forte promotion de ses offres convergentes.

Téléphonie mobile

	2011	2010	2009
Revenus (en millions d'euros)	3 622	3 741	3 811
dont abonnements	2 783	2 847	2 912
dont prépayés	839	894	899
Nombre de clients (en millions)	12,4	12,2	11,8
dont abonnements	6,4	6,1	5,7
dont prépayés	6,0	6,1	6,1
ARPU total (en euros par mois)	24,7	26,1	27,5

Source : Mobistar

Le marché mobile est réparti de manière plus égale que le marché fixe, entre trois acteurs principaux : Proximus (marque de téléphonie mobile de Belgacom), Mobistar, et Base.

Le marché des *smartphones* continue d'augmenter de manière significative en 2011, grâce au lancement d'équipements et d'offres commerciales appropriées. En conséquence, la proportion des données dans le chiffre d'affaires global du mobile a augmenté et les revenus de données ont enregistré un taux de croissance significatif sur un an. Cette tendance a permis de compenser partiellement la baisse de l'ARPU liée à la pression sur les prix (effets de la réglementation et de la concurrence).

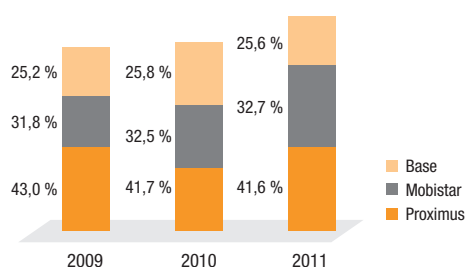
Le marché du mobile haut débit a également continué à croître grâce au lancement de nombreuses offres par les trois opérateurs.

En ce qui concerne le marché des Entreprises, 2011 a, comme 2010, été négativement impactée par la réglementation d'une part et par la crise économique d'autre part.

L'évolution de l'ARPU, en décroissance de 6 %, est liée à l'impact négatif de la réglementation, de la concurrence sur les marchés grand public et Entreprises, et ce malgré la croissance des revenus de données mobiles. La baisse des tarifs de terminaison mobile et de *roaming* a influencé négativement l'ARPU, malgré une augmentation de l'utilisation des données mobile et une amélioration de la proportion du ratio des abonnements/prépayés.

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHE MOBILES



Source : Mobistar

La concurrence s'est encore intensifiée en 2011 dans un contexte de saturation du marché. Selon les estimations de Mobistar, le nombre de cartes SIM actives sur le marché belge atteignait environ 114 % de la population à la fin de l'année 2011. Le ratio des services d'abonnement/prépayés sur le marché belge s'est encore amélioré en 2011, les gros consommateurs en formule prépayée ayant tendance à passer aux formules d'abonnement.

Proximus, filiale de Belgacom, continue de maintenir sa position de leader sur le marché grâce à des offres de plus en plus convergentes. Mobistar a légèrement augmenté sa part de marché grâce à la bonne position tenue sur le segment très porteur des *smartphones* ainsi que grâce à des offres d'abonnement attractives. Mobistar, acteur convergent sur le marché des télécoms, poursuit l'intégration de sa filiale Mobistar Enterprise Services S.A., acquise en 2010, et le développement d'une nouvelle expérience télévisuelle sur le marché belge. Base (marque commerciale de KPN Group Belgium) a poursuivi sa stratégie d'acquisition très agressive en particulier sur le marché du prépayé. Enfin, la compagnie de câble Telenet a poursuivi sa politique de subventions des terminaux sur le marché mobile grand public.

Les MVNO (*Mobile Virtual Network Operators*) ont également consolidé leurs parts de marché sur des segments de niche (principalement le segment ethnique), mais, globalement, leurs parts de marché sur le marché belge sont restées stables et les trois principaux acteurs, Proximus, Mobistar et Base ont confirmé leur position.

L'environnement réglementaire

Régime législatif et réglementaire

Le "Paquet Télécom" de 2002 des réseaux et services de communications électroniques est transposé dans la loi sur la communication électronique du 13 juin 2005, qui a été amendée pour la dernière fois par la loi du 30 décembre 2009. La loi sur la protection de la concurrence économique de septembre 2006 a été complétée en 2009.

Un ensemble de mesures a été adopté en 2011 pour renforcer la protection des consommateurs (notamment élaboration d'une charte du client, création d'un Code et d'un Comité d'éthique pour les services à valeur ajoutée, possibilité de joindre les services d'urgence par SMS).

Les directives communautaires adoptées en 2009 sont en cours de transposition.

Autorités

Le Ministère de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord est en charge des communications électroniques et de la société de l'information.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est l'autorité de régulation du secteur des télécommunications.

Les trois organes de régulation des médias (le Vlaamse Regulator voor de Media, le Conseil supérieur de l'audiovisuel et le Medienrat) qui traitent les questions de diffusion au sein

de chaque Communauté de Belgique doivent également être consultés par l'IBPT sur certaines décisions qui pourraient avoir un impact sur les services de diffusion. La CRC (Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques) regroupe l'IBPT et les trois organes de régulation des médias.

Le Conseil de la concurrence est en charge de la promotion et de l'efficacité de la concurrence.

Réglementation de la téléphonie mobile

FAITS MARQUANTS 2011

Février 2011	Terminaisons d'appel mobile : la Cour d'appel rejette les demandes de suspension des opérateurs mobiles des tarifs décidés dans le cadre du marché de la terminaison d'appel mobile (marché 7) et confirme la décision de l'IBPT de 2010.
Mars 2011	Terminaisons d'appel mobile : l'IBPT publie une consultation sur les terminaisons d'appel applicables à Telenet, en tant que full MVNO.
Avril 2011	3G : Telenet/Voo se portent candidats pour la quatrième licence 3G, suite à la mise aux enchères de mars 2011.
Août 2011	2G : la cour constitutionnelle défère à la Cour de Justice des questions préjudicielles pour déterminer le droit de l'Etat de fixer des paiements additionnels suite à la prolongation de la licence.
Août 2011	3G : l'IBPT octroie la licence à Telenet/Tecteo Bidco, filiale de Telenet et Voo.
Septembre 2011	M2M : l'IBPT son plan de numérotation pour les communications M2M.
Septembre 2011	Partage des réseaux : l'IBPT publie une consultation sur le partage des réseaux mobiles.
Novembre 2011	4G : l'IBPT attribue les licences 4G à Belgacom, BUCD, KPN Belgium et Mobistar.

Terminaisons d'appel mobile

En février 2011, la Cour d'appel de Bruxelles a rejeté les recours en suspension introduits par Mobistar et BASE contre la décision de l'IBPT de 2010 sur le marché de la terminaison d'appel mobile (marché 7), visant à réduire les tarifs de terminaison sur

les réseaux mobiles afin d'aboutir à un tarif de 1,08 € cent/min au 1^{er} janvier 2013. La décision est applicable en attendant la décision sur le fond.

La décision impose des tarifs de terminaison sur les réseaux mobiles suivants :

Centimes d'euros par minute	Tarif 2009	01/08/2010	01/01/2011	01/01/2012	01/01/2013
Belgacom Mobile/Proximus	7,20	4,52	3,83	2,46	1,08
Mobistar	9,02	4,94	4,17	2,62	1,08
KPN Group Belgium/Base	11,43	5,68	4,76	2,92	1,08

En mars 2011, l'IBPT a publié une consultation concernant les tarifs de terminaison d'appel mobile de Telenet, en tant que full MVNO. Les tarifs proposés sont alignés sur ceux de son opérateur hôte (Mobistar).

3G

Le décret royal du 25 janvier 2011 a fixé les conditions de l'entrée sur le marché en 2011 d'un quatrième opérateur mobile sur le marché belge dans les bandes de fréquence 2,1 GHz. Telenet/Voo ont déposé leur candidature pour la quatrième licence 3G en avril 2011. Elle est octroyée en août 2011 à Telenet Tecteo

Bidco, filiale conjointe de Telenet et Voo, qui doit commencer à offrir des services dans les 18 mois qui suivent l'attribution de l'autorisation.

2G

Suite au recours des opérateurs mobiles contre la prolongation payante de leurs licences 2G jusqu'en 2015, la Cour constitutionnelle a déferé des questions préjudicielles à la Cour de Justice des Communautés européennes pour clarifier les conditions d'application de paiements additionnels.

M2M

Suite aux propositions soumises à consultation en mai 2011, l'IBPT a adopté une décision en septembre 2011 concernant son plan de numérotation pour les M2M et introduisant une nouvelle série de numéros E. 164 avec comme identité de service "77" suivi de 11 chiffres. Des numéros peuvent être réservés à partir du 1er octobre 2011.

Partage des réseaux mobiles

En septembre 2011, l'IBPT a publié une consultation sur un projet de lignes directrices concernant l'utilisation partagée des infrastructures mobiles, avec pour objectif de favoriser la compétitivité du marché entre les différents acteurs et le développement du marché. L'IBPT y promeut une solution de type MORAN (multi-operator Radio Access Network).

4G

En novembre 2011, l'IBPT a attribué les licences 4G dans la bande 2.5-2,6 GHz à Belgacom, BUCD, KPN Belgium et Mobistar. Les droits d'utilisation acquis seront valables pour une période de 15 ans à dater du 1er juillet 2012. La mise aux enchères portait sur un total de 155 MHz. Mobistar a acquis 2x20 MHz FDD au prix minimum pour 20,02 millions d'euros. En outre, Mobistar pourra déployer la technologie 4G dans les

bandes de fréquences 900 et 1800, suite à la décision de l'IBPT de novembre 2011 autorisant l'introduction des technologies UMTS et LTE sur ces bandes de fréquences.

En décembre 2011, l'IBPT a publié les décisions qui permettront le déploiement de la technologie 4G dans les fréquences 900, 1 800 et 2 100 MHz.

Concurrence

Dans le cadre de l'action en dommages et intérêts intentée par Mobistar et KPN Belgium contre Belgacom Mobile concernant les pratiques de ciseau tarifaire sur la période de 1999 à 2004, les experts judiciaires assignés par le Tribunal de commerce avaient présenté un second rapport intermédiaire en décembre 2010 qui déterminait les dommages et intérêts à 1,86 milliard d'euros. En 2011, Belgacom a entamé une procédure en récusation et remplacement des experts. En première instance la Cour n'a pas accepté la demande de Belgacom, et cette demande est maintenant traitée devant la Cour d'Appel. Entre-temps la finalisation de la version finale du rapport d'experts est suspendue.

Réglementation de la téléphonie fixe et de l'internet haut débit

FAITS MARQUANTS

Mars 2011	Services de transit (2^e cycle) : l'IBPT supprime les remèdes imposés à Belgacom sur le marché 10, ce marché étant considéré en concurrence.
Septembre 2011	Service universel : l'IBPT publie un appel d'offres pour la révision des obligations du service universel.
Juillet 2011	Marchés de gros du haut débit : la Conférence des régulateurs des communications électroniques a adopté les décisions finales relatives aux marchés de gros du haut débit (marchés 4 et 5).
Juillet 2011	Marché de la distribution des services de télévision : la Conférence des régulateurs des communications électroniques a adopté les décisions finales relatives aux marchés de la distribution des services de télévision, imposant des offres de revente aux opérateurs des réseaux câblés.
Septembre 2011	Terminaison d'appel fixe : l'IBPT lance sa consultation sur le marché de la terminaison d'appel fixe.

Services de transit

En mars 2011, l'IBPT a adopté sa décision finale sur le marché des services de transit sur le réseau public fixe (marché 10) et a conclu que ce marché ne remplissait plus le test des trois critères cumulatifs. En conséquence, l'IBPT a supprimé les remèdes imposés à Belgacom depuis la dernière décision de 2006.

Service universel

En septembre 2011, l'IBPT a publié un appel d'offres pour la réalisation d'une étude en vue de la révision des obligations du service universel. Des recommandations devront être proposées sur le devenir des composants du service universel, ainsi que sur la méthodologie à mettre en œuvre pour le calcul du coût net du service universel. Des propositions seront ensuite soumises à consultation.

Marchés de gros du haut débit et marché de la distribution des services de télévision

En juillet 2011, la CRC (Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques) a rendu publiques les

décisions finales concernant les offres de services de gros imposés sur les réseaux DSL et câblés pour permettre la fourniture par les opérateurs alternatifs de services *triple play* (TV, Internet et téléphonie fixe).

S'agissant du marché de la télédistribution par câble, les opérateurs alternatifs auront accès à : 1) une offre de revente du service TV analogique ; 2) une offre d'accès à la plate-forme TV numérique ; 3) une offre de revente de l'internet haut débit.

S'agissant des décisions relatives aux marchés 4 et 5, Belgacom devra fournir une offre multicast, afin de permettre aux opérateurs alternatifs de fournir des offres de détail *triple play* sur le réseau DSL.

Les opérateurs du câble ont fait appel des décisions des régulateurs belges d'ouvrir le marché de la télédistribution par câble aux opérateurs alternatifs.

Terminaison d'appel fixe

En septembre 2011, l'IBPT a publié pour consultation un projet de décision concernant la fourniture en gros des services de terminaison d'appel fixe. L'IBPT propose d'imposer aux opérateurs fixes les mêmes obligations que celle de Belgacom et de développer un modèle de coûts purs LRICs pour la fixation des tarifs.

En janvier 2012 l'IBPT publié une consultation portant sur le modèle de coûts *bottom up* pour un réseau central et d'accès fixe de nouvelle génération. Celui-ci permettra de calculer les coûts unitaires des services fournis sur ce réseau.

Concurrence

En avril 2009, Mobistar a déposé, avec KPN, une plainte contre Belgacom devant la Commission européenne pour abus de position dominante. Cette plainte concerne les conditions de mise en œuvre technique et opérationnelle de l'accès de gros haut débit. En 2010, cette plainte a été transférée par la Commission à l'Autorité belge chargée de la concurrence. En 2011, l'enquête a été poursuivie et Belgacom a mis en avant un nombre d'éléments procéduraux (entre autres des aspects linguistiques). L'affaire continuera en 2012.

Les activités de Mobistar

INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	1 604	1 621	1 529
Nombre d'abonnés (en millions)			
Lignes fixes	0,68	0,65	0,66
dont lignes internet	0,08	0,06	0,04
Clients mobiles	3,5	3,5	3,4
ARPU mobile total (en euro par mois)	30	31	31,4

Source : Mobistar

Mobistar a terminé l'année 2011 avec 3,5 millions de clients mobiles actifs, soit une très légère progression de 0,6 % en un an. Mobistar a ainsi maintenu sa part de marché en Belgique à 32,7 %. Ces chiffres n'incluent pas les cartes MVNO, ni les cartes *Machine to Machine*, qui sont passées d'environ 193 000 à la fin de 2010 à environ 417 000 fin 2011.

La part des abonnements atteignait 66,3 % de la clientèle totale (hors MVNO) à la fin de l'année 2011, contre 63,6 % en 2010.

Le nombre de clients MVNO a progressé en 2011, passant d'environ 456 000 en décembre 2010 à environ 590 000 un an plus tard, soit une augmentation de 29,3 %. La base totale de clients (Mobistar S.A. et MVNO) a augmenté de 3,9 % en un an, passant de 3,9 millions fin décembre 2010 à 4,1 millions un an plus tard.

Le revenu moyen par abonné (ARPU) a légèrement diminué en raison de l'impact de la réglementation, qui n'a pas été intégralement compensé par la croissance du trafic. Le nombre croissant des clients abonnés détenteurs d'un forfait data mobile et l'utilisation accrue de l'internet mobile via les *smartphones*, tablettes et PC se traduisent par une augmentation de la part des données mobiles dans le chiffre d'affaires de la téléphonie. Celle-ci atteint 37,1 % du chiffre d'affaires de la téléphonie fin 2011, contre 32,3 % un an auparavant.

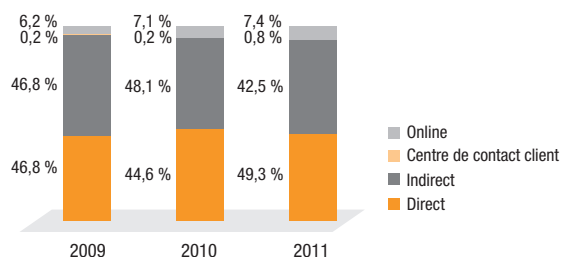
Les offres

Mobistar a poursuivi sa stratégie de convergence autour d'offres qui combinent la téléphonie mobile et la téléphonie fixe, incluant des services de voix et de données, ainsi que la télévision à haute définition par satellite.

Type	Nom	Caractéristiques principales
Carte prépayée	<i>Tempo</i>	Formule conçue pour une cible jeune et les clients ne désirant pas s'engager par contrat. Chaque recharge d'un montant de 10 € comprend selon les options des SMS, des minutes ou des sessions sur les réseaux sociaux (Netlog, Facebook) gratuits.
Abonnement	<i>My XX</i>	Formule de 5 à 99 € par mois, comprenant un volume de minutes et de SMS qui évolue en fonction du montant de l'abonnement et un avantage au choix. Exemple pour la formule My 25 : 119 minutes tous réseaux ou 208 SMS par mois et un avantage mensuel parmi les trois proposés (50 % d'appels gratuits tous réseaux et 25 Mb de data ou 10 000 SMS tous réseaux à n'importe quelle heure ou 40 heures de communications sur le réseau Mobistar).
Internet mobile	<i>Multi</i>	Forfaits d'Internet mobile partagé entre le <i>smartphone</i> et le PC (15 €/mois pour 750 Mb ou 30 €/mois pour 2 Gb).
Offres de convergences sur le marché résidentiel	<i>Starpack</i>	Pack incluant la TV digitale, l'internet illimité, la téléphonie fixe illimitée et les appels en famille gratuits avec le GSM, pour 55 €/mois. Les clients bénéficient en plus d'une réduction de 20 % sur le montant de leur abonnement mobile.
Offres de convergences sur le marché professionnel	<i>One Office Voice Pack</i>	Offre destinée aux petites et moyennes entreprises, qui combine les téléphonies fixe et mobile. Cette offre réalise 50 % des ventes du marché entreprise de taille moyenne.

La distribution

REPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION (EN % DES ACQUISITIONS CLIENTS GRAND PUBLIC)



Source : Mobistar

La stratégie de distribution de Mobistar repose sur quatre axes principaux :

- une distribution très capillaire, grâce au développement de canaux de distribution complémentaires et de partenariats au niveau régional ;

Le réseau

COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	100 %	99 %	99 %
3G (UMTS)/HSDPA	97 %	90 %	87 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	5,1	4,8	4,6
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	2,1	1,8	1,5

Source : Mobistar

- l'accent porté sur la distribution exclusive (*Mobistar Centers*, télévente) avec un effort particulier sur la vente en ligne ;
- la protection de la part des ventes de Mobistar dans les canaux de distribution ouverts ;
- une segmentation de chaque point de vente en fonction de son potentiel spécifique de vente.

En 2011, Mobistar compte 165 magasins, confirmant son rôle de plus importante chaîne de vente au détail en Belgique. Mobistar détient la propriété de 49 de ces points de vente (contre 47 à la fin de 2010). En outre Mobistar reste le fournisseur de télécommunications exclusif d'Euphony, société de distribution en porte à porte. Les ventes en ligne ont encore progressé passant de 7,1 % à 7,4 % des ventes sur le segment grand public.

En 2011, Mobistar a poursuivi sa stratégie de déploiement consistant à renforcer la couverture intérieure des habitations, à permettre une extension rapide et à faible coût de la 3G et à déployer une version évoluée de l'UMTS permettant des débits trois fois plus élevés (technologie HSDPA disponible partout sur le réseau 3G de Mobistar).

Fin 2011, la couverture 3G/HSDPA a atteint 97 % de la population. Le réseau Mobistar compte 5 483 sites fin décembre 2011, dont 730 partagés avec d'autres opérateurs. Ceux-ci correspondent à un total de 16 449 cellules. Mobistar a également déployé 1 100 liaisons par micro-ondes.

Faits marquants 2011

Avril	Lancement de <i>Red Bull Mobile</i> , une offre prépayée commercialisée conjointement par Mobistar et Redbull. Les clients qui rechargent un montant minimum de 10 € reçoivent 5 000 SMS et 600 minutes sur le réseau de <i>Redbull Mobile</i> ainsi qu'un accès au portail et au contenu de Redbull.
Mai	Lancement commercial par Mobistar de l'offre 4P : les clients de l'offre <i>Starpack</i> (offre de télévision digitale par satellite, Internet et voix fixe) bénéficient d'une réduction de 20 % sur leur abonnement mobile.
Juin	Lancement par Mobistar des forfaits internet mobile partagés (<i>Internet Everywhere Multi</i>) entre le <i>smartphone</i> et le PC (15 euros par mois pour 750 Mbits ou 30 euros par mois pour 2 Gbits).
Juillet	Lancement de l'offre prépayée <i>VT4 Mobile</i> en partenariat entre Mobistar et la chaîne de télévision flamande.
Août	Mobistar célèbre son quinzième anniversaire en récompensant ses clients les plus fidèles.
Octobre	Mobistar lance l'iPhone 4S en Belgique.
Novembre	Lancement commercial par Mobistar de <i>Colruyt Mobile</i> , une offre prépayée commercialisée par la chaîne nationale de grandes surfaces alimentaires.
Novembre	Acquisition d'une licence de 4 ^e génération pour un montant de 20 millions d'euros (bande de 2,6 GHz).

Perspectives

Mobistar réaffirme ses priorités d'investissements stratégiques pour 2012 : renforcer ses réseaux mobiles pour augmenter le débit et la qualité de ses services voix et données, développer la convergence de ses services pour permettre à ses clients d'y accéder en mobilité quel que soit l'endroit où ils se trouvent et continuer d'améliorer la satisfaction de ses clients pour devenir une entreprise de référence dans ce domaine en Belgique. Malgré un contexte économique qui s'annonce très difficile en 2012, Mobistar confirme donc son intention de continuer à investir afin de renforcer sa position sur le marché des télécommunications.

Les mesures prises par le régulateur pour diminuer les tarifs de terminaison mobile et les tarifs de *roaming* ont pesé sur la rentabilité de l'activité mobile de Mobistar en 2011. Les décisions du régulateur (IBPT) relatives à l'ouverture du câble et du réseau VDSL annoncées en 2010 permettront d'appliquer sur le marché belge de la téléphonie fixe et de la télévision les conditions de concurrence qui prévalent déjà sur le marché mobile. Dans cette perspective, Mobistar escompte que les évolutions réglementaires aient une influence positive sur le développement de ses offres *Mobistar TV* et internet à large bande.

Luxembourg

Le groupe France Télécom-Orange est présent au Luxembourg à travers Orange Communications Luxembourg S.A., filiale à 100 % de Mobistar S.A. (Belgique) acquise en juillet 2007. Les résultats d'Orange Communications Luxembourg S.A. en 2011 sont en forte progression. A la fin de l'exercice 2011, la filiale luxembourgeoise de Mobistar totalise 99 233 clients actifs en téléphonie mobile, soit une hausse de 11,7 % par rapport aux 88 851 clients actifs enregistrés un an auparavant. La part des clients postpayés dans la base clients totale poursuit sa progression, passant de 78,9 % fin décembre 2010 à 79,8 % un an plus tard. Le revenu mensuel moyen par client a augmenté de 4 % en un an, passant de 47,70 euros fin décembre 2010 à 49,80 euros un an plus tard.

Le succès des offres combinées se traduit par la hausse de 20 % du chiffre d'affaires de la téléphonie, qui est passé de 50,6 millions d'euros à la fin de l'exercice 2010 à 60,6 millions d'euros un an plus tard. Fin 2011, le chiffre d'affaires total s'élève à 65,7 millions d'euros, contre 55,4 millions d'euros un an auparavant, ce qui représente une augmentation de 19 %.

Roumanie

Le marché des services télécom

► DONNEES MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	21,4	21,4	21,5
Ménages (en millions) ⁽³⁾	7,4	7,4	7,4
Croissance du PIB (%) ⁽¹⁾	+ 1,5 %	- 1,3 %	- 7,1 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽¹⁾	12 358	11 895	11 893
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽²⁾	+ 0,7 %	- 1,6 %	- 10,1 %

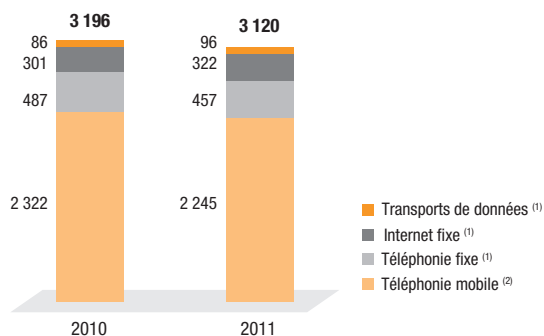
Source :

(1) FMI

(2) Commission européenne

(3) Eurostat

► REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIONS D'EUROS)

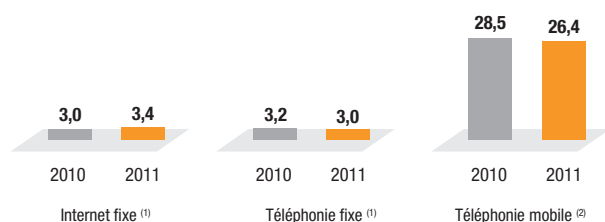


Source :

(1) Idate

(2) Orange

► NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source :

(1) Idate

(2) Orange

Après une contraction de son PIB de 1,3 % en 2010, la Roumanie est sortie de la récession en 2011, avec un taux de croissance de 1,5 % sur l'année. En revanche, bien que l'inflation soit en recul par rapport à 2010, les mesures d'austérité prises par le gouvernement roumain (accroissement de 5 points de la TVA et réduction de 25 % des salaires dans le secteur public) pèsent toujours fortement sur la consommation des ménages.

En 2011, le marché des télécommunications continue de subir les effets de la crise économique ainsi que de la politique d'austérité poursuivie par le gouvernement. En effet, la baisse de la valeur du secteur est estimée à 2 %, marquée par la poursuite du déclin du chiffre d'affaires des services fixes et mobiles. Le chiffre d'affaires des mobiles est en recul de 3 %, tandis que le parc d'abonnés diminue également. Ce phénomène est dû essentiellement à la baisse du nombre de cartes SIM prépayées. La téléphonie fixe reste également dans une spirale négative, seul l'internet fixe porté par le succès des offres haut débit de RCS&RDS et de Romtelecom étant en croissance. La pression constante sur les prix reste la caractéristique principale de ce marché. Enfin, les clients entreprises ont également optimisé leurs dépenses de télécommunications en réduisant leurs flottes de mobiles.

Téléphonie mobile

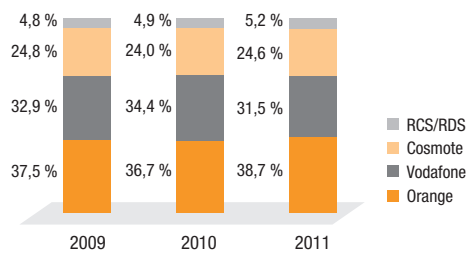
	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	2 245	2 322	2 507
Nombre de clients (en millions)	26,4	28,5	29,3
dont abonnements	10,2	10,4	10,3
dont prépayés	16,2	18,1	19,0

Source : Orange

Le nombre de clients sur le marché mobile est globalement en baisse du fait de la diminution du nombre de cartes prépayées et dans une moindre mesure de celle des abonnements. Cette baisse est principalement due à la suppression de cartes inactives de la base de clients de Vodafone et d'Orange. Le ratio de la proportion d'abonnés sur la base totale de clients s'est ainsi amélioré de 2,2 points à 38,7 % du fait de ce réajustement.

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHÉ MOBILE



Source : Orange

En dépit d'un premier trimestre difficile, Orange Roumanie est parvenu à conforter en 2011 sa première place sur le marché mobile, devant Vodafone Romania dont la part de marché a fléchi. Cosmote confirme sa troisième position acquise depuis l'introduction de sa nouvelle marque fin 2005. Orange Roumanie reste également leader en termes d'acquisitions nettes d'abonnés avec 82 000 nouveaux clients, contre une

perte de 268 000 clients pour Vodafone et de 3 000 pour Cosmote.

Alors que jusqu'à présent Cosmote concentrait ses efforts sur le segment résidentiel, l'année 2011 a vu le rapprochement de Cosmote avec Romtelecom sur le segment entreprise, ce qui lui a permis de se développer et remporter des contrats de taille significative.

L'environnement réglementaire

Régime réglementaire et autorités

Le cadre réglementaire roumain repose sur l'ordonnance gouvernementale d'urgence n° 111/2011 sur les communications électroniques, promulguée en décembre 2011, et sur la loi relative à la concurrence n° 21/1996, entrée en vigueur en février 2007.

L'Autorité nationale de l'administration et de la réglementation des communications (Ancom) est l'autorité chargée de la régulation du marché des communications.

Le Conseil de la concurrence a pour mission de protéger et de promouvoir la concurrence en Roumanie.

En décembre 2011, le gouvernement roumain a adopté l'ordonnance d'urgence n° 111/2011 relative aux communications électroniques qui transpose les directives communautaires adoptées en 2009 et modifiée en conséquence les ordonnances gouvernementales d'urgence n° 79/2002 et n° 34/2002, ainsi que la loi n° 304/2003.

Réglementation de la téléphonie mobile

FAITS MARQUANTS 2011

Février 2011	Fréquences : l'Ancom réduit de 15 % les taxes administratives pour les années 2011 et 2012.
Mai 2011	Qualité de service : les indicateurs de qualité de service relatifs aux services d'accès à internet doivent être publiés sur le site des opérateurs et introduits dans les contrats avec les utilisateurs.
Juin 2011	Fréquences 3 400-3 800 MHz : consultation publique sur la stratégie en matière de systèmes d'accès radio haut débit (BWA).
Juillet 2011	Bandes de fréquences 900 et 1 800 MHz : consultation publique sur l'extension des droits d'utilisation.
Août 2011	Terminaisons d'appel mobiles : l'Ancom soumet à consultation publique des propositions de baisses de terminaisons mobiles pour 2012.
Décembre 2011	Licence Orange : l'Ancom prolonge la licence d'un an pour 6,4 millions d'euros.

Janvier 2012	Fréquences : l'Ancom lance une consultation publique pour la libéralisation des bandes de fréquences dans les 800, 1800 et 2600 MHz par le Ministère de la Défense nationale.
Février 2012	Accès au réseau mobile : l'Ancom lance une consultation publique sur un guide de l'activité de MVNO.
Mars 2012	Portabilité du numéro : modifications du processus.
Mars 2012	Spectre : l'Ancom publie une consultation publiques sur les prochaines enchères.

Fréquences

En février 2011, l'Ancom a décidé de baisser de 15 % les taxes administratives pour les années 2011 et 2012, celles-ci ne devant couvrir que les coûts spécifiés dans la directive européenne relative aux autorisations.

L'Ancom a publié en juin 2011 une consultation publique sur la stratégie en matière de systèmes BWA dans les fréquences 3400-3800 MHz, puis sur la libéralisation des bandes de fréquences 900 et 1800 MHz en juillet 2011.

En décembre 2011, les licences des opérateurs mobiles Orange et Vodafone arrivant à expiration en 2011, le régulateur

a prolongé ces licences d'une année. La licence accordée à Orange Roumanie dans les bandes de fréquences 900 et 1 800 MHz a ainsi été prolongée jusqu'en décembre 2012, au prix de 6,4 millions d'euros.

En mars 2012, l'Ancom a publié une consultation sur les enchères concernant les bandes de fréquences 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz et 2,6 GHz. Des obligations de couverture, de qualité de service et d'accès (MVNOs, roaming) seront prévues dans les licences. Le calendrier des enchères n'est pas connu à ce jour.

Catégories	bande de fréquence, durée de la licence	nombre de blocs	prix de réserve/bloc (en euros)
A	(800 MHz, 06.04.14 - 05.04.29)	6	35.000.000
B	(900 MHz, 01.01.13 - 05.04.14)	5	3.400.000
C	(900 MHz, 06.04.14 - 05.04.29)	7	40.000.000
D	(1800 MHz, 01.01.13 - 05.04.14)	6	800.000
E	(1800 MHz, 06.04.14 - 05.04.29)	15	10.000.000
F	(2600 MHz, 06.04.14 - 05.04.29)	14	4.000.000
G	(2600 MHz, 06.04.14 - 05.04.29)	3	3.000.000

Qualité de service des services d'accès à internet

L'Ancom a adopté en mai 2011 une décision sur la mise en place d'un ensemble de paramètres statistiques et techniques pour les services d'accès à internet. Cette décision impose aux opérateurs l'inclusion dans les contrats clients des indicateurs de qualité à fournir, de publier les résultats sur leur site internet, et de donner aux clients les moyens de les vérifier. Les opérateurs doivent également fournir à l'Ancom des informations plus détaillées sur les services d'accès à internet.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

En août 2011, l'Ancom a soumis à consultation publique un projet de décision sur le marché des terminaisons d'appel mobiles (3^e cycle) et proposé des baisses des tarifs de terminaison d'appel mobile. Cette décision a été adoptée en janvier 2012.

	Mars 2012	Septembre 2012
Orange, Vodafone, Cosmote, Telemobil, RCS & RDS	4,05 centimes d'euro/minute	3,07 centimes d'euro/minute

Le projet de décision a été notifié à l'Union européenne mais n'a cependant pas encore été adopté par l'Ancom. De nouvelles

baisses seront proposées par l'Ancom lorsque le modèle de calcul des coûts sera finalisé en 2012.

Réglementation de la téléphonie fixe et de l'internet haut débit

FAITS MARQUANTS 2011

Janvier 2011	Service universel : L'Ancom détermine que l'accès au service téléphonique fixe inclut l'accès aux services internet à un débit d'au moins 144 Kbit/s.
Janvier 2011	Marché de gros des lignes louées : L'Ancom adopte une décision relative aux obligations pesant sur l'opérateur en position dominante pour les segments terminaux jusqu'à 2 Mbit/s.
Août 2011	Terminaisons d'appel fixes : L'Ancom soumet à consultation publique des propositions de baisses de terminaisons mobiles pour 2012.

Service universel

L'Ancom a adopté en janvier 2011 une nouvelle décision dans laquelle l'accès au service téléphonique fixe inclut l'accès aux services internet à un débit d'au moins 144 Kbit/s.

Marché des segments terminaux de lignes louées

En janvier 2011, l'Ancom a adopté une décision sur le marché des segments terminaux de lignes louées, dans laquelle le régulateur désigne Romtelecom comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché des segments terminaux

jusqu'à 2 Mbit/s et impose les obligations *ex ante* classiques (accès au réseau, transparence, non-discrimination, orientation vers les coûts, séparation comptable). Au-delà de 2 Mbit/s, les obligations imposées en 2003 sont levées.

Terminaison d'appel dans les réseaux fixes

En août 2011, l'Ancom a soumis à consultation publique un projet de décision sur le marché des terminaisons d'appel fixes (3^e cycle) et a proposé les baisses de tarifs suivantes pour 2012 :

	Mars 2012	Août 2012
Romtelecom	0,82 centime d'euros/minute	0,67 centime d'euros/minute

Cette décision a été adoptée en janvier 2012.

Les activités d'Orange Roumanie

INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	937	973	1 055
Nombre d'abonnés (en millions)			
Clients mobiles	10,2	10,5	11,0
dont haut débit mobile	3,4	3,2	2,7
ARPU total (en euros par mois)	6,8	6,9	7,7

Source : Orange

En 2011, Orange Roumanie a vu sa base totale de clients décroître, du fait d'une suppression de sa base des clients inactifs, ainsi que d'une légère baisse du nombre de clients en formule prépayée. Cette évolution s'explique par une nette augmentation de l'inflation qui a atteint 8 % au cours du premier semestre 2011 (notamment du fait de la hausse de cinq points de la TVA en 2010) et par un manque de confiance dans les perspectives économiques qui pousse les ménages roumains à différer leurs achats et augmenter leur taux d'épargne. Cependant, le lancement en octobre 2010 de nouvelles options associées aux offres prépayées a permis de limiter la perte de clients sur ce segment. Ainsi, après avoir enregistré une forte baisse de clients en début d'année, le nombre de clients actifs prépayés a retrouvé fin 2011 le niveau de 2010.

La base d'abonnés du marché résidentiel s'est pour sa part accrue de 80 000 clients. Cette augmentation est essentiellement liée au succès continu des offres *Animals* lancées en 2009. Par ailleurs, le lancement d'une nouvelle offre *Colibri* au premier trimestre 2011 a stimulé les ventes.

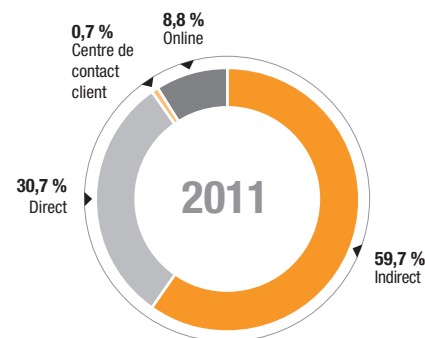
Enfin, la base d'abonnés entreprises s'est stabilisée par rapport à 2010, en dépit de l'intensification de la concurrence sur ce segment de marché.

En termes d'usage, la croissance s'est poursuivie en 2011, avec des tendances contrastées selon le type d'offres. La croissance de l'usage des abonnés résidentiels pour les offres *Animals*, qui incluent un volume important de minutes sur toutes les destinations, a été de 16 %. Dans le segment prépayé, l'usage a été dopé par le lancement de nouvelles options et a crû de 24 %. En revanche, les abonnés entreprises n'ont

accru leur trafic que de 2 %, essentiellement sous l'effet de la crise économique. Enfin, l'usage internet mobile à haut débit a connu une croissance soutenue (+ 45 %) principalement due au marché résidentiel (en croissance de + 50 %).

La distribution

REPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION (EN % DES ACQUISITIONS CLIENTS)



Source : Orange

En 2011, Orange Roumanie a mis l'accent sur l'optimisation de son réseau de distribution et a mis en place une nouvelle organisation de la gestion de ses boutiques et de ses partenaires. Ceci s'est traduit par la création d'une équipe dédiée à l'animation et à la formation de ce réseau. Orange Roumanie a également accru la proportion de ses ventes en ligne à travers son portail www.orange.ro, qui représentaient fin 2011 près de 9 % du total des ventes (contre 6 % en 2010).

Le réseau

COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	99,9 %	99,5 %	98,9 %
3G (UMTS)/HSDPA	82,5 %	52,3 %	47,4 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	3,9	3,5	3,3
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	2,6	1,4	1,2

Source : Orange

En 2011, Orange Roumanie a concentré ses investissements réseaux sur l'amélioration de l'expérience client et de la qualité de service, en lançant un programme d'extension de couverture du réseau 3G en zone rurale. La couverture du réseau 3G est passée de 52,3 % en 2010 à 82,5 % en 2011 et devrait atteindre 99 % à la fin du programme mi-2012. Le remplacement d'équipements 2G obsolètes dans les zones concernées est également inclus dans ce programme. Cette évolution a permis à Orange Roumanie de limiter également sa consommation d'énergie et de réduire le nombre d'interventions sur site.

Par ailleurs, le programme de co-localisation des sites s'est poursuivi en 2011 (105 nouveaux sites co-localisés).

Orange a enfin poursuivi l'amélioration de son réseau HSDPA, en augmentant la vitesse de l'internet mobile à 43 Mbits/s à Bucarest et à 21 Mbits/s dans les 20 plus grandes villes de Roumanie. Partout ailleurs, Orange Roumanie fournit un débit de 14 Mbits/s à ses clients. Grâce à cette évolution, le réseau internet mobile d'Orange était en 2011 le plus rapide du marché Roumain (source : Orange Roumanie).

En parallèle, Orange Roumanie a continué à investir dans la modernisation de son réseau de transmission, dont la capacité et la sécurité ont été renforcées. Deux projets majeurs ont été achevés : le renouvellement du réseau arrière mobile (Mobile Backhaul Refresh) et le renouvellement du réseau de liaisons hertziennes à Bucarest ainsi que dans les 20 plus grandes villes de Roumanie qui assurent la capacité nécessaire au transport de données à haut débit.

Faits marquants

Février	Lancement de <i>network coverage</i> , application en ligne permettant aux clients d'obtenir des informations sur la qualité de service et de donner leur avis sur la couverture du réseau. Lancement de <i>Colibri 5.5</i> , offre mobile data d'entrée de gamme.
Mars	Lancement de <i>Flamingo</i> , la première offre mobile disponible en Roumanie incluant des appels vers l'international ainsi que vers les téléphones fixes.
Mars	Lancement d'un programme d'extension de la couverture du réseau 3G d'Orange en zone rural, avec un objectif de couverture mi-2012 de 98 % de la population à un débit de 14,4 Mbits/s.
Avril	Lancement de la nouvelle signature du groupe Orange en Roumanie : <i>today changes with Orange</i> .
Mai	Orange est le premier opérateur roumain à proposer un service de téléphonie HD.
Juin	Lancement d' <i>Orange First Step</i> , programme éducatif de découverte de l'entreprise destiné aux étudiants en dernière année de master.
Juillet	Lancement de <i>hot spot</i> Wifi Orange dans la vieille ville de Bucarest.
Août	L'offre de téléphonie fixe <i>Orange Senior</i> lancée en 2010 est enrichie d'une nouvelle combinaison de services fixes et mobiles.
Octobre	Orange offre le débit internet mobile le plus élevé de Roumanie à 43,2 Mbit/s (source : Orange Roumanie).
Novembre	Orange ouvre des centres <i>Orange Care</i> (réparation immédiate sur site des téléphones mobiles).

Perspectives

Orange Roumanie se fixe pour ambition en 2012 de :

- conserver sa part de marché mobile en valeur en s'appuyant sur la qualité de son service clients, sur la capillarité de son réseau de distribution, sur ses programmes de fidélisation, et sur la puissance de sa marque ;
- conserver sa place de leader en termes de conquête de clients abonnés mobile ;
- redynamiser les marchés prépayé et entreprises, durement touchés par le ralentissement économique.

Orange Roumanie concentrera pour cela ses efforts sur :

- l'amélioration de la qualité de service et la simplicité des usages afin de réduire le taux de résiliation et d'améliorer

l'expérience du client tout au long de la chaîne (technique, ventes et service après-vente) ;

- un programme d'acquisition dans le segment entreprises en priorité sur cinq zones géographiques ;
- la croissance du trafic de données mobile.

Par ailleurs, Orange Roumanie poursuivra ses investissements pour améliorer la couverture, la qualité, et la capacité de son réseau. Enfin, Orange poursuivra les programmes de transformation existants et en lancera de nouveaux afin de maintenir une structure de coût adaptée à l'évolution de ses revenus.

Slovaquie

Le marché des services télécom

▶ PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions) ⁽¹⁾	5,4	5,4	5,4
Ménages (en millions) ⁽³⁾	1,75	1,76	1,76
Croissance du PIB (%) ⁽¹⁾	+ 3,3 %	+ 4,0 %	- 4,8 %
PIB par personne (en dollars PPA) ⁽¹⁾	23 384	22 195	21 115
Evolution de la consommation par ménage (%) ⁽²⁾	+ 0,2 %	- 0,7 %	+ 0,2 %

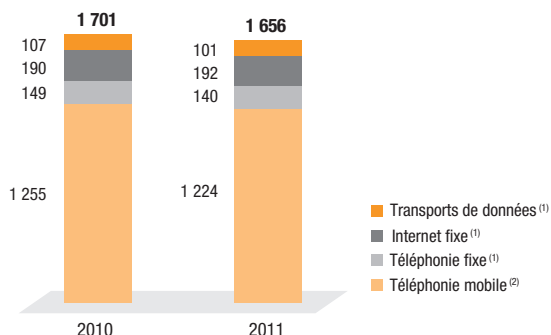
Source :

(1) FMI

(2) Commission européenne

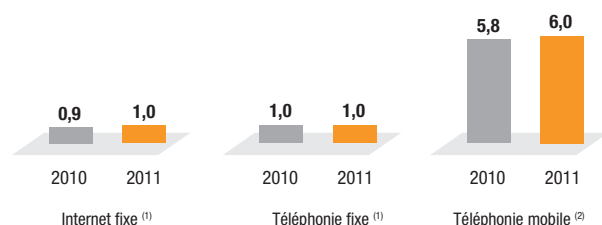
(3) Eurostat

REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIONS D'EUROS)



Source :
 (1) Idate
 (2) Orange Slovensko

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source :
 (1) Idate
 (2) Orange Slovensko

Le marché des services de télécommunications s'est contracté de 2,6 % en 2011, en dépit d'un redressement économique marqué par une croissance estimée à 3 % principalement portée par les exportations. La consommation des ménages hors inflation a stagné, tandis que le chômage qui semblait amorcer une timide décrue au cours du premier semestre, a augmenté à nouveau en raison de la crise économique mondiale et a atteint 13,5 %. Indépendamment de l'environnement économique, d'autres facteurs ont contribué à la contraction du marché des services de télécommunications, tels que la réduction des prix de terminaison des appels et la pression sur les prix de détail du fait d'une concurrence de plus en plus vive sur la téléphonie mobile et le marché de l'internet fixe.

Le marché de la téléphonie fixe (incluant la Voix sur IP) a poursuivi son déclin en 2011 ((6,5) % en valeur, et (2,7) % en nombre de clients), bien que la Voix sur IP ait permis de limiter la baisse en volume.

Le marché des services internet fixes a crû de 1,4 % en 2011 en valeur, et de 11,2 % en volume, pour atteindre un peu plus d'un million de clients fin 2011. Un certain nombre de ménages continuent à utiliser les offres de mobile à haut débit pour leur accès à l'internet, grâce à des offres telles que la *Flybox* d'Orange, ou la technologie *Flash-OFDM* de T-Mobile. Ces clients sont décomptés comme des utilisateurs de mobile à haut débit.

Téléphonie mobile

	2011	2010	2009
Revenus (en millions d'euros)	1 224	1 255	1 307
dont abonnements	1 051	1 074	1 105
dont prépayés	173	181	202
Nombre de clients (en millions)	6,0	5,8	5,6
dont abonnements	4,1	3,9	3,6
dont prépayés	1,9	1,9	2,0

Source : Orange Slovensko

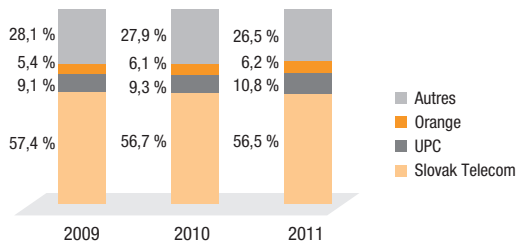
Le marché des télécommunications mobiles a continué à décroître en valeur de 2,5 % (estimation d'Orange Slovensko). Le marché de la voix s'est contracté du fait d'une baisse du volume des appels passés, de la baisse du prix par minute, et surtout de l'impact de la réduction des terminaisons d'appel pour les appels entrants (passés de 6,35 à 5,51 centimes d'euros en juin 2011). Par ailleurs, le marché des données sur mobile a poursuivi sa croissance, grâce à la prolifération des offres en liaison avec la vente de *smartphones* et de modems 3G, ainsi que la vente de PC portables, de *netbooks*, et de tablettes.

Le chiffre d'affaires des services mobiles en Slovaquie provient en grande majorité des clients sous contrat, tandis que les offres prépayées ne représentent que 14 % de la valeur du marché (estimation Orange Slovensko).

Le nombre de clients de téléphonie mobile en Slovaquie s'établissait à 6 millions à la fin de 2011, dont les deux tiers sont sous contrat et un tiers en formules prépayées (estimation Orange Slovensko). Le taux de pénétration mobile dépasse les 100 % et le nombre moyen de carte SIM (voix) par utilisateur actif est de 1,11 (source : The Slovak Telecom market III, rapport final, 10 mai 2011).

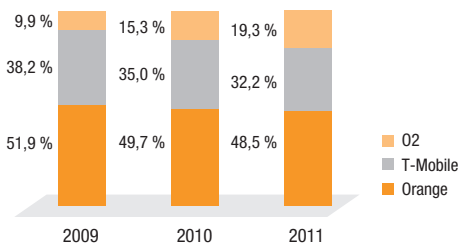
L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHÉ INTERNET HAUT DÉBIT



Source : Orange Slovensko

PART DE MARCHÉ MOBILE



Source : Orange Slovensko

La Slovaquie est un marché de plus en plus complexe et concurrentiel, avec une grande variété d'offres pour le consommateur que pour les entreprises, englobant l'ADSL, la fibre jusqu'à l'abonné (FTTH), le câble et l'internet mobile à haut débit.

Communications mobiles

FAITS MARQUANTS 2011

Mai 2011	Tarifs de terminaison d'appel mobile : le TÚSR introduit des tarifs symétriques pour les trois opérateurs mobiles à 5,51 centimes d'euro/min.
Août 2011	Licences GSM : le TÚSR prolonge de dix ans les licences 900/1 800 MHz d'Orange Slovaquie et de Slovak Telekom.
Décembre 2011	Portabilité du numéro : le TÚSR réduit les délais de portabilité du numéro de cinq à quatre jours à compter d'avril 2012.

Orange Slovensko est en concurrence avec deux autres opérateurs, Telefonica O2 et T-Mobile, détenu à 100 % par Slovak Telekom, lui-même détenu à 51 % par Deutsche Telekom. L'entrée d'O2 en Slovaquie en 2007 a stimulé la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile. En 2011, O2 a poursuivi la croissance de sa part de marché, également en se tournant vers les segments à plus forte valeur (offres pour les entreprises avec un prix plafond). Cette stratégie s'est traduite sur le marché par une baisse du revenu moyen par client (ARPU) et une redistribution des parts de marché entre opérateurs. Pour autant, Orange Slovensko a maintenu sa première place sur le marché de la téléphonie mobile, avec une part de marché de près de 49 % en volume mais de plus de 55 % en valeur.

L'environnement réglementaire

Cadre réglementaire et autorités

Le cadre réglementaire slovaque repose sur la loi n° 351 sur les communications électroniques de septembre 2011, entrée en vigueur en novembre 2011 et transposant les directives communautaires de 2009.

Le ministère des Transports, de la Construction et du Développement Régional est responsable des communications électroniques.

L'Office des télécommunications (TÚSR) est l'autorité de régulation en charge du marché des communications et de l'application des règlements.

L'Office de lutte contre les monopoles (PMÚSR) est chargé de la protection et de la promotion de la concurrence.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

En mai 2011, le régulateur slovaque, le TÚSR, a introduit des tarifs symétriques (5,51 centimes d'euro/minute) pour les trois opérateurs mobiles à compter du 1^{er} juin 2011. Ce tarif est basé sur une méthode de benchmarking qui utilise la dernière moyenne simple constatée par le BEREC pour les pays de l'Union européenne ayant mis en oeuvre la méthode CMILT (coûts moyen incrémentaux de long terme) en l'absence de disponibilité de ces coûts. Les tarifs de terminaison seront maintenus jusqu'au 31 mai 2012. Les nouveaux tarifs seront appliqués sur une base annuelle tant qu'une nouvelle réglementation fondée sur l'approche pur CMILT n'est pas disponible.

Fréquences

- Extension des bandes 900 et 1 800 MHz : en août 2011, le régulateur slovaque a prolongé les licences 900/1 800 MHz des deux principaux opérateurs mobiles (et l'ancienne licence 450 MHz de Slovak Telekom) pour un prix de 40 millions d'euros chacun. Cette décision a été confirmée par le TÚSR en novembre 2011. Telefónica a acquis une licence combinée 2G/3G pour moins de 5 millions d'euros en 2006, qui sera valable jusqu'en 2026.

- Réutilisation de la bande 790-862 MHz (dividende numérique) : cette bande avait été allouée pour une utilisation temporaire à la radiodiffusion numérique jusqu'en mai 2015, mais elle est désormais disponible et peut être allouée aux opérateurs mobiles.
- Des blocs de fréquence dans la bande 2,6 GHz avaient été provisoirement alloués aux fournisseurs MMDS (*Microwave Multipoint Distribution System* ou Système de Distribution Micro-onde Multipoint) jusqu'en décembre 2011. En décembre 2011, le TÚSR a prolongé les allocations MMDS d'une année supplémentaire.
- En mars 2012, le régulateur slovaque prévoit une mise aux enchères des bandes de fréquences 800 MHz, 1800 MHz et 2.6 GHz au printemps 2012 et envisage l'attribution d'une licence 4G à un nouvel entrant.

Portabilité du numéro

Un nouveau règlement sur la portabilité du numéro a été introduit par le TÚSR en décembre 2011. L'ensemble du processus sera ramené de cinq à quatre jours ouvrés à compter du 1^{er} avril 2012.

Communications fixes/haut débit

► FAITS MARQUANTS 2011

Avril 2011	Service universel : pas de récupération du coût net du service universel pour 2005 et 2006.
Avril 2011	Terminaison d'appel fixe : Orange Slovensko est désigné comme acteur ayant un pouvoir de marché sur la terminaison d'appel fixe, ainsi que l'opérateur historique et sept autres opérateurs alternatifs.
Août 2011	Marché de gros du dégroupage (2^e tour) : la consultation d'analyse de marché est en cours.
Septembre 2011	Service universel : pas de récupération du coût net du service universel pour 2007 et 2008.
Novembre 2011	Réglementation de la terminaison d'appel fixe : diminution considérable des tarifs de terminaison sur les neuf plus grands réseaux fixes slovaques.
Novembre 2011	Départ d'appel fixe : introduction de la vente en gros de l'abonnement comme nouveau remède sur le marché du départ d'appel fixe.

Service universel

Le coût net du service universel pour 2005 et 2006 était en discussion en Slovaquie depuis 2007. Vu le rapport d'*Analysys Mason*, qui a conclu en décembre 2009 que le coût net du service universel ne constituait pas une charge injustifiée pour Slovak Telekom, le TÚSR a décidé définitivement en avril 2011 qu'il n'y aurait pas de récupération des coûts nets de l'opérateur du service universel pour les deux années concernées.

En conséquence, la procédure administrative concernant les coûts nets de la période 2007-2008 a été nettement plus rapide, la demande de l'opérateur fournisseur du service universel ayant été déposée en décembre 2009 et la décision finale ayant été rendue en septembre 2011. Une fois encore, il n'a pas été identifié de charge injustifiée et donc pas de récupération des coûts nets.

La demande de récupération des coûts pour la période 2009-2010 a été déposée en décembre 2011 et la décision devrait intervenir en 2012.

Terminaison d'appel fixe

Depuis le début de la réglementation de la terminaison d'appel fixe en Slovaquie, un seul acteur détenant un pouvoir significatif avait été identifié sur ce marché : l'opérateur historique des services de téléphonie fixe. Cette approche a changé avec les décisions rendues par le TÚSR en octobre 2010 et en avril 2011, et neuf acteurs détenant un pouvoir significatif sur le marché sont maintenant réglementés. Tous doivent satisfaire un jeu complet de contraintes réglementaires, y compris la réglementation des prix. Toutefois, seuls les coûts de l'opérateur historique devront être calculés.

La réglementation sur les prix a été adoptée en novembre 2011, avec un tarif de terminaison de 0,5 centime d'euro/min pour les appels locaux et de 0,72 centime d'euro/min pour les appels en transit. Cette décision est applicable à partir de mars 2012.

Départ d'appel fixe

La vente en gros de l'abonnement a été introduite par le TÚSR dans son deuxième cycle d'analyse du marché du départ d'appel fixe en novembre 2011. Néanmoins, comme les démarches administratives relatives aux acteurs significatifs du marché n'ont pas encore été accomplies, la vente en gros de l'abonnement ne sera pas opérationnelle en Slovaquie avant le second semestre 2012.

Marché de gros du dégroupage

Le deuxième cycle de la réglementation du marché 4 s'est poursuivi en août 2011, avec l'ouverture aux commentaires de la troisième version de l'analyse de marché, après le retrait de deux versions antérieures. Cependant, cette version a elle aussi été retirée et une quatrième version a été publiée en janvier 2012. Dans la dernière version, l'ensemble des remèdes est proposé pour l'accès au réseau de la boucle locale cuivre ainsi qu'à la fibre.

Les activités d'Orange Slovensko

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	737	755	813
Nombre d'abonnés (en millions)			
Lignes internet FTTH	51	47	37
Clients mobiles	2,9	2,9	2,9
dont haut débit mobile	2,1	2,1	1,4
ARPU total (euro par mois)	19,1	20,4	21,3

Source : Orange Slovensko

Orange fournit ses services de télécommunications mobiles en Slovaquie à travers sa filiale à 100 % Orange Slovensko (OSK).

Orange Slovensko a été créé en 1996, a obtenu sa licence GSM la même année. En août 2001, sa licence a été étendue à la technologie GSM1800. Orange Slovensko a ensuite obtenu une licence UMTS en juin 2002 pour une durée de 20 ans à partir de sa date d'attribution.

En 2006, Orange Slovensko a fait son entrée sur le marché du mobile à haut débit, avec le lancement de la technologie HSDPA sur son réseau 3G UMTS. L'année suivante, Orange Slovensko a introduit ses offres *triple play* (téléphonie fixe, accès internet et télévision sur IP) sur la technologie de fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH) ; à la fin 2011 ce réseau couvrait 314 299 foyers, avec des vitesses de transmission pouvant atteindre jusqu'à 100 Mbits/s. En 2011, Orange Slovensko est

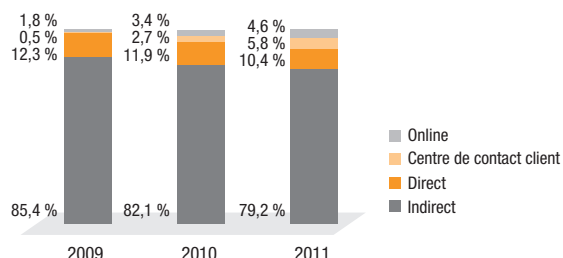
parvenu à maintenir un bon niveau d'ARPU (230 € annuels) grâce à la segmentation de ses offres et au lancement en 2010 d'un nouveau concept *Orange Garancia*, une garantie de la meilleure offre sur le marché compte tenu du profil du client. En octobre 2010, Orange Slovensko en partenariat avec Fun Radio, qui se place en seconde position des stations de radio les plus écoutées, a lancé un opérateur de réseau virtuel sous la marque *FunFon*, avec pour cible la jeune clientèle. En 2011 *FunFon* a dépassé les 100 000 clients, devenant ainsi la marque la plus populaire des opérateurs virtuels en Slovaquie.

Enfin, le marché des télécommunications fixes (FTTH) a poursuivi sa croissance avec une augmentation de 9,5 % de sa base clients dans un marché très concurrentiel et en dépit d'une extension limitée de sa couverture.

Distribution

REPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION (EN % DES ACTES COMMERCIAUX)

DISTRIBUTION ET PARTENARIATS



Source : Orange Slovensko

Orange Slovensko commercialise ses produits et services en Slovaquie à travers divers réseaux de distribution :

- les magasins de détail d'Orange Slovensko, qui ne commercialisent que les produits Orange. En 2011, ils étaient

au nombre de 155 (dont cinq exploités directement, et 150 sous contrat de franchise) ;

- les équipes de vente rattachées aux boutiques Orange (en charge de l'information et des ventes aux VIP et clients entreprises), et spécialistes des ventes en porte-à-porte pour les produits et services FTTH ;
- les distributeurs spécialisés et magasins de détail vendant les cartes prépayées ;
- une équipe de vente spécialisée, sous la responsabilité directe d'Orange Slovensko, dédiée à l'acquisition et à la rétention des clients entreprises ;
- une plate-forme de service clients, sous le management direct d'Orange Slovensko ;
- un site de vente en ligne (www.orange.sk/eshop/), où les clients peuvent obtenir les produits et services Orange, et acheter des accessoires.

Le réseau

COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2011	2010	2009
GSM Voix/Edge	99,7 %	99,6 %	99,6 %
3G (UMTS)/HSDPA	71,1 %	69,2 %	67,8 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	1,96	1,94	1,90
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	1,34	1,24	1,20

Source : Orange Slovensko

Les investissements consentis par Orange Slovensko en 2011 se sont concentrés sur l'amélioration de la qualité de la couverture 3G en zones urbaines (densification, couverture à l'intérieur des immeubles, passage en HSDPA+) et sur la

modernisation du réseau de transmission (*Backhaul refresh*) pour faire face à la croissance du trafic et continuer à améliorer la bande passante et sa fiabilité (projet FTTC – fibre jusqu'à la cellule).

➤ FAITS MARQUANTS

Mars	Offre spéciale "multi-SIM" pour tablettes : Tablet offer Twins est un tarif pour 2 cartes SIM partageant une option de volume de données ainsi qu'une subvention accrue pour les deux équipements (tablette et téléphone).
Avril	Subvention rétroactive (Backward subsidy) – Lancement d'un nouveau concept de fidélisation pour les clients dont le contrat est échu : réduction sur le prix des terminaux, dépendant du revenu généré par le client depuis la fin de son contrat.
Juin	Refonte de l'offre FunFon – principaux changements apportés : facturation à la seconde dès la première seconde, appels gratuits vers trois numéros FunFon, tarifs spéciaux de crédit du compte FunFon pour les abonnés sous contrat.
Août	Refonte de l'offre FTTH – simplification de l'offre FTTH, compétitivité accrue par le prix et l'amélioration de la structure de l'offre.
Septembre	Lancement de la prévention proactive – un outil d'amélioration de la satisfaction client, qui se concentre sur la résolution proactive des problèmes rencontrés par le client à tout moment.
Septembre	Lancement de la musique à la demande, exclusivement pour les clients d'OSK. Music Jet propose plus de 1,5 million de titres (locaux ou du monde entier) à écouter en <i>streaming</i> ou à télécharger.
Octobre	Accroissement de la vitesse théorique maximale pour les abonnés haut de gamme (plus de 20 €) en haut débit mobile grâce à la modernisation du réseau (capacité, vitesse, couverture). La technologie HSPA sur deux porteuses peut porter la vitesse maximale théorique jusqu'à 42 Mb/s, et est accessible à 35 % de la population.

Perspective 2011

L'objectif d'Orange Slovensko en 2012 est de maintenir et renforcer sa position de leader sur le marché, en s'appuyant sur la force de la marque et sa notoriété. Les priorités s'inscrivent dans le plan "Conquêtes 2015" du Groupe, qui met l'accent sur

la place centrale du client, l'excellence de l'expérience client, l'amélioration continue de la qualité du service ainsi que l'accroissement de l'attractivité et de l'efficacité du réseau de distribution. Orange Slovensko ambitionne de devenir le modèle de l'opérateur convergent, moderne et efficient.

Moldavie

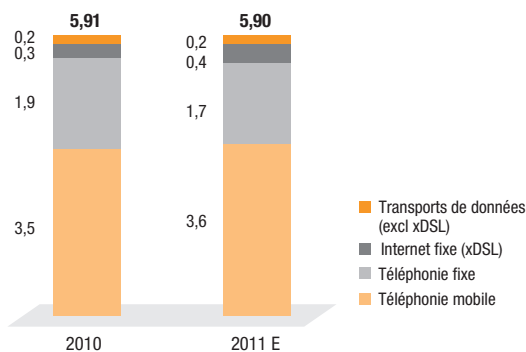
Le marché des services de télécommunications

➤ PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	3,6	3,6	3,6
Croissance du PIB (%)	+ 7,0 %	+ 6,9 %	- 6,0 %
PIB par personne (en dollars PPA)	3 383	3 092	2 856

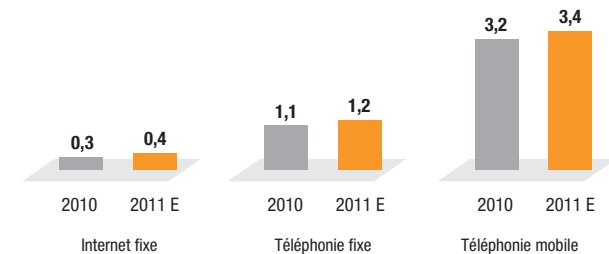
Source : FMI

➤ CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE LEI)



Source : Anrceti

➤ NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Anrceti

La Moldavie fait toujours face à une émigration massive (principalement en Russie, au Canada et dans l'Union européenne). Selon les statistiques officielles le nombre total de travailleurs Moldaves à l'étranger s'élève à 300 000, mais le nombre réel est probablement supérieur, et ce phénomène conduit à une baisse continue de la population active en Moldavie. La Moldavie a traversé, durant ces trois dernières années, une crise politique du fait de l'absence d'une majorité parlementaire suffisante pour élire un Président, avec la mise en place d'un gouvernement provisoire. Ce n'est que le 16 mars 2012 que le nouveau Président a pu être élu. L'indice de la consommation a progressé de 3 % en 2011.

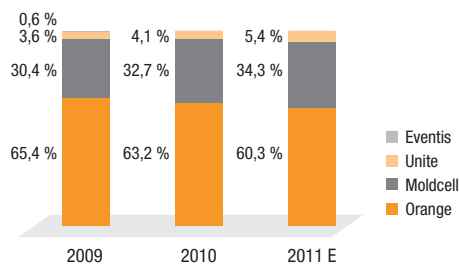
Le chiffre d'affaires global du marché moldave des télécommunications est resté stable en 2011 par rapport à l'année précédente. Néanmoins, la structure du chiffre d'affaires a évolué. On note une croissance de 33,3 % du secteur Internet fixe (xDSL), et de 2,9 % du secteur de la téléphonie mobile, qui compense la baisse de 10,5 % des revenus issus de la téléphonie fixe. Enfin, l'activité de transport de données (hors xDSL) reste stable par rapport à 2010.

Le marché de la téléphonie mobile représente 61 % du marché total des télécommunications, en augmentation sur un an de deux points, tandis que le marché de la téléphonie fixe représente 29 %, en baisse de trois points.

Le marché du très haut débit a progressé de 23 % avec 27 600 nouveaux clients sur un total de 119 700 clients fin 2011. Le marché de la fibre optique a poursuivi sa progression en 2011 avec un taux de croissance de 30 %, deux fois supérieur à celui du haut débit xDSL. En 2011, le xDSL représentait 59 % du marché du haut débit (en diminution de 3,4 points), tandis que le très haut débit (FTTB/LAN) en représentait 36,4 % (en progression de 2,2 points).

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHÉ MOBILE



Source : Anrceti

Orange Moldova conserve sa position de leader sur le secteur de la téléphonie mobile avec une part de marché de 60,3 % en 2011. Moldcell, le second opérateur, pratique une politique de prix agressive, soutenue par d'intenses campagnes de communication, afin de conquérir de nouvelles parts de marché. C'est ainsi que sa part de marché a progressé de 1,6 point pour atteindre 34,3 % en 2011. La politique d'offres à bas prix positionne Moldcell comme le principal concurrent d'Orange Moldova, en particulier sur les segments à faible valeur du marché. La concurrence s'intensifie également en raison de la progression du troisième opérateur, Unite qui a continué en 2011 de développer son réseau commercial avec l'ouverture de cinq nouveaux magasins et le lancement d'une boutique en ligne au cours du premier semestre. Depuis avril 2011, Unite propose un service d'itinérance pour les clients abonnés disponible dans 35 pays. Il offre également des offres à bas prix pour les appels intra-réseau et nationaux. Unite a enfin enrichi en 2011 son portefeuille avec de nouvelles offres vocales et de données comme l'offre 3G Connect Internet modem lancée en août 2011, qui concurrence directement les offres d'Orange.

L'environnement réglementaire

Cadre réglementaire et autorités

Le cadre réglementaire des communications électroniques en Moldavie est régi par la loi du 15 novembre 2007 relative aux communications électroniques.

L'Agence nationale de réglementation des communications électroniques et de la technologie de l'information (Anrceti) est chargée de la réglementation du secteur des communications électroniques en Moldavie.

L'Agence Nationale pour la Protection de la Concurrence est chargée de la protection et de la promotion de la concurrence en Moldavie.

En mars 2011, le gouvernement moldave a approuvé son plan d'action 2011-2014 qui contient les grands objectifs suivants pour le secteur : l'accès au haut débit universel sera fourni par au moins deux prestataires de services ; l'accès aux infrastructures sera assuré de façon équitable et transparente ; l'évolution du cadre réglementaire permettra la mise en place des réseaux de nouvelle génération.

Une consultation publique sur une nouvelle loi relative à la protection de la concurrence et sur une loi relative aux aides publiques est en cours.

Communications mobiles

FAITS MARQUANTS 2011

23 juin	Qualité de service : l'Anrceti approuve un décret imposant aux opérateurs mobiles de mesurer et de publier leurs paramètres de qualité de service.
30 juin	Portabilité du numéro : le ministère des Technologies de l'Information et des Communications approuve un programme de mise en place de la portabilité du numéro mobile sur la période 2011-2013.
27 octobre	Terminaisons d'appel : rejet par la cour d'appel du recours d'Orange Moldova contre la décision de l'Anrceti sur les tarifs de terminaison d'appel mobile maximums imposés pour les années 2011-2012.
15 décembre	Haut débit mobile : le ministère des Technologies de l'Information et des Communications publie une consultation sur le développement des réseaux et services de communications mobile haut débit dans la bande 2,5-2,69 GHz.

Qualité de service

En juin 2011, l'Anrceti a approuvé les paramètres de qualité de service applicables aux services de téléphonie mobile, qui devront être mesurés, enregistrés et publiés par les opérateurs mobiles, ainsi que les valeurs minimales recommandées pour ces paramètres.

Portabilité du numéro

En juin 2011, le ministère des Technologies de l'information et des communications a approuvé le programme de mise en place de la portabilité du numéro mobile sur la période 2011-2013. En décembre 2011, l'Anrceti a organisé les dernières consultations sur la réglementation relative à la portabilité du numéro. La mise en place est prévue au premier trimestre 2013.

Terminaisons d'appel

En octobre 2011, la cour d'appel de Chisinau a rejeté le recours d'Orange Moldova de février 2011 contre la décision de l'Anrceti relative aux tarifs de terminaison d'appel mobile maximum imposés pour la période 2011-2012, au motif de discrimination (asymétrie des tarifs de terminaison d'appel mobile et usage incohérent du benchmark lors de la détermination des tarifs de terminaison d'appel mobile). En décembre 2011, Orange Moldova a fait appel de cette décision devant la Cour suprême.

TARIFS DE TERMINAISON D'APPEL MOBILE (EN DOLLARS) :

Date de début d'application	Orange	Moldcell	Unite
01/01/2011	0,0560	0,0602	0,0665
01/07/2011	0,0476	0,0518	0,0599
01/01/2012	0,0414	0,0414	0,0527
01/07/2012	0,0360	0,0360	0,0461

En septembre 2011, l'Anrceti a organisé une consultation publique sur les modèles de calcul des coûts reposant sur une approche "pur LRIC" (*long term incremental costs* ou coûts incrémentaux de long terme) pour les services d'interconnexion.

Haut débit mobile

En décembre 2011, le ministère des Technologies de l'Information et des Communications a lancé une consultation sur le projet de décret relatif au développement des réseaux et

services publics de communications électroniques mobile en haut débit.

Le projet de décret permet l'utilisation de la bande 2,5-2,69 GHz pour l'offre de réseaux et services mobile en haut débit. A cet égard, le projet prévoit la délivrance de trois licences de 2x20 MHz (FDD) dans la bande 2,5-2,69 GHz aux opérateurs mobiles existants au prix de 8 millions de dollars. Il sera procédé à cette attribution d'ici la fin du premier semestre 2012.

Communications fixes et haut débit

FAITS MARQUANTS 2011

28 mars	Marché de gros de l'accès aux infrastructures de réseau fixe et du haut débit : l'Anrceti approuve le catalogue des offres d'accès aux infrastructures de Moldtelecom, l'opérateur fixe historique, sur ces marchés.
22 avril	Séparation comptable : l'Anrceti approuve l'instruction sur la mise en place d'une séparation comptable par Moldtelecom.
20 mai	Marché de détail des communications fixes : l'Anrceti définit le marché pertinent et désigne Moldtelecom comme opérateur dominant.
11 novembre	Marché de gros des services de départ d'appel et de transit : l'Anrceti approuve les tarifs de Moldtelecom
15 décembre	Haut débit fixe : le ministère des Technologies de l'Information et des Communications publie une consultation sur le développement des réseaux et services publics de communications électroniques sans fil en haut débit, prévoyant l'attribution de la bande 3,6-3,8 GHz.
23 décembre	Liaisons louées : l'Anrceti approuve les offres de Moldtelecom sur le marché de gros de l'accès et du transit.

Marchés de gros de l'accès aux infrastructures de réseau depuis un point fixe et du haut débit

En mars 2011, l'Anrceti a approuvé les offres de gros de l'accès aux infrastructures de réseau depuis un point fixe et du haut débit de Moldtelecom. Ces offres comprennent le dégroupage des boucles locales et l'accès bitstream RTC et fibre optique, mais seulement dans le cas de migration (y compris la colocalisation, l'accès aux fourreaux et poteaux, le *backhaul*). Elles respectent les principes de transparence (y compris la publication d'une offre de référence), la non-discrimination, la séparation comptable et les contrôles de prix. Les tarifs pour le dégroupage total et partiel ont été fixés respectivement à 70 lei et 35 lei. Le prix, calculé selon un pourcentage de discount par rapport au prix de détail de plus bas (*retail minus*), pour le bitstream 4/1 Mbits/s a été fixé à 62,5 lei au niveau local (*retail minus 50 %*), à 81,25 lei au niveau régional (*retail minus 65 %*) et à 93,75 lei au niveau national (*retail minus 75 %*).

Séparation comptable

En avril 2011, l'Anrceti a approuvé la publication par Moldtelecom de ses comptes réglementaires. Cette obligation fait suite à son analyse des marchés 3, 4 et 5 de 2007.

Marché de détail des communications fixes

En mai 2011, l'Anrceti a analysé le marché pertinent de l'accès des utilisateurs finaux au réseau téléphonique public depuis un point fixe et a désigné Moldtelecom comme opérateur dominant sur ce marché. La définition proposée du marché inclut l'accès fourni via les lignes analogiques, RNIS, Voix sur IP sur haut débit et CDMA. Selon la loi moldave relative aux communications électroniques, les tarifs de détail pour les utilisateurs résidentiels doivent être approuvés par l'Anrceti après consultation avec le gouvernement. Actuellement, les tarifs de détail pour les appels locaux sont inférieurs aux coûts et sont financés par les revenus provenant des appels internationaux.

Marchés de gros des services de départ d'appel et de transit

En novembre 2011, l'Anrceti a approuvé les tarifs de Moldtelecom sur le marché de gros des services de départ d'appel sur le réseau téléphonique public fixe et sur le marché des services de transit sur le réseau téléphonique public. Les obligations ex-ante suivantes ont été imposées à Moldtelecom : accès au réseau, transparence (y compris la publication d'une offre de référence), non-discrimination, orientation vers les coûts et séparation comptable.

Haut débit

En décembre 2011, le ministère des Technologies de l'Information et des Communications a lancé une consultation sur le projet de décret du gouvernement relatif au développement des réseaux et services publics de communications électroniques sans fil en haut débit.

Le projet de décret permet en particulier l'utilisation des fréquences dans la bande 3,4-3,8 GHz. A cet égard, le projet prévoit la mise aux enchères d'une licence de 50 MHz (TDD) dans la bande 3,6-3,8 GHz avec un prix plancher de 1 million de dollars US, qui sera attribuée pour le développement d'un réseau Wimax fixe. Les enchères auront lieu d'ici la fin du premier semestre 2012.

Liaisons louées

En septembre 2011, l'Anrceti a désigné l'opérateur fixe historique Moldtelecom comme opérateur dominant sur le marché de gros de l'accès et sur le marché de gros de l'offre de transit, quelle que soit la technologie utilisée pour l'offre de capacité louée ou réservée. Le 23 décembre 2011, l'Anrceti a approuvé les tarifs de Moldtelecom pour ces marchés.

Les activités d'Orange Moldova

INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	162	157	150
Nombre d'abonnés (en millions)	1,8	1,7	1,6
ARPU mobile total (en euros par mois)	7,3	7,8	8,1

Source : Orange Moldova

Malgré un contexte économique difficile, une situation de crise politique, une concurrence intense avec de fortes pressions sur les prix, et une baisse des terminaisons d'appels imposée par le régulateur, Orange Moldova a réussi en 2011 à accroître de 5,6 % sa base de clients et à augmenter de 3,2 % son chiffre d'affaires.

Le revenu moyen par abonné (ARPU) s'est érodé de 9 % sur un an, suite aux baisses de prix réalisées pour répondre à celles des offres concurrentes. L'impact sur l'ARPU a cependant été réduit au minimum grâce aux lancements de nouvelles offres en mai 2011. Les clients ont en effet plébiscité ces offres telles que *Magic Zone* pour le segment prépayé, l'offre gratuite *First morning call* pour les clients abonnés, ou encore l'offre *Bonus* pour les appels internationaux entrants (prépayés et

abonnements). Tout en limitant la baisse de revenu par abonné, ces offres ont également contribué à fidéliser la clientèle.

Distribution

En 2011, Orange Moldova a continué à renforcer et étendre son réseau de distribution. Poursuivant sa politique menée depuis 2010, Orange a amélioré la qualité de son réseau de distribution et a augmenté le nombre de points de vente en ouvrant 48 nouveaux magasins franchisés, ainsi que deux magasins facilitant l'accès et la circulation des clients et renforçant la visibilité des offres et des produits.

Enfin, Orange Moldova déploie d'importantes opérations de marketing dans tout le pays, ce qui lui permet d'asseoir sa position de leader sur le marché des cartes prépayées.

PRINCIPAUX EVENEMENTS

Janvier 2011	Obtention du 2 millionième client
Mai 2011	Mise en place du concept : "la vie change avec Orange"
	Lancement de i-Loan – nouveau produit sur le marché bancaire moldave
Octobre 2011	Lancement de l'offre Magic Zone
	Démonstration des accès <i>broadband</i> en 4G
	Lancement du modem 42 Mbits/s
	Déploiement du <i>E-shop</i> (vente en ligne)
	Certification Front Line

Perspectives

L'objectif principal d'Orange Moldova en 2012 consistera à renforcer sa position de leader et maintenir une importante part de marché mobile.

Les priorités d'Orange Moldova porteront sur :

- l'amélioration de la qualité et le développement de l'innovation ;
- l'efficacité du pilotage des principaux domaines d'activité : réseau, distribution, service client, ressources humaines ;
- la recherche de nouveaux relais de croissance dans la convergence des services et des nouvelles technologies ;
- le développement du marketing et de la distribution.

6.3.4.2 Afrique et Moyen-Orient

Egypte

Le marché des services télécom

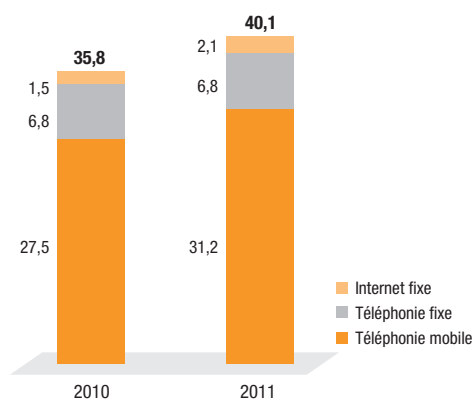
PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	79,4	77,8	76,8
Croissance du PIB (%)	+ 1,2 %	+ 5,1 %	+ 4,7 %
PIB par personne (en dollars PPA)	6 505	6 417	6 112

Source : FMI

Le taux de croissance du Produit intérieur brut de l'Egypte à fin 2011 est estimé à 1,2 %, en baisse de 3,9 points par rapport à 2010. Les événements qui ont conduit à un changement de régime politique ont accentué les faiblesses structurelles de l'économie telle que le chômage endémique, les écarts de revenus et les troubles sociaux. La situation macro-économique devrait s'améliorer progressivement avec un retour graduel à la croissance du produit intérieur brut prévu (4 à 6 % annuels) à partir de 2014. Ces prévisions sont fortement conditionnées par les modalités de la transition politique en cours, la mise en œuvre des réformes politiques attendues pour améliorer le climat économique favorable aux investissements, et la capacité à relancer l'activité touristique et à attirer de nouveau les investissements étrangers.

REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE LIVRES EGYPTIENNES)



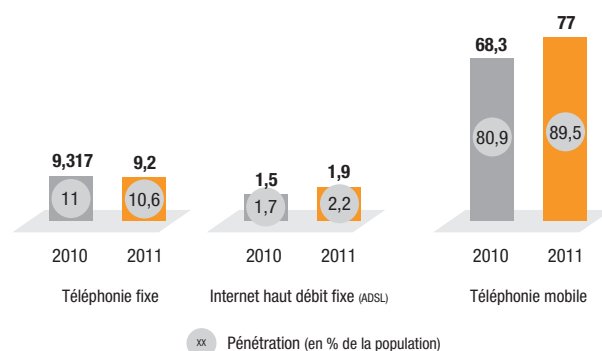
Source : Pyramid research

Téléphonie Mobile

	2011	2010	2009
Nombre de clients (en millions)	77,0	68,3	54,1
dont abonnements	2,4	2,2	1,8
dont prépayés	74,6	66,1	52,4

Source : Pyramid research

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



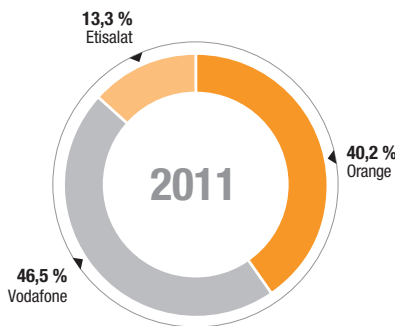
Source : Pyramid research

Le taux de pénétration de la téléphonie fixe (11 % à fin 2011) continue de baisser alors que le développement de l'internet haut débit reste toujours très limité, tandis que le taux de pénétration du mobile continue d'augmenter ouvrant ainsi des possibilités de croissance des services de données et d'internet sur le réseau mobile. Le taux de pénétration du mobile atteignait 89,5 % à fin 2011 avec 77 millions de clients, soit une augmentation de 8,6 points par rapport à 2010 (source : Pyramid research).

Le marché égyptien est constitué à 97 % de clients en formule prépayée. Les opérateurs étendent de plus en plus leurs offres vers les segments du bas de marché en abaissant les frais de connexion, en proposant sur le marché des téléphones mobiles à bas prix, et en permettant aux clients de les recharger avec des faibles montants. Ils développent également leur clientèle au sein des classes moyennes. Les opérateurs étendent enfin leur présence géographique dans les zones rurales mais cela se traduit par une baisse du revenu moyen par abonné (ARPU).

L'environnement concurrentiel

► PART DE MARCHE MOBILE



Source : Pyramid research

Le marché égyptien est caractérisé par un environnement de plus en plus concurrentiel. Par ailleurs, le jeu des alliances et des intégrations modifie le paysage du marché des télécommunications et conduit les différents acteurs à s'orienter vers une stratégie de convergence. La concurrence entre les opérateurs mobiles s'étend ainsi de plus en plus au marché de l'internet, à celui des solutions pour entreprises, et potentiellement à celui des lignes fixes.

ECMS a été le premier opérateur à lancer des services mobiles en Egypte sous la marque Mobinil. Vodafone Egypt est le second opérateur entré sur le marché, sous le nom de *ClickGSM*, et s'est positionné ces dernières années sur le segment des clients à forte valeur ajoutée grâce à son réseau 3G. Etisalat, filiale d'Etisalat U.A.E., est entré sur le marché en 2007.

Les événements politiques ont fortement affecté le marché des télécommunications en 2011. La suspension du service mobile et de l'internet a endommagé l'image des trois opérateurs. Par ailleurs, l'envoi de SMS a amené certains opérateurs à être accusés de collusion avec les autorités. Enfin, le secteur touristique a connu une forte diminution des ses activités, entraînant une baisse substantielle du chiffre d'affaires de l'itinérance (*roaming*).

Cependant, malgré un marché particulièrement concurrentiel et affecté par la crise politique, Mobinil est parvenu en 2011 à conserver sa forte position sur le marché et à enregistrer une croissance significative du nombre de ses abonnés.

L'environnement réglementaire

► FAITS MARQUANTS EN 2011

Janvier 2011	Trafic internet et mobile : les services de téléphonie mobile et internet sont interrompus par l'Etat pendant les manifestations révolutionnaires.
Mai 2011	Trafic internet et mobile : le ministre des technologies de l'information et de la communication annonce son intention de dédommager les opérateurs pour les pertes subies pendant la révolution de janvier.
Août 2011	Pratiques déloyales : l'autorité de réglementation (NTRA) a demandé à Vodafone Egypt et Etisalat Egypt de mettre un terme à leurs campagnes publicitaires visant à attirer les clients de Mobinil.
Septembre 2011	Numérotation : la NTRA a annoncé que son projet de porter les numéros de téléphonie mobile de 10 à 11 chiffres sera activé à partir du 6 octobre 2011.
Novembre 2011	Stratégie haut débit : le gouvernement égyptien, en collaboration avec la NTRA, a lancé sa stratégie TIC pour le haut débit, le "Plan national haut débit eMisr".



Trafic Internet et mobile

En janvier 2011, les services de téléphonie mobile et Internet ont été interrompus par ordre du régime pendant les manifestations révolutionnaires. En mai, le ministre des technologies de l'information et de la communication a annoncé son intention de dédommager les opérateurs pour les pertes subies pendant la révolution de janvier.

Pratiques déloyales

La NTRA a demandé à Vodafone Egypt et Etisalat Egypt de mettre un terme à leurs campagnes publicitaires visant à inciter les clients de Mobinil à demander la portabilité de leur numéro et à rejoindre leur réseau suite à la campagne de boycott lancée contre l'opérateur.

Numérotation

En septembre 2011, la NTRA a annoncé que son projet de porter les numéros de téléphone mobile actuels de 10 à 11 chiffres devra être activé à partir du 6 octobre 2011.

Stratégie haut débit

En novembre 2011, le gouvernement égyptien, avec la NTRA, a lancé sa stratégie TIC pour le haut débit, le "Plan national haut débit eMisr". Le Plan stratégique eMisr vise les objectifs suivants pour 2021 : 90 % des ménages devraient avoir accès à un débit d'au moins 25 Mbit/s ; le réseau 4G/LTE devrait couvrir 90 % de la population, ; 9 millions de ménages devraient être abonnés aux services haut débit fixes et 14 millions aux services haut débit mobiles.

Les activités de Mobinil

INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions de livres égyptiennes)	10 182	10 576	10 807
Nombre d'abonnés (en millions)			
Clients mobiles	33	30,2	25
dont forfaits	0,9	0,8	1
dont offres prépayées	32	29,4	25
ARPU total (en livres égyptiennes par mois)	24,9	30,8	38,6

Source : Orange

Orange détient 71,25 % de Mobinil (Mobinil Telecommunications S.A.E.), qui détient 51,0 % d'Egyptian Company for Mobile Services (ECMS), société opérationnelle qui exerce ses activités sous la marque Mobinil. Les 28,75 % restants de Mobinil sont détenus par le groupe égyptien Orascom Telecom, qui détient en outre directement 20 % d'ECMS, dont les actions sont cotées à la Bourse du Caire et d'Alexandrie.

ECMS a été fondée en 1998 et sa licence GSM 900 lui a été attribuée la même année. En 2007, une licence UMTS de 15 ans a été attribuée à ECMS pour 3,7 milliards de livres égyptiennes (à règlement échelonné) et un pourcentage annuel de 2,4 % du chiffre d'affaires total. Après 2022, cette licence est renouvelable sans frais supplémentaires par périodes de cinq ans consécutives. La licence 2G déjà détenue sera automatiquement prorogée pour une période de neuf ans et demi et expirera ainsi à la même date que la licence 3G. Un plan de couverture détaillé sur cinq ans accompagne l'attribution de la licence, et la NTRA a garanti à Mobinil l'attribution d'autres bandes de fréquence, une tarification spéciale applicable à ses clients pour les communications à l'intérieur de son réseau (mode *on net*) et un nouveau code de réseau réservé.

En septembre 2010, Mobinil a finalisé un accord de rachat d'actions avec InTouch Communications, filiale détenue à 100 % par Orascom Telecom Holding, concernant l'acquisition de 100 % du capital de LINKdotNET et Link Egypt (LINK). La vente concerne uniquement la partie de services internet de Link et les opérations égyptiennes.

La base de clients de Mobinil atteignait 32,9 millions à fin 2011, en augmentation de 9 % par rapport à 2010 (+ 2,7 millions de clients), et est constituée à 97 % de clients en formule prépayée. Le chiffre d'affaires annuel a atteint 10,2 millions de livres égyptiennes en 2011, en baisse de (3) % par rapport à 2010. Le revenu moyen par abonné a continué de décroître en 2011 ((19) %) pour atteindre 25 livres du fait principalement de l'intensification de la concurrence entre les opérateurs, et de l'acquisition de nouveaux clients à plus faible pouvoir d'achat.

Durant les événements politiques, quelques boutiques, sites et bâtiments de Mobinil ont été endommagés et la sécurité des employés de Mobinil a été également menacée. Par ailleurs, Mobinil a fait l'objet d'une campagne de boycott durant le deuxième semestre 2011, suite à des incidents liés au compte twitter du Président d'Orascom. L'environnement post-révolutionnaire a exacerbé cet incident et a fortement affecté les résultats de Mobinil sur le second semestre 2011.

Les offres

Type	Nom/Prix (en livres Egyptiennes)	Caractéristiques principales
Forfaits mensuels	STAR de 25 à 500 livres/mois	Gamme d'offres avec paiement mensuel, appels illimités vers les mobiles ou les fixes et des services gratuits (numéro gratuit, conférence) : <i>Star Global, Star Smartphone, Star Etkalem, Star Control & Star Online.</i>
Cartes prépayées	ALO	Gamme d'offres personnalisées et simples d'utilisation avec différents prix à la minute et par SMS (<i>New Ghanily for young people, Tourist for tourists, El Masry, Alo Bedoon Shoroot, Baladna El Gedeed for regional and El Kol 14, un taux forfaitaire pour tous les réseaux.</i>)
Forfaits mensuels pour les clients Entreprise	Nouveau Pack Entreprise de 25 à 500 livres/mois	Gamme d'offres personnalisées suivant les besoins des clients entreprises, qui offrent plus de flexibilité et d'avantages aux clients Entreprise.
Haut débit mobile	Forfaits mensuels Carte prépayée avec option internet de 5 à 150 livres/mois internet illimité sur mobile	Packs mensuels incluant un volume de trafic et permettant d'accéder à internet quel que soit le lieu, sans facture ou engagement grâce à une ligne internet prépayée. Packs Mobile avec accès internet illimité qui permet au client de surfer et de bénéficier d'un accès illimité à internet. La politique d'utilisation limite l'accès à 110 Mbit/s, au-delà desquels le client continue de bénéficier d'internet mais avec un débit moins élevé.

La distribution

Mobinil vend ses produits et services en Egypte à travers différents circuits de distribution :

- les magasins détenus en propre par Mobinil, qui sont passés de 44 en 2010 à 49 en 2011 ;
- un réseau de 60 franchisés en 2011 ;
- les kiosques Mobinil, implantés dans les universités et qui fournissent des produits et des services aux étudiants ;
- des kiosques externalisés, qui offrent des produits tels que les cartes de rechargement et les lignes Alo dans le métro, les gares et les ports ;

- des distributeurs et des détaillants spécialisés. En 2011, environ 9 856 de ces points de vente proposaient des services et des produits Mobinil.

Le réseau

Le réseau 2G de Mobinil couvrait 99,7 % de la population égyptienne en décembre 2011. Par ailleurs, Mobinil a installé plus de 500 sites radio en 2011 afin de desservir la plupart des grandes villes égyptiennes.

Faits marquants

Janvier	<p>Mobinil lance un forfait mensuel internet mobile illimité High End à 110 Mo.</p> <p>Mobinil lance la formule Bonus MBB sur les recharges mobiles à partir de 50 livres égyptiennes, avec 50 % de crédit en plus.</p>
Février	<p>Mobinil offre une livre de crédit quotidien pour tous les abonnés prépayés afin de leur permettre de passer des appels d'urgence et maintient l'accès aux services des clients abonnés quel que soit le montant de leurs factures mensuelles impayées.</p> <p>Mobinil accorde à ses clients un rabais de 30 % sur les communications internet pour une période de 1 mois en raison de la déconnexion internet intervenue en janvier et février 2011.</p>
Mars	<p>Mobinil lance MyCopy, application téléchargeable qui permet aux abonnés de sauvegarder et de restaurer des données du téléphone et de la carte SIM.</p> <p>Mobinil lance la campagne Happy Friday avec une promotion qui offre aux clients des minutes supplémentaires lors de l'envoi d'un SMS à destination d'un autre client Mobinil.</p>
Avril	<p>La campagne Happy Friday est complétée avec de nouvelles promotions (tonalité d'appel, SMS, abonnements, terminaux BlackBerry, rechargements).</p> <p>Mobinil lance le programme de fidélisation Speciality.</p>
Mai	<p>Promotion de rechargement Double your credit qui offre aux clients prépayés la possibilité de doubler leur crédit de minutes et de SMS en rechargeant par cartes à gratter ou par e-recharge.</p>
Juin	<p>Mobinil lance New Star Portfolio avec quatre familles de plans tarifaires pour répondre aux besoins des clients abonnés : <i>Global Star</i>, <i>Smartphone Star</i>, <i>Star Etkalem</i>, <i>Star Control</i>.</p> <p>Mobinil lance le nouveau tarif Ghanily pour le segment jeune, avec un tarif prépayé et une plate-forme complète de divertissement (téléchargements de chansons).</p> <p>Mobinil lance une promotion quotidienne de 750 SMS vers tous les numéros Mobinil pour trois livres égyptiennes.</p>
Juillet	<p>Mobinil lance les tarifs Baladna El Gedeed, avec un crédit quotidien de 15 heures de communications régionales vers tous les numéros Mobinil.</p> <p>Une nouvelle famille Star Online est rajoutée à New Star Portfolio.</p> <p>Mobinil lance MBB Summer Promo avec un cadeau de 50 livres égyptiennes lors de l'achat d'un nouveau modem USB Mobinil durant l'été.</p>
Août	<p>Mobinil lance un plan tarifaire prépayé pour le ramadan avec des appels gratuits vers n'importe quel numéro Mobinil entre 3 h et 19 h, et des appels facturés 0,01 livre/minute entre 19 h à 3 h du matin.</p> <p>La formule EI Kol 14 inclut une tarification à la minute de 0,14 livre/minute vers n'importe quel numéro en Egypte, 25 minutes quotidienne gratuites vers les numéros Mobinil entre 1 h et 8 h du matin, et un forfait journalier de 0,25 livre vers n'importe quel numéro en Egypte.</p>
Septembre	<p>Le tarif international par seconde passe à 0,06 livre/seconde pour toutes les destinations</p>
Octobre	<p>Mobinil lance une promotion sur les recharges de 15 livres ou plus, avec des crédits supplémentaires de minutes et de SMS à destination des numéros Mobinil.</p> <p>Mobinil lance la promotion Reconnexion pour les clients prépayés désactivés qui leur permet de profiter d'une heure gratuite via un appel au 445 pour se réactiver.</p>
Novembre	<p>Mobinil lance l'offre University pour les étudiants avec trois mois d'abonnement gratuits ou de communications gratuites lors de l'achat d'un BlackBerry ou d'un <i>smartphone</i> et un modem USB gratuit.</p>
Décembre	<p>Mobinil lance la promotion Mega Recharge avec jusqu'à 10 fois la valeur de recharge à partir de 5 livres de recharge pour les communications vers les numéros Mobinil.</p> <p>Dans le cadre de la journée Egyptian Buy, Mobinil lance une promotion de 50 % sur le prix de l'abonnement pour toutes les lignes, une réduction de 10 % sur toute facture payée ce jour-là, et un bonus sur les recharges pour les clients prépayés.</p> <p>Mobinil lance Gmail Chat, permettant aux clients de Mobinil de discuter en temps réel par SMS avec les utilisateurs de Gmail.</p> <p>Mobinil lance Facebook USSD permettant aux clients d'accéder à Facebook sans connexion internet à partir du téléphone utilisant la plate-forme USSD.</p>

Perspectives

ECMS anticipe pour l'année 2012 des conditions peu favorables liées à l'environnement macro-économique et à la situation politique de l'Egypte.

Cependant, ECMS s'appuiera en 2012 sur les atouts dont il peut disposer, constituées notamment par :

- un nouveau management déterminé ;
- une nouvelle stratégie orientée vers la création de valeur et l'efficacité opérationnelle ;

- un possible retour à la croissance si l'environnement général se stabilise et le climat concurrentiel se normalise ;
- une maîtrise des coûts et une amélioration de la rentabilité des activités grâce à un programme d'efficacité opérationnelle.

Enfin, le niveau des investissements dépendra fortement de l'évolution du marché mais devrait se situer aux mêmes niveaux qu'en 2011.

Côte d'Ivoire

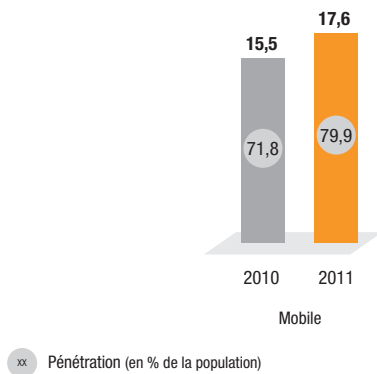
Le marché des services télécom

PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	22,7	22	21,4
Croissance du PIB (%)	- 5,8 %	2,4 %	3,8 %
PIB par personne (en dollars PPA)	1 572	1 683	1 674

Source : FMI

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Pyramid research

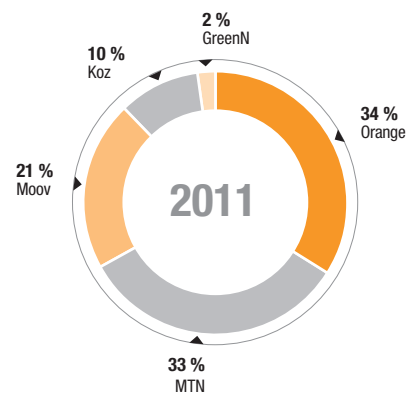
La Côte d'Ivoire comptait à fin 2011 plus de 53 000 clients internet ADSL. Globalement, le marché internet ADSL a enregistré une hausse de 3 %. En outre, une très forte progression est notée au niveau du marché du Broadband mobile, avec en particulier des clés Wimax et des clés CDMA-EVDO de l'opérateur sud-africain MTN estimées à près de 70 000 à fin 2011 (Estimation Orange-Côte d'Ivoire Télécom).

Le marché mobile est passé de 15,5 millions à environ 17,6 millions de cartes SIM entre 2010 et 2011, soit une croissance de 12,2 %. Dans le même temps, le taux de pénétration des mobiles est passé de 72 % à 79,9 %. Cette augmentation du taux de pénétration est portée par le

développement des terminaux équipés de plusieurs cartes SIM, et la baisse des tarifs de communication et du coût des terminaux.

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : Pyramid research

Le marché est caractérisé par un haut niveau de concurrence lié à la présence de cinq opérateurs dont trois ont résolument adopté une stratégie de prix bas à travers une politique de bonus agressive. Un nouvel opérateur, Aircom, est en phase de lancement de ses activités sous la marque *Café*.

La concurrence a continué de se durcir en 2011 sur le marché de la téléphonie mobile dans un environnement réglementaire toujours marqué par une baisse continue des tarifs d'interconnexion (de 0,065 euro en 2010 à 0,053 en 2011 et à 0,049 prévu en 2012), sous la pression des opérateurs Moov, Koz et GreenN. La part de marché d'Orange a ainsi baissé de 1,6 points en 2011, du fait principalement de l'arrêt de son réseau sur une bonne partie du territoire durant la crise d'avril 2011. OCI a été l'opérateur le plus impacté par la crise post-électorale du fait d'actes de sabotage et de destruction totale de sites techniques. Toutefois, Orange a conservé sa première place devant MTN grâce à une relance rapide de son activité sur le second semestre 2011, soutenue par une bonne dynamique en innovation.

Le marché se caractérise par des promotions tarifaires très attractives pour les communications passées en intra réseau (formules de *Pass*) qui ont eu pour effet une augmentation de l'usage. Les promotions ont également favorisé le multi-équipement en cartes SIM qui est passé de 39,7 % en 2010 à 41 % en 2011, avec une progression significative pour Orange, qui est passé de 55,5 % en 2010 à 65,6 % en 2011 (source : Orange Côte d'Ivoire).

Les opérateurs ont continué à avoir recours à des campagnes d'animation et au lancement d'offres ciblées sur les clients jeunes, ainsi qu'au lancement d'offres de *smartphones* et BlackBerry destinées aux clients à hauts revenus.

L'environnement réglementaire

La Côte d'Ivoire possède deux organismes publics en charge de la réglementation des Télécommunications, tous deux créés par la loi 95-526 du 7 juillet 1995 qui définit le cadre légal des Télécommunications.

L'Agence des télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI), chargée des licences et des règles de fonctionnement des opérateurs, assure une double fonction : celle d'agence technique et celle de police des télécommunications. Elle instruit les plaintes et arbitre en premier ressort. Le CTCI, Conseil des télécommunications de Côte d'Ivoire, recours juridictionnel, concilie et arbitre les conflits soit entre opérateurs soit avec l'ATCI.

Le cadre juridique et réglementaire est en cours de révision. Le nouveau projet de loi, qui transpose les actes additionnels de la Communauté économique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (Cedeao), sera examiné après la mise en place du parlement en vue de son adoption.

Faits marquants 2011

Mai 2011	Fréquences CDMA et Wimax : l'ATCI attribue des fréquences à CIT et Orange.
Septembre 2011	Licences 3G : le gouvernement annonce que des licences de troisième génération (3G) devraient être attribuées avant la fin de l'année 2011.
Octobre 2011	Actualisation du schéma directeur national des TIC/Gouvernance électronique : le gouvernement ivoirien annonce qu'il souhaite mettre en place un cadre juridique et institutionnel en vue de développer une économie numérique nationale.
Novembre 2011	Partage des infrastructures : le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication propose de lutter contre la pollution visuelle des installations fixes et mobiles des opérateurs.
Décembre 2011	Identification des abonnés : le Conseil des ministres adopte un décret qui s'applique aux opérateurs de téléphonie et aux fournisseurs d'accès à internet.
Décembre 2011	Tarifs d'interconnexion : des plafonds tarifaires concernant les appels fixes et mobiles, les SMS et les MMS sont fixés pour 2012.

Licences 3G

Après avoir annoncé que des licences de troisième génération (3G) seraient attribuées avant la fin de l'année 2011, le gouvernement ivoirien a défini par décret en décembre 2011 les modalités d'attribution de ces licences, selon une procédure d'enchères et pour une période de 10 ans.

Schéma directeur de la gouvernance électronique

En octobre 2011, le gouvernement ivoirien a mis en chantier un programme d'actualisation du schéma directeur national des TIC concernant notamment l'e-éducation, l'e-santé, la e-gouvernance. Ce schéma directeur vise à développer une économie numérique nationale. Dans cette perspective, il envisage la mise en place d'un cadre juridique et institutionnel approprié et de planifier un ensemble de projets sur la période 2012 à 2017. Le schéma directeur devrait être adopté en cours d'année 2012.

Décret sur l'identification des abonnés

Un nouveau décret sur l'identification des abonnés a été adopté par le Conseil des ministres du 21 décembre 2011, suite à l'Ordonnance n° 2011-007 annulant les mesures prises par l'ancien gouvernement. Ce nouveau décret s'applique aux opérateurs de téléphonie et aux fournisseurs d'accès à internet.

Terminaison d'appel

L'ATCI a fixé en décembre 2011 les terminaisons d'appel plafonds pour 2012 à 32 francs CFA HT par minute pour la voix, à 12 francs CFA HT pour les SMS, et à 25 francs CFA HT pour les MMS.

Les activités de Côte d'Ivoire Télécom et Orange Côte d'Ivoire

INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	456	501	458
Nombre de clients (en milliers)			
Lignes fixes	290	284	284
Lignes internet	36	47	47
Clients mobiles	5 884	5 529	3 817
ARPU mobile (en euros par mois)	4,8	6	8,1

Source : Orange

France Télécom-Orange détient une participation de 85 % dans Orange Côte d'Ivoire (OCI), qui a démarré l'exploitation de son réseau mobile en 1996 sous la marque Ivoiris, et une participation de 45,3 % dans Côte d'Ivoire Telecom (CIT), l'opérateur historique de télécommunications en Côte d'Ivoire qui fournit des services de téléphonie fixe ainsi que des services internet haut débit, des services de vente de capacité, de trafic, de location d'infrastructure. Depuis mai 2002, Orange exerce ses activités en Côte d'Ivoire sous la marque Orange. Sa stratégie consiste à proposer des offres et des services qui bénéficient des synergies entre les réseaux fixe, internet, et mobile, ainsi que les systèmes d'information, et les ressources marketing et commerciales communes.

Le nombre de clients de Côte d'Ivoire Télécom était de plus 290 000 à fin 2011 (lignes fixes). Le parc de lignes fixes, fortement concurrencé par le développement du mobile, est en stagnation. Le nombre de clients internet de Côte d'Ivoire Télécom a marqué un net recul du fait de destruction de sites techniques liée à la guerre, et s'établissait à 32 000 clients actifs à fin 2011 contre 43 000 fin 2010.

Le nombre de clients mobile a augmenté en 2011 du fait notamment du multi-équipement en cartes SIM (+ 6,4 %). Corrélativement, l'ARPU continue de baisser (de 26 % en 2011) du fait de l'accroissement des clients ruraux à plus faibles revenus.

Les offres

Malgré une année commerciale écourtée du fait de la crise post-électorale, Orange a multiplié les initiatives commerciales à partir du mois de mai 2011 :

- lancement d'un crédit voix et données offert pendant la crise post-électorale (*Crédit solidarité*) pour les formules prépayées ;
- lancement en juin d'une offre de réduction tarifaire en fonction de la charge de trafic (*Bonus zone*) ;
- lancement en octobre d'une nouvelle gamme segmentée (*Proxy, Maxy, Liberty*) avec des avantages (bonus voix, SMS et internet) en fonction des usages ;

- lancement en novembre d'une nouvelle gamme fixe afin de redynamiser le marché et accroître le taux d'usage des clients ;

- développement en fin d'année des services *Orange money*.

La distribution

Avec la fusion opérationnelle (en 2010) des activités d'Orange Côte d'Ivoire et de Côte d'Ivoire Télécom, Orange possède le plus important réseau de distribution physique avec 111 boutiques, dont 51 détenues en propre et 60 franchises. En 2011, trois nouvelles franchises ont été ouvertes.

Orange distribue également ses services à travers un réseau de 14 partenaires exclusifs. Orange a porté ses efforts en 2011 sur la professionnalisation de ces partenaires à travers des outils de formation et de gestion qui ont permis une nette amélioration des processus et des méthodologies de travail des agences et franchises. Des actions ont également été développées avec ces partenaires, notamment pour la commercialisation d'*Orange money*.

Enfin, plus de 50 000 détaillants proposent les produits Orange.

Perspectives

Les priorités d'Orange Côte d'Ivoire en 2012 viseront à consolider sa position d'opérateur intégré de référence et de leader en nombre de clients et en valeur sur le fixe, le mobile, l'internet, et sur les offres convergentes. Elles consisteront notamment à :

- avoir la couverture réseau la plus étendue (fixe, mobile et internet) ;
- être reconnu pour la simplicité et la fiabilité de ses services ;
- être leader sur des relais de croissance tels qu'*Orange money* ;
- être un acteur reconnu dans le développement de contenus destinés au marché africain ;
- être reconnu pour l'excellence de l'expérience client ;
- améliorer la disponibilité des produits et le professionnalisme des équipes et des partenaires.

Jordanie

Le marché des services télécom

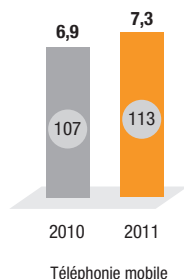
PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	6,3	6,1	6,0
Croissance du PIB (%)	+ 2,5 %	+ 2,3 %	+ 5,5 %
PIB par personne (en dollars PPA)	5 900	5 767	5 697

Source : FMI

La Jordanie est peuplée de 6,3 millions d'habitants. La croissance de son PIB, qui a varié entre 8 % et 5 % entre 2004 et 2009, a chuté à 2,3 % en 2010 pour légèrement remonter en 2011 à 2,5 %.

NOMBRE DE CLIENTS MOBILES (EN MILLIONS)



xx Pénétration (en % de la population)

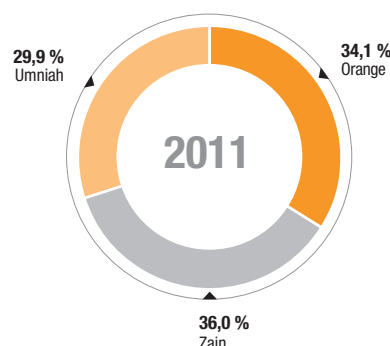
Source : Telecommunications Regulatory Commission

Orange Jordan est le plus gros opérateur en Jordanie, avec un total de 3,5 millions de clients fixe, mobile et internet. La Jordanie comptait 2,8 millions d'utilisateurs internet fin 2011, en croissance de 21,7 % par rapport à 2010, dont près de 460 000 clients internet haut débit. Le taux de pénétration de l'internet continue de progresser, passant de 38 % en 2010 à 45 % en 2011 (sources : TRC). Cette tendance est essentiellement portée par le développement des offres 3G, par la baisse du prix des offres ADSL, et par la croissance du taux d'équipement informatique des ménages.

Le marché mobile est passé de 6,7 à 7,7 millions de cartes SIM entre 2010 et 2011, soit une croissance de 15 %. Le taux de pénétration du mobile est proche de 112 % (sources : TRC). Cette progression est portée par la baisse des prix des communications et le développement des offres d'abondance sur le marché du prépayé en 2011.

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : Orange Jordan

La Jordanie compte trois opérateurs mobiles depuis la disparition de l'opérateur Xpress. Orange occupe la deuxième position sur le marché mobile avec une part de marché qui a progressé en 2011 pour atteindre 34,1 % (source : Orange) au détriment des deux autres opérateurs dont le leader, Zain, est en recul de 0,9 point et le troisième opérateur, Umniah, en recul de 1,3 point.

Le secteur des télécommunications jordanien a été marqué par une intensification de la concurrence avec le lancement de la 3G par Zain en avril 2011, et la généralisation des offres d'abondance sur les offres mobiles prépayées.

L'environnement réglementaire

Cadre réglementaire et autorités

La loi sur les télécommunications n° 13 de 1995 et la loi modificative n° 8 de 2002 établissent que la Commission de réglementation des télécommunications (*Telecommunications Regulatory Commission* – TRC), rend compte au Premier ministre.

La Direction de la concurrence du ministère de l'Industrie et du Commerce, créée en décembre 2002, est chargée de l'application de la loi sur la concurrence n° 33 du 1^{er} septembre 2004.

Faits marquants de l'année 2011

janvier 2011	SMS en masse : la TRC adopte une décision régulant l'envoi des SMS en masse
février 2011	Licence 3G : la TRC accorde une licence 3G à Zain
mars 2011	Terminaisons d'appel mobiles : la TRC adopte une décision sur les tarifs mobiles applicables à Zain, Orange et Umniah
mai 2011	Licences : la TRC modifie l'accord de licence MVNO de Friendi
juillet 2011	Séparation comptable : la TRC adopte des instructions sur la séparation comptable
septembre 2011	Dégrouper de la boucle locale : Jordan Telecom publie son offre de référence relative au dégroupage de la boucle locale
octobre 2011	Annuaire : la TRC adopte une décision relative aux services d'annuaire
novembre 2011	Marchés fixes bas débit : la TRC adopte une décision et impose des obligations <i>ex ante</i> à Orange
novembre 2011	Spectre : la TRC publie une consultation publique sur l'utilisation des bandes de fréquence 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz et 2 100 MHz
décembre 2011	Portabilité du numéro : la TRC annonce la publication d'un appel d'offres pour la réalisation d'une étude sur la portabilité fixe et mobile
décembre 2011	Politique des télécommunications : consultation publique sur la politique des télécommunications 2012

SMS en masse

En janvier 2011, la TRC a défini des règles relatives à l'envoi des SMS en masse, consistant à demander aux opérateurs mobiles de proposer des conditions d'accès non discriminatoires et de mettre en place des règles de protection des droits des consommateurs. Les opérateurs mobiles n'ayant pas stoppé la fourniture de ce service en attendant l'approbation des nouvelles règles mises en place par le régulateur se sont vus imposer en septembre des amendes. Cette sanction fait l'objet d'un recours.

Licence 3G

La TRC a accordé une licence 3G à Zain en février 2011, dès la fin de la période d'exclusivité accordée à Orange pour ces services 3G. Cette licence comporte les mêmes termes et conditions que celle d'Orange.

Terminaisons d'appel mobiles

La TRC a publié en mars 2011 une décision relative aux tarifs de terminaison d'appel mobiles, basés sur les coûts incrémentaux de long terme, applicables à Zain, Orange et Umniah jusqu'en 2014.

Les tarifs seront symétriques à partir d'avril 2014 :

Dinars jordaniens/mn	2010	2011	2012	2013	2014
Zain	0,02240	0,02005	0,01769	0,01534	0,01299
Orange Mobile	0,02260	0,02020	0,01779	0,01539	0,01299
Umniah	0,02770	0,02402	0,02034	0,01667	0,01299

Tarifs en dinars jordaniens issus de la méthodologie TSLRIC de la TRC.

Licence

L'accord de licence MVNO de Friendi, signé en mai 2011 avec la TRC, prévoit notamment que cet opérateur devra désormais verser au gouvernement jordanien 15 % de ses revenus jusqu'à l'entrée sur le marché d'un nouvel entrant, puis 10 %. En septembre, la TRC a également attribué de nouvelles tranches de numéros à Friendi.

Annuaire

En octobre 2011, la TRC a adopté une décision définissant les règles applicables aux services d'annuaire en Jordanie. Cette décision met en place une obligation pour les opérateurs fixes et mobiles de mettre à la disposition des autres opérateurs leur base de données clients, et de fournir ce service d'annuaire en ligne.

Marchés du bas débit fixe

En novembre 2011, la TRC a adopté une décision sur les marchés du bas débit. Orange a été déclaré opérateur dominant sur les cinq marchés suivants : accès et départ d'appel, terminaison d'appel, services de transit, accès au réseau et appels téléphoniques. Orange est tenu au respect d'obligations réglementaires sur les marchés de gros (accès raisonnable au réseau, transparence, non-discrimination des offres, séparation comptable et orientation vers les coûts) et sur les marchés de détail (non-discrimination et transparence, séparation comptable et contrôle des prix via un *price cap* pour les offres groupées). Tous les opérateurs fixes ont été déclarés dominants sur leur terminaison d'appel, avec les mêmes obligations que sur les marchés de gros.

En novembre 2011, la TRC a adopté une décision sur les modèles de coûts applicables aux marchés fixes, d'après laquelle les tarifs des services d'interconnexion seront fixés selon une méthodologie basée sur les coûts de l'opérateur le plus efficace, de type hybride TSLRIC+.

Spectre

La TRC a soumis en novembre 2011, dans le cadre d'une consultation sur les bandes de fréquences 800 MHz, 900 MHz, 1 800 MHz et 2 100 MHz, des propositions en vue de définir les besoins en fréquences des opérateurs mobiles pour offrir les services mobiles de manière efficace, ainsi que la quantité optimale de spectre à assigner aux opérateurs mobiles pour les usages 2G et 3G.

Politique des télécommunications

En décembre 2011, le ministère jordanien des Technologies de la communication et de l'information a soumis à consultation publique un projet de décision sur sa politique dans le domaine des télécommunications pour les quatre prochaines années, en vue notamment de renforcer l'efficacité de la régulation et de la concurrence.

Portabilité du numéro

En décembre 2011, la TRC a annoncé la publication d'un appel d'offres en vue de la réalisation d'une étude sur les aspects juridiques et réglementaires de la portabilité des numéros fixes et mobiles.

Les activités d'Orange Jordanie

► LES ACTIVITES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	418	428	407
Nombre de clients (en milliers)	3 342	2 812	2 575
Lignes fixes	474	498	501
Lignes internet	174	161	135
Clients mobiles	2 694	2 153	1 939
ARPU mobile (en euros par mois)	5,9	6,7	8,5

Source : Orange Jordan

Orange est présent en Jordanie à travers sa filiale Jordan Telecommunications Company, détenue à 51 % par France Télécom-Orange. Jordan Telecommunications Company (réseau et services fixes) et ses filiales Petra Jordanian Communications Company (réseau et services mobiles), Jordan Data Company (services internet) et Lightspeed (services internet au Bahrain) sont regroupées au sein de Jordan Telecom group et proposent tous leurs services sous la marque Orange Jordan depuis septembre 2007.

Orange détenait un parc global de 3,5 millions de clients à fin 2011, en croissance de 17,6 % par rapport à 2010 (source : Orange).

La croissance du parc mobile s'est accompagnée d'une diminution de l'ARPU de 6 % en raison des baisses de prix pratiquées, à travers notamment le lancement d'offres d'abondance. En effet, les offres promotionnelles se sont multipliées tout au long de l'année 2011 pour limiter les effets de la légère amélioration de l'environnement économique.

Le nombre de clients internet fixes d'Orange a continué de croître en 2011 à un taux de 8 %, inférieur cependant à 2010.

La part de marché d'Orange était de 53 % sur le haut débit fin 2011 (source : Orange Jordan) en baisse de quatre points du fait de l'accroissement de la concurrence suite au lancement commercial de l'offre 3G de Zain en avril 2011.

Le déclin du nombre de lignes de téléphonie fixe a été ralenti en 2011 sous l'effet du développement d'offres packagées et la décroissance du chiffre d'affaires des activités fixes est désormais ralentie grâce à la croissance des revenus de l'internet haut débit. A noter enfin la forte croissance des activités de vente en gros de trafic (*wholesale*) en 2011.

Les offres

Orange Jordan propose une gamme diversifiée et innovante de services fixe, mobile et internet à l'intention des marchés résidentiels et entreprise. Orange propose une gamme complète de services internet s'appuyant sur les technologies ADSL et Wifi, qui vise une large gamme de clientèle. Orange a notamment lancé en juillet 2011 des offres packagées de lignes fixes et internet. L'innovation se situe au cœur des offres d'Orange en Jordanie grâce à la présence depuis mars 2008 d'un technocentre du groupe France Télécom-Orange à Amman.

Type	Nom/prix	Caractéristiques principales
Mobile prépayé	Offres prépayées proposant des tarifs d'abondance à partir de 1,5 €/semaine ou des tarifs à la minute de 0,01 à 0,06 € (hors international).	Gamme segmentée par usages et/ou typologies de clients : Armée (Alpha), étudiants (Unizone), populations d'origine égyptienne (Um el dunya), illimité sur cinq numéros (Friends), offres régionales (Madenaty,3ezwati), offres centrées data (Net@mobily).
Mobile postpayé	Offres postpayées résidentielles, trois offres entreprise pour des tarifs à la minute allant de 0,01 à 0,06 €.	Gamme résidentielle incluant une gamme d'offres iPhone. Gamme entreprise incluant des offres Blackberry.
Internet mobile (3G+)	Offres <i>Internet Everywhere</i> postpayées et prépayées pour des tarifs allant de 5 € à 40 € euros/mois ou prépayées (0,01 €/Mb).	Accès internet en mobilité complète via clé USB 3G, pouvant être couplées à un ordinateur portable (<i>netbook</i> ou <i>laptop</i>).
Fixe et offres convergentes	<i>Orange fixed line</i> pour 4,7 € d'abonnement mensuel et des tarifs minute allant de 0,015 à 0,07 € (hors international). <i>Offres packagées Fixed line et Internet avec des forfaits voix + capacité GB allant de 15 € à 60 €.</i>	Ligne fixe traditionnelle ou <i>bundles Surf & Talk</i> comprenant de la voix, un accès ADSL, ainsi qu'une Livebox. Offres packagées fixe + internet pour les marchés résidentiels et professionnels.
ADSL	<i>ADSL in one bill</i> de 9,9 à 67 €/mois.	Accès ADSL (<i>bitstream</i>) proposant des débits de 128 kps à 24 Mbit/s. Gammes résidentielle et pro. Modems Livebox proposé.
Offres Entreprise	IPVPN, <i>Frame Relay</i> , <i>Business Internet Voice</i> , <i>Business Everywhere</i> , <i>leased lines</i> (tarifs sur mesure).	Gamme complète de connectivité à l'intention des entreprises (ADSL, liaisons louées, IPVPN, <i>Business Everywhere</i> , <i>Business Internet Voice</i>).

Le réseau

Orange dispose d'un réseau intégré basé sur une technologie 2G/3G (HSPA+) pour le mobile et ADSL 2+ pour l'internet, et permettant de déployer des offres et services innovants dans les domaines du fixe, du mobile et de l'internet.

Faits marquants

Le développement d'Orange en Jordanie au cours de l'année 2011 a été marqué par une stratégie commerciale visant à proposer une gamme complète de services internet et à développer des offres mobiles innovantes autour de la 3G. Dans un contexte très concurrentiel où les offres d'abondance deviennent le standard du marché, Orange a renforcé sa

position en lançant des offres très compétitives (*Min El Akher* et *Um El Dunya*). Orange Jordan a par ailleurs enregistré une forte croissance de ses activités carriers de vente en gros (*wholesale*).

Perspectives

Orange a pour objectif de renforcer en 2012 sa position sur le marché mobile dans un environnement concurrentiel qui devrait encore s'intensifier avec notamment l'acquisition d'une licence 3G par le troisième opérateur mobile, *Umniah*. Orange prévoit dans ce cadre le lancement de nouveaux services et le développement des usages sur son réseau 3G.

Sénégal

Le marché des services télécom

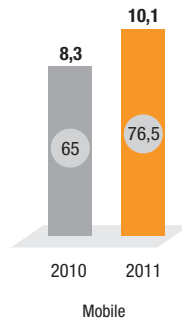
► PRINCIPAUX INDICATEURS MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	13,4	13,1	12,8
Croissance du PIB (%)	+ 4,0 %	+ 4,2 %	+ 2,2 %
PIB par personne (en dollars PPA)	1 893	1 825	1 772

Source : FMI

Avec une population de 13,4 millions d'habitants, le Sénégal représente la troisième économie de la sous-région ouest-africaine.

➤ NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



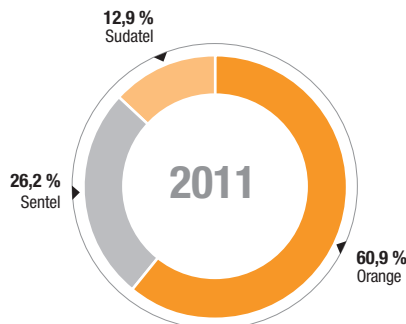
xx Pénétration (en % de la population)

Source : Pyramid research

Le marché mobile a atteint 10,1 millions de cartes SIM en 2011 contre 8,3 en 2010, soit une croissance de 21,6 % (source : Pyramid research, octobre 2011). Sur cette période, le taux de pénétration du mobile est passé de 65 % à 76,5 %, porté par le multi-équipement en cartes SIM ainsi que par l'extension de la couverture des opérateurs et la baisse des prix des terminaux.

L'environnement concurrentiel

➤ PARTS DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : Pyramid research

Trois opérateurs sont présents sur le marché mobile : Orange, Sentel, filiale du groupe Millicom International, et Sudatel. La concurrence a continué de s'intensifier en 2011 avec la multiplication des offres d'abondance. Malgré cela, la part de marché d'Orange est restée stable grâce au lancement de ses offres *Ganalé* et *Kirène*. Par contre Sentel a perdu environ 1 point au profit de Sudatel favorisé par son offre 3G et les offres en illimité.

L'environnement Réglementaire

L'Agence de régulation des télécommunications et de la Poste est l'autorité en charge de la régulation au Sénégal. C'est un établissement public doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière, placé sous l'autorité du Président de la République.

La loi modifiant le Code des télécommunications au Sénégal a été adoptée par décret n° 2011-01 du 24 février 2011. Elle transpose les principaux actes additionnels et directives de la Communauté économique des Etats d'Afrique de l'Ouest (Cedeao) et de l'Union économique et monétaire puest-africaine (UEMOA) pour ce qui concerne les télécommunications. Le décret d'application du Code des télécommunications devrait être publié début 2012.

Une commission nationale de la connectivité a été créée en octobre 2011 pour superviser les activités liées à la connectivité, assurer la mise en œuvre des décisions du Président de la République et du gouvernement sur les projets de développement des infrastructures et porter la vision à long terme sur les technologies numériques (décret n° 2011-1707 du 7 octobre 2011).

Faits marquants 2011

Février 2011	Licence 3G : attribution à Sonatel d'une licence.
Mars 2011	Service universel : une contribution au développement du service universel des télécommunications et du secteur de l'énergie est appliquée aux opérateurs.
Juin 2011	Câbles sous marins : une redevance est instituée au titre de la pose de câbles sous marins (décret n° 2011-821 du 16 juin 2011 fixant le taux des ressources financières de l'Agence nationale des affaires maritimes).
Août 2011	Appels internationaux entrants : le décret n° 2011-1271 du 24 août 2011 institue un système de contrôle et de taxation des communications internationales entrantes.

Licence 3G

Sonatel a obtenu sa licence 3G à la suite d'une assignation provisoire des fréquences dans le cadre du sommet de l'Organisation de la conférence islamique de 2008. Le décret modifiant le cahier des charges de Sonatel incluant la licence 3G a été adopté le 23 février 2011 pour 3,5 milliards de Francs CFA. Une redevance annuelle de 3 % sur le chiffre d'affaires engendré par les nouveaux services de données 3G doit également être acquittée par Sonatel.

Service universel

En mars 2011, une taxe parafiscale, appelée Contribution au développement du service universel des télécommunications et du secteur de l'énergie (Codete), est appliquée aux opérateurs. Elle s'élève à 3 % du chiffre d'affaires HT de l'opérateur, net des frais d'interconnexion réglés aux autres exploitants de réseaux publics des télécommunications. Les recettes de la Codete sont affectées pour 5 % au Fonds de développement du service universel des télécommunications (FDSUT) et pour 95 % au Fonds spécial de soutien au secteur de l'énergie (FSE).

Câbles sous marins

Le décret n° 2011-821 du 16 juin 2011 fixant le taux des ressources financières de l'Agence Nationale des Affaires Maritimes (ANAM) institue une redevance au titre de la pose de câbles sous marins.

Taxe sur les appels internationaux entrants

Le décret présidentiel n° 2011-127 du 24 août 2011, qui abroge et remplace le décret n° 2010-632, a entériné la mise en place d'une surtaxe sur les appels internationaux entrants au Sénégal en septembre 2011. Cette surtaxe ajoute 49,2 francs CFA par minute sur le tarif de terminaison des appels mobiles et 75,45 francs CFA par minute sur celui des appels fixes.

En conséquence, Sonatel applique de nouveaux tarifs de terminaison pour les communications téléphoniques internationales entrant sur ses réseaux fixe et mobile depuis le 1^{er} octobre 2011.

Tarifs de la terminaison mobile et du SMS

Les tarifs de terminaison mobile et de terminaison SMS applicables pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011 restent en vigueur, le projet de catalogue d'interconnexion 2011-2012 étant en cours d'approbation.

en centimes d'euros

2011

Tarif de la terminaison mobile/mn	3,56
Tarif du SMS	1,57

Activités d'Orange Sénégal

LES ACTIVITES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	684	660	636
Nombre de clients (en milliers)			
Lignes fixes	283	283	258
Lignes internet	93	83	57
Clients mobiles	6 083	5 090	4 608
ARPU mobile (en euros par mois)	6,7	7,5	8,7

Source : Orange

Le Groupe France Télécom-Orange est présent au Sénégal à travers Sonatel dont il détient 42,3 % du capital. Sonatel opère sous la marque Orange.

En 2011, le parc mobile d'Orange Sénégal s'élevait à 6,1 millions de clients actifs, soit une croissance de 19,5 % (contre 10,5 % en 2010). La formule prépayée domine toujours le parc (99 %) (source : Pyramid research, octobre 2011). L'Arpu poursuit sa tendance baissière ((12) %) avec l'arrivée de nouveaux clients à plus faible consommation et la multiplication des offres d'abondance, mais à un rythme un peu moins élevé qu'en 2010 ((12,6) %).

Le nombre d'abonnés internet s'établissait à 93 000 clients en 2011, en augmentation de 13,5 %, grâce essentiellement à l'offre ADSL *Khéweul*. Le parc de lignes fixe est stable malgré la concurrence du mobile, grâce aux offres prépayées et aux formules multiplay proposés à des tarifs attractifs.

Le chiffre d'affaires de l'activité *Carrier* (acheminement du trafic d'opérateurs tiers) a progressé en 2011 de 2,3 %. Cette croissance est portée par l'acheminement du trafic international (+ 4,8 %) moins important qu'en 2010 (+ 8,7 %) car impactée sur le quatrième trimestre par la réintroduction d'une surtaxe sur les appels entrants. Par contre le trafic *Carrier* national a baissé de moitié avec la baisse des tarifs d'interconnexion sur le deuxième semestre 2011.

Les offres

L'offre mobile d'Orange Sénégal consiste principalement en formules prépayées. En dehors des offres classiques, Orange Sénégal propose de nouvelles offres telles que *Kirène*, *Bonus Zone* et *Orange Money* :

- *Kirène* est une offre d'abondance lancée en 2009 à destination de clients à faible revenu, qui a poursuivi son développement en 2011 avec un parc de 1,2 million d'abonnés en fin d'année (contre 0,8 million fin 2010) ;
- *Bonus Zone* est une formule qui permet aux clients prépayés de bénéficier de remises sur les tarifs lorsqu'ils émettent des appels vers les numéros Orange à partir de zones où le taux d'occupation du réseau est faible ;
- *Orange Money* est un service permettant aux utilisateurs d'effectuer des opérations financières à partir de leur mobile. Il comptait 693 269 clients fin 2011, soit une forte augmentation de 136 %.

Dans le domaine de l'internet fixe, l'offre est essentiellement constituée de l'ADSL *Khéweul* qui constitue, avec l'offre *1 Mega*, plus de 80 % du parc global. Concernant l'internet mobile, l'offre *Pass Internet Everywhere* lancée en novembre 2010 continue sa progression avec un parc de près de 45 000 clés usb fin 2011.

La distribution

Le réseau de distribution est constitué de :

- 40 boutiques détenues en propre (accueils Sonatel) ;
- 127 boutiques Orange ;
- 52 grossistes ;
- un réseau de plus de 500 points Orange et points privilèges qui complète le maillage des Orange boutiques pour la vente de cartes SIM et assure le service après-vente sur le mobile dans les zones rurales ou à faible potentiel commercial.

Faits marquants

L'année 2011 a été notamment marquée par :

- l'attribution de la licence 3G à Orange en février ;
- la réintroduction de la surtaxe sur les appels entrants en septembre après sa suspension en novembre 2010 ;
- l'intensification des offres d'abondance et de l'illimité.

Perspectives 2012

Les priorités d'Orange Sénégal en 2012 porteront sur le maintien de sa position de leader du marché, une bonne maîtrise des charges en vue de contenir l'érosion de ses marges, et la poursuite des efforts pour l'amélioration de la qualité de service et de l'expérience client.

Mali

Avec une superficie de 1,2 million de km², le Mali compte une population de près de 15,8 millions d'habitants (source : Pyramid research, octobre 2011).

Orange opère sur le marché des télécommunications à travers la société Orange Mali, filiale à 70,05 % de Sonatel SA. Orange Mali a lancé ses opérations commerciales en 2003 avec une licence attribuée par le gouvernement malien pour les activités fixe, mobile et internet. Depuis novembre 2006, Ikatel devenu Orange Mali exerce ses activités sous la marque Orange.

Le marché mobile se développe avec un taux de pénétration en croissance (de 24 % fin 2008 à 62 % fin 2011) (source : Pyramid research). Orange, deuxième entrant sur le marché mobile est leader sur les segments mobile, avec une part de marché de 60,2 % et internet de 50 % (source : Orange Mali). Le principal concurrent d'Orange est SOTELMA, l'opérateur historique, dont Maroc Telecom a acquis 51 % en 2009. Le processus d'attribution d'une 3^e licence globale est finalisé et devrait être attribué au consortium Planor-Monaco Telecom courant 2012.

Orange Mali compte un parc mobile de 6,4 millions de clients actifs constitué de prépayé. Les principaux usages mobiles sont la voix et les SMS, mais les usages de données mobiles et de haut débit mobile se sont beaucoup développés depuis le lancement de la 3G en mai 2010 (croissance de 287 % du parc clé 3G+ en 2011).

Orange Mali a lancé en juin 2010 le service *Orange Money* qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions de type financier à partir de leur mobile. Le service comptait plus de 307 000 clients à fin 2011.

Fin 2011, le parc internet haut débit comptait plus de 11 700 abonnés, en croissance de 23 %.

Le réseau d'Orange Mali couvrait fin 2011 environ 55 % de la population et 30 % du territoire.

En 2012, Orange Mali s'efforcera de conserver ses positions de marché à travers notamment :

- une extension de la couverture réseau avec l'ambition de couvrir toutes les localités de plus de 500 habitants d'ici 2015 ;

- des offres de services adaptées destinées à faciliter les communications entre les populations et les organisations.

Par ailleurs, Orange Mali renforcera ses actions en matière de responsabilité sociale d'entreprise.

Cameroun

Le Cameroun compte une population d'un peu plus de 20 millions d'habitants (source : *Pyramid research*, octobre 2011), francophone à 75 % et anglophone à 25 %.

Le groupe France Télécom-Orange détient 94,4 % du capital d'Orange Cameroun qui a lancé son service GSM900 en janvier 2000 sous le nom de Mobilis. Depuis juin 2002, Orange Cameroun exerce ses activités sous la marque Orange.

On note une croissance soutenue du marché mobile au cours de ces dernières années et le taux de pénétration est passé de 30 à 48 % entre 2008 et 2011. Il existe néanmoins une forte disparité du taux de pénétration entre les zones urbaine et rurale. Le marché se caractérise également par un taux de multi-équipement en cartes SIM important. Les principaux usages mobiles concernent la voix et les SMS, avec cependant un développement significatif des usages de données.

Orange se classe au deuxième rang sur le marché mobile avec 43 % de part de marché derrière MTN, son principal concurrent (source : Orange). Le parc mobile d'Orange à fin 2011 s'élevait à 4,7 millions clients actifs (+ 22 % par rapport à 2010) dont 98 % en mode prépayé (source : Orange). Les activités d'Orange en 2011 sont marquées par une forte croissance, fruit d'une stratégie commerciale et tarifaire offensive, qui s'est traduite par une présence commerciale renforcée, une tarification attractive, un réseau offrant la couverture la plus large et la meilleure qualité de service.

A fin 2011, le réseau de distribution d'Orange au Cameroun était constitué de huit agences, de 150 Orange *shops*, de 8 000 points de vente agréés, d'une centaine de distributeurs et partenaires.

Le réseau couvre 85 % de la population tandis que le programme d'extension et de sécurisation se poursuit.

Lancée en 2008, l'activité internet connaît également un fort développement, notamment en ce qui concerne l'internet mobile, avec plus de 44 000 clients à fin 2011 (internet mobile et Wimax – source : Orange).

Une croissance soutenue du marché est encore à prévoir pour 2012 mais l'apparition de nouveaux acteurs pourrait rendre la concurrence encore plus rude.

Les priorités 2012 porteront sur la consolidation de la part de marché et le renforcement de la notoriété en s'appuyant sur une meilleure qualité de services.

Madagascar

Madagascar possède une population de 21,3 millions d'habitants (source : *Pyramid research*, octobre 2011). En plus de la crise économique et financière mondiale, le pays connaît une crise politique depuis janvier 2009. Selon le rapport du Programme des Nations Unies pour le Développement de

mars 2011, Madagascar figure parmi les trois pays les plus pauvres au monde.

Orange Madagascar, opérateur mobile détenu à 71,79 % par le groupe France Télécom-Orange, a été créé en 1997. Orange Madagascar intervient sur le marché mobile (services 2G et 3G) et internet pour le grand public et les entreprises.

Le marché mobile s'est fortement développé jusqu'en 2008. Après une stabilisation en 2009, le marché a régressé depuis 2010 (source : Ipsos). Orange est leader sur un marché mobile constitué de quatre opérateurs. Avec une part de marché de 56,8 % à fin 2011 (source : Orange), Orange devance Airtel (issu du rachat de Zain anciennement Celtel), Telma mobile (filiale de l'opérateur historique Telecom Madagascar) et Life (dernier entrant qui a obtenu une licence en octobre 2008). Le lancement de Life a été régulièrement retardé car la validité de sa licence est contestée par l'opérateur historique et remise en cause par le gouvernement.

Le parc mobile d'Orange s'élevait à 2,2 millions de clients actifs fin 2011, en croissance de 1,99 % par rapport à 2010 (source : Orange), presque exclusivement en prépayé en raison du très faible taux de bancarisation du pays. Orange Madagascar dispose de la couverture la plus large parmi les opérateurs avec 66 % de la population couverte à fin 2011 contre 34 % en 2007, notamment autour des axes du réseau *backbone* national d'Orange en cours d'extension. Orange Madagascar est le seul réseau proposant la 3G dans les grandes villes.

La stratégie d'Orange est axée à la fois sur des tarifs bas et une politique de qualité exigeante. Orange développe aussi des offres spécifiques à destination des entreprises (gestion de flottes de véhicules et solutions internet de haute qualité). Les usages mobiles se développent grâce au succès rencontré par les iPhones et les *smartphones* au-delà de la voix et des SMS, avec des services à valeur ajoutée comme la radio, la télévision ou l'internet sur mobile proposés sur le réseau 3G. Enfin, après un démarrage prometteur d'Orange Money en 2010 (100 000 clients à fin décembre 2010), l'activité a connu un fort développement en 2011 (712 000 clients à fin décembre 2011) assurant à la fois un complément d'activité et une fidélisation de la base mobile.

L'activité internet d'Orange a connu une croissance de 65 % en 2011 grâce aux investissements réalisés dans la couverture 3G des grandes villes, le déploiement d'un *backbone* national, et le raccordement aux câbles internationaux Safe et Sat3 via le câble sous-marin LION1 (le raccordement au câble LION2 est prévu en mars 2012).

Enfin, pour assurer la distribution de ses services, Orange dispose d'un réseau de 136 boutiques auxquelles s'ajoutent 90 kiosques (boutiques de proximité), 23 distributeurs et 28 000 détaillants.

Les priorités 2012 concernent la croissance du nombre de clients mobiles et le développement des usages de données, ainsi que le développement des services Orange Money.

Botswana

Le Botswana compte une population de 2 millions d'habitants (source : *Pyramid research*, octobre 2011).

Orange a porté sa participation dans Orange Botswana à 73,68 % via le rachat de 20 % des parts en janvier 2010. Orange Botswana a lancé son réseau GSM900/1 800 en juin 1998 sous le nom de Vista Cellular. Depuis mars 2003, Orange Botswana exerce ses activités sous la marque Orange et a lancé le GPRS/Edge en décembre 2007 ainsi que le premier réseau Wimax internet fixe en juin 2008. Orange a déployé un réseau mobile 3G en juillet 2009.

Le marché mobile est toujours en développement malgré un taux de pénétration de 138 % (source : *Pyramid research*, octobre 2011). Orange est l'un des trois opérateurs détenteurs d'une licence multiservices avec Mascom (filiale de MTN) et BTC l'opérateur historique.

Orange a confirmé en 2011 sa position de numéro deux sur le marché mobile avec 853 000 clients actifs en fin d'année (en croissance de 7,6 % par rapport à 2010) et une part de marché de 40 % (source : Orange). Les usages mobiles voix et SMS représentent 90 % des revenus et les nouveaux services de données sont en forte croissance. En 2011, Orange a lancé de nouveaux services innovants tels que *Orange Money*, *Facebook 0*, *Emergency Credit*. Orange a également procédé en 2011 à une refonte de ses offres d'abonnements destinées aux segments Grand Public et Entreprises.

Par ailleurs, Orange poursuit l'intégration et le développement de ses activités voix et haut débit avec le lancement d'offres convergentes qui s'appuient notamment sur les produits du groupe France Télécom-Orange tels que la *Livebox*, la *FlyBox* ou *Internet Everywhere* (clés USB GPRS/Edge/3G).

Le réseau d'Orange couvre la grande majorité de la population du Botswana. La couverture 3G se concentre sur les deux plus grandes villes du pays, Gaborone et Francistown, et la couverture Wimax s'étend sur le corridor Est (Gaborone, Francistown et Palapye).

Orange possède un réseau de distribution composé de 14 boutiques implantées à travers le pays. A cela s'ajoute un réseau de distribution indirecte composé de chaînes de grande distribution et de grossistes.

Les priorités d'Orange Botswana pour 2012 sont les suivantes :

- la poursuite de la croissance du nombre de client ;
- le développement des usages traditionnels (voix) ainsi que des contenus ;
- le développement du service *Orange Money* ;
- la croissance de la part de marche sur le segment Entreprises ;
- la poursuite de l'amélioration de la satisfaction des clients.

Guinée Conakry

La Guinée Conakry possède une population de 10,2 millions d'habitants (source : *Pyramid research*, octobre 2011). Le pays a traversé une période d'instabilité politique depuis fin 2008 et a connu une transition du pouvoir à la fin de l'année 2010 au terme du premier scrutin présidentiel libre.

Orange, quatrième entrant sur un marché mobile fortement concurrentiel avec la présence de cinq opérateurs, était à la fin 2011 le deuxième opérateur avec une part de marché de 30 % derrière Areeba (groupe MTN) et devant Cellcom, Sotelgui (l'opérateur historique), et Intercel (source : Orange). Les usages mobiles concernent principalement la voix.

Orange Guinée, opérateur mobile détenu à 90 % par le groupe Sonatel, a ouvert son service GSM à la fin de l'année 2007 et offre des services de téléphonie mobile et internet. Le parc mobile d'Orange, quasi exclusivement en mode prépayé, s'élevait à 1,4 million de clients actifs fin 2011 (+ 49,1 % par rapport à 2010). Les réseaux GPRS et Edge ont été ouverts à Conakry et dans les villes principales du pays (Labé, Kindia, Mamou, Kamsar). Orange Guinée a, par ailleurs, été le premier opérateur à lancer la 3G+ à Conakry à la mi-décembre 2011. Le réseau sera progressivement étendu dans le reste du pays.

Fin 2011, le réseau d'Orange Guinée couvrait plus de 100 localités. Orange continuera en 2012 de mettre en œuvre une stratégie d'extension de la couverture de son réseau mobile. Enfin, Orange Guinée a investi dans le projet du câble sous-marin (ACE) qui reliera toute la façade Ouest de l'Afrique à l'Europe, pour apporter le haut débit et la connectivité internationale.

Le réseau de distribution indirecte d'Orange s'appuie sur des grossistes qui sont relayés par des demi-grossistes. Orange possède en outre un réseau de distribution directe composé de deux agences à Conakry et d'une agence à Labé. Ce réseau s'étendra en 2012 avec l'ouverture d'agences en région.

Kenya

Le Kenya compte une population de 42 millions d'habitants (source : *Pyramid research*, octobre 2011).

En décembre 2007, le groupe France Télécom-Orange a acquis 51 % de l'opérateur historique Telkom Kenya par l'intermédiaire de sa holding Orange East Africa (OrEA). OrEA est détenu à 78,5 % par Orange Participations et à 21,5 % par le groupe financier Alcazar. En septembre 2008, Telkom Kenya a lancé son service mobile et constitue depuis un opérateur fixe, mobile, et internet, qui fournit des services aux entreprises et au grand public. Orange est la marque commerciale utilisée pour l'ensemble des services mobiles et entreprise.

En fin d'année 2011, le taux de pénétration des mobiles au Kenya était d'environ 67 % correspondant à 28 millions de cartes SIM (source : *Pyramid research*).

Seul opérateur fixe, Telkom Kenya fait face à trois concurrents sur le marché mobile : Safaricom, Airtel (opérateur du groupe indien Bharti), et Yu (opérateur du groupe indien Essar), ainsi qu'à plusieurs concurrents sur le marché des communications de données entreprises (Safaricom, Access Kenya, KDN, Wananchi).

Au point de vue économique, 2011 a été une année marquée par une très grande volatilité des cours du shilling kenyan par rapport au dollar ou à l'euro, ainsi que par une inflation record de l'ordre de 20 % qui ont eu un impact négatif sur la consommation des ménages. Afin de soutenir le secteur des télécommunications, le régulateur a décidé en juin de reporter en 2012 la réduction annoncée des coûts d'interconnexion.

Telkom Kenya a lancé en 2011 un réseau mobile 3G de dernière génération ayant des performances comparables aux réseaux mobiles européens. Ce réseau 3G permettra à Orange de soutenir sa stratégie de croissance sur le segment des communications de données. Telkom Kenya a également poursuivi son plan de transformation visant à améliorer sa performance économique.

Afin de soutenir la fourniture d'accès internet et de transmission de données dans la région, Telkom Kenya a participé au financement des investissements pour la construction du nouveau câble sous marin LION2 dont la mise en service est prévue au premier semestre 2012 (pour plus d'informations, voir la section 8.1.5).

En 2012, les priorités de Telkom Kenya porteront sur : l'amélioration de la qualité de service, une meilleure connaissance des besoins des clients pour stimuler les usages, la croissance des communications de données, et la diversification du réseau de distribution.

Ile Maurice

Maurice a une population d'environ 1,3 million d'habitants.

Mauritius Telecom, détenu à 40 % par le groupe France Télécom-Orange est présent sur le marché fixe et sur le marché mobile, internet à travers ses filiales CellPlus Mobile Communications Ltd et Telecom Plus Ltd. Depuis avril 2008, Orange est la marque commerciale unique utilisée sur les marchés mobile et internet.

En 2011, près de 83 % des foyers mauriciens étaient connectés au réseau fixe dont 32 % en haut débit et le taux de pénétration mobile atteignait 98 % (source : Institut statistique de Maurice).

Deuxième entrant sur le marché de la téléphonie mobile à l'Ile Maurice, après Emtel, CellPlus Mobile Communications Ltd a débuté ses opérations commerciales en octobre 1996 et développe ses services sur les bandes GSM 900 MHz et 1 800 MHz. Il fournit aussi un service GPRS depuis décembre 2004 et a mis en place un réseau 3G qui est opérationnel depuis novembre 2005.

Mauritius Telecom-Orange est aujourd'hui le leader de la téléphonie mobile avec une part de marché de 55 % (source : Orange). En 2011, Orange a consolidé sa présence sur le segment mobile grâce à une amélioration continue de la couverture de son réseau, voix et données, ainsi que de

son service client. Le nombre de clients de donnée mobile a sensiblement augmenté et représentait 16 % du total à fin 2011. Le réseau de distribution a été élargi et Mauritius Telecom-Orange disposait fin 2011 de 19 boutiques *Orange shops* et de plus de 5 000 détaillants. Le nombre de terminaux mobiles et de tablettes vendus a augmenté de 15 % et a doublé dans les points de vente directe.

Leader également sur le marché du fixe et de l'internet, Mauritius Telecom offre :

- différents services de voix et de données, tant au niveau local qu'international ;
- des offres haut débit ADSL (de 128 Kbit/s à 8 Mbit/s) ;
- une offre multiplay TV sur internet (*My.T*) avec un bouquet de base de 30 chaînes, un bouquet premium *Bollywood* ainsi qu'un riche catalogue de vidéo à la demande suite aux accords de diffusion signés avec Sony Pictures, Gaumont Production et Disney.

La base des clients haut débit fixe a augmenté de 26 % en 2011, portée par des baisses successives de tarifs ainsi que par une extension de la couverture du réseau avec le déploiement de la fibre (FTTC et FTTB). Le déploiement continu du haut débit à travers l'île ainsi que des tarifs en constante baisse devraient permettre l'accès à internet à 75 % de la population dès 2014. Ce déploiement répondra également aux besoins d'itinérance pour les données mobiles liés au tourisme qui sont en constante augmentation.

Mauritius Telecom-Orange est connecté depuis 2002 aux réseaux internationaux par l'intermédiaire du câble sous-marin SAFE. Un deuxième point de connexion est assuré depuis fin 2009 à travers le câble LION. La mise en service des câbles LION et EASSy en 2010 a ouvert la connectivité avec l'Afrique de l'Est et a sécurisé le trafic voix et data en proposant une route alternative. La mise en service du câble LION 2, prévue pour le premier semestre de 2012 apportera encore plus de bande passante internationale pour MT Groupe et plus de confort pour les internautes (pour plus de précisions, voir la section 8.1.5 *Les réseaux de transmission*).

En 2011, Mauritius Telecom-Orange et Emtel ont signé un accord de partage de leurs sites mobiles, dans le cadre du projet gouvernemental *Maurice, île Durable*.

Le groupe Mauritius Telecom-Orange a également pour ambition d'être présent dans des activités connexes du secteur des télécommunications, comme celle des centres d'appels où des investissements ont été réalisés en 2011.

Enfin, durant l'année 2011, Mauritius Telecom a pris une participation de 50 % dans le capital de Telecom Vanuatu.

Niger

Le Niger possède une population de 16,5 millions d'habitants (source : Pyramid research, 2011).

France Télécom-Orange, qui détient 89,60 % d'Orange Niger, a acquis en novembre 2007 une licence globale au Niger (fixe, mobile et internet).

Orange a démarré ses activités commerciales en juin 2008 sur un marché des télécommunications en plein essor dont le taux de pénétration est passé de 13 % à 30 % entre 2008 et 2011 (source : Pyramid research). Dernier entrant sur un marché mobile qui comportait trois opérateurs, Orange est devenu en 2011, avec une part de marché de 27 %, le 2^e opérateur (source : Orange). Fin 2011, le parc mobile d'Orange Niger s'élevait à 1,2 million de clients actifs. Orange Niger est aujourd'hui le 2^e opérateur du point de vue de la couverture, avec 75 % de la population couverte à fin 2011.

En 2011, Orange a poursuivi le déploiement de son réseau et mis en exploitation 174 nouveaux sites permettant ainsi le lancement de la 3G et des offres de données mobile. Orange Niger commercialise ses produits grâce à un réseau de distribution directe composé de six agences auquel s'ajoutent 30 distributeurs et 17 000 points de vente répartis dans tout le pays.

En 2012, Orange Niger poursuit son ambition de devenir le premier fournisseur de services internet et de données mobile en renforçant son réseau dans les principales villes du pays et prévoit de continuer à améliorer la qualité de service.

République Centrafricaine

La République Centrafricaine possède une population de 4,5 millions d'habitants (source : Pyramid research).

Orange Centrafrique, opérateur mobile détenu à 100 % par le groupe France Télécom-Orange, a ouvert son service GSM au début du mois de décembre 2007 et intervient également sur le marché des services internet. La technologie utilisée pour le mobile est exclusivement en 2G.

Orange est le dernier entrant sur le marché mobile qui comporte quatre opérateurs. Fin 2011 avec une part de marché de 35 % (source : Orange), Orange talonne le leader Telecel, premier opérateur à s'implanter en Centrafrique, et dont la stratégie est principalement axée sur la proximité et la fidélisation de ses clients. Les deux autres opérateurs mobiles sont Moov et Azur (anciennement Nationlink).

Le parc mobile d'Orange s'élevait à 308 000 clients actifs (source : Orange) à fin 2011, en progression de 14,8 %, quasi exclusivement en mode prépayé en raison du faible taux de bancarisation du pays et de la faiblesse des revenus.

Orange Centrafrique poursuit ses investissements dans le réseau mobile pour conforter sa position en termes de couverture et de qualité de service, et il s'efforce également de développer son réseau internet (690 clients actuellement).

Orange Centrafrique possède un réseau de deux agences (Bangui et Berbérati), auxquelles s'ajoutent 34 distributeurs et 12 000 revendeurs dans l'ensemble du pays.

Guinée Equatoriale

La Guinée Equatoriale compte 0,7 million d'habitants fin 2011. Le principal secteur d'activité qui contribue au PIB est l'industrie (94 %).

Getesa, opérateur historique de la Guinée Equatoriale intervenant sur les marchés mobile, fixe et internet, est détenu à 40 % par France Télécom-Orange et à 60 % par l'Etat guinéen.

Tandis que le taux de pénétration du mobile est de 57 %, le taux du fixe et de l'internet est de 5 %. Getesa est leader sur tous les marchés avec une part de marché de 94 % sur le mobile et de 95 % sur l'internet. Son unique concurrent, HITS, opère également sur ces deux marchés.

Guinée-Bissau

La Guinée-Bissau est membre de l'Union économique et monétaire ouest-africaine et de la Communauté des pays de la langue portugaise (CPLP). Elle compte une population de 1,7 million d'habitants (source : Pyramid research, octobre 2011).

Orange Bissau, opérateur mobile détenu à 90 % par le groupe Sonatel a ouvert son service GSM en mai 2007. Orange Bissau intervient sur le marché mobile (2G), internet et de la voix fixe en utilisant la technologie de Voix sur IP.

Le marché mobile, principalement orienté vers les usages de la voix, poursuit sa progression avec un taux de pénétration d'environ 59 % à fin 2011. Orange est le dernier entrant dans un marché que se partagent trois opérateurs. Avec un parc mobile de 255 000 clients actifs (+ 43 % par rapport à 2010) et une part de marché de 39 %, Orange demeure derrière MTN. Sa stratégie est axée sur des tarifs de communication bas, la préférence de marque, le développement d'offres innovantes ainsi que des offres spécifiques pour les entreprises (flottes, comptes mobiles). Orange Bissau est le second opérateur en termes de couverture 2G et couvre les axes Bissau-Ziguinchor et Bissau-Conakry, principales voies économiques du pays.

Orange est leader sur le marché de l'internet avec une part de marché de 80 % (source : Orange Guinée-Bissau). Le développement de l'internet est toutefois limité par le manque d'électricité dans le pays. Orange a lancé l'internet haut débit en 2009 et disposait d'un parc de 1 055 clients à la fin de l'année 2011.

Le réseau de vente est constitué de quelques distributeurs qui s'appuient sur un maillage de demi-grossistes en région.

En 2012, les objectifs d'Orange porteront sur le maintien de sa croissance grâce à :

- une meilleure présence commerciale et des offres innovantes et convergentes ;
- la poursuite du déploiement et de la densification du réseau ;
- le lancement du service *Zebra* (vente de crédit virtuel) ; et
- une qualité de service améliorée conforme aux promesses de la marque Orange, aux attentes de la clientèle, et au cahier des charges avec l'Etat.

Ouganda

L'Ouganda possède une population de 34,9 millions d'habitants (source : Pyramid research, octobre 2011).

En octobre 2008, France Télécom-Orange et Hits Telecom Uganda ont créé Orange Uganda Ltd pour fournir des services de télécommunications sous la marque Orange. Orange Uganda Ltd, détenue fin 2010 à 65,93 % par France Télécom-Orange, a bénéficié de la licence acquise par Hits Telecom Uganda ainsi que de son réseau GSM et de ses principaux équipements de télécommunications. Orange Uganda a lancé ses services de télécommunication mobile en mars 2009 avec les technologies 2G et 3G.

Le marché mobile connaît une croissance forte avec un taux de pénétration en constante augmentation, passant de 25 % fin 2008 à 41 % en octobre 2011 (source : Pyramid research). Les usages mobiles concernent principalement la voix, les SMS, les données, et le haut débit mobiles. La concurrence est très forte avec six opérateurs présents sur le marché.

Le parc mobile d'Orange s'élevait à 622 000 clients actifs fin 2011 soit 8 % de part de marché, quasi exclusivement en mode prépayé. Le réseau d'Orange couvrait, fin 2011, le Centre, l'Est, l'Ouest et le Nord du Pays.

Orange a lancé ses services internet mobile au cours du dernier trimestre 2009 et est devenu en 2010 le leader sur ce segment (source : Orange) avec, à fin décembre 2011, environ 81 000 clients.

Orange dispose d'un réseau de distribution comportant onze boutiques exclusives réparties dans le pays ainsi que d'un réseau de distribution indirecte (boutiques de revendeurs et vendeurs ambulants).

En 2011, Orange a lancé de nouveaux produits tels que *Fleet live* (gestion de flotte de véhicules), la vidéoconférence sur mobile, et la voix haute définition.

En 2012, Orange prévoit de lancer de nouveaux services tels que *Orange Money*, VPABX (PABX virtuel), *Community internet* (internet en zones rurales) et passer à la technologie HSPA+ (21 MB en débit descendant) sur son réseau 3G+.

République démocratique du Congo

La République démocratique du Congo compte une population de 70 millions d'habitants en 2011 ce qui la place au quatrième rang en Afrique pour sa population. Cependant, son taux de pénétration mobile est de 19 % seulement, taux très inférieur à celui de la plupart des pays voisins (source : Pyramid research).

En octobre 2011, France Télécom-Orange a acquis 100 % de l'opérateur mobile CCT en rachetant 51 % du capital détenu par l'équipementier chinois de télécommunications ZTE et les 49 % restants auprès de l'Etat congolais. CCT est forte d'une licence nationale 2G et 3G octroyée lors de son acquisition

par France Télécom-Orange ainsi que de parts de marché importantes dans certaines régions du pays, et présente ainsi un excellent potentiel de croissance. A fin décembre 2011, CCT comptait 1,6 million de clients.

Irak

L'Irak possède une population de 32,8 millions d'habitants (source : FMI). En mars 2011, France Télécom-Orange a acquis une participation indirecte de 20 % dans l'opérateur irakien Korek Telecom qui comptait 3 millions de clients à fin décembre 2011, afin de renforcer sa présence au Moyen-Orient. Avec un taux de pénétration mobile qui s'élève à 73 % (source : Telegeography, mars 2011), l'Irak connaît un taux de pénétration mobile bien inférieur à beaucoup de ses pays voisins. Le déploiement de Korek Telecom, qui détient une licence mobile nationale dans un pays en pleine reconstruction économique, offre de bonnes perspectives de croissance.

Vanuatu

Le Vanuatu possède une population de 0,25 million d'habitants (source : FMI). Telecom Vanuatu Limited (TVL), opérateur fixe, mobile et internet est détenu à 50 % par le groupe France Télécom-Orange (FCR) et à 50 % par Mauritius Telecom International Ventures Limited.

Les usages mobiles concernent principalement la voix et les SMS. Les services fixes ainsi que le service mobile voix sont proposés sur la plupart des îles habitées de l'archipel. L'internet en ADSL et Wimax est proposé sur les deux îles les plus peuplées.

Le marché mobile se partage entre TVL et Digicel, arrivé sur le marché en juin 2008. Après avoir étendu son réseau en 2010 et accru le nombre de ses clients, TVL a concentré ses efforts en 2011 sur des offres de fidélisation ainsi que sur la mise à jour de ses solutions techniques afin de s'adapter à l'évolution du marché.

Le marché internet a été marqué en 2011 par l'attribution de licences à 11 fournisseurs d'accès. TVL a réagi en accroissant sa bande passante internationale et en sécurisant les liens entre les îles afin de fournir la meilleure qualité de service à ses clients.

Le réseau de distribution de TVL est concentré sur les villes. Pour desservir les zones rurales, TVL a mis en place des équipes de vendeurs ambulants.

En 2012 TVL prévoit de s'appuyer de plus en plus sur la distribution indirecte.

TVL lancera enfin en 2012 des services de données mobiles et de 3G. Il poursuivra l'extension de son réseau et le développement de ses services, tels que la recharge électronique des cartes prépayées.

6.3.4.3 Autres participations

Royaume-Uni

Le marché des services télécom

Depuis 2010, l'économie britannique s'est enfoncée dans le pessimisme, avec un niveau de confiance des consommateurs proche des niveaux atteints au plus fort de la récession. Néanmoins, un certain nombre de seuils ont été dépassés en 2011, avec maintenant plus de 20 millions de connexions haut débit à internet hors entreprises, un taux de pénétration de la télévision numérique de 93 % de la population (sources : Ofcom) ou encore un taux d'équipement en *smartphones* de 49 % (source : *Yankee Group*).

En dépit d'un recul de 1 % du nombre de lignes téléphoniques, la croissance totale de l'ordre de 1 % du parc de lignes fixes a été portée par la hausse de 8 % du nombre d'utilisateurs des services de Voix sur IP.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile a encore progressé en 2011, avec un taux de 134 % contre 133 % en 2010 et 122 % en 2009 (source : *Yankee Group*). Le nombre d'utilisateurs du réseau 3G a plus que doublé au cours des trois dernières années, augmentant chaque année d'environ 30 %, essentiellement grâce aux ventes de *smartphones*. En 2011, le marché britannique du mobile a progressé de 0,6 % en termes de revenus, après l'absorption des impacts réglementaires sur les tarifs de terminaison d'appel mobile. Le revenu moyen par client des abonnements a continué de régresser, en raison de la forte concurrence qui caractérise le marché britannique, des offres groupées plus riches, et de l'impact réglementaire sur les tarifs de terminaison d'appel mobile. L'augmentation du nombre de SMS envoyés en 2011 s'est considérablement ralentie, passant respectivement de 25 % en 2009 à 6 % et 2010 et à seulement 5 % en 2011.

L'environnement concurrentiel

Téléphonie fixe et internet

► PART DE MARCHÉ INTERNET HAUT DEBIT

	Troisième trimestre 2011	Troisième trimestre 2010	Troisième trimestre 2009
BT Retail (dont Plusnet)	29,3 %	27,8 %	27,2 %
Virgin Media	21,2 %	22,1 %	22,3 %
Talk Talk Group (TTG)	20,2 %	22,1 %	22,8 %
BSkyB	17,0 %	14,6 %	12,7 %
Everything Everywhere	3,5 %	3,9 %	5,0 %
O2/Be	3,1 %	3,5 %	2,9 %
Autres	5,7 %	6,1 %	7,1 %

Source : *Enders Analysis*

Sur le marché de détail du haut débit, la part totale détenue par les six premiers fournisseurs (BT Retail, TalkTalk Group, Virgin Media, BSKyB, Orange et O2) est restée supérieure à 90 % en 2011. BT Retail et BSKyB sont les deux seuls grands opérateurs haut débit à avoir augmenté leur part de marché depuis 2010.

Le taux d'équipement des ménages en haut débit était de 74 % au premier trimestre 2011 (source : Ofcom). La tendance à l'achat d'offres haut débit comportant un ou plusieurs services du même fournisseur s'est maintenue. Virgin Media reste leader des services de multiplay, avec 64 % de sa clientèle câblée en *triple play* au troisième trimestre 2011. BSKyB a atteint un taux de pénétration de 28 % des offres *triple play* chez ses clients de télévision payante au troisième trimestre 2011, en hausse par rapport à l'année précédente (23 %).

BT Retail a poursuivi le déploiement de ses services de fibres optiques haut débit au Royaume-Uni, franchissant la barre des six millions de foyers en novembre 2011. BT accélère le programme de déploiement afin de couvrir les deux tiers du

Royaume-Uni d'ici fin 2014, soit avec un an d'avance sur ses prévisions. Son service FTTC (*Fibre-to-the-Cabinet*) sera mis à niveau pour atteindre des vitesses de téléchargement pouvant aller jusqu'à 80 Mbit/s courant 2012. TalkTalk et Plusnet (qui appartient à BT) ont lancé des services de fibres optiques basés sur les produits de vente en gros FTTC de BT au premier semestre 2011. BT Retail a continué à assurer la promotion de ses services de fibres optiques sous la marque *Infinity*, annonçant en novembre 2011 avoir atteint la barre des 300 000 clients.

Everything Everywhere a annoncé qu'Orange avait enregistré en septembre 2011, pour la première fois depuis 2007, une nette augmentation du nombre de clients haut débit fixe, progressant ainsi dans le redressement de l'activité. L'opérateur a également confirmé qu'Orange en était aux dernières étapes de la migration de ses clients haut débit fixe d'un réseau en dégroupage vers le réseau de BT, dont les coûts d'exploitation sont inférieurs.

Services mobiles

› PART DE MARCHÉ DES MOBILES

	2011	2010	2009
Everything Everywhere	33,2 %	34,9 %	S.o.
O2	29,0 %	26,7 %	27,0 %
Vodafone	26,7 %	21,5 %	21,0 %
Orange	S.o.	S.o.	21,0 %
T Mobile	S.o.	S.o.	14,5 %
3	8,2 %	7,8 %	7,1 %
Virgin	2,9 %	4,6 %	4,8 %
Autres		4,5 %	4,6 %

Source : Enders analysis

Outre Everything Everywhere (EE), il y a actuellement trois autres opérateurs de réseau présents sur le marché britannique des télécommunications mobiles : O2 UK (filiale de Telefonica), Vodafone UK (filiale de Vodafone Plc) et 3 (détenu par Hutchison Whampoa). EE et Three UK partagent leurs réseaux 3G au sein d'une co-entreprise.

Suite à la création de la co-entreprise entre Orange UK et T-Mobile UK en avril 2010, EE est devenu le premier opérateur de téléphonie mobile au Royaume-Uni. O2 (Telefonica) a globalement maintenu sa part de marché en se concentrant sur les *smartphones* et sur la fidélisation de sa clientèle, bien que ses volumes de connexions aient baissé, car l'opérateur a adopté une stratégie privilégiant la valeur sur le volume. Vodafone a gagné des parts de marché en 2011 grâce aux résultats obtenus via les distributeurs indirects et à une bonne performance dans le secteur du post-payé.

Les opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) présents sur le marché britannique sont : Virgin Mobile (détenu par Virgin Media) et Vectone, qui utilisent tous deux le réseau EE. On compte également Tesco Mobile, co-entreprise détenue à 50 % par Telefonica O2 UK, qui utilise le réseau Telefonica O2 UK.

L'environnement réglementaire

Digital Economy Act 2010 (loi relative à l'économie numérique)

La loi relative à l'économie numérique est entrée en vigueur le 8 avril 2010, conférant à l'Ofcom deux nouvelles responsabilités : d'une part, assurer la promotion des investissements dans les infrastructures et les contenus, parallèlement à la stimulation de la concurrence, et, d'autre part, l'évaluation exhaustive tous les trois ans des infrastructures britanniques de communications. Le régulateur a publié son premier rapport le 1^{er} novembre 2011.

Spectres

Par un texte réglementaire entré en vigueur le 30 décembre 2010, le gouvernement a institué la libéralisation des licences 2G pour les services 3G (UMTS) et l'introduction d'un marché des fréquences pour les licences mobiles. Il a également prévu l'organisation d'enchères pour la vente de deux blocs de fréquence de 800 MHz et de 2,6 GHz, dont l'Ofcom est chargé de définir les règles mais pour lesquelles il doit procéder à une évaluation de la concurrence future dans le secteur des services mobiles. En outre, dans le cadre des engagements pris lors de la fusion d'Orange UK et de T-Mobile (UK) Limited (désormais *Everything Everywhere Limited*), un autre bloc de fréquences de 2 x 15 MHz dans le spectre 1 800 MHz doit être cédé par Everything Everywhere avant la vente aux enchères, faute de quoi il sera inclus dans les enchères.

Toutes les licences concernées par ces spectres ont été renouvelées le 6 janvier 2011, selon les instructions du gouvernement, de manière à ce que le spectre concerné puisse être utilisé pour les services 3G. Ces licences ont également été rendues négociables le 4 juillet 2011. Une consultation sur l'évaluation de la situation concurrentielle, requise pour les enchères sur le spectre, et sur les règles des enchères a été publiée le 22 mars 2011. L'Ofcom a annoncé qu'une autre consultation serait publiée fin 2011 et que les enchères seraient reportées au quatrième trimestre 2012.

Broadband Delivery UK : accès de nouvelle génération

L'organisme *Broadband Delivery UK* (BDUK) a été créé pour faciliter la fourniture d'un service universel du haut débit au "dernier tiers" (33 % de la population britannique située dans les zones de moindre densité), ainsi que pour favoriser les investissements du secteur privé pour la mise en place d'ici 2015 du meilleur réseau très haut débit d'Europe. L'organisme travaille actuellement sur trois offres pilotes.

Droits d'auteur/partage illégal de fichiers (peer to peer)

La loi de 2010 relative à l'économie numérique impose aux FAI de nouvelles obligations de mise en place d'une procédure de notification aux clients qui téléchargent illégalement des contenus protégés par droits d'auteur. L'Ofcom a publié un premier projet de Code des premières obligations (*Initial Obligations Code*) spécifiant la procédure de notification des infractions, le seuil minimum, le format des rapports d'infraction, les processus d'assurance qualité et les mécanismes de recours. Le gouvernement a également présenté un premier texte réglementaire concernant les coûts induits et prévoyant le paiement des frais éligibles encourus par l'Ofcom et par les FAI pour traiter les rapports d'infraction et les recours. L'Ofcom propose que les six principaux FAI appliquent le processus de notification au cours de la première phase. Cependant BT et Talk Talk ont demandé la révision judiciaire des dispositions de la loi relatives aux droits d'auteur sur internet. La juridiction de première instance (*High Court*) a rejeté leur argument selon lequel les dispositions violent plusieurs directives européennes, mais les deux opérateurs font appel de cette décision et une audience est prévue pour mi-janvier 2012. L'Ofcom n'a pas encore publié de version définitive du Code des premières obligations (*Initial Obligations Code*) ni de règlement révisé concernant les coûts. Ces textes devront ensuite être présentés à la Commission européenne conformément à la directive sur les normes techniques, puis approuvés formellement par le parlement britannique. Les premiers courriers devraient être envoyés aux clients au printemps 2013.

En octobre, la *Motion Picture Association* (MPA) a eu gain de cause et a obtenu une ordonnance obligeant BT à bloquer le site web Newzbin2 qui contient des éléments enfreignant les droits d'auteur. BT a été tenue de payer les coûts encourus dans le cadre de l'exécution de cette décision et de procéder au blocage dans les 14 jours. La MPA a écrit aux cinq autres grands FAI fixes pour leur demander d'accepter une ordonnance judiciaire selon des termes comparables à l'ordonnance de BT. Ces FAI ont également reçu un courrier de l'association de l'industrie du disque britannique (BPI) leur demandant de bloquer volontairement le site web Pirate Bay. Contrairement à la MPA, la BPI n'a pas encore obtenu d'ordonnance judiciaire établissant que le site web Pirate Bay contient des éléments enfreignant des droits d'auteur.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

En mars 2011, l'Ofcom a lancé une consultation publique concernant une baisse progressive sur quatre ans des tarifs de terminaison d'appel mobile, entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2015. Everything Everywhere, Vodafone, BT et Hutchison 3G UK ont fait appel de cette décision. Le résultat de l'appel est attendu en mars 2012. Entre-temps, l'Ofcom a modifié les dispositions relatives au contrôle des coûts afin de corriger une petite erreur identifiée. Les plafonds des tarifs de terminaison d'appel mobile actuellement en vigueur sont présentés dans le tableau suivant (en termes réels) et les valeurs exactes pour 2012/13-2014/15 sont sous réserve des chiffres de l'inflation :

Pence/minutes – en termes réel (prix 08/09)	1 ^{er} avril 2010 - 31 mars 2011	1 ^{er} avril 2011 - 31 mars 2012	1 ^{er} avril 2012 - 31 mars 2013	1 ^{er} avril 2013 - 31 mars 2014	1 ^{er} avril 2014 - 31 mars 2015
Vodafone/O2/Orange/T-Mobile	4,180	2,664	1,698	1,083	0,690
H3G	4,480	2,664	1,698	1,083	0,690

Revue du marché de gros de l'accès local

L'Ofcom a examiné la compétitivité du marché de gros de l'accès local et a conclu en octobre 2010 que BT continuait d'exercer une position dominante sur ce marché et que cette position devrait se maintenir sur la période examinée. Les remèdes existants en matière de dégroupage de boucle locale (LLU) et de sous-boucle locale (SLU) ont de nouveau été imposés pour les services d'accès existants. De nouveaux remèdes pour les accès passifs aux infrastructures (PIA) et d'accès local virtuel dégroupé (VULA) ont été imposés pour l'accès aux fibres de nouvelle génération. L'Ofcom procède à une consultation pour déterminer s'il y a eu un changement significatif depuis cette revue du marché et son avis provisoire est qu'aucun changement significatif n'est intervenu.

Revue du marché de gros de l'accès haut débit

L'Ofcom a examiné la compétitivité du marché de gros de l'accès haut débit et a conclu en décembre 2010 que BT continuait d'exercer une position dominante dans les zones d'échange. L'Ofcom a de nouveau imposé des obligations d'accès et de coûts concernant les services fournis dans les zones d'échange dès lors que seuls un ou deux opérateurs

principaux sont actifs, ou que trois opérateurs principaux sont actifs et que la part de marché de BT est supérieure à 50 %. L'Ofcom a introduit un nouveau remède en matière de contrôle des coûts pour les services fournis dans les zones d'échange où seul BT est présente. Le nouveau remède de contrôle des coûts imposé par l'Ofcom fait actuellement l'objet d'un appel devant la juridiction compétente en matière de concurrence (*Competition Appeal Tribunal*).

Revue du marché de gros des lignes réseau analogiques fixes

L'Ofcom a examiné la compétitivité du marché de gros des lignes réseau analogiques fixes et a conclu en décembre 2010 que BT continuait d'exercer une position dominante en dehors de la région de Hull et que cette position devrait se maintenir sur la période examinée. Les remèdes existants pour la location de ligne en gros (WLR) ont été imposés de nouveau. L'Ofcom procède à une consultation pour déterminer s'il y a eu un changement significatif depuis cet examen du marché et son avis provisoire est qu'aucun changement significatif n'est intervenu.

Activités Everything Everywhere

INDICATEURS FINANCIERS

	2011	2010 ⁽¹⁾
Chiffre d'affaires	6 784	7 049
Ebitda	1 171	1 160
en % du chiffre d'affaires	17,3	16,5
Capex	576	438

Source : Everything Everywhere

(1) Chiffres annuels pour les trois mois d'Orange et T-Mobile (01/10 - 03/10) et les neuf derniers mois d'Everything Everywhere (04/10 - 12/10)

Activités d'accès internet et de téléphonie fixe

INDICATEURS CLES

	2011	2010
Clients résidentiels	0,7	0,8

Source : Everything Everywhere

Activités de téléphonie mobile

INDICATEURS CLES

	2011	2010
Chiffre d'affaires des services mobiles (en millions de livres sterling)	6 167	6 296
Nombre total de client (en millions)	27,6	28,0
dont offres post-payées	12,8	11,9
dont offres prépayées	14,0	15,3
Chiffre d'affaires moyen par client, total (par mois)	19,1	19,7
Chiffre d'affaires moyen par client, offres post-payées	32,9	35,2
Chiffre d'affaires moyen par client, offres prépayées	6,7	7,6
Chiffre d'affaires moyen par client, voix	10,9	12,5

Source : Everything Everywhere

Pour de plus amples informations sur la performance et les résultats d'Everything Everywhere, voir le chapitre 9 *Analyse de la situation financière et des résultats*, section 9.1.3.7.

Offres d'Everything Everywhere

Tandis qu'Orange et T-Mobile fournissent tous deux à leurs clients des moyens de communication avec leurs proches, ils occupent des positions distinctes sur le marché. L'approche de T-Mobile est orientée sur la valeur avec des offres gratuites et des textos gratuits à vie, avec des technologies accessibles au grand public, tels que des *smartphones* à la portée de tous. Orange est davantage axé sur le segment haut de gamme du marché grand public, avec des offres de terminaux haut de gamme, des ordinateurs portables, des bouquets multimédias iPad et les offres *Orange Wednesdays* et *Phone Fund*. A travers leurs positionnements respectifs, la co-entreprise entend développer sa base de clients sous les deux marques.

Distribution

En 2011, Everything Everywhere s'est concentré sur l'augmentation du volume de ses ventes directes par rapport aux ventes indirectes grâce à l'augmentation du nombre de ses points de vente au détail. Everything Everywhere continue d'appliquer la stratégie des "boutiques dans les boutiques" dans laquelle les boutiques Orange sont situées au sein de magasins HMV UK Limited, afin d'améliorer l'efficacité des ventes directes.

Le canal de distribution indirecte est constitué de deux principales chaînes de magasins partenaires : The Carphone Warehouse (CPW) et Phones 4u (P4U). Ce canal comprend également un certain nombre de grandes surfaces qui permettent à Everything Everywhere de proposer ses produits et ses services à un public nettement plus large et d'atteindre les clients qui préfèrent faire leur choix parmi tous les opérateurs disponibles sur un seul et même point de vente.

A titre expérimental, Everything Everywhere a ouvert un certain nombre de points de vente à double enseigne, proposant aux clients davantage de choix que dans les boutiques dédiées Orange ou T-Mobile.

Le réseau

Réseau fixe

En 2010, Everything Everywhere a conclu un accord avec BT pour externaliser le réseau de lignes fixes d'Orange. En échange, Everything Everywhere peut utiliser les infrastructures de BT pour proposer ses services, offrant ainsi aux clients un réseau plus fiable et plus rapide. En 2011, la migration de la clientèle vers le réseau de BT a été réalisée.

Réseau mobile

Au Royaume-Uni, Everything Everywhere exploite à la fois des réseaux mobiles GSM à 1 800 MHz et 3G. La licence GSM a une durée illimitée, avec préavis d'un an en cas de résiliation,

tandis que la licence 3G expire en décembre 2021. L'itinérance nationale sur les réseaux 2G des deux marques a été introduite en octobre 2010 et, début 2011, la mise en œuvre d'un raccordement systématique des clients aux deux réseaux a été lancée et sera étendue aux réseaux 3G vers la fin de l'année. Avant la constitution d'Everything Everywhere, T-Mobile et Three UK avaient initié la fusion de leurs réseaux 3G dans le cadre d'une co-entreprise, *Mobile Broadband Networks Ltd* (MBNL). Ce processus s'est poursuivi après la constitution d'Everything Everywhere.

Faits marquants

1 ^{er} trimestre 2011	Extension de l' itinérance nationale sur les réseaux 2G à 15,1 millions de clients
2 ^e trimestre 2011	Baisse de la résiliation des contrats d'abonnements à un niveau record de 1,1 % Partenariat avec BT pour réaliser le premier essai client réel en technologie 4G
3 ^e trimestre 2011	Everything Everywhere intègre les réseaux d'Orange et de T-Mobile, permettant à leurs clients respectifs d'utiliser l'autre réseau en absence de signal Everything Everywhere nomme Olaf Swantee au poste de Directeur Général
4 ^e trimestre 2011	Everything Everywhere commence à déployer l'itinérance 3G Nouvelle structure de direction

Perspectives

En 2012, les axes prioritaires d'*Everything Everywhere* seront les suivants :

- leadership du marché et fidélité des clients
 - améliorer la valeur des clients par la croissance des abonnements
 - maintenir le plus faible taux de résiliation du marché
 - offrir la meilleure expérience client concernant les données et les terminaux
 - offrir à la clientèle un service exceptionnel à travers les réseaux de détail et les ventes par internet
- excellence opérationnelle
 - générer les économies et les synergies annoncées
- créer une architecture informatique simplifiée et flexible pour assurer des délais de livraison rapides
- devenir une organisation performante et un employeur de référence, en particulier pour les opérations de première ligne
- base de croissance par les données
 - monétiser la croissance des données mobiles (accès et nouveaux services)
 - se concentrer sur les segments de croissance rentables (B2B, résidentiel, M2M)
 - développer les opportunités de marché sélectionnées (publicité et opérations mobiles)

Portugal

France Télécom-Orange est présent sur le marché portugais à travers sa participation de 20 % dans le capital de Sonaecom qui comprend deux divisions principales : Optimus, opérateur intégré de télécommunications, et la société de services informatique *Software and System Information Services*. Depuis 2009, Optimus a mis en œuvre un plan de transformation visant à créer une organisation plus légère et dispose maintenant d'équipes intégrées pour couvrir toutes les offres fixes, mobiles et internet.

A la fin du troisième trimestre 2011, le taux de pénétration des mobiles au Portugal atteignait 145,6 % de la population (source : Anacom), soit l'un des taux les plus élevés en Europe. L'essentiel du marché est constitué de clients en formules prépayées (71,7 %). Optimus possédait 3,6 millions de clients mobiles à fin 2011, soit une part de marché (au troisième trimestre 2011) de 21,2 % contre 42,8 % pour Portugal Telecom et 36,0 % pour Vodafone Portugal (source : Anacom).

Le taux de pénétration de l'accès internet s'élevait à 20,9 % de la population fin 2011, ce qui reste faible par rapport à la moyenne européenne. Ces accès se composent à 50 % d'accès ADSL, et à 40,1 % d'accès par câble. Les autres types d'accès qui représentent 10,0 % sont constitués notamment par le FTTH qui a augmenté de plus de 82 % en 2011. Avec 5,6 % de part de marché, Sonaecom se positionne à la quatrième place (source : Anacom).

En 2011, Optimus, a continué à investir dans ses infrastructures de télécommunications pour améliorer sa couverture. A la fin de 2011, la couverture 3G atteignait 90 % de la population, avec plus de 85 % en HSDPA. Par ailleurs, Optimus a participé à la vente aux enchères de fréquences qui a eu lieu en novembre 2011, et obtenu les bandes de fréquences nécessaires pour assurer l'évolution de son réseau vers la 4G.

En 2012, Sonaecom poursuivra sa stratégie d'opérateur intégré de télécommunications et continuera à investir dans son réseau pour faire face à l'expansion des usages de ses clients.

Maroc

Le Maroc compte 32,7 millions d'habitants en 2011. Le taux de pénétration des mobiles s'élevait en 2011 à 110 % de la population (source : Pyramid research, 2011).

Orange opère sur le marché marocain à travers la société Médi Télécom, suite à une acquisition finalisée fin 2010 de 40 % du capital et des droits de vote auprès de Fipar-Holding (groupe Caisse de Dépôt et de Gestion) et Medium Finance (groupe FinanceCom). Deuxième opérateur global de télécommunications du Maroc via l'exploitation de ses trois licences de téléphonie fixe, mobile 2G et 3G, Médi Télécom est présent sur le marché depuis 1999.

WANA, également titulaire d'une licence fixe, a acquis une licence 3G en 2006, puis une licence GSM en 2009, ce qui a conduit à une intensification de la concurrence sur le marché mobile.

Avec une part de marché mobile de 33 % en 2011, Médi Télécom couvre 99 % de la population et compte 11,4 millions d'abonnés (source : Pyramid research). Le parc mobile est essentiellement constitué de prépayé (91 % des clients), et le marché se caractérise par un taux élevé de multi-équipement en cartes SIM.

Par ailleurs le marché des télécommunications marocain a été marqué en 2011 par une baisse des prix du mobile de 34 % par rapport à 2010 (source : régulateur marocain – ANRT), ce qui a entraîné une forte croissance des communications de 39 % (source : ANRT). Les principaux usages du mobile demeurent la voix et les SMS, mais les données et les services à valeur ajoutée sont en forte croissance.

Médi Telecom possédait 906 000 clients internet fin 2011, soit une part de marché de 35 % de l'internet 3G qui est le mode d'accès à internet dominant au Maroc (81,4 % du parc internet selon l'ANRT). Le parc internet 3G (voix et données) a été marqué en 2011 par une baisse des prix de 33 % et une croissance en volume d'abonnés de 90 % (source : ANRT).

Pour la distribution de ses produits et services, Médi Telecom est présente sur l'ensemble du territoire à travers plus de 13 000 points de vente.

Tunisie

La Tunisie comptait une population de plus 10,5 millions d'habitants et un taux de pénétration du marché mobile de 110 % de la population au 4^e trimestre 2011 (source : Pyramid research octobre 2011).

Suite au lancement en 2009 de l'appel d'offres international pour l'acquisition d'une troisième licence de téléphonie fixe et mobile (2G et 3G) en Tunisie, la licence a été accordée au consortium formé par France Télécom-Orange et Investec. En juillet 2009, France Télécom-Orange a souscrit à une augmentation du capital de Divona Telecom dont il a acquis 49 %. Divona Telecom, attributaire de la licence, est devenue Orange Tunisie. Le lancement commercial d'Orange Tunisie a eu lieu le 5 mai 2010.

Avec une couverture de 91 % de la population, Orange Tunisie comptait 1,5 million de clients actifs à fin novembre 2011. Sa part de marché mobile est de 8,4 %, en progression significative par rapport à novembre 2010 (+ 3,6 points), contre 53,4 % pour Tunisiana et 38,2 % pour Tunisie Telecom (source : Institut National des Télécommunications – novembre 2011).

Le développement d'Orange Tunisie en 2011 a été marqué par la poursuite de l'innovation sur le plan technique et commercial. Ainsi l'élargissement de la gamme des offres 3G, le lancement du bonus permanent (Dima bonus) et de la tarification unique vers tous les opérateurs (offre *Allo Lelkol*) ont notamment permis à Orange Tunisie de renforcer sa position et se différencier sur le marché tunisien des services de télécommunication. En 2012, les priorités d'Orange Tunisie porteront sur la poursuite du déploiement du réseau et le développement de sa base de clients et des usages.

Arménie

Le marché des services télécom et l'environnement concurrentiel

Le marché des télécommunications en Arménie est partagé entre trois compagnies principales : outre Orange Arménie qui opère sur le marché mobile uniquement, Vivacell (opérateur mobile également et filiale de l'opérateur Russe MTS), et l'opérateur historique Armentel (opérateur fixe et mobile filiale de l'opérateur russe Vimpelcom) qui opère sous la marque Beeline. Il existe aussi plusieurs fournisseurs d'accès internet fixes tels que UCOM (fibre optique à Erevan) ou ACC.

Le chiffre d'affaires total des différents opérateurs représente plus de 4,6 % du PIB. Celui des trois opérateurs principaux s'est légèrement accru en 2011 par rapport à 2010, du fait de la croissance du PIB mais aussi de la montée en charge des activités d'Orange Arménie. La pénétration mobile à la fin de 2011 est proche de 100 % de la population.

En 2011, les parts de marché estimées (source : Orange) étaient les suivantes : Vivacell 59 %, Beeline 23 % et Orange Arménie 18 %. La part de marché d'Orange Arménie a progressé de manière significative en 2011 et Orange se situe à présent en seconde position sur la capitale Erevan.

Le marché internet qui était encore sous-développé il y a deux ans, poursuit une croissance soutenue avec une pénétration de plus de 40 % des foyers à la fin de 2011. Ce développement bénéficie aux trois opérateurs principaux tandis que l'on assiste à la concentration des petits fournisseurs d'accès. Orange Arménie est le leader en internet mobile avec une part de marché supérieure à 75 % (la technologie 3G/HSPA représente environ 37 % des accès large bande au niveau national). Beeline détient le monopole de l'offre ADSL avec une forte augmentation de sa base clients.

Les activités d'Orange Arménie

Orange Arménie s'est vu attribuer une licence pour l'exploitation de services de communications mobiles dans les bandes 900, 1 800 et 2 100 MHz le 19 novembre 2008 pour une période de 15 ans. Après avoir lancé ses services en novembre 2009, la Société a poursuivi une stratégie d'opérateur généraliste s'adressant à tous les segments du marché avec une palette de services comprenant la voix et l'internet à haut débit, et s'appuyant sur un réseau 2G/3G/HSPA étendu, une solution totalement intégrée et convergente (réseau intelligent et services à valeur ajoutée), et un vaste réseau de distribution.

Fin 2011, Orange Arménie comptait environ 505 000 clients actifs en téléphonie mobile, principalement en formules prépayées, et 75 000 clients actifs en internet mobile. Les offres grand public hybrides ont été refondues et ont rencontré beaucoup de succès. Elles concernaient 22 000 clients fin 2011.

Le chiffre d'affaires annuel, en croissance de 61 % par rapport à 2010, s'établit à 13,7 milliards de drams arménien (environ 26 millions d'euros), qui résulte du mix entre un revenu moyen par client relativement bas pour les offres voix, et un revenu élevé pour les données.

La distribution

Orange Arménie dispose d'un réseau de distribution très étendu, constitué de 75 boutique sous sa marque (dont 67 exploitées en franchise) et 850 points de ventes indirects. Plus de 6 000 points de vente sont disponibles pour les recharges prépayées (incluant les boutiques Orange, les points de ventes de cartes à gratter, banques, distributeurs automatiques de billets, points de recharge électronique).

Le réseau

L'année 2011 a été marquée par le déploiement de 52 nouveaux sites radio, et l'augmentation en parallèle des capacités du réseau existant afin de s'adapter à la croissance soutenue du trafic voix et de données.

Faits marquants

Orange Arménie s'est concentrée en 2011 sur la croissance de son chiffre d'affaires, avec une attention toute particulière portée à la qualité de service afin de fidéliser ses clients.

Les principaux événements de l'année 2011 concernent : la refonte des offres prépayées sur un modèle de prix unique à la minute et des modes de rechargement améliorés, de nouvelles offres internet comportant des volumes de données plus importants, le lancement des offres *Animals* (offres hybrides, avec engagement et subvention du terminal téléphonique), le lancement de *Internet together* (application de partage de données), d'*Orange Myfi*, d'Orange Cinéma, et de nombreuses promotions.

Perspectives

En 2012, Orange Arménie continuera à se concentrer à la fois sur l'amélioration du revenu moyen par abonné de sa base clients existante, et sur l'acquisition de nouveaux clients tant en téléphonie mobile que sur le segment internet. La qualité des services offerts, la proximité avec le client et l'innovation continueront à constituer le socle essentiel pour atteindre ces objectifs.

République Dominicaine

L'environnement économique et le marché des télécommunications

PRINCIPALES DONNEES MACRO-ECONOMIQUES

	2011	2010	2009
Population (en millions)	10,1	9,9	9,7
Croissance du PIB (%)	+ 4,5 %	+ 7,8 %	+ 3,5 %
PIB par personne (en dollars, PPA)	9 289	8 860	8 275

Source : FMI

La croissance du secteur des télécommunications est de 1,2 % pour la période allant du deuxième trimestre 2010 au deuxième trimestre 2011 (source : Indotel), due essentiellement à la croissance du marché de l'internet qui a compensé la baisse du marché de la téléphonie mobile.

Sur cette même période, le nombre de clients du marché de la téléphonie mobile a baissé de 3,2 %. Le marché du prépayé représente 84 % du marché mobile (source : Indotel) et le revenu moyen par client (ARPU) a continué de baisser (source : Orange) dans un environnement hautement compétitif où les nouveaux clients consomment peu.

A la fin du deuxième trimestre 2011, le marché de la téléphonie fixe comptait 1 041 million de lignes, en légère croissance par rapport à 2010 et le marché de l'internet atteignait 758 000 lignes en croissance de 45,5 % sur 12 mois glissants. Ces deux marchés sont encore dominés par l'opérateur Claro, dont les parts de marché de 66,2 % pour le fixe et de 58,1 % pour l'internet baissent légèrement sous l'effet de la concurrence des nouveaux entrants tel qu'Orange Dominicana (source : Indotel, 2^e trimestre 2011).

L'environnement concurrentiel

Orange est le deuxième opérateur mobile, avec une part de marché en volume en 2011 de 37,7 % derrière Claro, l'opérateur dominant qui détient 51,5 % du marché (source : Orange). Par contre Orange, grâce à une part plus importante de clients avec abonnement, détient en termes de valeur une part de marché supérieure à celle de Claro.

Claro est un opérateur mobile, internet et de télévision qui a adopté une stratégie de convergence "multiplay" et s'adresse aux clients résidentiels et entreprises.

Viva est le troisième opérateur mobile du pays, avec une part de marché de 7,9 % (source : Orange) et une stratégie essentiellement axée sur les prix.

Tricom est le quatrième opérateur mobile, avec 3 % de part de marché (source : Orange). Il possède un réseau entièrement CDMA. C'est également le numéro deux sur le marché du fixe, de l'internet et de la télévision, il se positionne comme un opérateur "multiplay".



Les activités d'Orange Dominicana

	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires (en milliards de pesos dominicains)	22,2	21,7	ND
Nombre de clients mobiles (en millions)	3,1	2,9	2,8
dont mobile internet	ND	0,5	0,24
Clients prépayés	2,5	2,4	2,4
Clients contrat	0,6	0,5	0,4
ARPU (en pesos dominicains par mois)	537,7	557,3	563,0

Source : Orange

France Télécom-Orange détient 100 % d'Orange Dominicana, qui a développé son réseau GSM 900 en novembre 2000 sous la marque Orange.

En 2011, le chiffre d'affaires d'Orange Dominicana a augmenté de 2,3 % en monnaie locale mais a baissé de 5,7 % exprimé en euros, du fait de la dépréciation du peso.

Orange a lancé en 2011 de nouvelles offres pour développer les usages de la voix et des données, telles que des minutes gratuites en fin d'année, des offres promotionnelles en fonction de l'usage du réseau (*yield zone*), et des services à valeur ajoutée. Orange a également proposé de nouvelles formules d'abonnements pour les clients ayant des *smartphones* et une gamme d'offres appelées Animaux (Mascotas) depuis de dernier trimestre 2010 afin de réduire la baisse de l'ARPU. En dépit d'une concurrence intense sur le marché du prépayé, Orange Dominicana a augmenté sa base de clients de 7,7 %.

Offres

Type	Nom de l'offre	Caractéristiques
Contrat	MAX/FLEX ANIMALS	
	■ Delfin	Forfait minutes, accès aux réseaux sociaux, SMS, MMS
	■ Leopardo	Forfait minutes, internet illimité, SMS, MMS
	■ Canario	Forfait minutes, minutes additionnelles vers tous les réseaux
	■ Ardilla	Forfait avec peu de minutes, SMS, MMS
Prépayé	Canario	Forfait minutes, bonus de minutes en fonction des recharges
Données 3G	Internetmobile Orange (USB+MIFI+Tablets+Móviles)	Internet avec forfait journalier ou mensuel
	Internet Orange (flybox) Home, Business	Forfait mensuel

La distribution

Orange Dominicana vend ses produits au travers les canaux de distribution suivants :

- directs : 27 boutiques appartenant et gérées par Orange qui offrent tous les produits et services, notamment l'activation des services, le service après-vente, la réparation des terminaux et les services aux entreprises ;
- indirects : 52 franchises et 513 points de vente à travers le pays ;
- neuf distributeurs indépendants de cartes prépayées et sept pour la vente de recharges *e-top-up* (en *peer-to-peer*).

Le réseau

En 2011, le réseau d'Orange Dominicana a été amélioré pour accompagner la croissance exponentielle du trafic liée aux données. En effet, le trafic des données 3G a augmenté de 238 % en 2011 et le trafic des services liés aux BlackBerry a également doublé. Orange Dominicana dispose ainsi du réseau 3G le plus rapide du marché dans sa version HSPA+ à 42 Mbit/s, qui couvrait 70 % de la population à fin 2011.

Faits marquants

- 1^{er} trimestre :
 - lancement de la première application mobile (Orange Cinema) développée par le Centre de R&D d'Orange Dominicana,
 - lancement du Centre de test clients pour améliorer la relation avec le client,
 - première expérience pilote du réseau LTE (*Long Term Evolution*) en République Dominicaine ;
- 2^e trimestre :

- lancement d'un service de paiement et d'un service bancaire mobiles,
- installation de la première antenne alimentée par éolienne,
- lancement de la tablette Samsung Galaxy ;
- 3^e trimestre :
 - lancement de la recharge directe : système de recharge d'appareil à appareil,
 - offre promotionnelle en fonction de l'usage du réseau (*yield zone*),
 - lancement de la voix Haute Définition,
 - déploiement d'un nouveau réseau de ventes régional ;
- 4^e trimestre :
 - première édition d'Orange expo en République Dominicaine,
 - Orange atteint 3 millions de clients mobiles.

Perspectives

En 2012, Orange Dominicana a pour objectif de conserver la meilleure part de marché mobile en termes de valeur et de rester l'opérateur préféré des clients dominicains.

Orange Dominicana continuera à améliorer son réseau mobile et la qualité du service client. En termes de développement des offres, l'effort portera principalement sur les services de données pour les clients particuliers et entreprises.

Pour atteindre cet objectif, Orange Dominicana poursuivra le développement de ses programmes de formation pour ses employés, et continuera à investir dans l'innovation et les initiatives de responsabilité sociale en République Dominicaine.

6.3.5 Services de Communication Entreprises

Orange Business Services recouvre à la fois :

- l'entité Services de Communication Entreprises (SCE), qui fournit des services de communication aux multinationales et aux grands comptes et PME en France⁽¹⁾ ;
- et les activités Business to Business (B2B) des filiales Orange.

Orange Business Services s'adresse ainsi à l'ensemble des clients entreprise du Groupe présents dans plus de 160 pays et territoires auxquels il apporte localement une assistance technique et commerciale.

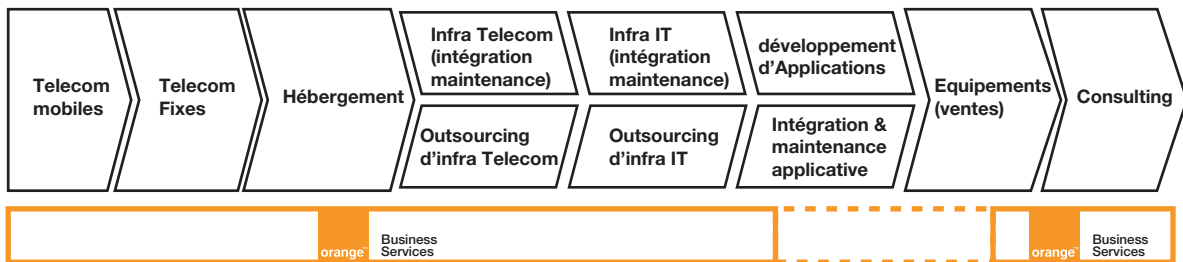
SCE a réalisé à fin décembre 2011 un chiffre d'affaires de 7,1 milliards d'euros avant éliminations intra-groupe. Ce secteur d'activité regroupe, outre l'activité entreprise de France Télécom S.A. et Equant, plusieurs filiales dotées chacune d'une expertise spécifique telles que : Etrali (solutions de *trading*), Almerys (santé), Orange Consulting (*project management*,

telecom consulting), Multimedia Business Services (*multimedia contact centers*), Neocles (solutions de virtualisation), IT&Labs (conception et développement d'applications embarquées *Machine to Machine*, gestion de flottes de véhicules), Obiane (intégration de réseaux sécurisés), Alsy (services d'intégration), EGT (équipements et services de visioconférence), et GlobeCast (systèmes de diffusion multimédia).

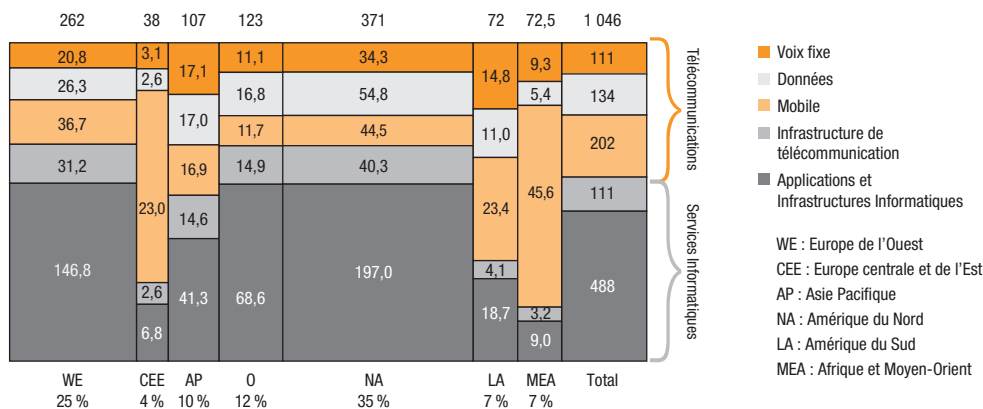
6.3.5.1 Le marché

Le groupe France Télécom-Orange opère sous la marque Orange Business Services, tant en France qu'à l'international, sur les marchés des communications et des services informatiques aux Entreprises. Ce marché fait partie du marché des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), qui regroupe les technologies utilisées dans le traitement et la transmission des informations (principalement l'informatique et les télécommunications) et représente au niveau mondial un peu plus de 1 000 milliards d'euros, dont 40 à 45 % pour les télécommunications :

► FIGURE 1 : POSITIONNEMENT D'ORANGE BUSINESS SERVICES SUR LA CHAÎNE DE LA VALEUR DES TIC



► FIGURE 2 : MARCHÉ MONDIAL DES TIC, EN VALEUR (MDS €, 2011)



Source : Gartner, IDC, PAC et estimation Orange

(1) Hors services mobiles vendus aux entreprises qui sont sous la responsabilité de la France (Voir le chapitre 6.3.1). Ce marché est estimé à environ 5 milliards d'euros.

Les marchés auxquels s'adresse SCE sont :

- en France, le marché de la voix fixe (RTC, VoIP), des données (X.25, ATM, Frame Relay, Liaisons Louées, internet, IP VPN, Ethernet) et des services informatiques (consulting, intégration, infogérance) aux entreprises grands comptes, collectivités locales, PME ⁽¹⁾ ;
- à l'international, les marchés de la voix, des données et des services adhérents aux réseaux pour les multinationales.

Ces marchés, qui représentent environ 65 milliards d'euros, sont globalement en croissance par rapport à 2010 grâce au dynamisme des services informatiques. En effet, après la crise de 2008-2009 et le ralentissement engendré sur les services informatiques en 2009, l'année 2010 a été marquée par une reprise (croissance autour de + 2 %) qui s'est ensuite confirmée en 2011. Gartner prévoit une croissance mondiale de 3,1 % en monnaie constante (7,4 % en US dollars) pour l'année 2011, à comparer aux 2,4 % de croissance en 2010 (3,1 % en US dollars) et (2,6) % en 2009 ((5,1) % en US dollars). On notera toutefois que si la croissance a été très forte au premier semestre 2011 et est restée élevée au troisième trimestre, des signes de léger ralentissement sont apparus au quatrième trimestre, liés à la conjoncture économique. Dans le même temps, les services de télécommunications sont en décroissance, le déclin de la voix traditionnelle (RTC) n'étant pas compensé par la croissance de la VoIP tandis que le marché des données reste globalement stable.

Plus précisément, en France, le marché de la *connectivité*, qui comprend les services traditionnels de téléphonie fixe (environ 1,5 milliard d'euros) et les services de données classiques regroupant le X.25, le Frame Relay et l'ATM (inférieur à 300 millions d'euros), continue de décroître. Ce marché, fortement concurrentiel et réglementé, est caractérisé par une érosion continue des prix unitaires et des volumes. La substitution des usages et la convergence poussent les entreprises à abandonner leurs accès téléphoniques et de données classiques au profit d'accès IP.

Cette migration des entreprises vers l'IP, ou *transformation IP*, leur permet d'optimiser leurs réseaux et d'accroître leur productivité grâce à l'adoption de technologies et d'applications nouvelles à des tarifs souvent plus avantageux.

En France, le remplacement des services de données classiques par les *services de réseaux avancés* (IP VPN, Ethernet, FTTx) est pratiquement achevé. Toutefois, la demande en bande passante augmente, tirée par les nouveaux services ou le développement de services existants tels que le *cloud computing*, ou les services vidéo. Mais cette demande en haut et très haut débit est compensée par la réduction des prix et l'optimisation des réseaux. Du coup, ce marché, de près de 2 milliards d'euros, reste globalement stable. Par contre, la migration des services de voix traditionnelle vers la VoIP continue sur un rythme élevé, se traduisant par une forte croissance de ce marché estimé entre 600 et 700 millions d'euros.

A l'international, le développement des multinationales issues des pays développés se poursuit tandis que de nouvelles multinationales issues des pays émergents, et notamment de Chine, se développent rapidement. Les besoins de ces multinationales sont importants que ce soit pour la mise en place de nouveaux réseaux mondiaux, ou bien la densification et le développement de ceux existants. Dans le même temps se développe une forte concurrence avec de nouveaux acteurs issus notamment de pays émergents, qui tend à faire baisser les prix.

Au-delà de ces services de télécommunications, SCE propose des *services adhérents aux réseaux* tels que des services et applications de communication orientées vers les métiers des entreprises, des services d'intégration et d'infogérance, du conseil et des services d'accompagnement.

6.3.5.2 L'environnement concurrentiel

Le contexte économique actuel fluctuant et l'évolution des usages en matière de TIC dans les entreprises poussent les acteurs présents sur le marché télécoms d'entreprises (opérateurs, SSII ou venant du monde du web) à adapter leur stratégie :

- les opérateurs de télécommunications recherchent de nouveaux relais de croissance en développant la part des services afin de compenser la baisse de leur chiffre d'affaires des communications traditionnelles de la voix. Cette tendance se renforce compte tenu du contexte économique et de l'accroissement du niveau d'exigence des clients qui souhaitent des solutions intégrées de bout en bout à des prix de plus en plus bas. Les deux éléments combinés accroissent ainsi la pression concurrentielle entre opérateurs et impactent leurs résultats ;
- par ailleurs, les frontières qui existaient auparavant entre les opérateurs de télécommunications et les SSII continuent à disparaître, du fait d'une part de la banalisation de la connectivité traditionnelle qui devient une commodité sous la forte pression concurrentielle, et d'autre part de la convergence vers l'IP. Les opérateurs télécoms poursuivent l'évolution de leurs modèles économiques vers les services IP ;
- les opérateurs sont ainsi en mesure de proposer des solutions de communication avancées toujours plus intégrées avec le système d'information de l'entreprise. En cela ils entrent davantage en concurrence directe avec les SSII, les intégrateurs IP ou même les acteurs issus du monde de l'internet ;
- à l'inverse, les sociétés de services informatiques investissent à leur tour le domaine des télécommunications en proposant à leurs clients des solutions informatiques qui intègrent la composante Télécom ce que l'on peut illustrer par la multiplication des offres de *cloud computing* d'acteurs tels qu'IBM, HP, Microsoft ou Cisco.

(1) Le marché des Professionnels estimé entre 5 et 6 milliards d'euros dont la moitié sur le mobile ne fait pas partie de la cible clients de SCE mais est sous la responsabilité de la France (voir le chapitre 6.3.1).

Les principaux concurrents de France Télécom-Orange sur le marché des entreprises sont :

- des opérateurs de télécommunication :
 - SFR Business Team, l'entité de SFR en charge de l'activité entreprises, et qui propose aux entreprises une gamme de solutions fixes, mobiles et internet,
 - les opérateurs alternatifs de la boucle locale, tels que COLT et le groupe Numericable-Completel. Ces opérateurs de réseaux sont positionnés sur le marché des services voix et transmission de données en France destinés aux entreprises multinationales et aux PME. Ils peuvent fournir à leurs clients un service d'accès au réseau, soit à travers le dégroupage de la boucle locale, soit à travers des boucles locales alternatives,
 - les opérateurs de services globaux de télécommunications tels que BT Global Services, AT&T Business Services, Verizon Business ou T-Systems qui offrent aux entreprises multinationales clientes des services à forte composante réseaux et données. Ces opérateurs proposent une gamme complète de services de transmission de données, en complément de leurs services voix plus classiques. En France où leur clientèle est toutefois très ciblée, ils sont capables d'acheminer les communications voix locales, longue distance nationales ou internationales en utilisant les prestations d'interconnexion avec le réseau de France Télécom-Orange,
 - des opérateurs issus des pays émergents tels Reliance Globalcom ou Tata Communications qui ciblent en premier lieu les MNC présentes en Asie mais aussi celles qui sont géographiquement éclatées et ont d'importants besoins en réseau IP. Pour ces entreprises, ils mettent en place des solutions hybrides basées sur leurs propres réseaux et complétées par des solutions d'opérateurs tiers qu'ils pilotent,
 - les opérateurs nationaux de voix et de transmission de données : dans certains pays, France Télécom-Orange se trouve également en concurrence avec des opérateurs historiques. Certains d'entre eux ont encore un statut réglementaire particulier, et bénéficient toujours de droits exclusifs pour la fourniture de services spécifiques. La plupart d'entre eux ont historiquement dominé leur marché local des télécommunications ;
- des intégrateurs de réseaux et fournisseurs de services managés qui interviennent sur le marché des services liés au réseau, marché voisin de celui des télécommunications

et de l'informatique. France Télécom-Orange se trouve dans ce domaine confrontée à une "coopétition" (mélange de coopération et de compétition) de la part de sociétés qui développent une approche multi-fournisseurs comme Telindus (groupe Belgacom), NextiraOne, Spie Communication ou Dimension Data (groupe NTT) ;

- des entreprises spécialisées dans le déploiement et dans la fourniture de services managés et des intégrateurs de systèmes qui répondent aux besoins de simplicité des entreprises face à des technologies de plus en plus complexes. France Télécom-Orange qui se focalise sur l'accompagnement de ses clients dans la transformation de leurs systèmes de communications vers l'IP rencontre dans ce domaine la concurrence d'entreprises telles qu'IBM Global Services, HP Enterprise Services et Atos Origin. Les principales catégories de prestations de services sur lesquelles ces sociétés se positionnent incluent l'intégration de réseaux, l'*outsourcing* et la *Tierce Maintenance Applicative* (TMA), le consulting et l'ingénierie, la gestion des infrastructures ;
- enfin, les acteurs issus du monde de l'internet se positionnent auprès des entreprises en leur proposant des services de VoIP ou des solutions en mode *cloud computing*, c'est le cas notamment de Salesforce ou Amazon. Le *cloud computing* qui permet de stocker des applications de données dans des *data centers* distants est en train de modifier de façon importante les frontières entre les savoir-faire des différents acteurs. Les grands acteurs de l'internet (Google, Amazon, Salesforce) développent des services en ligne disponibles à faible coût sur l'internet. De même, les grands fournisseurs de logiciels proposent leurs applications en ligne sous forme de services. Enfin, les grands intégrateurs informatiques proposent, leurs services d'infrastructure également sous forme de services via la virtualisation des serveurs et du stockage. Face à ces évolutions, Orange Business Services continue à investir dans son réseau pour supporter toutes ces applications et fournit également des services d'infrastructure, de virtualisation et des applications "temps réel" sous forme de services.

Dans un environnement concurrentiel très compétitif, Orange Business Services se différencie par sa présence internationale, et l'extension de son réseau capable d'offrir les services IP. De plus, Orange Business Services continue de développer sa capacité à proposer des services innovants dans les pays émergents et se distingue aussi par sa volonté de proposer la meilleure qualité de service et une réelle expérience client.

6.3.5.3 L'environnement réglementaire

C'est en France que la réglementation a le plus d'impact sur l'activité d'Orange Business Services. Le régulateur français (Arcep), particulièrement attentif à la répliquabilité des offres de détail aux entreprises, vérifie que les offres de gros proposées

par France Télécom-Orange sont adaptées pour assurer une concurrence effective sur les marchés de détail français. Aussi les tarifs réglementés par accès sont en moyenne parmi les plus faibles d'Europe, ce qui est aussi dû à l'avance de la France en matière de migration technologique.

► FAITS MARQUANTS DE LA REGLEMENTATION EN FRANCE EN 2011

Juin 2011	Publication des Décisions Arcep n° 2011-0668 relative à l'analyse du marché de gros des accès aux infrastructures de la boucle locale filaire et n° 2011-0669 relatives aux marchés de gros des offres d'accès haut débit et très haut débit activées.
Juillet 2011	Publication de la Décision Arcep n° 2011-0926 relative aux marchés de la téléphonie fixe.
Juillet 2011	Publication de l'offre de référence d'accès aux installations de génie civil de France Télécom-Orange pour le raccordement des clients d'affaires en fibre optique.
Juillet 2011	Publication des nouveaux tarifs applicables au 01/09/2011 aux offres de gros de <i>bitstream</i> Entreprises (partie accès cuivre).

■ **La décision n° 2011-0668 relative à l'analyse du marché de gros des accès aux infrastructures de la boucle locale filaire** a estimé raisonnable l'enrichissement des offres de gros de France Télécom-Orange. Celui-ci vise à permettre le raccordement de sites sans adresse postale normalisée, de sites non desservis préalablement ou nécessitant une coordination entre France Télécom -Orange et l'opérateur tiers lors de la livraison, et en s'appuyant sur la boucle locale cuivre existante de France Télécom-Orange. Ces sites peuvent être des sites clients ou des "éléments de réseau" (ex : des stations de réseau mobile). Cette décision a également jugé raisonnable que soient proposées des offres de gros permettant de procéder à la création et à l'extension des terminaisons cuivre du réseau sur les sites clients, appelées communément "têtes de câble", ainsi que leur déplacement. La décision a enfin recommandé de converger vers une offre unique de gros concernant d'une part l'accès aux infrastructures de génie civil de boucle locale pour le raccordement des clientèles résidentielle et entreprise, et d'autre part le raccordement des éléments de réseaux. Cette décision a conduit à la publication d'une première version des offres de référence ("offre d'accès aux installations de génie civil de France Télécom-Orange pour les réseaux FTTx" et "offre d'accès aux installations de génie civil de France Télécom-Orange pour le raccordement des clients d'affaires en fibre optique") en juillet 2011, le socle commun des offres ("offre d'accès aux installations de génie civil de la boucle locale France Télécom") devant être consolidé en 2012.

■ **La décision n° 2011-0669 relative à l'analyse du marché de gros des offres d'accès haut débit et très haut débit activées** modifie les obligations tarifaires s'appliquant aux offres de gros de *bitstream* entreprises. Ces obligations comportaient jusqu'alors deux volets : l'interdiction pour

France Télécom de pratiquer des tarifs d'éviction d'une part et l'orientation des tarifs vers les coûts, sous réserve du principe de non-éviction, d'autre part. Il s'agissait en effet de maintenir un écart de prix suffisant entre l'offre de gros de dégroupage et l'offre de gros activée, dans le but d'inciter les opérateurs alternatifs à investir dans le dégroupage, et de prévenir un éventuel effet de ciseau tarifaire entre ces deux offres de gros. Il apparaît cependant que la dynamique de dégroupage s'est ralentie chez les opérateurs intervenant uniquement sur le segment professionnel, ce qui rend inutile le maintien d'une incitation au dégroupage. La régulation tarifaire prévoit désormais un tarif de non-éviction pour les 2 300 plus gros répartiteurs dégroupés, et une orientation vers les coûts pour les autres répartiteurs sur le reste du territoire. Les nouveaux tarifs des offres de gros de *bitstream* Entreprises ATM et Ethernet ont été publiés fin juillet 2011.

Cette décision prévoit également l'extension de l'obligation de restitution comptable au titre du marché de gros, déjà imposée dans le contexte de l'analyse de marché des Services de capacité depuis avril 2010, aux offres de détail d'accès haut débit et très haut débit. Au titre de cette obligation et durant les 3 ans de validité de l'analyse de marché, France Télécom-Orange doit transmettre trimestriellement à l'Arcep :

- le catalogue de ses offres génériques ;
- le protocole de cession interne décrivant la manière dont l'OSM est constituée à partir des briques de base techniques et tarifaires disponibles sur le marché de gros, et ceci pour chaque offre sur mesure (OSM) supérieure à 100 000 euros signée durant le trimestre ;

L'ensemble des protocoles correspondants aux offres sur mesure proposées par France Télécom-Orange sur le marché de détail, indépendamment de leur montant, est agrégé en fin d'année et fait l'objet d'une restitution comptable.

- **La décision n° 2011-0926 relative aux marchés de la téléphonie fixe** prolonge jusqu'en juillet 2014 l'obligation de communication pour information à l'Arcep des offres de détail de communications et d'accès de France Télécom-Orange sur les marchés de détail aval aux marchés de

terminaison d'appel, de départ d'appel, et des prestations de sélection du transporteur, et au marché de la vente en gros de l'accès au service téléphonique. Cette décision doit permettre à l'Arcep de vérifier l'adéquation de la régulation des marchés de l'accès et de l'interconnexion avec les évolutions des marchés de détail aval, et s'assurer également du respect par France Télécom-Orange des obligations de non-discrimination sur les marchés de gros.

6.3.5.4 Les activités d'Orange Business Services

► INDICATEURS FINANCIERS

(en millions d'euros)	Décembre 2011	Décembre 2010	Décembre 2009
Chiffre d'affaires publié	7 101	7 216	7 532
réseaux d'entreprise historiques	2 182	2 437	2 869
réseaux d'entreprise classiques	2 782	2 793	2 812
réseaux d'entreprise en croissance	366	321	243
services	1 771	1 665	1 608
Ebitda	1 275	1 299	1 499
en % du chiffre d'affaires	18,0 %	18,0 %	19,9 %
Capex	343	318	298
en % du chiffre d'affaires	4,8 %	4,4 %	4,0 %

Source : Orange

► INDICATEURS OPERATIONNELS

	Décembre 2011	Décembre 2010	Décembre 2009
France + International (nombre d'accès en milliers)			
Nombre des accès IP-VPN	317	319	323
France (nombre d'accès en milliers)			
lignes téléphoniques Entreprises (PSTN)	4 032	4 424	5 145
accès permanents aux réseaux de données	344	336	335
<i>dont accès IP-VPN</i>	277	271	273
XoIP	59	49	32
Business Everywhere	810	808	750

Source : Orange



► PRINCIPAUX INDICATEURS OPERATIONNELS LIES A L'ACTIVITE DE SERVICES DE COMMUNICATION AUX ENTREPRISES

Nom	Définitions	Lignes de produits
Accès IPVPN (France + International)	Nombre des accès IPVPN (réseau privé virtuel sur la base du protocole internet) commercialisés par Orange Business Services tant en France qu'à l'international. Ces accès permettent aux entreprises de mutualiser leurs applications et d'introduire de nouveaux usages (Voix sur IP/Téléphonie sur IP).	IPVPN France, IPVPN International
Lignes téléphoniques Entreprise (PSTN)	Accès au Réseau Téléphonique Commuté (RTC), à partir de lignes analogiques ou de lignes Numeris.	Lignes analogiques, accès de base, accès primaires
Accès permanents aux réseaux de données	Cet indicateur regroupe essentiellement l'IPVPN et une partie de l'offre XoIP en France : <ul style="list-style-type: none"> ■ les accès à internet haut débit associés à un ensemble de services prêts l'emploi (<i>Business Internet Office et Business Internet</i>) principalement pour les PME ; ■ les accès internet haut débit et de Voix sur IP (avec ou sans Centrex permettant au client de s'affranchir des contraintes de gestion et de maintenance d'un standard téléphonique) pour les entreprises évoluant sur des sites indépendants ; ■ les accès au Réseau privé virtuel des entreprises en Internet Protocol en France. 	Business Internet, Business Internet Office, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, IPVPN France, Ethernet
Offres XoIP	Cet indicateur regroupe : <ul style="list-style-type: none"> ■ les accès à internet haut débit offrant un service de Voix sur IP (VoIP), avec ou sans Centrex, pour les entreprises évoluant sur des sites indépendants ; ■ les solutions managées de téléphonie sur IP qui s'appuient sur un accès IPVPN existant. Ces solutions permettent la mise en réseau de postes de travail, le transport de la voix et la connectivité entre le monde IP et le monde RTC. 	Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Business Talk IP, Business Talk IP Centrex

Les offres

Orange Business Services propose une large gamme de produits et services sur le marché français (depuis le marché des professionnels jusqu'à celui des grands comptes), et pour les multinationales.

Les solutions portées par Orange Business Services, qu'elles soient packagées ou sur-mesure, en mode intégré, managé ou *cloud*, visent à accompagner l'entreprise dans sa transformation numérique. Elles s'organisent autour de cinq grands enjeux pour les entreprises :

- connecter les hommes, les sites et les machines au moyen d'un réseau robuste et sécurisé ;
- favoriser la collaboration entre les salariés de l'entreprise au travers de services de communications avancées ;
- contribuer à dynamiser l'activité et les processus de l'entreprise grâce à des solutions innovantes ;
- fluidifier les échanges avec les clients de l'entreprise pour leur assurer un parcours client exemplaire ;
- s'appuyer sur un opérateur capable d'accompagner l'entreprise dans ses projets et ses objectifs de développement.

Pour répondre à ces besoins, Orange Business Services a organisé son portefeuille d'offres autour de sept grandes familles de produits et services :

- les offres réseaux, assorties de niveaux de garanties de service (connectivité des accès mobiles et fixes, transport de la voix et des données) et les solutions de relation clients (centres de contacts multimédia, portails vocaux ou mobiles, services de paiement) ;
- les offres de mobilité (téléphonie, messagerie mobiles, accès data sans fil) ;
- les services de communications avancées et de collaboration (interopérabilité entre les solutions de téléphonie, de messagerie et de visioconférence, offres convergentes fixe-mobile, en *triple play* ou *quadruple play*) ;
- les solutions IT (virtualisation, intégration de systèmes, applications API, briques de développement m2m) ;
- les solutions métiers (santé, finance, transport, offres transverses de gestion de flotte, applications dématérialisées) ;
- les solutions de sécurité (infrastructures et environnement de travail de confiance, management et gouvernance) ;
- les conseils et services clients (analyse des besoins, et accompagnement du déploiement à la mise en place, formation des utilisateurs) dans différents domaines : passage en "tout IP", virtualisation, adoption du *Machine to Machine*, supervision et gestion de la qualité de service.

➤ LES RESEAUX D'ENTREPRISES HISTORIQUES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales	
Offres réseaux	Accès au RTC	Analogique	Offres d'accès au réseau téléphonique commuté fixe, à des tarifs préférentiels, et avec un certain nombre de services à la carte permettant à l'entreprise d'optimiser sa téléphonie.	
		RNIS	Services de raccordement des installations téléphoniques avec une qualité numérique de bout en bout, mais également pour le fonctionnement d'applications de monétique, télésurveillance, <i>Machine to Machine</i> , secours de liaisons permanentes, visioconférence.	
	Trafic sortant RTC	Trafic voix RTC	Offres permettant à l'entreprise de bénéficier de tarifs attractifs pour ses communications passées depuis un poste fixe situé en France métropolitaine ou dans les DOM, qu'elles soient locales, de voisinage, nationales ou internationales, vers les fixes comme vers les mobiles ; un certain nombre de services à la carte de téléphonie et de gestion sont également proposés.	
		Trafic réseau privé virtuel (RPV) et convergence fixe/mobile	Offres permettant à l'entreprise une simplification de sa gestion des communications fixes et mobiles, en regroupant sur un même forfait les communications fixes et mobiles, ou en offrant aux utilisateurs la possibilité de rester joignables à tout moment sur le fixe ou le mobile avec un numéro et une messagerie uniques.	
	Services de données infrastructure	Trafic entrant	Numéros Accueil	Gamme de services permettant à l'entreprise de professionnaliser son accueil téléphonique, grâce à des numéros uniques à tarifs variés, et à des services de gestion des appels entrants.
			Numero Audiotel	Service kiosque permettant aux clients de l'entreprise un accès simple, rapide et ciblé aux services téléphoniques de l'entreprise, à des tarifs à la carte, et avec une rémunération assurée pour l'entreprise sur l'usage payant de ses contenus par ses clients.
		Liaisons louées	Services de liaisons dédiées permanentes permettant la gestion de tous les flux d'information ; accessibles sur le territoire national, ces services sont clé en main et offrent une large gamme de débits garantis ; ces liaisons sont remplacées progressivement par les technologies DSL et Ethernet ou autres technologies sur fibre optique.	

➤ LES RESEAUX D'ENTREPRISES CLASSIQUES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales	
Offres réseaux Offres de mobilité	Services de données infrastructure	Ethernet et autres accès haut débit	Services de liaison à très haut débit permettant à l'entreprise une gestion de l'ensemble de ses flux de communication en toute sécurité et avec des performances élevées ; ces services sont utilisés principalement pour les réseaux locaux des sites de l'entreprise et pour les raccordements entre les sites principaux de l'entreprise.	
		Services sur DSL, dont IPVPN	Offres de services aux entreprises sur support DSL, permettant de mettre en place simplement et rapidement des solutions de communication entre les sites de l'entreprise ou avec l'extérieur, à des performances et des débits élevés.	
		Services sur fibre optique	Offres de services sur support fibre optique permettant à l'entreprise d'interconnecter les réseaux locaux de ses sites avec le débit souhaité allant jusqu'à des très hauts débits ; ces services favorisent le développement de nouveaux usages de communication et de collaboration dans l'entreprise ou avec des partenaires.	
	Données managées sur IP	Services pour réseaux managés sur IP	Ensemble de services disponibles pour toutes les entreprises bénéficiant de services managés intranet, permettant d'optimiser les performances du réseau de l'entreprise, de sécuriser les données échangées, d'assurer la continuité du service, et d'accompagner les clients dans la gestion de leur réseau.	
		Accélération Nomadisme	Services managés internet	Solutions performantes et sécurisées d'accès à internet pour les entreprises, permettant d'optimiser les actions en ligne (navigation instantanée, échange de données protégées, travail collaboratif).
	Services managés intranet		Solutions de réseau intranet multi-sites d'entreprise, managées par Orange Business Services pour l'entreprise, permettant l'accès à une gamme très large de services de communication et de collaboration pour les utilisateurs ; ces solutions sont modulables et évolutives et complétées par des services d'accompagnement adaptés à chaque entreprise.	
	Continuité de service et performance des réseaux		Contrôler, accélérer et garantir la performance des réseaux soit assurer la disponibilité des réseaux et le bon fonctionnement des applications.	
			Solutions de nomadisme	Solutions permettant aux collaborateurs nomades des entreprises d'accéder à distance et de manière sécurisée depuis un PC ou un PDA communicant aux applications de messagerie et applications métiers de leur entreprise.
	Offres de transmission télévisuelle	Broadcasting	Solutions de gestion et de diffusion de contenus télévisuels	Services de numérisation, d'agrégation, de transmission et de reformatage de contenus destinés à alimenter des plates-formes de télévision par satellite, Télévision Numérique Terrestre, réseaux câblés.

➤ LES RESEAUX D'ENTREPRISES EN CROISSANCE

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Offres réseaux	Voix sur IP Données managées sur IP Données infrastructures Voix sur IP	Services de téléphonie sur IP	Services de téléphonie illimitée sur internet, vers et depuis les téléphones fixes ou mobiles, via le routeur internet et le standard téléphonique (PABX) raccordés à un modem multiservices centralisant internet et téléphonie.
		Services de visio managée	Services de gestion des visioconférences, compatibles avec tous types d'équipement et de réseau, simples, rapides et performants, managés par Orange Business Services, permettant à l'entreprise de s'affranchir de toutes les contraintes techniques et logistiques.
		Services sur Wifi et Satellite	Offres de services aux entreprises sur support satellite, permettant de mettre en place simplement et rapidement des solutions de communication par satellite en complément des solutions terrestres pour des besoins de connexions primaires ou secondaires sur des sites de l'entreprise terrestres, plates-formes pétrolières ou sur des flottes de bateaux.

➤ LES SERVICES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Services de communications avancées et de collaboration	Services de communication unifiée et de collaboration	Services de Voix sur IP et de téléphonie sur IP	Solutions de téléphonie en IP basées sur les services d'infrastructure DSL ou fibre optique, permettant à l'entreprise de bénéficier à la fois d'une gestion maîtrisée de ses dépenses de téléphonie, mais surtout de l'apport de services nouveaux de téléphonie et de collaboration ; la gestion complète de la solution pouvant être confiée à Orange Business Services.
		Services de convergence fixe/mobile	Solutions de convergence fixe/mobile avancées, permettant aux utilisateurs de rester joignables à tout moment sur un numéro unique tout en bénéficiant sur le mobile de tous les services de la téléphonie fixe.
		Solutions de LAN et de téléphonie d'entreprise	Conception, fourniture ou location, installation et gestion de PABX, IPBX, et de LAN. Différents niveaux de prestations sont proposés : intervention sur site ou à distance, niveaux d'engagements contractuels, avec ou sans investissement matériel.
		Solutions de travail collaboratif	Mise à disposition d'espaces collaboratifs, de partage de documents en ligne, de services de réunion téléphonique ou web, de conférence audio ou visiophonique comme la téléprésence qui permet de réunir à distance des équipes partout dans le monde avec une image et un son de très grande qualité.
		Solutions de messagerie et de communications unifiées	Mise à disposition d'outils de messageries professionnelles et de communications unifiées (téléphone, mobile, internet, messageries instantanées) depuis les différents postes de travail et de communication des employés, facilitant les échanges au sein de l'entreprise.
Solutions IT	Solutions IT	Intégration de système et API	Conception, développement et intégration d'applications spécifiques, de portails web ou mobiles, solutions de dématérialisation. Et développement d'une gamme d'API pour les applications métiers des entreprises ou leurs services web et mobile.
		Solutions M2M	Conception, développement et intégration de plates-formes applicatives M2M (communication de Machine à Machine) et d'offres de connectivité M2M pour assurer les échanges et le traitement de données entre objets communicants.
		Gestion d'infrastructures IT et services de virtualisation	Conception, développement en mode managé ou sur site de solutions sécurisées d'hébergement et de virtualisation de <i>data centers</i> de poste de travail et de serveurs, selon différents modes dont le <i>Cloud Computing</i> . Intégration et exploitation de plate-forme de services, coordination de grands projets.
Solutions métiers	Solutions métiers	Solutions applicatives spécifiques aux activités verticales ou transverses	Solutions adaptées à des problématiques spécifiques aux métiers de nos clients, notamment dans les domaines de la santé (tiers payant, hôpitaux...), du <i>trading</i> comme l'équipement des salles de marché, du transport comme l'information aux voyageurs ou plus transverse comme la géolocalisation de flotte de véhicules.
Solutions de sécurité	Services de sécurité	Services de protection et de sécurisation des données et des réseaux de l'entreprise	Services de protection et de sauvegarde de données ou des infrastructures, supervisés et managés, services à l'utilisateur final dont la sécurisation des accès depuis tous types de terminaux mobiles, solutions de <i>back-up</i> et de récupération permettant de sécuriser les données échangées et d'assurer la continuité du service.
Conseils et services clients	Conseil et services d'accompagnement	Conseil, gestion de projets et de services, déploiement et support opérationnel, services à l'utilisateur final	Apport aux entreprises de conseils en amont pour définir, concevoir et mettre en œuvre leurs stratégies télécoms et informatiques. Services d'accompagnement du client dans la phase de design, services d'installation de déploiement et de gestion de projets et d'infrastructures. Outils et prestations de service pour suivre le bon fonctionnement et améliorer l'efficacité des services ICT pour les administrateurs comme pour les utilisateurs finaux.

Distribution et partenariats

Les offres destinées aux entreprises (hors grands comptes) sont commercialisées en France par la Direction Entreprises France de la Division Orange France. Ce marché composé de Pro, TPE, PME/PMI et d'Entreprises de plus de 50 salariés, est adressé par un réseau d'agences commerciales réparties sur le territoire national qui via des vendeurs dédiés à un portefeuille de clients et/ou des téléconseillers les renseigne sur les offres, la situation de leurs commandes, la qualité de service et la résolution de leurs incidents.

La Direction Grand Compte France prospecte, conseille et accompagne 185 clients, parmi les plus grandes entreprises, répartis en 5 agences organisées en fonction des secteurs d'activité. Elle met à leur disposition des équipes commerciales directes, étendues et dédiées, en avant vente, vente et service, et promeut les démarches partenariales.

Son objectif est d'offrir une approche globale, à la fois dans les solutions vendues, mais aussi dans la couverture commerciale des sites client, que cela soit à l'international en lien avec les équipes des autres Directions de vente (*global teaming*), et avec les équipes de la Direction Entreprises France en déléguant la relation commerciale de proximité partout en France pour les sites distants.

Elle s'appuie sur des équipes de service client qui assure l'excellence de la commande et de la facturation en point d'entrée unique.

Ses ambitions sont de promouvoir et de développer la convergence des services de télécommunication et d'informatique autour des besoins de demain des grands clients, *cloud computing*, sécurité, poste de travail du futur, parcours et contact client, tout en renforçant son excellence sur les activités d'opérateur en mobilité, réseaux de données internationaux et service de téléphonie.

Enfin, le site internet de France Télécom-Orange permet aux entreprises de gérer leurs contrats et de passer directement des commandes en temps réel.

L'engagement du Groupe en tant que partenaire des entreprises se traduit également par la volonté d'offrir à ses clients un service de qualité exemplaire sur les solutions globales qu'il lui apporte : offres de données managées, téléphonie, services d'intégration. Orange Business Services se positionne comme leur interlocuteur privilégié tout au long de la vie de leurs contrats et noue avec eux une relation durable, fondée sur une démarche de co-crédation de valeur, tout en améliorant l'industrialisation de ses solutions en termes de fiabilité, de délais de mise en œuvre, de service client et de facturation.

La Direction Services Clients & Opérations (CS&O) compte près de 7 000 personnes et intervient – parfois avec le support de correspondants locaux – dans un peu plus de 160 pays.

La relation-client s'articule autour de deux grands temps forts :

- le premier est la phase de déploiement, au cours de laquelle CS&O conseille et accompagne les clients dans le déploiement et l'optimisation de leurs solutions. En 2011, un effort particulier a porté sur l'accompagnement des clients français à l'international, qui s'est traduit par la création d'un centre spécialisé ;
- le second est la phase d'accompagnement et de support, où CS&O met à profit son organisation géographique mondiale pour suivre les clients partout où se déploient leurs activités, garantissant à tout moment et en tous lieux un support des solutions et une assistance des utilisateurs.

CS&O s'appuie sur trois Unités de Service Client (USC) en France, quatre *Major Service Centers* (MSC) situés en Inde, Egypte, Brésil et Ile Maurice, et fonctionnant en mode 24/24 et une présence sur le terrain dans toutes les régions du monde où se situent ses clients (Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie Pacifique, Amériques du Nord et du Sud). En 2011, ce dispositif a permis d'assurer la continuité des services pour les clients dans le cadre d'événements exceptionnels tels que les "printemps arabes", le tsunami au Japon, le tremblement de terre en Nouvelle-Zélande, les inondations en Asie.

En complément des canaux de vente directe, Orange Business Services utilise des canaux de vente indirecte d'opérateurs de télécommunications de dimension domestique ou régionale qui souhaitent répondre aux besoins internationaux de leurs clients domestiques, hors de leur territoire. Orange Business Services leur propose des services de connectivité via une interconnection des réseaux ou des services d'intégration, sous forme de services en marque blanche (*i.e.* service revendu par le distributeur sous sa propre marque) ou de services managés.

Orange Business Services renforce ce type de partenariats sur les marchés les plus développés, de préférence avec l'opérateur leader ou son concurrent direct. Cette approche permet à Orange Business Services de pénétrer le marché des petites et moyennes entreprises en maîtrisant les coûts de vente (revente à l'opérateur domestique), et de construire pour certains grands comptes des propositions complètes couvrant leurs besoins domestiques et internationaux (partenariat avec l'opérateur domestique). Orange Business Services a développé également des partenariats avec les principaux intégrateurs de systèmes, comme Accenture, Cap Gemini, IBM ou HP, afin de détecter des opportunités de contrats pour lesquels les compétences des équipes sont complémentaires, notamment pour de grands projets de transformation.

Enfin, Orange Business Services travaille en collaboration étroite avec les acteurs technologiques dominants, de manière bilatérale comme avec Cisco, Microsoft, Alcatel-Lucent, Avaya, Juniper, ou au sein de consortiums comme dans le cadre de Flexible4Business (partenariat entre SCE, Cisco, EMC et VMware). Cette collaboration se développe pour la mise en œuvre de solutions personnalisées les plus adaptées aux besoins des grandes entreprises clientes. Elle s'opère également sur tous les aspects innovants qui peuvent tendre à enrichir le portefeuille d'offres.

Faits marquants

Les principaux événements qui ont marqué l'année 2011 en France dans le domaine Entreprises ont été :

Janvier

- *Box TGV* : Orange Business Services, en partenariat avec Eutelsat, Alstom et Capgemini réalise la connexion internet des passagers du TGV Est.

Mars

- Orange Business Services signe un accord de partenariat avec GDF Suez pour l'infogérance de son système d'information.
- Orange Business Services crée avec Veolia Eau un opérateur de services de télérelève de compteurs d'eau et de données environnementales, *m2o city*.

Avril

- Orange Business Services signe un contrat avec le Ministère des Affaires étrangères et du commerce de Nouvelle-Zélande.

Juin

- Orange Business Services et SITA ont conclu un accord pour construire une infrastructure mondiale de *cloud computing*.
- Orange Business Services lance la première offre complète de services en ligne pour accompagner les petites entreprises françaises dans le développement de leur activité (*cloud pro*).

Juillet

- TeliaSonera rejoint l'accord de coopération sur les services M2M conclu entre Orange et Deutsche Telekom.

Août

- Orange Business Services décuple ses capacités de réseau en Amérique latine.

Septembre

- Orange Business Services présente sa stratégie pour repenser le parcours client.

Novembre

- Orange Business Services crée *Ecomobilité Venture*, société d'investissement dédiée à la mobilité durable, avec la SNCF, Peugeot Citroën, et Total.

- Orange Business Services dévoile les évolutions de son offre de poste de travail virtualisé pour les PME Forfait Informatique, et renforce dans ce cadre son partenariat avec Microsoft.

Décembre :

- Orange Business Services et BT passent un accord d'interopérabilité de leurs solutions de téléprésence.
- Orange lance la "Fibre Pro", une offre 100 % fibre et à débit symétrique 100 Mbits/sec pour les professionnels.

Perspectives

En 2012, Orange Business Services continuera la mise en œuvre de son plan stratégique Conquêtes 2015 avec pour priorités :

- le développement des collaborateurs, à travers une meilleure anticipation de l'évolution des compétences et une amélioration des outils de travail ;
- une expérience clients exemplaire, notamment par une approche d'amélioration continue centrée sur le parcours client ;
- le développement des relais de croissance, notamment le *cloud computing* (consolidation de la présence en France et développement de l'international), et l'amélioration de la commercialisation des offres innovantes ;
- le développement dans les marchés émergents ;
- l'optimisation de la performance.

6.3.6 Opérateurs Internationaux & Services Partagés

Le segment opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés regroupe :

- les activités de vente et de services aux opérateurs internationaux, le déploiement du réseau international et longue distance, la pose et maintenance ;
- les services partagés qui comprennent les fonctions support et transverses du Groupe et les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Ces services partagés sont en grande partie refacturés aux autres segments opérationnels (redevances de marque, prestations de services Groupe, refacturations spécifiques au cas par cas).

INDICATEURS FINANCIERS

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires	1 610	1 600	1 387
Activités opérateurs internationaux	1 361	1 369	1 207
Services partagés	249	231	180
Ebitda	104	(661)	(1 427)
en % du chiffre d'affaires	6,5 %	(41,3) %	(102,8) %
Capex	367	312	500
en % du chiffre d'affaires	22,8 %	19,5 %	36,0 %

Source : Orange

6.3.6.1 Opérateurs Internationaux

Le marché

Le marché voix international total est estimé à plus de 430 milliards de minutes en 2011, avec une croissance tirée par le développement économique de régions à forte densité géographique (Asie du Sud Est, Chine et Inde principalement), le développement de la téléphonie mobile (particulièrement en Afrique) et le développement de la Voix sur IP.

Sur ce marché, la part de trafic international qui transite par un opérateur tiers, ou trafic *wholesale*, concerne la vente en gros de trafic voix et données ainsi que la fourniture de moyens de transmission. En 2011, le trafic *wholesale* représente environ 59 % du marché voix international total et est estimé à 255 milliards de minutes. (source : Ovum 2010, Telegeography 2010).

L'environnement concurrentiel

Les opérateurs *wholesale* se déclinent en trois catégories, *wholesalers*, opérateurs de détail multinationaux (*retail*) et acteurs spécialisés :

- les gros *wholesalers* cherchent l'effet de taille critique pour obtenir les coûts les plus compétitifs. TATA, BICS, KPN/iBasis en sont les acteurs principaux ;
- les opérateurs de détail multinationaux cherchent avant tout par l'activité *wholesale* à optimiser leur trafic et à générer des revenus complémentaires de ceux du trafic *retail*. France Télécom-Orange, Telefonica, Deutsche Telekom, Telia Sonera et AT&T font partie des acteurs principaux ;
- enfin, les acteurs spécialisés interviennent sur un périmètre régional ou sur des produits spécialisés voix ou données en proposant généralement une seule offre à des prix très compétitifs. Parmi les acteurs principaux figurent Primus, Global Crossing, Interoute, Level 3 et Calltrade.

Au-delà des opérateurs internationaux, la clientèle du marché *wholesale* se compose de spécialistes du marché de la voix (call-shop, cartes prépayées), d'opérateurs domestiques de détail (y compris les MVNO) avec ou sans activité *wholesale*, de *wholesalers*, de fournisseurs d'accès internet.

Trois principaux facteurs sont déterminants sur ce marché :

- l'accès, la capacité, l'externalisation : la simplification ou même l'externalisation de la gestion du trafic permet de réduire les changements de routage, en limitant le nombre de fournisseurs, et en stabilisant les tarifs et la qualité de service ;
- le prix : pour une qualité standard, les opérateurs cherchent à optimiser le coût d'acheminement du trafic, avec des évolutions fréquentes de prix ;
- la qualité : une qualité supérieure permet d'augmenter la durée et la fréquence des appels, ainsi que la satisfaction et la fidélité des clients.

L'activité de l'entité Opérateurs Internationaux d'Orange

L'activité Opérateurs internationaux d'Orange repose sur une importante infrastructure de réseaux longues distances et propose un large portefeuille de solutions à l'international.

Sa double présence sur les marchés de détail et de gros permet à Orange de développer des solutions "en gros" particulièrement adaptées aux besoins des opérateurs de détail. Orange compte plus de mille clients, dont des opérateurs fixes ou mobiles et des fournisseurs d'accès internet et de contenus.

Le Groupe se distingue par une forte implication dans la conception, la construction et l'exploitation de câbles sous-marins. Propriétaire à titre unique ou partiel de plusieurs systèmes de câbles sous-marins, le Groupe se classe ainsi parmi les plus gros propriétaires de liaisons sous-marines au monde. Le Groupe utilise en effet aujourd'hui plus de la moitié de la capacité mondiale des câbles sous-marins en fibres optiques. Cela lui a notamment permis de répondre à l'augmentation du trafic transatlantique.

L'activité de gros (*wholesale*) du Groupe s'appuie sur :

- un réseau mondial sans couture ;
- un réseau mondial de routes IP dédiées avec des utilisateurs finaux dans plus de 220 pays, des connexions à plus de 200 fournisseurs d'accès à travers le monde, et une connectivité dans plus de 100 pays dans le monde en un seul saut de réseau IP (*Autonomous System*) ;
- une disponibilité du réseau à 99,99 % et une supervision de réseau centralisée 24h/24 et 7j/7.

En 2011, l'activité Opérateurs internationaux a affiché une croissance du trafic voix de 8,2 % en volume, ainsi qu'un développement soutenu du trafic data.

Les offres

Services Voix

Le réseau voix de France Télécom-Orange compte des routes vers 150 pays, des interconnexions avec plus de 370 opérateurs, une couverture dépassant plus de 950 destinations, et un support technique disponible 24h/24 et 7j/7.

Services aux opérateurs mobiles

France Télécom-Orange accompagne plus de 160 opérateurs mobiles à travers le monde pour leur permettre de répondre aux besoins de leurs propres clients.

Services internet et transmission

Les solutions modulables de France Télécom-Orange répondent aux besoins spécifiques des fournisseurs d'accès internet comme des fournisseurs de contenu. Reposant sur une infrastructure de réseau mondiale, l'offre inclut une large gamme d'options de connexion en Europe, en Amérique et en Asie. La mise en service de nouveaux câbles sous-marins tels LION 2 et ACE viendra renforcer cette offre.

France Télécom Marine

France Télécom Marine est un acteur majeur de la pose et de la maintenance de liaisons sous-marines en fibre optique avec une flotte de six navires câbliers. France Télécom Marine est ainsi en mesure d'assurer l'ensemble des prestations de pose, d'atterrissages et de maintenance des câbles. L'acquisition de 100 % d'Ellettra en 2010 a permis au groupe France Télécom-Orange de renforcer sa position parmi les leaders de l'exploitation de navires câbliers.

► LES OFFRES

Type	Nom	Description
Voix	TVI (Téléphone Vocal International/IDD (<i>International Direct Dial</i>))	<p>Un service de terminaison en France pour les opérateurs internationaux voix fixe et mobile. Il s'agit de la mise en place d'un accord bilatéral entre Orange et ses partenaires internationaux portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ plusieurs supports d'interconnexion : terrestre, sous-marin, satellite ou IP ; ■ un réseau sans couture basé sur les technologies approuvées TDM et VoIP ; ■ une expertise basée sur le management des interconnexions directes ; ■ un centre de support client 24h/24 et 7j/7 reposant sur une supervision de réseau centralisée ; ■ cette solution offre une grande capacité sur les principales routes avec de bons ratios d'efficacité : ASR (<i>Answer Seizure Ratio</i>) et NER (<i>Network Efficiency Ratio</i>).
	Hubbing	<p>Un service de terminaison de trafic voix internationale, proposé à plusieurs niveaux (<i>Hubbing Optimum, Hubbing Premium...</i>).</p> <p>A travers la solution de Hubbing, Orange propose également des solutions à valeur ajoutée (Vidéotéléphonie, etc.).</p>
Transmission	CITY to CITY	Une bande passante permanente qui relie deux sites (PoP et/ou site client) exploitant différentes technologies (SDH, SONET, <i>wavelength</i>) avec des capacités allant de 2,5 à 10 Gbits.
	LDE (<i>Long Distance Giga-Ethernet</i>)	Une option de <i>City to City</i> qui permet de relier en point à point deux villes européennes éligibles. Les interfaces sont en Ethernet pour limiter les coûts et pour offrir une meilleure granularité et souplesse de la bande passante.
	OSS (<i>One-Stop Shopping</i>)	Une procédure simplifiée qui étend la couverture au-delà du réseau <i>on-net</i> pour fournir des services de bout en bout, quel que soit le pays. Cette offre comprend un seul point de contact pour la facturation, la prise de commande, la livraison et la maintenance.
	IPL+	De la capacité dédiée et permanente entre deux villes internationales, soit d'un PoP du Groupe jusqu'à la tête d'un câble sous-marin (circuit complet) ou du PoP jusqu'au demi-circuit international (demi-circuit).
	BACKHAUL	La terminaison terrestre de câble sous-marin qui relie la tête de câble à un PoP du Groupe ou à la tête de câble au site client.
	DEDICATED TRANSIT	Permet une transmission dédiée entre deux points d'accès internationaux. Le circuit transite à travers un pays mais n'y finit pas comme dans le cas des autres offres de transmission. Ce service peut être fourni et facturé en demi-circuit ou en circuit complet.
	HOUSING	L'hébergement d'équipements IP et transmission dans un local du Groupe ou dans celui d'un partenaire.
Services à valeur ajoutée de transmission		<p>MSP 1+1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Un service de redondance des cartes dans les équipements d'accès et dans le <i>House cabling</i> qui permet de diminuer les risques de coupure de courant et offre une meilleure sécurité et qualité. <p>Restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Un <i>back-up</i> pour la section mouillée de l'offre <i>City to City</i> ou OTI qui sécurise le trafic du client, évite le besoin d'implémenter un plan de sauvetage dans l'urgence et permet de budgéter des coûts d'assurance raisonnables.
Internet	OTI	<p>Une offre de connectivité internet, avec en option un service de lien d'accès pour la transmission depuis son équipement jusqu'au point de présence du service OTI d'Orange. L'offre regroupe deux services :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ OTI Pure Speed fournit aux carriers, fournisseurs d'accès internet et fournisseurs de contenus un accès au <i>backbone</i> IP du Groupe. Ils bénéficient ainsi d'une couverture globale, de services locaux et d'une garantie de qualité ; ■ OTI Content, une offre dédiée aux fournisseurs de contenus.

Type	Nom	Description
Mobile	SS7	<ul style="list-style-type: none"> La plus complète offre de signalisation, cette solution regroupe l'offre SS7 standard, l'offre SIGTRAN (SS7 sur IP) avec les services de conversion ITU/ANSI et des options de services à valeur ajoutée (<i>Alliage-Short Code, SMS Control, Optimum Roaming, Anti-spoofing, SS7 MoRe...</i>). L'offre de SS7 est l'échange de signalisation sur le réseau SS7 qui permet aux opérateurs mobiles de proposer le <i>roaming</i> à leurs clients et de générer des revenus additionnels grâce au <i>Roaming-in</i>.
	3GRX	Le service 3GRX permet d'échanger du trafic data roaming entre opérateurs mobiles connectés directement au réseau IMN du Groupe ou à d'autres réseaux GRX. Cette offre permet de proposer du roaming en UMTS, HSPDA et GPRS dans le monde entier en fournissant une connectivité IP entre opérateurs mobiles. Un service 3GRX dédié pour accéder à 605 opérateurs dans plus de 201 pays.
	SMS Global eXchange	Un service de Hub SMS qui permet aux opérateurs mobiles connectés à ce Hub ou à d'autres Hub (via des accords de <i>peering</i>) d'échanger des SMS.
	MMS Global Exchange	Cette offre permet des échanges de MMS entre opérateurs mobiles dans plus de 280 destinations de façon simple et souple et permet d'éviter de longues négociations bilatérales entre opérateurs pour l'échange de MMS.
	Roaming Global Exchange	Cette solution est une offre globale de <i>One stop shopping</i> (un contrat, une facture et un seul point de contact) qui permet d'offrir : <ul style="list-style-type: none"> de larges possibilités pour la gestion des relations de roaming (signalisation, clearing et facturation centralisée, protection contre la fraude, tests techniques, gestion des accords de roaming, opération et maintenance) ; l'accès à toutes les technologies (2G, 3G, Camel, Data). En option, le SMS Interworking permet l'échange de SMS Interworking entre opérateurs connectés sur le hub.
	VPN BlackBerry	Le service VPN BlackBerry est un service de connectivité IP proposé sur le réseau IMN, permettant le transport du trafic domestique BlackBerry depuis les réseaux des opérateurs mobiles vers les plates-formes de service RIM. Cette offre permet de déployer les services BlackBerry Entreprise et BlackBerry Internet en accord avec les recommandations de RIM.
	International Airtime Hub	2 solutions : <ul style="list-style-type: none"> Airtime Transfer qui permet de recharger le mobile d'un proche à l'étranger ; Roaming Recharge qui permet de recharger son propre mobile lors de déplacements à l'étranger.

Les offres *wholesale* du Groupe sont disponibles sur le site : www.orange.com/wholesalesolutions

Couverture mondiale – mobile

PRINCIPAUX CABLES SOUS-MARINS DU GROUPE FRANCE TELECOM-ORANGE

Réseau sans couture			Câbles sous-marins			
Nom du câble	Départ – Arrivée	Nombre de stations d'atterrissement	Nombre de pays	Kms	Mise en service	Dernier upgrade
TAT-14	Etats-Unis – Danemark	7	6	15 464	Juillet 2001	2010
SAT 3-WASC-SAFE	Portugal – Malaisie	17	15	27 850	Avril 2002	
SEA-ME-WE 3	Allemagne – Japon	39	33	39 000	2000	2009
SEA-ME-WE 4	France – Singapour	17	14	19 000	Décembre 2005	2009
Americas 2	Brésil – Porto Rico	9	9	8 330	Juillet 2001	2010
ECFS	Tortola – Trinidad & Tobago	13	13	1 625	Juillet 1995	2009
LION	L'île Maurice – Madagascar	3	3	1 060	Novembre 2009	
CBUS	Etats-Unis – Royaume-Uni	3	2	3 200	Septembre 2009	
IMEWE	Inde – France	10	8	12 018	Décembre 2010	
ACE	France – Afrique du Sud	24	24	17 000	Septembre 2012	
UAE KENYA (TEAMS)	Emirats Arabes Unis – Kenya	2	2	5 053	Octobre 2009	
Atlantis 2	Portugal – Argentine	9	6	12 981	Juin 1999	
EASSy	Afrique du Sud – Soudan	8	8	10 600	Juillet 2010	
LION 2	Île de la Réunion – Kenya	3	2	3 000	1 ^{er} semestre 2012	

6.3.6.2 Services partagés

Les Nouvelles Activités de Croissance

France Télécom-Orange a développé de nouvelles activités de croissance, connexes à son cœur de métier, dans les domaines de la diffusion de contenus, de l'audience et de la publicité, et de la santé.

Contenus

Orange propose des contenus tant gratuits que payants à travers des services proposés par Orange, comme les bouquets de chaînes payantes, la Vidéo à la Demande (VOD), des offres de musique ou de jeux. L'objectif de ces offres est d'augmenter l'attractivité des services, en offrant aux clients une consommation interactive et délinéarisée.

Orange agit également comme distributeur et agrégateur de contenus édités par des tiers (télévision, jeux, musique) tant sur les réseaux fixes que mobiles, en France comme à l'international. Orange édite également ses propres chaînes exclusives : Orange Sport et les cinq chaînes d'Orange Cinéma Séries.

Conformément à sa nouvelle stratégie, axée sur le développement des partenariats, Orange se concentre principalement sur son rôle d'agrégateur de contenus avec ses partenaires.

Orange développe pour ses clients de nouveaux services mettant l'accent sur le multi-écrans, l'interactivité et les programmes à la demande.

Cette stratégie est également déployée dans d'autres pays que la France où la marque est présente (Pologne, Espagne, Royaume-Uni, Roumanie, Belgique, Slovaquie, Egypte, Sénégal).

Dans le domaine des jeux, Orange déploie une stratégie de distribution sur tous les écrans en s'appuyant sur des partenariats avec les principaux éditeurs de jeux du marché (EA, Ubisoft, Activision) et sur les capacités offertes par ses réseaux afin d'offrir à ses clients des services de contenus innovants et attractifs. En 2011, Orange a vendu 457 000 jeux PC, téléchargés sur les portails orange.fr. Sur les mobiles, l'année 2011 a été marquée par la généralisation des jeux pré-embarqués dans les terminaux, téléphones et tablettes (*preload*).

Viaccess

Le groupe Viaccess, filiale de France Télécom-Orange, est un des leaders dans les solutions de protection et de monétisation de contenu TV et vidéo sur tous types de réseaux (*broadcast*, IPTV, OTT) et à destination de tous types de terminaux. Destinées aux opérateurs de télévision payante et plus généralement aux distributeurs de contenu, ces solutions sont composées d'accès conditionnel et de gestion numérique des droits (CAS & DRM), de plates-formes de service, de moteurs de recommandation et d'applications d'accès sécurisé aux contenus sur les *smartphones* et tablettes.

Audience et Publicité

Internet est aujourd'hui devenu un média de masse, dont les durées de consommation se rapprochent progressivement de celles de la télévision et de la radio, notamment grâce au développement de l'internet mobile (*smartphones* et tablettes). La part des dépenses de communication sur le web et le mobile va donc poursuivre sa progression au détriment des médias traditionnels et internet devrait devenir le deuxième média le plus sollicité en terme de dépenses publicitaires d'ici à 2013 selon ZénithOptimédia. Cette évolution devrait être portée par :

- les transferts de budget des annonceurs des médias traditionnels et du hors média vers le web ;
- le rééquilibrage entre la consommation et les dépenses de communication internet ;
- le mobile qui devient un média fort, avec l'explosion de la consommation de l'internet mobile et des applications.

Dans ce nouveau contexte, le marché a tendance à se bipolariser, avec des grands acteurs de deux types :

- les médias à marque forte qui s'appuient sur leur audience importante et la qualité de leur contenu pour offrir des solutions qualitatives aux annonceurs (offres traditionnelles, *branded content*, synergie média classique-internet-mobile) avec des niveaux de rémunération élevés ;
- les acteurs globaux (Google, Facebook, Microsoft) avec une présence multi-pays, un *reach* important et des catalogues de solutions de communication complets, qui deviennent les interlocuteurs obligés des agences et des annonceurs.

Orange, par ses audiences fortes dans le web (79 millions de visiteurs uniques par mois dans le monde), mobile et tablette, sa position d'opérateur de télécommunications, sa connaissance du client, sa maîtrise des réseaux et ses rapprochements avec des acteurs incontournables du web (Dailymotion, Skyrock), est devenu un acteur européen incontournable de la chaîne de valeur des médias.

Orange développe deux types d'approches :

- une monétisation directe auprès des agences et annonceurs – sur le périmètre des audiences web et mobile (d'audience en propre ou l'audience des éditeurs du réseau *Orange Advertising Network*) ;
- une monétisation indirecte par la commercialisation de services et de solutions technologiques à des acteurs des médias dont la numérisation est en marche (télévision, *outdoor*, cinéma).

Pour poursuivre sa stratégie d'expansion dans ce marché, et après le rachat d'Unanims en 2009 (plus grand réseau exclusif et indépendant de publicité numérique au Royaume-Uni), Orange développe aujourd'hui *Orange Ad market* (nouveau produit d'*Orange Advertising Network*) qui est une place de marché où les espaces publicitaires encore disponibles sont mis aux enchères.

Santé

Le vieillissement de la population, l'augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie et du nombre de patients atteints de maladies chroniques conjugués à une décroissance du nombre de médecin et une désertification médicale dans les zones rurales rendent nécessaire l'usage des technologies de l'information et de la communication. Elles accroissent l'efficacité des professionnels de santé donc réduisent les coûts et améliorent la gestion de la maladie tout en renforçant la relation entre le patient et son médecin. Les produits et les services permettent également un accès et une transmission sécurisés des informations. Dans ce domaine, France Télécom-Orange est le seul opérateur de télécommunication en France à être agréé hébergeur de données de santé à caractère personnel.

Orange Healthcare, la Division santé du Groupe, utilise son expertise pour développer des offres de service :

- pour les professionnels et les acteurs traditionnels du monde de la santé : hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux et professionnels de santé. Ces services proposent de connecter les infrastructures de communication de ces acteurs, afin d'assurer une meilleure coordination, une meilleure collaboration et une meilleure fluidité des informations entre eux ;

- pour la gestion de la santé à distance. Ces services améliorent les conditions de santé en dehors de l'environnement traditionnel du soin, comme par exemple au domicile, et permettent également aux patients de rester en contact avec les professionnels de santé, et rendent accessibles des soins de grande qualité auprès d'une population plus large ;
- pour la prévention et le bien-être au quotidien, au moyen d'outils d'information accessibles en permanence.

Ces offres sont issues de l'intégration de services développés avec des partenaires tels que GE Healthcare, ou Philipps, et s'appuient sur l'expertise des Orange Labs. Orange Healthcare développe ces offres dans les principaux pays européens, en Afrique, et aux Etats-Unis.

6.4 EVENEMENTS EXCEPTIONNELS

Néant.

6.5 DEPENDANCE A L'EGARD DES BREVETS

Néant.

6.6 REGLEMENTATION EUROPEENNE

L'environnement réglementaire des pays européens dans lesquels opère le groupe France Télécom-Orange est variable, mais répond à une exigence d'harmonisation du fait de l'obligation d'appliquer au niveau national le cadre réglementaire défini au niveau européen. Ce cadre réglementaire commun est présenté ici. Les aspects réglementaires propres à chacun des pays dans lesquels le groupe France Télécom-Orange exerce son activité sont présentés dans la section 6.3. Pour la présentation des risques liés à la réglementation, voir la section 4.2 *Risques juridiques*.

Le cadre réglementaire européen

Le cadre réglementaire européen actuel relatif aux communications électroniques comporte deux grands volets : un volet de régulation économique du marché et un volet s'inscrivant davantage dans la défense des droits du consommateur et d'un service universel. Il se compose d'une directive cadre (2002/21/CE) et de quatre directives particulières :

- Autorisations (2002/20/CE) ;

- Accès (2002/19/CE) ;
- Service universel (2002/22/CE) ;
- Vie privée et communications électroniques (2002/58/CE).

Le champ de la réglementation économique porte sur des marchés pertinents définis dans une recommandation européenne qui est révisée périodiquement. La dernière en date (recommandation 2007/879/CE du 19 décembre 2007) comporte 7 marchés pertinents ⁽¹⁾. En 2012, la Commission européenne devrait lancer les travaux de révision de cette recommandation.

Ces marchés identifiés par la Commission européenne doivent faire l'objet d'une analyse de marché menée par les Autorités de régulation nationales (ARN). Il est également prévu par le cadre réglementaire que les ARN puissent réglementer des marchés en dehors de la liste fournie par la Commission, si et seulement si des facteurs spécifiques nationaux le justifient et sous réserve que la Commission ne s'y oppose pas.

Les faits marquants de la réglementation européenne en 2011

Faits marquants

Mars 2011	Le Commissaire européen N. Kroes demande à l'industrie des propositions pour accélérer les investissements dans la fibre, ce qui débouchera sur 11 propositions de la <i>CEO roundtable</i> publiées en juillet
Avril 2011	Communication de la Commission sur la Net Neutralité : le cadre révisé en 2009 apparaît suffisant sous réserve que les pratiques observées sur les marchés soient satisfaisantes
Juillet 2011	Publication du projet de Règlement <i>roaming</i> (itinérance), introduisant une solution structurelle visant à renforcer la concurrence sur le marché du <i>roaming</i>
Septembre 2011	Consultation de la Commission sur le prix régulé de la paire de cuivre et son effet sur la transition vers la fibre

(1) M1 : accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle.

M2 : départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.

M3 : terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée.

M4 : fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée.

M5 : marché de la fourniture en gros d'accès à haut débit.

M6 : fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées, quelle que soit la technologie utilisée pour fournir la capacité louée ou réservée

M7 : terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels.

Recommandation de la Commission européenne sur les terminaisons d'appel (TA) fixe et mobile adoptée le 7 mai 2009 : la Recommandation prévoit une baisse sensible des prix des TA mobiles en vue d'aboutir, à partir de 2013, à un niveau du prix de l'ordre du centime d'euro/min et à la suppression des asymétries entre opérateurs. Cette Recommandation préconise également des baisses sensibles des prix des terminaisons d'appel fixe.

Plus précisément, la Commission recommande aux régulateurs nationaux d'appliquer les principes suivants :

symétrie dans chaque pays entre les prix des terminaisons d'appels fixes des différents opérateurs d'une part, et des terminaisons d'appels mobiles d'autre part, avec une limite de la durée d'une asymétrie transitoire des terminaisons d'appels dont peut bénéficier un nouvel entrant à quatre ans ;

orientation du prix des terminaisons d'appel vers le coût évitable de ce service pour un opérateur efficace (soit de l'ordre d'un centime d'euro/min pour les TA mobiles et d'un ordre de grandeur moindre pour les TA fixes) ;

période de transition jusqu'à fin décembre 2012, l'entrée en vigueur de cette régulation étant prévue pour début 2013.

L'impact de cette Recommandation pour le groupe France Télécom-Orange dépendra des décisions que prendront les autorités de régulation nationales dans chacun des pays.

D'une manière générale, la baisse des terminaisons d'appel a un impact négatif sur le chiffre d'affaires des ventes en gros. Cependant, une baisse uniforme des TA mobiles est pour l'essentiel neutre sur la rentabilité de l'activité de gros pour un opérateur à la fois fixe et mobile comme Orange en France. L'impact peut même être favorable sur la rentabilité de l'activité de gros dans les pays dans lesquels le groupe France Télécom-Orange a un solde d'interconnexion déficitaire, comme par exemple en Espagne.

Sur le marché de détail, l'approche de la Commission pourrait conduire les opérateurs fixes et mobiles à modifier leurs offres de détail, par exemple en développant les offres d'abondance.

► **EVOLUTION DES TERMINAISON D'APPEL MOBILE**

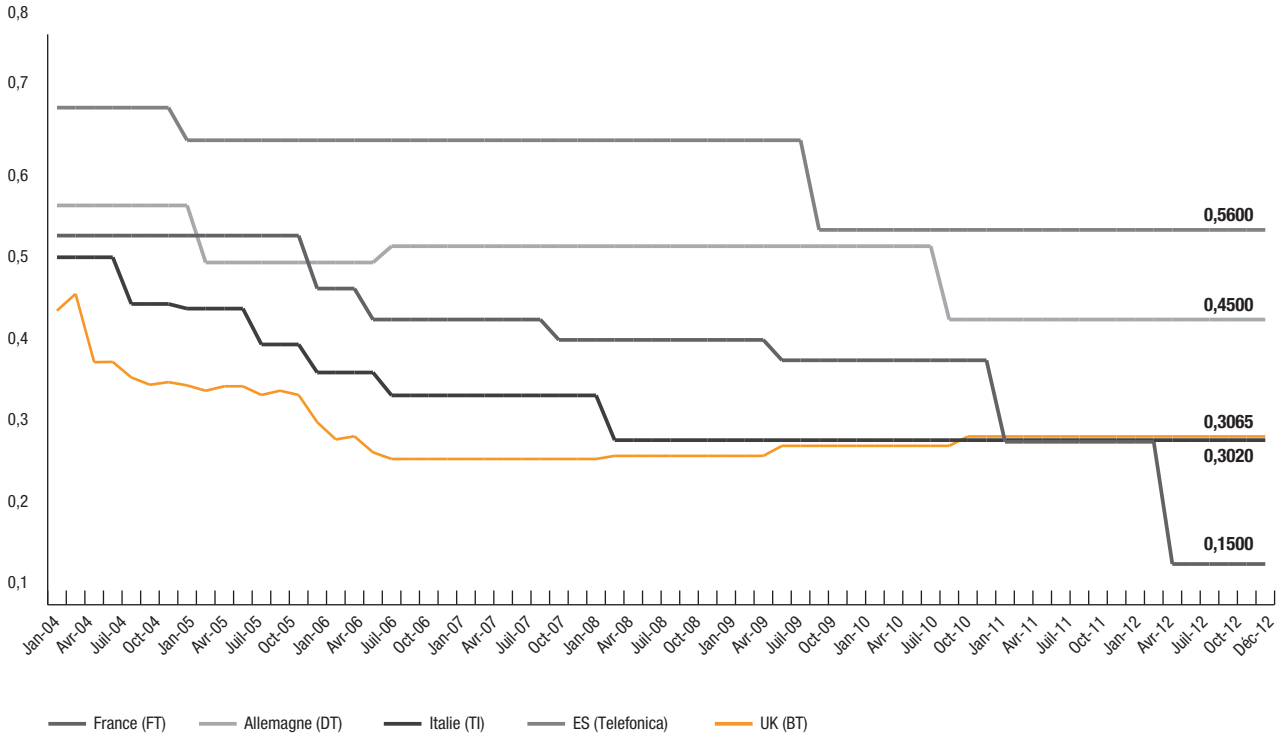
	2008		2009				2010				2011				2012			
	Q4 2008	Q1 2009	Q2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010	Q3 2010	Q4 2010	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011	Q1 2012	Q2 2012	Q3 2012	Q4 2012	
Orange France			6,50				4,50				3,00		2,00		1,50		1,0	
Orange UK		6,62				5,56				5,09				3,43			1,95	
Orange Spain		8,03		7,00		6,13		5,51		4,95		4,45		4,00				
Orange Pologne	7,44		5,29								4,10				3,72		2,99	
Orange Autriche	6,42		4,50		4,00		3,50		3,01		2,51		2,01					
Orange Suisse					14,58			13,77	8,10				7,09		6,68		4,05	
Mobistar					9,02		9,02		4,94				4,17				2,62	
Orange Luxemb.								10,50										
Orange Roumanie	6,40												5,03				4,05	
Orange Slovaquie	11,28			9,87	9,87	7,15				6,35			5,51	4,50			4,00	
Orange Moldavie							5,24		4,49		4,15		3,52		3,07		2,67	

Source : Cullen International, décembre 2011

Les données chiffrées en italique sont prévisionnelles

Les taux de change utilisés à compter de 2009 sont les taux de change moyens du dernier mois de clôture pour toute la période. Pour les périodes antérieures à 2009 les taux de change utilisés sont ceux de Cullen International (source bce).

➤ EVOLUTION DES TERMINAISONS D'APPEL FIXE DEPUIS 2004 (EN CENTIMES D'EUROS/MIN)



Source : Cullen, décembre 2011

L'évolution des terminaisons d'appel de BT (UK) est en partie liée aux fluctuations de la livre sterling par rapport à l'euro. A partir de 2009 le taux de conversion utilisé est le taux moyen du dernier mois pour toute la période.

Méthodologie :

Prix moyen à la minute (en centimes d'euros) :

- au niveau local, c'est-à-dire au point d'interconnexion le plus bas (l'équivalent de l'ICAA en France) ;
- uniquement sur les minutes "heures pleines" (car les plages horaires "heures creuses" ne sont pas homogènes d'un opérateur l'autre).

Règlement européen sur le *roaming* : publié au Journal Officiel de l'Union européenne le 18 juin 2009, le règlement dit *Roaming II*, en vigueur jusqu'au 30 juin 2012, a prolongé la baisse des tarifs de *roaming* international voix (tarifs du marché de détail et du marché de gros) et instauré des plafonds tarifaires pour les SMS (sur le marché de détail et de gros) et la transmission de données (marché de gros uniquement). Il a aussi introduit des mesures de prévention des factures exorbitantes (*bill shocks*) pour la transmission de données.



Au tout début de l'année 2011, la Commission européenne a publié une consultation portant sur la suite à donner au règlement actuel. Elle en a conclu à la nécessité de préparer un nouveau règlement, dit *Roaming III*, dont les objectifs seraient de poursuivre en la renforçant la réglementation tarifaire et d'accroître la faible concurrence observée sur ces marchés

par le biais d'une solution structurelle permettant aux clients de choisir leur opérateur de *roaming* sans changer d'opérateur mobile classique. Le 6 juillet 2011, la Commission a publié une proposition de règlement allant dans ce sens, comprenant les propositions de plafonds suivants :

► PLAFONDS DU REGLEMENT ROAMING ACTUEL ET PROPOSITION DE LA COMMISSION EUROPEENNE

Plafonds tarifaires (c€HT)	Règlement Roaming II				Proposition Roaming III par la Commission européenne				
	30 août 2008	1 ^{er} juillet 2009	1 ^{er} juillet 2010	1 ^{er} juillet 2011	1 ^{er} juillet 2012	1 ^{er} juillet 2013	1 ^{er} juillet 2014	1 ^{er} juillet 2016	
Voix	Appels émis détail	46	43	39	35	32	28	24	non régulé
	Appels reçus détail	22	19	15	11	11	10	10	non régulé
	Tarifs de gros	28	26	22	18	14	10	6	6
SMS	SMS émis détail	11	11	11	11	10	10	10	non régulé
	SMS reçus détail	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
	Tarif de gros	4	4	4	4	3	3	2	2
Données	Détail	non régulé	non régulé	non régulé	non régulé	90	70	50	non régulé
	Tarif de gros	non régulé	100	80	50	30	20	10	10

Le processus législatif a débuté à l'automne 2011, avec la transmission de ce projet de règlement au Parlement européen, qui a chargé deux de ses commissions de proposer des amendements. S'agissant d'un règlement adopté par codécision, le Conseil européen a commencé à étudier la proposition de la Commission à la fin de l'année 2011, et devra aboutir à un texte commun avec le Parlement avant fin juin 2012.

Même si le processus législatif est encore loin d'être achevé, les versions intermédiaires du texte ainsi que les débats indiquent que le Règlement contiendra une poursuite de la baisse des plafonds tarifaires (au moins jusqu'à l'horizon de fin juin 2016) et l'introduction de plafonds tarifaires décroissants pour le marché de détail de la transmission de données. Les plafonds tarifaires pourraient être inférieurs à ceux proposés par la Commission européenne, notamment sur les marchés de détail. Le texte devrait aussi inclure une obligation de fourniture du *roaming* de gros aux MVNOs à des prix plafonnés prévus par le règlement, ainsi que l'obligation de fourniture d'une *solution structurelle*, dont les détails techniques seraient à définir par l'Oreco.

La Stratégie Numérique pour l'Europe (Digital Agenda)

Avec la publication de l'Agenda numérique, la Commission européenne a donné le signal d'un changement d'orientation de sa politique, axée jusqu'à présent sur le développement d'une concurrence effective, via la mise en place d'une réglementation sectorielle, en direction de la promotion d'ambitions industrielles s'appuyant sur l'implication et la participation de l'ensemble

des acteurs du secteur. Ces ambitions visent l'établissement d'une économie numérique permettant d'accélérer la reprise économique et de préserver la cohésion sociale à l'échelle européenne.

Cette Stratégie numérique pour l'Europe propose un vaste plan d'actions sur cinq ans autour de sept thématiques :

- créer un marché unique ;
- améliorer les conditions générales en matière d'interopérabilité entre les produits et services liés aux TIC ;
- renforcer la sécurité de l'internet et la confiance des utilisateurs ;
- garantir un accès plus rapide à l'internet ;
- encourager les investissements dans la recherche et le développement ;
- favoriser la culture, les compétences, et l'inclusion numériques ;
- appliquer les TIC pour relever des défis sociaux tels que le changement climatique, l'augmentation des coûts des soins de santé et le vieillissement de la population.

Dans le cadre de la Stratégie numérique pour l'Europe, la Commission a lancé plusieurs consultations et proposé des modifications de certains textes existants.

Les dix engagements d'Orange pour répondre aux défis numériques de l'Europe

Le 20 mars 2012, France Télécom-Orange a présenté à la Commission européenne, au Parlement européen, aux Etats membres ainsi qu'aux représentants de divers organismes et associations de l'industrie, ses 10 engagements dans des domaines clés de l'économie numérique. Ces engagements concrétisent l'implication d'Orange aux côtés de la Commission européenne dans la mise en œuvre de "l'Agenda numérique pour l'Europe" ainsi que sa volonté de promouvoir la croissance et l'emploi.

Les 10 engagements d'Orange concernent les domaines suivants :

Des communications rapides

- très haut débit mobile : déployer, d'ici 2015, les réseaux 4G/LTE dans les pays européens où Orange est présent ;
- très haut débit - fibre : proposer le FTTH à 15 millions de foyers français et 80 % des entreprises d'ici 2020 et participer au déploiement du très haut débit sur les marchés européens.

Des services enrichis

- offrir aux entreprises de l'Union européenne l'accès sécurisé à un service de cloud computing de qualité qui garantisse la pleine propriété et la récupération facile et sécurisée des données (réversibilité) à partir de centres de données éco-conçus situés en Europe ;
- proposer en 2012 aux clients européens du Groupe 3 millions de terminaux sans-contact et de paiements mobiles sécurisés (technologie NFC), et 10 millions en 2013 ;
- lancer en 2013 des services de communication interpersonnelle enrichie au standard *Rich Communication Suite* (RCS) dans cinq pays européens et mettre à disposition 20 millions de terminaux RCS d'ici à 2015, favorisant ainsi le développement de services sans-couture paneuropéens ;
- e-santé : permettre à un tiers des hôpitaux de l'Union européenne et à 20 % des citoyens européens d'accéder à des applications numériques de santé (imagerie médicale, suivi des maladies chroniques, prévention, gestion des données sécurisées).

Un comportement responsable

- protection des données personnelles : offrir aux clients d'Orange la possibilité de maîtriser, contrôler, et gérer les informations personnelles qu'ils fournissent sur les plateformes d'Orange, pour tous les services proposés. Mettre à leur disposition d'ici à 2015 un tableau de bord de leurs données personnelles ;
- déployer d'ici 2015 la téléphonie mobile 3G dans les pays de la zone Afrique-Moyen Orient où le Groupe est présent et assurer une couverture mobile à 80 % de la population ;
- égalité hommes-femmes : faire correspondre la proportion de femmes au sein des structures de direction de l'entreprise à la proportion de femmes parmi l'ensemble des salariés, soit 35 % ;

- efficacité énergétique : faire décroître de 20 % à l'horizon 2020 (par rapport à 2006) les quantités de CO₂ émises par Orange.

Consultation de la Commission sur les prix d'accès de gros dans les communications électroniques

La Commission européenne a réalisé une consultation publique du 1^{er} octobre au 28 novembre 2011 concernant les méthodologies de coût à utiliser pour établir les prix de gros portant sur les réseaux d'accès, en particulier les coûts applicables au service de dégroupage de la paire de cuivre. Cette consultation porte également sur les incitations pour investir dans des réseaux de fibre de Nouvelle Génération (NGA) afin de mener à bien la transition au niveau européen des réseaux de cuivre vers des réseaux de fibre très haut débit.

En conformité avec sa Stratégie Numérique pour l'Europe, la Commission a pour objectif d'harmoniser et aussi d'orienter les méthodologies de calcul de coûts utilisées par les Autorités de Régulation Nationales pour déterminer le prix de l'accès aux réseaux. La Commission prévoit d'adopter une recommandation à cet effet avec un double objectif : stimuler l'investissement, tout en sauvegardant la concurrence.

Orange partage l'objectif de déploiement du très haut débit qui est défini dans la *Stratégie Numérique pour l'Europe*, mais estime qu'aller vers plus d'harmonisation dans le domaine des méthodes de coûts n'est ni pertinent, ni souhaitable, compte tenu du risque de déstabilisation des plans actuels d'investissement dans la fibre. Pour Orange, la migration du cuivre vers la fibre devrait être la conséquence des investissements réalisés dans la fibre et de l'amélioration des services de détail sur fibre, et donc relever du choix des clients.

Consultation de la Commission sur la non-discrimination

La Commission européenne a réalisé une consultation publique du 3 octobre au 28 novembre 2011 concernant le degré de détails d'une Recommandation visant à guider les Autorités de Régulation Nationales en matière de non-discrimination, et concernant son périmètre, ses pratiques, ses remèdes.

En réponse, Orange estime que la non-discrimination est un élément important de la réglementation et que les remèdes en la matière doivent respecter le principe de proportionnalité et prendre en compte le niveau de concurrence du marché concerné. Orange estime également que l'harmonisation est plus une question d'échanges de bonnes pratiques que la recherche d'homogénéité difficile à atteindre du fait des spécificités nationales. Orange privilégie l'utilisation d'indicateurs de performance, accompagnée de réunion multi-opérateurs sous l'égide de l'Autorité de Régulation Nationale, pour identifier et prévenir des comportements potentiellement discriminants, et ne pense pas qu'un guide détaillé soit nécessaire en la matière.

La protection des données personnelles

Une directive générale (1995/46/EC) encadre le traitement des données personnelles dans l'Union européenne. Elle a été suivie par une directive spécifique au secteur des télécommunications (2002/58/EC). Le 25 janvier 2012, la Commission européenne a dévoilé un vaste projet de mise à jour du cadre existant avec une proposition de Règlement qui devrait se substituer à la directive de 1995 et coexister avec la directive sectorielle.

Les nouvelles règles proposées visent à renforcer l'harmonisation entre les pays et à renforcer la sécurité juridique. Elles permettront, en rationalisant et en simplifiant les règles sur les transferts internationaux de données, de rendre les entreprises plus compétitives sur la scène mondiale. Les citoyens européens devront donner leur consentement explicite aux fournisseurs de service de tous secteurs, pour que ceux-ci puissent utiliser leurs données personnelles. Les opérateurs de communications électroniques, qui réclamaient depuis longtemps un allègement du fardeau administratif et des coûts supplémentaires causés par la fragmentation du cadre réglementaire actuel, se sont félicités de l'effort d'harmonisation proposé par la Communauté européenne. Cependant, ils souhaiteraient une approche flexible sur cette question complexe du consentement explicite.

Le commerce électronique (directive e-commerce)

La Directive *e-commerce* entre dans le champ de la Stratégie numérique. Dans sa consultation publique, clôturée depuis le 5 novembre 2010, la Commission européenne a abordé le régime de responsabilité des acteurs de l'internet vis-à-vis des contenus illégaux et son efficacité dans l'univers numérique. Ils peuvent, sous conditions, bénéficier d'une limitation de responsabilité dans trois hypothèses : l'activité de "simple transport", l'activité d'hébergement et le stockage d'informations. La Commission européenne a rendu ses conclusions dans une communication en date du 11 janvier 2012 et dans laquelle la révision de la directive e-commerce n'est pas envisagée. Le régime de responsabilité des intermédiaires, tel qu'organisé par la directive, ne sera donc pas modifié.

Le débat sur la neutralité de l'internet

La Commission a adopté en avril 2011 une Communication qui ne propose pas d'évolution législative en matière de neutralité de l'internet au-delà du cadre révisé en 2009, mais attend les résultats de l'observation des pratiques de marché que mène l'Orece. Le Conseil et le Parlement européens ont adopté chacun, à l'automne 2011, des positions pour l'essentiel cohérentes avec celles de la Commission.

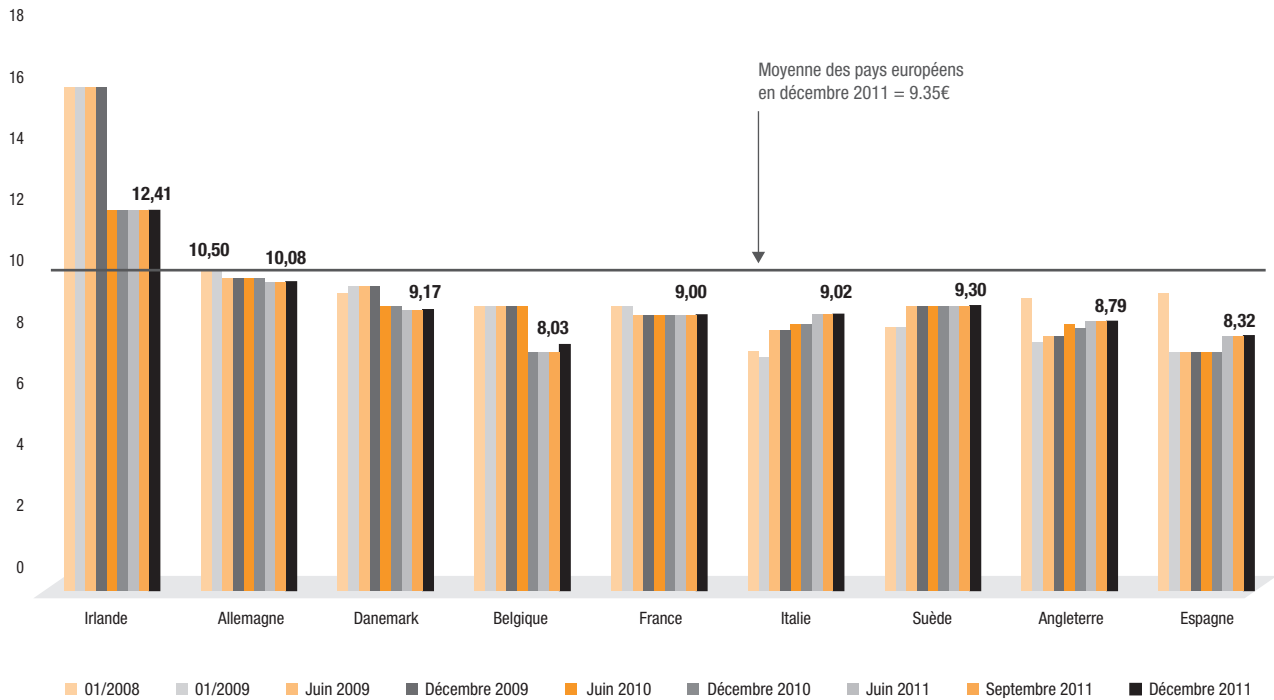
Le Service Universel

En novembre 2011, la Commission européenne a publié une communication qui présente les principaux résultats de la troisième révision du champ du Service universel. Elle conclut qu'il n'y a pas lieu d'étendre les obligations de Service universel au service mobile et à la connexion internet haut débit. La Commission estime qu'il est nécessaire d'élaborer des lignes directrices complémentaires pour la mise en œuvre des obligations de Service universel, notamment la flexibilité dont les Etats membres disposent pour définir l'accès fonctionnel à internet au-delà de la connexion en bas débit. Les travaux devraient être lancés en 2012.

Éléments de benchmark européen

Des éléments de *benchmark* européen concernant les terminaisons d'appel fixe et mobile ont déjà été introduits plus haut dans ce chapitre. Les graphiques suivants donnent des éléments de comparaison au niveau européen sur deux autres tarifs de gros régulés : celui du dégroupage total et celui de la vente en gros de l'abonnement.

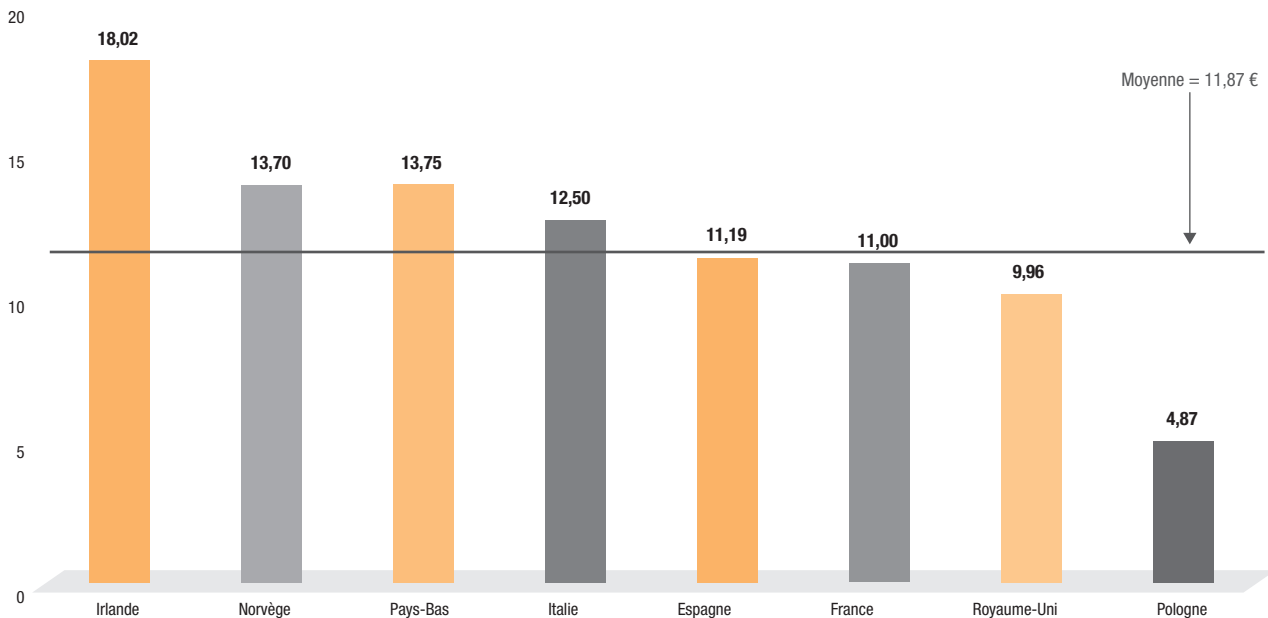
➤ DEGROUPEMENT TOTAL (TARIF MENSUEL RECURRENT HORS FRAIS DE MISE EN SERVICE) DEPUIS 2004, EN EUROS



Source :

- De 2004 à 2007 : Commission européenne, Rapport de mise en œuvre du cadre réglementaire européen des communications électroniques
- Autres données : Cullen International, décembre 2011

➤ VENTE EN GROS DE L'ABONNEMENT (VGA) ANALOGIQUE (TARIF MENSUEL EN EUROS)



Source : Cullen - Décembre 2011. Le taux de change euro/ monnaie locale utilisé est le cours moyen du dernier mois de clôture



6.7 FOURNISSEURS

Achats

L'année 2011 a été principalement marquée par la création de *BuyIn*, la co-entreprise constituée entre France Télécom-Orange et Deutsche Telekom AG pour gérer les activités d'achat dans les domaines des terminaux, des réseaux de communication mobile, des équipements de réseaux fixes et des plates-formes de services des deux maisons mères. Cette co-entreprise, dont l'objectif est de réaliser des économies dans le domaine des achats pour les deux groupes, permettra également d'améliorer la qualité des offres au bénéfice des clients d'Orange et de développer l'innovation en collaboration avec ses fournisseurs.

En 2011, 44 % du volume des achats du Groupe correspondent aux besoins de la France qui reste ainsi le premier pays contributeur tant en volume qu'en économies d'achat réalisées.

L'Europe (hors GB) représente 31 % des dépenses d'achats du Groupe. Globalement les économies réalisées se sont améliorées de deux points, en grande partie grâce au domaine des équipements client.

Les pays de la zone AMEA ont amélioré le taux de *savings* sur leurs achats 2011 de plus de deux points. L'Egypte est de loin le premier contributeur. Le Maroc, l'Irak et la République démocratique du Congo, qui ont intégré le groupe France Télécom-Orange en 2011, ont commencé à bénéficier du pouvoir de négociation du Groupe, de ses volumes d'achat et de son expertise dans la gestion de la performance des fournisseurs.

Sur le marché entreprise, l'effort a été porté sur le développement de nouveaux services tel que le *Cloud Computing*, en négociant d'une part le contrat de co-entreprise noué avec SITA (*Joint Cloud Venture*), qui sera l'un des canaux de vente de ces solutions, et en finalisant d'autre part les contrats de fourniture d'équipements et de services avec des fournisseurs majeurs sur ce marché.

Performance Fournisseurs – Responsabilité Sociale d'Entreprise

Dans le cadre de sa démarche qualité, la Direction des achats évalue depuis de nombreuses années, la performance de ses principaux fournisseurs. Cette démarche a été poursuivie en 2011, avec 14 pays qui utilisaient l'outil d'évaluation du Groupe (QREDIC®) fin 2011, et cinq qui devraient l'adopter en 2012.

En ce qui concerne la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), le Groupe a réalisé en 2011 les premiers audits sociaux et a effectué l'évaluation de 140 fournisseurs de catégories d'achat classées à risque.

Dans le cadre du système de management environnemental des filiales, le Groupe a réalisé l'évaluation de trois filiales de la zone Europe (management environnemental et cartographies des déchets des équipements électriques et électroniques).

En Asie, le Groupe a poursuivi ses démarches RSE dans le cadre notamment de la Joint Audit Cooperation (JAC), fondée par France Télécom, Deutsche Telekom et Telecom Italia. En 2011, celle-ci a accueilli de nouveaux membres : Belgacom, KPN, Swisscom et Vodafone. Cette coopération commune en matière de RSE est l'une des plus importantes au niveau mondial dans le domaine des télécommunications.

En 2011, la Joint Audit Cooperation a réalisé des audits de conformité auprès des fournisseurs du Groupe sur presque l'ensemble des continents : Chine, Taiwan, Corée du Sud, Japon, Inde, Europe de l'Est et l'Amérique du Sud.

Supply Chain

Le Groupe s'est efforcé d'améliorer en 2011 la disponibilité des produits sur ses points de vente tout en réduisant les niveaux de ses stocks, dans l'ensemble des pays, afin de garantir la satisfaction client tout en maîtrisant les coûts. Cela s'est concrétisé en fin d'année 2011 par des niveaux de stock inférieurs de 10 à 50 % selon les pays, par rapport à 2010. La disponibilité des produits dans les boutiques était en 2011 supérieure à 97 %, avec une amélioration de l'efficacité opérationnelle et des coûts unitaires en baisse.

Les outils permettant le calcul automatique du réassort des boutiques et de prévisions des ventes, ont été déployés en Roumanie, Suisse et Moldavie et ont généré une réduction moyenne des stocks de 10 jours.

Enfin, le Groupe a mis en place un progiciel de gestion intégré (ERP) et initialisé un programme de transformation de la *Supply Chain* au Cameroun et au Botswana.

6.8 ASSURANCES

Les principaux risques de France Télécom-Orange font l'objet d'une couverture d'assurance dans le cadre d'un plan qui a été souscrit auprès des grands acteurs du marché de l'assurance et de la réassurance, et qui regroupe plusieurs programmes. Ce plan d'assurances est régulièrement renégocié dans le cadre d'appels d'offres qui associent étroitement les intermédiaires spécialisés et qualifiés.

Les programmes d'assurance reflètent la nature des risques de France Télécom-Orange et sont ajustés aux capacités d'offres actuellement proposées par le marché des assurances pour des groupes de taille et d'activités similaires au niveau international. En complément, la solvabilité des acteurs porteurs des risques fait l'objet d'une veille régulière. Ce suivi de leurs notations financières s'accompagne d'une exigence contractuelle qui fixe le niveau de rating imposé au maintien du partenariat assureurs/assuré.

Le plan d'assurances dédié à la protection de France Télécom-Orange et au financement de ses risques s'inscrit dans une politique qui s'appuie sur une analyse destinée à optimiser les conditions de leur transfert au marché de l'assurance et de la réassurance. Elle combine rationalisation de la gestion des couvertures et maîtrise des budgets correspondants.

Les programmes d'assurance qui constituent le plan en cours sont dévolus à la protection des risques suivants :

- risques de dommages aux biens et pertes financières consécutives (pertes d'exploitation) ;
- risques liés notamment à la gestion et à l'administration de l'entreprise dans l'exercice des activités relatif à son objet social, tant vis-à-vis des tiers que des clients (risques de responsabilité civile) ;
- risques liés aux flottes de véhicules de l'entreprise.

Enfin dans le cadre de ses activités, la Direction des assurances du Groupe prend part à l'étude et à la négociation de programmes spécifiques tels que le programme d'assistance pour les collaborateurs en déplacement et mission professionnelle ou en statut d'expatriation, et les programmes affinitaires adossés aux produits et services destinés à enrichir les offres proposées aux clients.

De plus, dans le cadre du projet Conquêtes 2015, la Direction des assurances du Groupe étudie des couvertures destinées aux risques liés aux investissements réalisés dans certains pays.

Le coût des couvertures d'assurances de France Télécom S.A. en 2011 s'élevait à environ 9 millions d'euros, dont 8,3 millions d'euros de primes (contre un coût d'environ 10,7 millions d'euros en 2010, et 11,3 millions d'euros en 2009). Pour l'exercice 2011, ce montant se répartissait de la façon suivante par grandes catégories de risques :

- couverture des risques de dommages et pertes d'exploitation : environ 3,2 millions d'euros ;

- couverture des risques de responsabilité : environ 2,8 millions d'euros ;
- couverture des risques automobiles : environ 3,0 millions d'euros.

Une politique d'assurance volontariste a favorisé l'intégration progressive des filiales françaises et internationales au sein des différents programmes d'assurance *corporate* qui couvrent la quasi-totalité du chiffre d'affaires du Groupe. Le coût pour les filiales ainsi intégrées représente un montant de l'ordre de 8,5 millions d'euros pour 2011 (9,8 millions d'euros pour 2010, 10,5 millions pour 2009) qui s'ajoute à celui supporté par FT S.A..

Depuis plusieurs exercices, du fait de l'absence d'offre du marché de l'assurance et de la réassurance, les risques de dommages aux poteaux et lignes aériennes du réseau téléphonique fixe, consécutifs à des événements naturels, sont autoassurés. La part d'autoassurance est liée à l'aléa de survenance des sinistres. Depuis la carence observée du marché, le montant des sinistres qui a affecté le réseau fixe aérien n'a pas excédé en moyenne 11,9 millions d'euros par année sur les neuf dernières années. En 2011, le marché de l'assurance et de la réassurance n'offrait toujours pas de couvertures traditionnelles pour ce type d'actifs et de risques. L'analyse d'instruments de financement alternatif n'a pas mis en évidence au regard de la charge financière et de la statistique sinistres la pertinence d'approfondir des solutions de financiarisation de type *Cat Bond*, solutions qui restent réservées aux preneurs de risques professionnels.

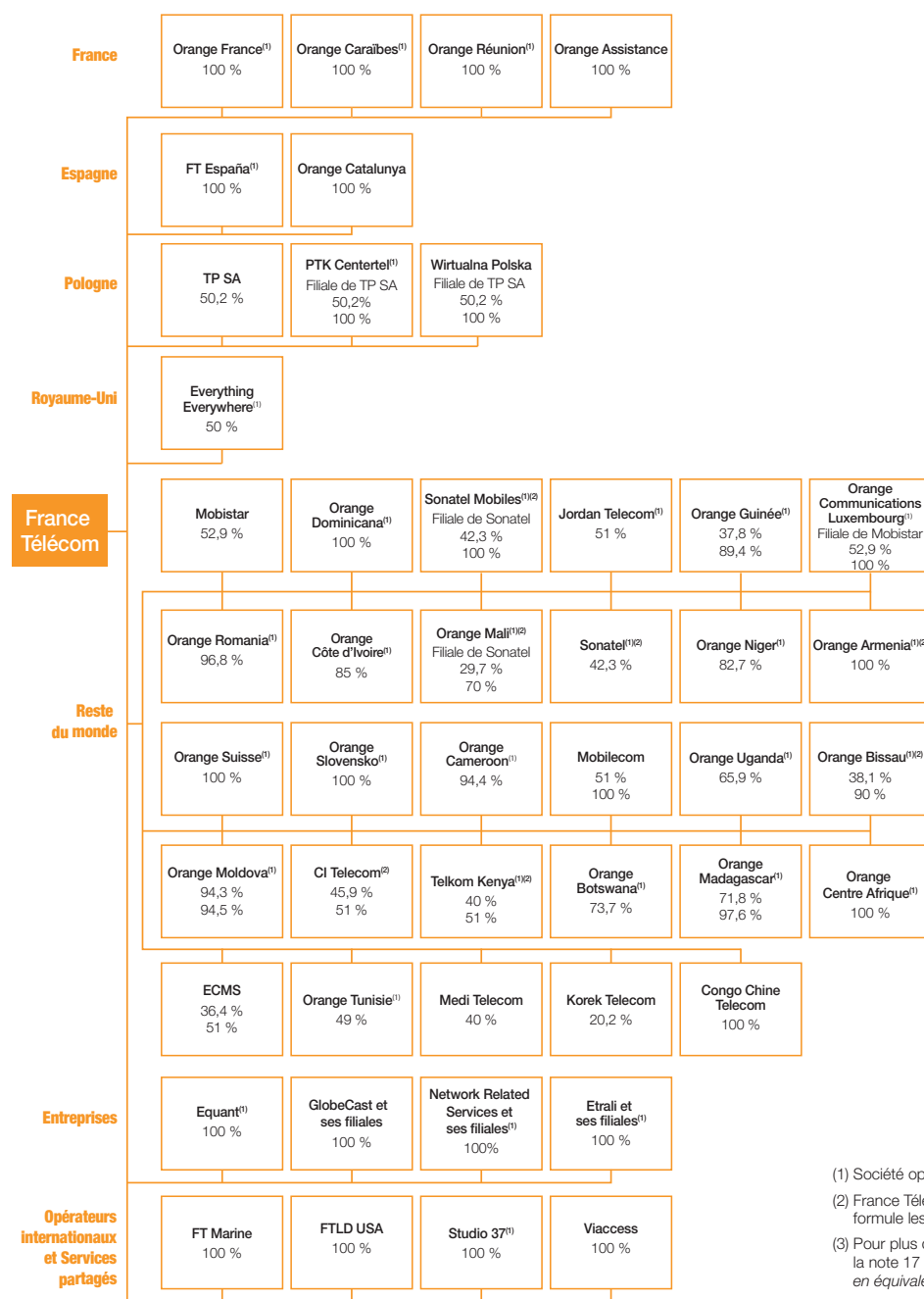
Par ailleurs, en matière de gestion des risques, des visites de sites sont régulièrement organisées qui s'étendent aux principales entités du Groupe. Elles sont pilotées par le Service de Prévention de la Direction des assurances du Groupe en collaboration étroite avec les services d'ingénierie internes et ceux de ses principaux assureurs. Ces travaux contribuent significativement à une meilleure connaissance des risques par les assureurs et favorisent les conditions de négociation des couvertures d'assurance dédiées à ce patrimoine.

Parallèlement, d'autres actions d'information sont entreprises auprès des assureurs pour compléter leur appréciation des risques au regard de l'évolution des métiers du Groupe et de son environnement, et vérifier l'adaptation constante des couvertures d'assurance souscrites aux besoins de l'entreprise.

La Direction des assurances du Groupe applique dans sa gestion des processus de contrôle interne qui intègrent notamment l'environnement de contrôle, la gouvernance, et l'éthique. Certains des domaines concernés ont été évalués par les auditeurs internes et externes du Groupe pour vérifier la conformité de ces processus de contrôle interne qui associent les partenaires (experts, courtiers) dans les différentes étapes de la gestion.

7 organigramme

Le schéma ci-dessous présente les principales filiales opérationnelles et participations de France Télécom S.A. au 31 décembre 2011. Les pourcentages de détention indiqués pour chaque entité sont le pourcentage d'intérêt ainsi que le pourcentage de contrôle lorsqu'ils sont différents ⁽³⁾ :



(1) Société opérant sous la marque Orange.

(2) France Télécom a le contrôle du Comité stratégique qui formule les recommandations au Conseil d'administration.

(3) Pour plus d'informations concernant les filiales, voir la note 17 *Périmètre de consolidation et des entités mises en équivalence* des comptes consolidés (section 20.1.1).

8

propriétés immobilières, usines et équipements



8.1	RESEAUX ET PLATES-FORMES DE SERVICES	172
8.1.1	Vue d'ensemble	172
8.1.2	Les réseaux d'accès fixe	173
8.1.3	Les réseaux d'accès mobile	176
8.1.4	Les réseaux de collecte	178
8.1.5	Les réseaux de transmission	178
8.1.6	Les réseaux de transport IP	184
8.1.7	Réseaux supports de service et couche de commande de réseau	185
8.1.8	Les Réseaux dédiés aux services aux entreprises	187
8.1.9	Les plates-formes de services	189
8.2	IMMOBILIER	191

8.1 RESEAUX ET PLATES-FORMES DE SERVICES

8.1.1 Vue d'ensemble

Le secteur des télécommunications est marqué par des évolutions technologiques majeures, parmi lesquelles le développement de la mobilité, l'essor du haut débit et désormais du très haut débit, la croissance des usages et volumes d'information transportée, en particulier la vidéo, la convergence des services fixes et mobiles, la généralisation du protocole IP, l'interopérabilité croissante des réseaux.

Dans ce contexte, France Télécom-Orange a pour ambition de réaliser la convergence de ses réseaux fixes et mobiles à travers une architecture unifiée permettant de répondre à trois objectifs fondamentaux :

- la souplesse et la réactivité afin d'assembler et de livrer rapidement de nouveaux services répondant à la demande du marché ;

- la capacité à soutenir la forte croissance et la diversification des services proposés : services de voix, d'accès à l'internet, d'image animée, de données ;
- la simplicité pour les clients dans l'utilisation de ces services.

Fin 2011, le groupe France Télécom-Orange exploitait des réseaux dans plus de 30 pays pour desservir ses clients grand public ainsi que dans près de 200 pays ou territoires pour ses clients entreprise.

Ces réseaux peuvent être classés en trois grandes catégories :

- les réseaux fixes historiques ;
- les réseaux fixes alternatifs ;
- les réseaux mobiles.

Pour plus d'informations concernant les investissements du Groupe, voir la section 9.1.2.5 *Investissements du Groupe*.

► TYPOLOGIE DES RESEAUX DE FRANCE TELECOM

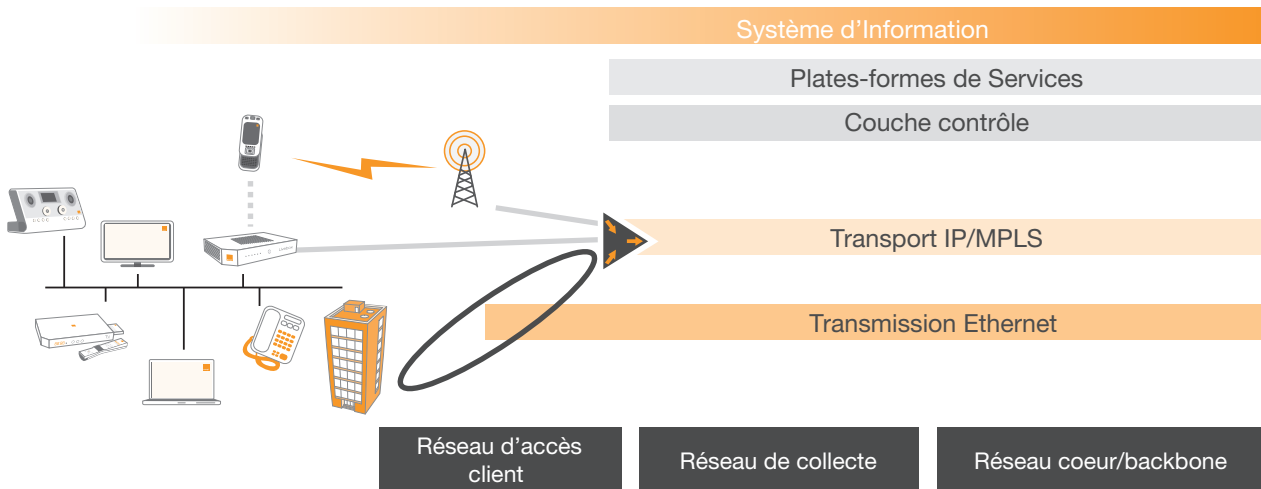


Les réseaux de France Télécom-Orange sont présentés ici selon deux dimensions :

- l'architecture du réseau décomposée en :
 - réseaux d'accès (fixes ou mobiles),
 - réseaux de collecte,
 - réseaux cœurs domestiques et internationaux ; et

- la structure en couches du réseau :
 - transmission,
 - transport IP,
 - réseaux support de services et contrôle (couche commande de réseau),
 - plates-formes de services.

➤ ARCHITECTURE CIBLE DES RESEAUX



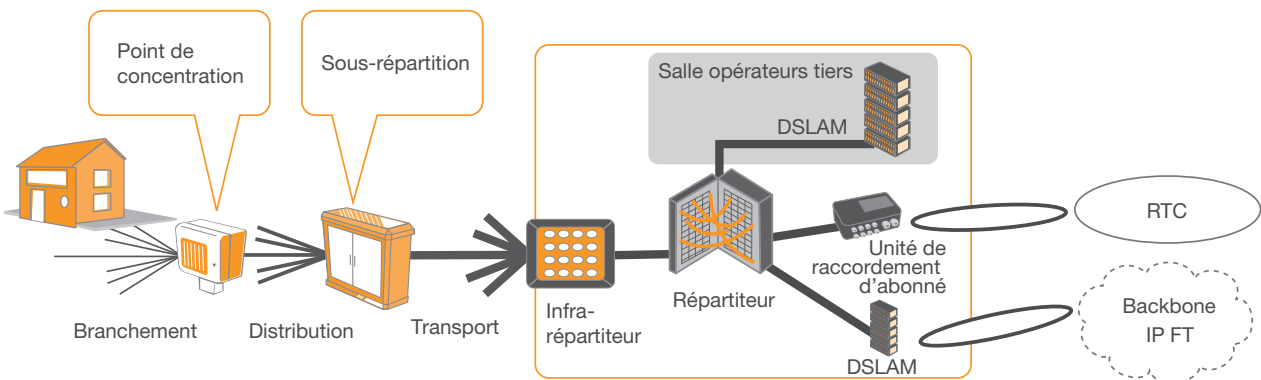
8.1.2 Les réseaux d'accès fixe

L'ensemble des lignes des clients raccordées sur un même répartiteur de rattachement constitue le réseau d'accès fixe.

Le réseau d'accès cuivre (ou boucle locale cuivre) se décompose en :

- branchement (ou ligne terminale) ;
- distribution ;
- transport.

➤ ARCHITECTURE DES RESEAUX D'ACCES FIXE



Accès analogique

L'accès analogique est constitué d'une paire de fils de cuivre qui relie chaque client à un point de concentration et lui donne accès, via le réseau de distribution et de transport, à un commutateur local. Ce type d'accès est utilisé par des dizaines de millions de clients du Groupe en France, en Pologne et dans différents pays d'Afrique pour des usages téléphoniques. Il peut être utilisé, moyennant l'utilisation d'un modem, pour accéder également à l'internet à bas débit avec un débit maximum descendant de 56 kbits/s. Ce dernier usage est désormais largement remplacé par l'accès haut débit ADSL.

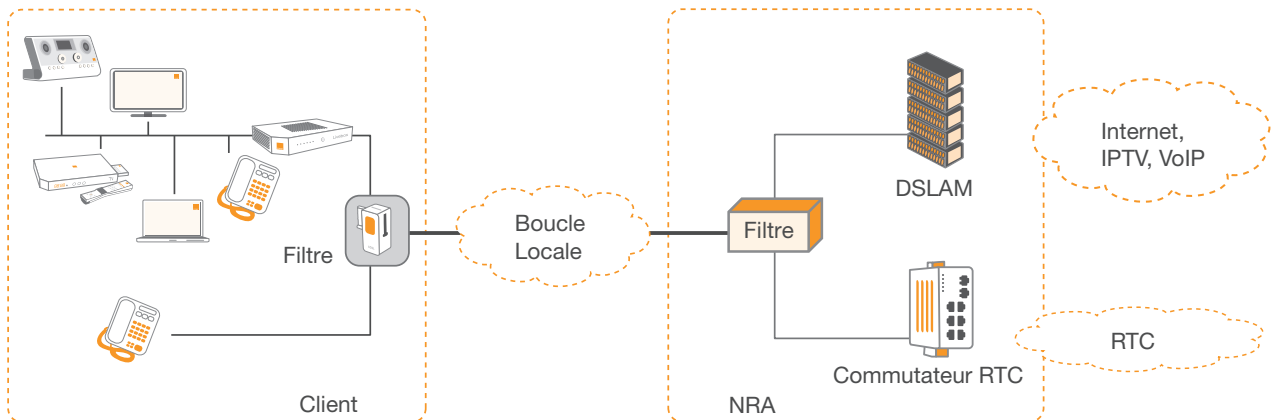
Accès haut débit ADSL

L'ADSL est une technologie permettant de transmettre, sur une paire de fils de cuivre, des données sous forme numérique et à haut débit (au moins 512 kbits/s). Cette technique permet de donner accès à la fois au téléphone et à des applications haut débit : internet, Multimédia, Télévision sur IP, Vidéo à la demande, Voix sur IP haute définition.

La communication téléphonique analogique et les données numériques sont transmises sur des bandes de fréquence différentes et sont séparées au niveau des nœuds de raccordement d'abonnés (NRA). Les flux ADSL sont concentrés par des multiplexeurs ou DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) qui donnent accès au réseau IP.

Dans le cas où le groupe France Télécom-Orange fournit du dégroupage partiel, comme en France ou en Pologne, les communications voix (basses fréquences) sont acheminées sur le réseau du Groupe tandis que les données numériques (hautes fréquences) passent par le DSLAM de l'opérateur tiers. Le DSLAM est ainsi le premier équipement géré par chaque Fournisseur d'accès à internet et marque la frontière entre la paire de cuivre partagée et le réseau propre à chaque opérateur.

► SCHEMA DE PRINCIPE DU PARTAGE VOIX/ACCES INTERNET HAUT DEBIT



L'accès haut débit fixe sur ADSL était disponible fin 2011 en France et en Pologne avec un taux de couverture proche de 100 % sur la boucle locale historique. Il était également offert dans différents pays de la zone AMEA (Côte d'Ivoire, Guinée Equatoriale, île Maurice, Jordanie, Kenya, Sénégal).

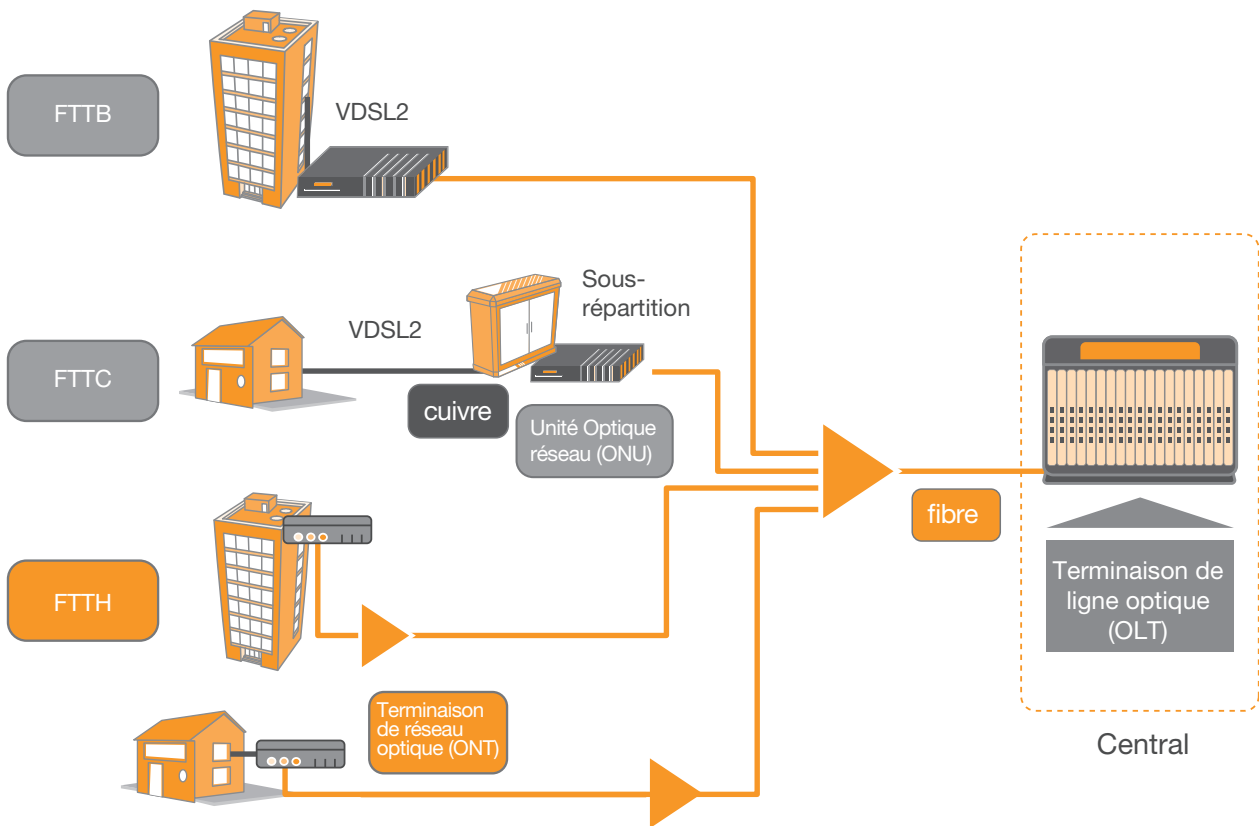
Au Royaume-Uni, en Espagne et en Belgique, France Télécom-Orange offre l'accès haut débit fixe en utilisant la boucle locale des opérateurs historiques de ces pays, soit en dégroupage, soit via des offres de type *bitstream*.

Accès à très haut débit FTTx

L'accès sur fibre optique FTTx permet d'étendre l'offre de service haut débit disponible par ADSL vers des très hauts débits descendants et remontants (jusqu'à 100 Mbits/s en 2011), avec une performance accrue notamment dans le délai de réponse.

Il existe différentes architectures de raccordement optique FTTx : FTTB (*Fibre to the building* – fibre jusqu'au bâtiment), FTTH (*Fibre to the home* – fibre jusqu'au logement) et FTTC (*Fibre to the curb* – fibre jusqu'au sous-répartiteur).

➤ LES ARCHITECTURES FTTX



En France, France Télécom-Orange déploie depuis plusieurs années une architecture de type FTTH, point à multipoint, utilisant la technologie GPON qui permet de mutualiser sur une même fibre plusieurs accès à très haut débit, sans affecter les capacités de montée en débit de chaque accès.

Le déploiement FTTH a démarré en 2007 dans quelques grandes villes françaises (Paris et les Hauts-de-Seine ainsi qu'à Lille, Lyon, Marseille, Poitiers, Toulouse). Il s'est étendu ensuite aux grandes villes. La couverture fibre était disponible fin 2011 dans les 20 plus grandes agglomérations françaises avec plus de 900000 logements raccordables.

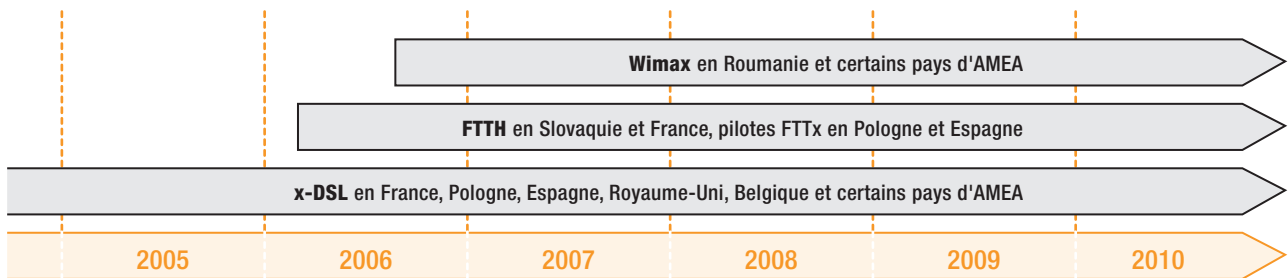
Un réseau fibre FTTH a aussi été déployé en Slovaquie, et des réseaux pilotes FTTx ont été lancés en Espagne et en Pologne.

Accès fixes radio

Dans différents pays, des services fixes sont offerts sur des accès radio UMTS, Wimax, et CDMA :

- la Flybox offre en Roumanie des accès de voix fixe, internet avec Wifi et ports Ethernet en utilisant le réseau 3G/HSPA ;
- l'accès Wimax à haut débit est offert en Roumanie et dans différents pays d'Afrique (tels que le Mali, le Cameroun, le Botswana) ;
- la technologie CDMA est utilisée en Pologne depuis début 2008 afin de fournir en zone rurale une couverture haut débit économiquement accessible.

► DEPLOIEMENT DES PRINCIPALES TECHNOLOGIES D'ACCES FIXE



8.1.3 Les réseaux d'accès mobile

France Télécom-Orange a déployé la norme GSM dans tous les pays où il exploite un réseau mobile, ainsi que la norme Edge dans la plupart d'entre eux. France Télécom-Orange déploie également depuis 2004 des réseaux mobiles à la norme 3G/UMTS en Europe et dans un nombre croissant de pays de la zone AMEA.

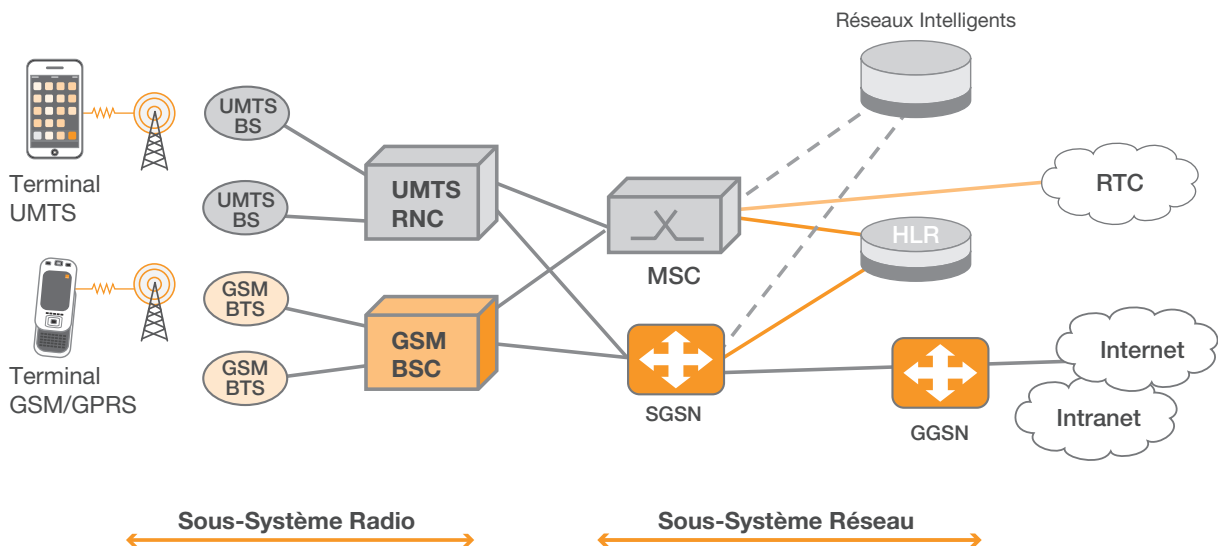
L'architecture des réseaux GSM, GPRS/Edge et 3G de France Télécom-Orange est conforme aux normes internationales de l'ETSI et du 3GPP. Ces réseaux utilisent les bandes de fréquences harmonisées pour le GSM et l'UMTS : 900 MHz, 1 800 MHz, 2 100 MHz.

Les deux réseaux d'accès 2G et 3G comportent de nombreux éléments communs, tels que :

- des stations de base 3G (UMTS Node B) dont la plupart sont colocalisées avec les stations 2G (GSM BTS) ;
- les antennes, les ateliers d'énergie et les moyens de transmission.

Cette mutualisation permet notamment d'optimiser les coûts d'investissement et de fonctionnement.

► ARCHITECTURE DES RESEAUX MOBILES



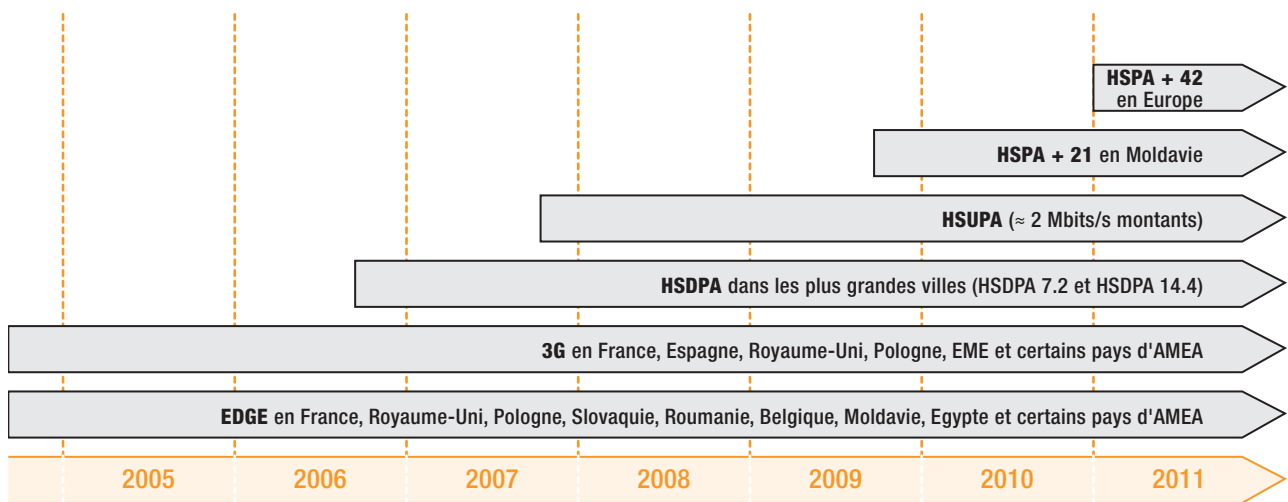
Les réseaux mobiles du Groupe permettent d'offrir des services de voix, de SMS (*Short Message Service*), de MMS (*Multimedia Message Service*), d'accès à internet et au portail de France Télécom-Orange, d'offres de transfert de données, de vidéo *streaming*, de télévision et de visiophonie.

Le réseau d'accès Edge permet d'atteindre des débits de l'ordre d'une centaine de kbits/s (en fonction des conditions radio et du terminal) dans le sens descendant (du réseau vers le terminal). Le réseau d'accès UMTS supporte des services de communication de données encore plus rapides qui atteignent

plusieurs Mbits/s et permettent d'émettre et recevoir facilement des contenus volumineux (audio, photo, vidéo). La capacité des réseaux UMTS a été étendue dans tous les pays européens du Groupe à travers le déploiement de la technologie 3G+ (HSDPA et HSUPA).

Comme les années précédentes, l'année 2011 a été marquée par une forte croissance des volumes de données transmises, qui ont été multipliés par près de deux dans les pays européens.

► **DEPLOIEMENT DES PRINCIPALES TECHNOLOGIES D'ACCES MOBILE**



► **TAUX DE COUVERTURE MOBILE 3G EN EUROPE**

Couverture 3G (% de la population)	2011
Orange France	98 %
Orange Pologne	62 %
Orange Espagne	91 %
Mobistar	92 %
Orange Roumanie	82 %
Orange Slovaquie	71 %
Orange Suisse	92 %
Orange Moldavie	94 %

Source : France Télécom

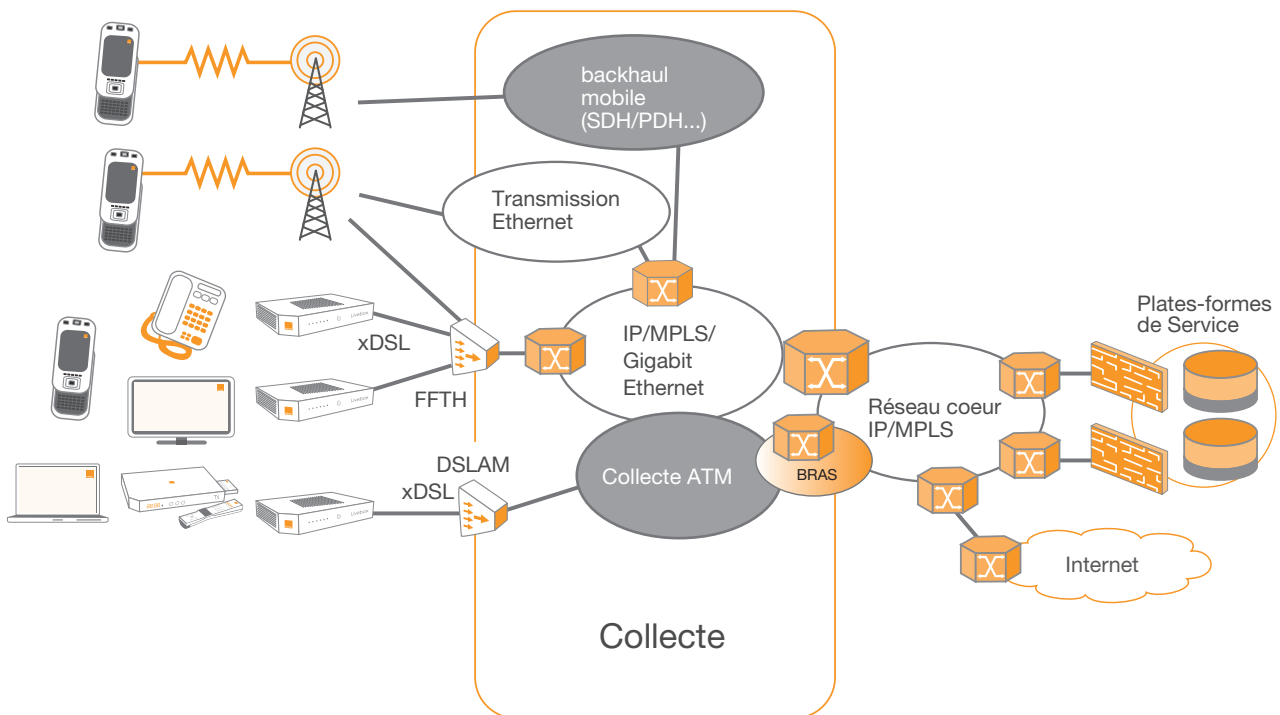


8.1.4 Les réseaux de collecte

Les réseaux de collecte assurent la concentration des trafics fixe et mobile vers le cœur de réseau. Ils sont historiquement constitués de technologies SDH/PDH pour le mobile et de technologie ATM pour la collecte fixe.

L'année 2011 a vu la poursuite du déploiement de nouvelles technologies, telles que le Gigabit Ethernet, les faisceaux hertziens hybrides paquet-circuit ou les liaisons louées Ethernet. Ces technologies permettent d'optimiser les coûts. Elles préparent également le remplacement futur de la technologie ATM par les technologies de niveau 2 Ethernet et de niveau 3 IP/MPLS, permettant l'accroissement des volumes de données transportées pour le fixe comme pour le mobile.

ARCHITECTURE DES RESEAUX DE COLLECTE



8.1.5 Les réseaux de transmission

Réseaux domestiques

La couche transmission se situe à la base des différentes parties des réseaux : accès, collecte, *backbone*.

Dans chacun des pays où il est présent, le groupe France Télécom-Orange exploite une infrastructure de transmission construite en propre ou louée à un ou plusieurs opérateurs tiers. Cette infrastructure est principalement constituée de fibres optiques, mais également de faisceaux hertziens, en particulier pour les réseaux alternatifs ou purement mobiles.

Les liaisons optiques offrent des débits allant jusqu'à 100 Gbits/s par longueur d'onde, et la technologie de multiplexage en longueur d'ondes à forte densité (DWDM) permet de disposer actuellement jusqu'à 80 longueurs d'onde par fibre, nombre qui augmentera encore dans le futur. France Télécom-Orange figure parmi les leaders mondiaux concernant le déploiement de fonctions optiques avancées permettant d'accroître la flexibilité de ses réseaux de transport.

En outre, France Télécom-Orange offre des connexions directes en fibres optiques aux entreprises clientes pour bénéficier de services à très haut débit.

Les câbles sous-marins

Afin de répondre à l'accroissement du trafic international de télécommunications, France Télécom-Orange investit dans des systèmes de câbles sous-marins selon plusieurs modalités :

- participation à un consortium pour construire un câble dont France Télécom deviendra copropriétaire ;
- achat d'IRU (*Indefeasible Right of Use*), droit d'usage irrévocable acquis pour une durée souvent égale à la période d'exploitation du câble ;
- location de capacités.

Comme dans le cas des réseaux terrestres, la montée en débit sur les câbles sous-marins à fibres optiques est en cours et 2011 a vu le passage à 40 Gbits/s de plusieurs de ces câbles.

Afrique de l'Ouest

Dans le cadre d'un consortium, France Télécom-Orange a lancé en 2010 un projet de câble sous-marin baptisé ACE (*Africa Coast to Europe*). Long d'environ 17 000 km, sa capacité potentielle s'élèvera à 5,12 Tbit/s grâce à l'utilisation de la technologie de transmission à 40 Gbits/s.

Le câble ACE, dont la pose a commencé mi-2011, permettra de relier l'Europe à une vingtaine de pays de la côte ouest du continent africain. Depuis l'extrémité nord du continent, ACE s'étend à ce jour jusqu'au Gabon et à Sao Tomé-et-Principe, pour une mise en service prévue fin 2012. France Télécom-Orange renforce ainsi sa présence sur ce continent, où le Groupe est implanté dans une quinzaine de pays, dont il contribuera ainsi à assurer le développement économique.

➤ ACE : CÂBLE SOUS-MARIN EN FIBRE OPTIQUE EN CONSTRUCTION



Pour mener à bien ce projet majeur, France Télécom-Orange a constitué un consortium composé de 18 membres. La construction du câble représente un investissement d'environ 700 millions de dollars dont environ 250 millions seront assurés par le groupe France Télécom-Orange.

ACE sera le premier câble sous-marin international qui atterrira en Mauritanie, Gambie, Guinée, Sierra Leone, Libéria, Guinée Equatoriale et Sao Tomé-et-Principe. Pour le Sénégal, la Côte d'Ivoire et le Cameroun, déjà desservis par le câble SAT3-

WASC-SAFE dont le Groupe est copropriétaire, ACE permettra à la fois de sécuriser leur trafic et de couvrir la croissance de leurs besoins en capacité pour les années à venir.

ACE constituera également pour les filiales du Groupe établies en Afrique orientale et pour la Réunion une route alternative capable d'acheminer les flux de télécommunications vers l'Europe via l'ouest de l'Afrique. De même, le segment nord d'ACE diversifiera les artères de transmission déjà existantes entre le Portugal et la France.

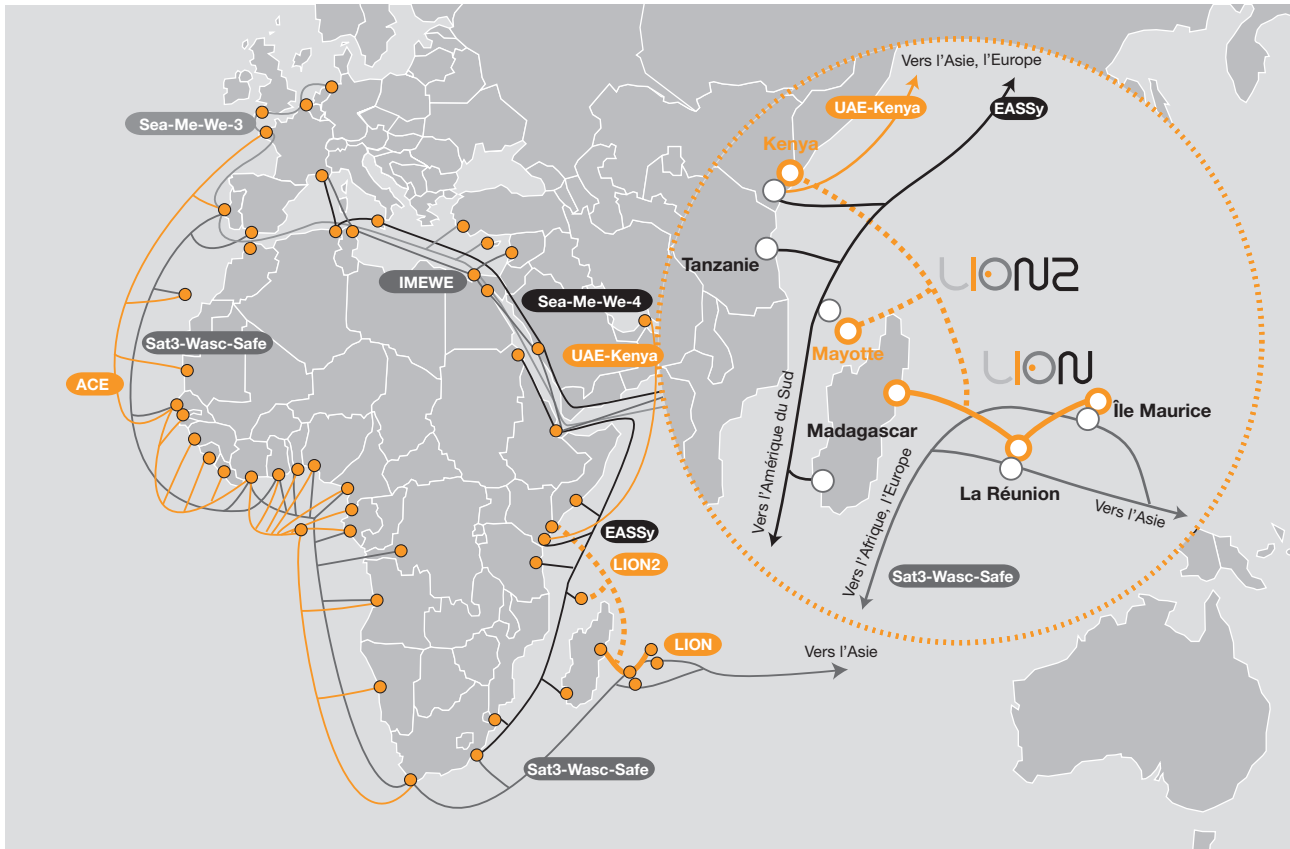


Océan Indien

France Télécom-Orange a mis en service en 2009 le câble sous-marin LION qui relie Madagascar au réseau haut débit mondial via La Réunion et l'île Maurice. Le Groupe a mis en œuvre en 2010 le second volet de son plan d'expansion de l'internet

haut débit dans l'Océan indien en lançant la construction de LION2 (*Lower Indian Ocean Network2*). La pose de ce câble sous-marin, long d'environ 2 700 km, a été réalisée au second semestre 2011. Il prolonge le câble LION jusqu'au Kenya en desservant Mayotte.

> LION - LION2, CABLES SOUS-MARINS HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE



L'investissement de LION2 a été réalisé par un consortium réunissant, outre France Télécom : Orange Madagascar, Mauritius Telecom, Telkom Kenya, Emtel Ltd et la Société Réunionnaise du Radiotéléphone. La construction de ce câble représente un investissement total d'environ 60 millions d'euros dont environ 38 millions seront assurés par le groupe France Télécom-Orange.

LION2 permettra pour la première fois de fournir à Mayotte un accès au réseau internet haut débit. Ce nouveau câble représente d'autre part un projet majeur pour le Kenya afin de renforcer sa connectivité aux réseaux internationaux et couvrir ses besoins en capacité pour les années à venir. Grâce aux câbles LION et LION2, trois routes distinctes seront disponibles pour acheminer les flux de télécommunications vers le Kenya via La Réunion et l'île Maurice. De plus, LION2 constituera une route alternative qui permettra de sécuriser les transmissions haut débit acheminées via l'Europe et l'Asie à l'ensemble des pays d'Afrique où le Groupe est implanté et constitue donc un élément essentiel de la performance des réseaux du Groupe.

Par ailleurs, la technologie mise en œuvre pour LION2 permettra d'assurer l'évolution vers les futurs réseaux à ultra-haut débit supportés par la nouvelle technologie à 40 Gbits/s.

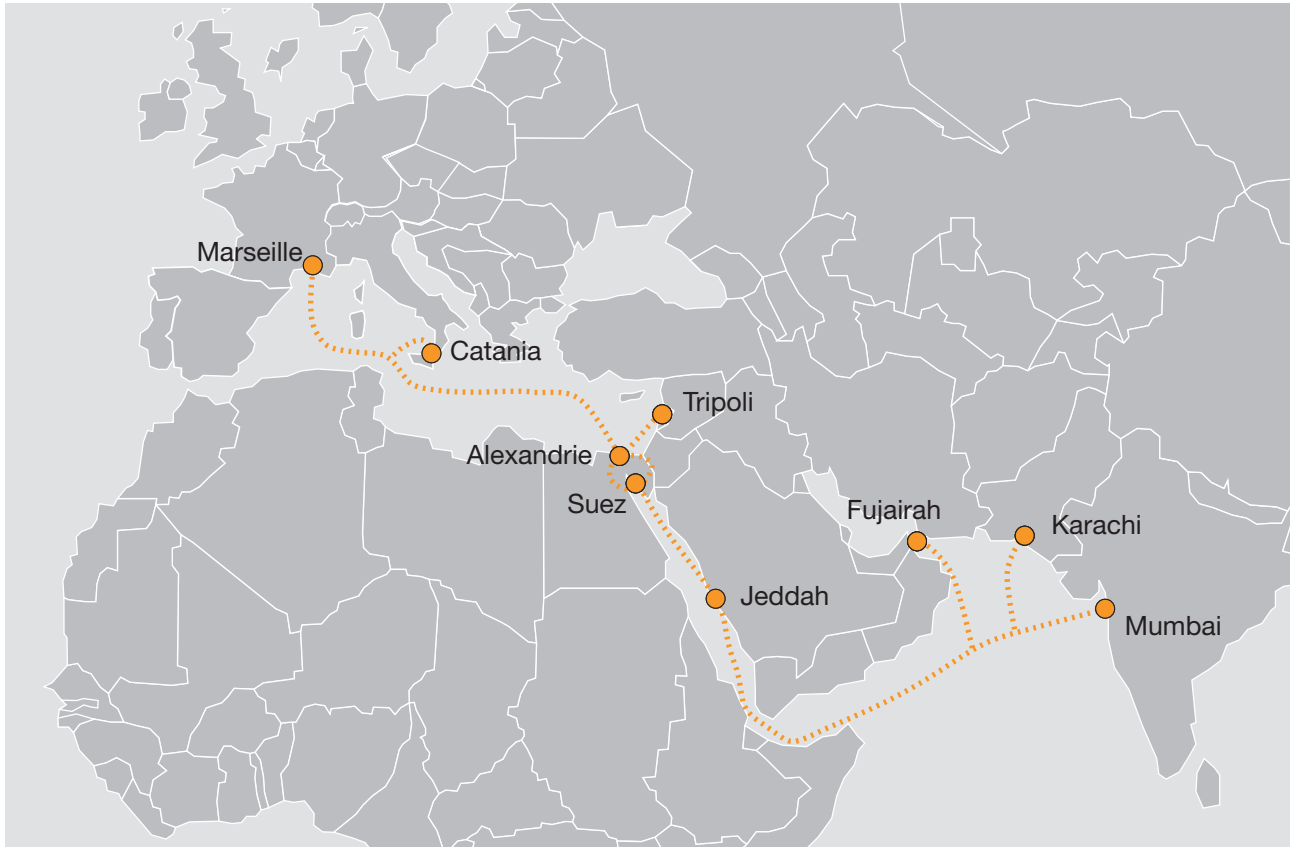
Océan Indien-Afrique-Europe

Le câble Sat3-Wasc-Safe reste encore aujourd'hui une artère essentielle pour le transit du trafic entre l'Océan Indien et l'Europe. France Télécom-Orange a procédé en 2009 avec ses partenaires à une augmentation de la capacité de ce système sous-marin. Des modifications sur les équipements terminaux ont ainsi permis en octobre 2009 une multiplication par quatre des capacités détenues par France Télécom-Orange sur Sat3-Wasc-Safe afin d'accompagner la croissance des usages à La Réunion notamment.

Les besoins, liés en particulier aux échanges sur internet, sont toujours croissants. Les premières études pour une nouvelle augmentation de la capacité basée sur la technologie à 40 Gbits/s ont été lancées en 2011 et donneront leurs conclusions courant 2012.

Océan Indien-Golfe Persique-Europe

France Télécom-Orange a investi dans la construction du câble sous-marin IMEWE (*India Middle East Western Europe*) mis en service fin 2010. Ce câble sous-marin relie Mumbai (Inde) à Marseille en passant par le golfe persique, le Moyen-Orient et la Sicile, avec une capacité totale de 3,84 Tbit/s, et couvre approximativement une distance de 13 000 km.



IMEWE permet d'accompagner la forte croissance du trafic du sous-continent indien ou en provenance de cette zone et augmente la sécurité du réseau international de France Télécom-Orange. IMEWE est un élément du développement du Groupe en Afrique de l'Est et dans l'Océan Indien. Le trafic de cette région, essentiellement à destination de l'Europe et des Etats-Unis, peut en effet transiter par IMEWE grâce à l'excellente connectivité du système avec les autres câbles régionaux.

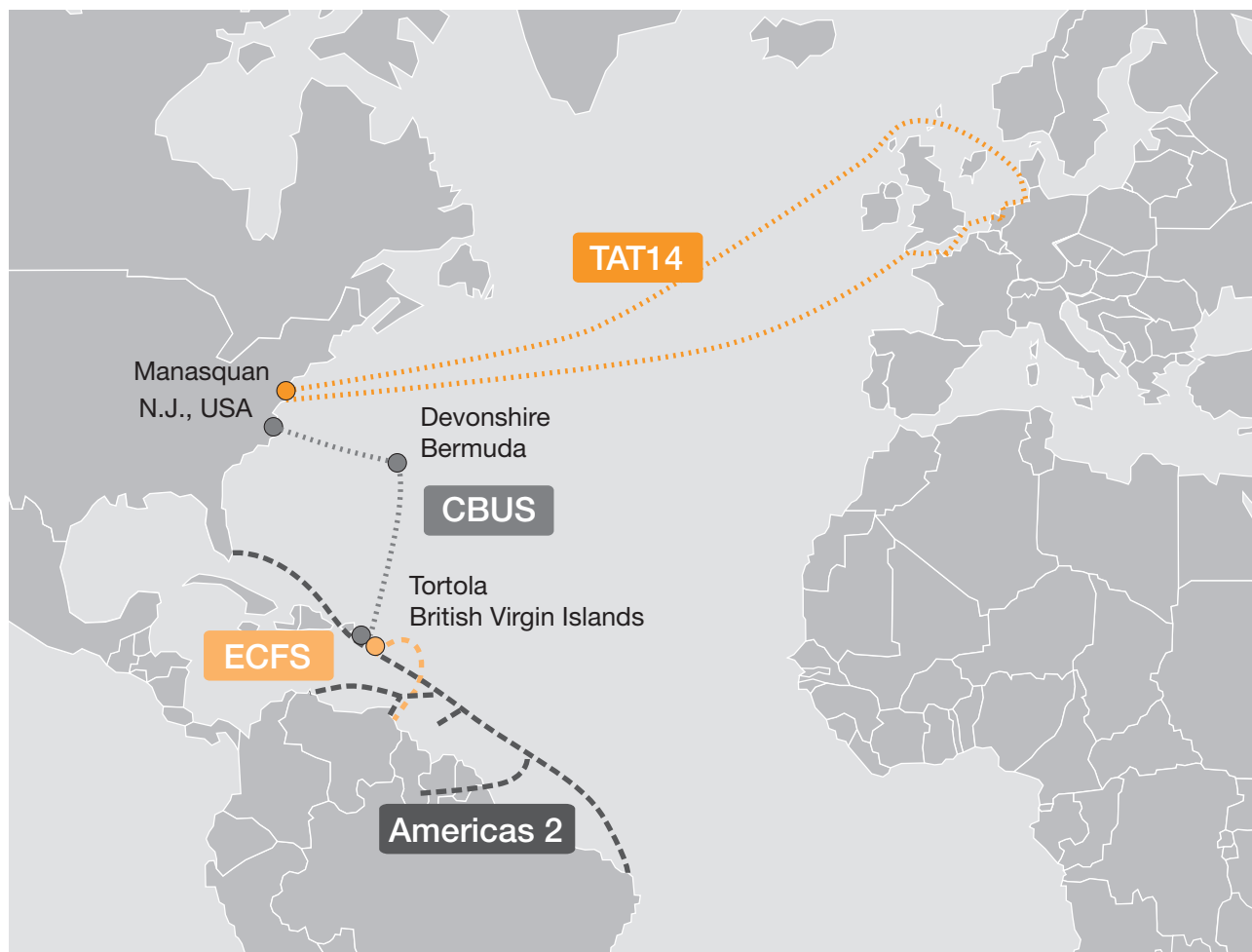
IMEWE complète ainsi les câbles Sea-Me-We3 et Sea-Me-We4 qui transportent actuellement le trafic de France Télécom-Orange vers l'Inde et l'Asie. France Télécom-Orange a par ailleurs procédé en 2009 à un doublement de sa capacité sur ces deux derniers câbles. Sea-Me-We4 double IMEWE sur la partie France-Inde, mais contourne ensuite le sous-continent pour desservir Singapour. Sea-Me-We3, de capacité moindre, offre une très grande connectivité et permet un acheminement direct de trafic vers 35 pays d'Europe du Nord jusqu'au Japon.

Océan Atlantique

Le Groupe est également actif dans la zone Antilles, pour accompagner l'essor du haut débit dans les départements d'outre-mer. France Télécom-Orange participe ainsi, en partenariat avec Cable & Wireless, au projet CBUS (*Caribbean-Bermuda-US*). Ce câble, mis en service en septembre 2009, ouvre une nouvelle route entre les Antilles (plus précisément Tortola dans les Îles Vierges Britanniques) et New York. L'interconnexion à Tortola avec le câble ECFS assure la connexion avec l'ensemble des îles des Antilles.

France Télécom-Orange a procédé fin 2011 à l'augmentation de ses capacités sur ECFS et augmentera ses capacités sur CBUS mi-2012.

Enfin, la poursuite d'une croissance forte du trafic internet entre l'Europe et les Etats-Unis conduit le Groupe à investir régulièrement pour augmenter ses capacités sur le câble transatlantique TAT-14 et à acquérir des droits d'usage croissants sur d'autres câbles transatlantiques. En 2011 la capacité totale du Groupe sur cet axe atteignait 460 Gbits/s.



Le réseau dorsal européen (EBN)

Le réseau dorsal européen EBN (*European Backbone Network*) est un réseau de transmission haut débit reliant les plus grandes villes d'Europe entre elles (27 villes hors de France à fin 2011), et interconnectant les réseaux des filiales et des partenaires de France Télécom-Orange. Chaque artère de l'EBN offre, grâce au multiplexage en longueur d'ondes (*Wavelength Division Multiplexing* ou WDM), une capacité multiple des débits unitaires de 2,5 ou 10 Gbits/s. L'EBN offre des connexions de 45 Mbits/s à 10 Gbits/s avec une disponibilité de 99,95 %, bénéficiant d'une gestion centralisée du réseau et un service d'aide aux clients disponible 24 heures/24.

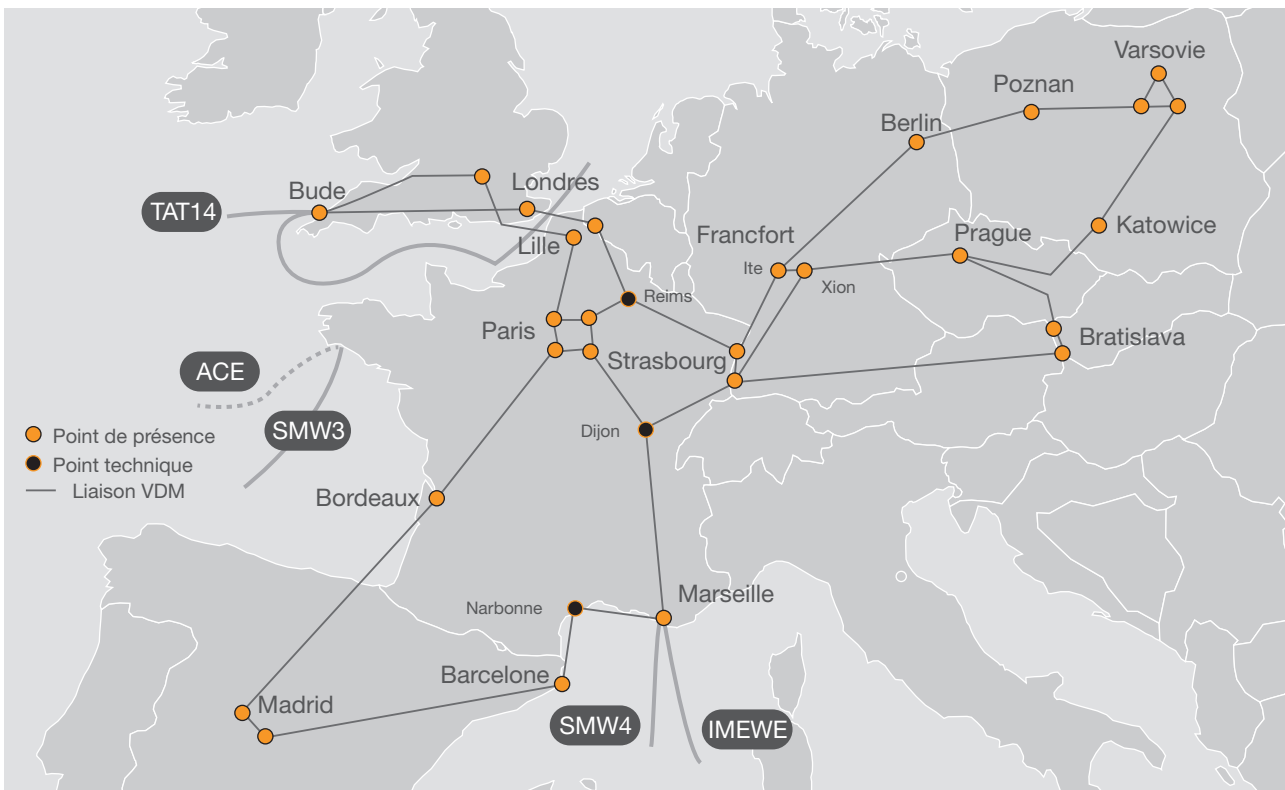
Le Réseau express européen (REE)

Le Réseau express européen relie 27 points de présence dans 16 des plus grandes villes européennes à fin 2011, dont cinq en France, en s'interconnectant avec les réseaux de filiales et partenaires de France Télécom-Orange.

Le REE a vocation à renouveler le réseau EBN sur ses axes les plus dynamiques (caractérisés par des débits particulièrement élevés, une croissance importante du trafic et de fortes contraintes de réactivité). Il est conçu pour acheminer des débits allant jusqu'à 40 Gbits/s voire 100 Gbits/s par longueur d'onde, avec une capacité par artère pouvant être portée à plusieurs Tbit/s. Ce réseau est totalement "transparent" : il permet le transport de bout en bout et la gestion directe des longueurs d'onde. Avec l'arrivée de transpondeurs en modulation cohérente, le réseau est beaucoup plus robuste au phénomène de dispersion modale de polarisation (PMD), permettant un minimum de régénération électrique tous les 1 200 km à 100 Gbits/s.

La première liaison à 100 Gbits/s par longueur d'onde a été mise en service le 25 novembre 2011 sur l'axe Paris-Londres.

➤ LE RESEAU EXPRESS EUROPEEN



Le réseau dorsal nord-américain

France Télécom-Orange dispose aux Etats-Unis d'un "réseau arrière" interconnecté avec le câble transatlantique TAT-14 pour assurer le transport de son trafic internet et satisfaire les demandes de ses clients opérateurs et entreprises. Pour assurer cette fonction et desservir les points de présence *Open Transit international* (OTI) aux Etats-Unis, France Télécom-Orange achète les capacités de transmission à différents opérateurs. En outre, un anneau WDM et SDH relie les stations de câbles sous-marins de Tuckerton et Manasquan et les points de présence OTI de New York et Ashburn.

Le réseau dorsal asiatique

France Télécom-Orange relie les stations de câbles sous-marins situées à Singapour entre elles et à son propre réseau et dispose ainsi de points d'accès majeurs dans la région asiatique.

Les satellites

France Télécom-Orange utilise les communications par satellite pour assurer plusieurs services :

- le raccordement au réseau général des départements d'outre-mer. Ces liaisons sont soit des liaisons principales lorsqu'il n'y a pas de câble sous-marin (Mayotte), soit des liaisons de sécurisation ou d'absorption de trafic supplémentaire, en complément du câble (Guadeloupe) ;

- des liaisons IP ou voix vers les autres opérateurs. Ces liaisons transportent du trafic IP et voix vers les opérateurs internationaux et les filiales domestiques de France Télécom-Orange de la région AMEA, comme Orange Niger ou Orange Cameroun ;
- des services VSAT (*Very Small Aperture Terminal*) pour les clients entreprises terrestres ou maritimes d'Orange Business Services. Dans ce cas un service IP et voix de bout en bout est offert en complément des services IP VPN standards, en connectant via un réseau satellitaire intelligent les sites éloignés des clients entreprises sur lesquels il n'y a généralement pas d'infrastructure (essentiellement en Afrique) et en concentrant leur trafic IP sur des sites centraux appelés *hubs*. Environ 1 600 sites clients étaient en fonctionnement à fin 2011.

Ces services sont accessibles via des "stations terriennes" (ou téléports) que France Télécom-Orange exploite en France (Bercenay-en-Othe). France Télécom-Orange utilise aussi les services d'autres téléports en Europe, Etats-Unis et Asie-Pacifique pour accroître sa couverture géographique.

Pour assurer ces services, France Télécom-Orange utilise de la capacité spatiale louée à des opérateurs satellitaires (Eutelsat, Intelsat, SES, Arabsat, Spacecom). Le satellite dont il est propriétaire (Télécom 2D) est utilisé essentiellement pour le trafic avec les DOM et son exploitation cessera en 2012.

8.1.6 Les réseaux de transport IP

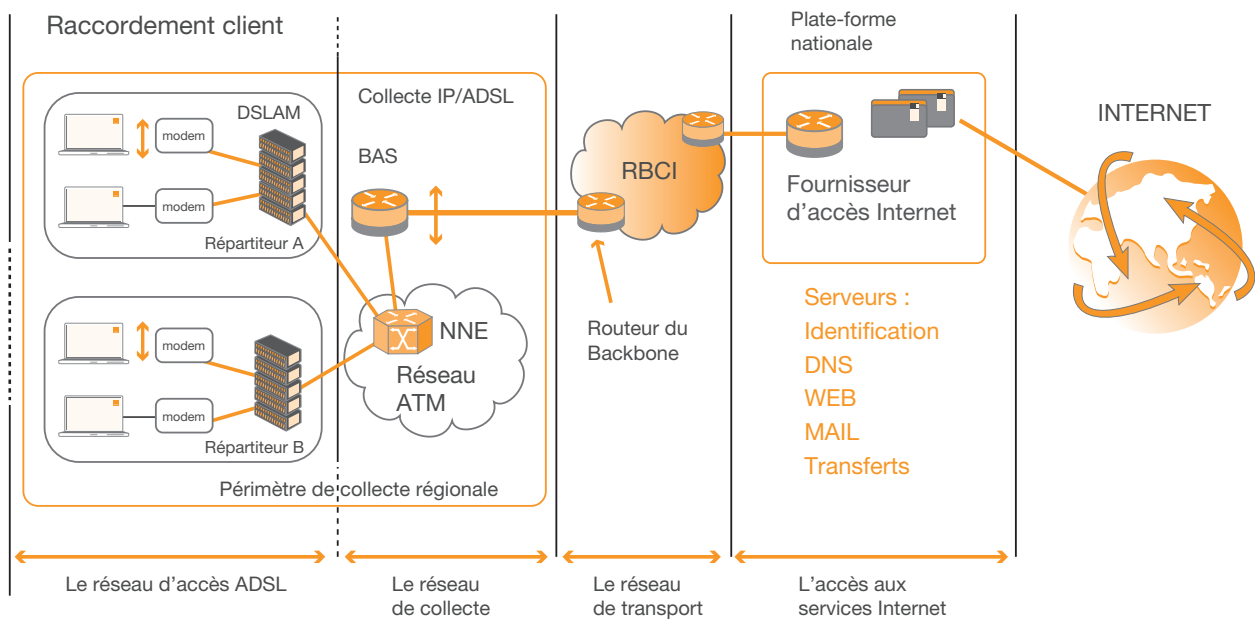
Les Réseaux de transport IP domestiques

Dans chaque pays, France Télécom-Orange exploite un *backbone* IP domestique, construit en propre ou loué à un opérateur tiers, et assurant le transport des trafics de toutes natures (voix, internet, TV, VOD), issus de ou à destination d'un nombre croissant de clients fixes et mobiles, résidentiels et

entreprises. La technologie "Routeur Térabit" a été introduite depuis quelques années pour faire face à cette croissance. Le plus gros *backbone* IP domestique est celui de la France, dénommé "RBCI" (Réseau *Backbone* et de Collecte IP).

Dans les pays où France Télécom-Orange avait précédemment déployé des réseaux de transport utilisant des technologies SDH/PDH ou ATM, le transport des services en cœur et en collecte migre progressivement vers un transport en technologie Ethernet.

ARCHITECTURE DU RESEAU IP FRANÇAIS

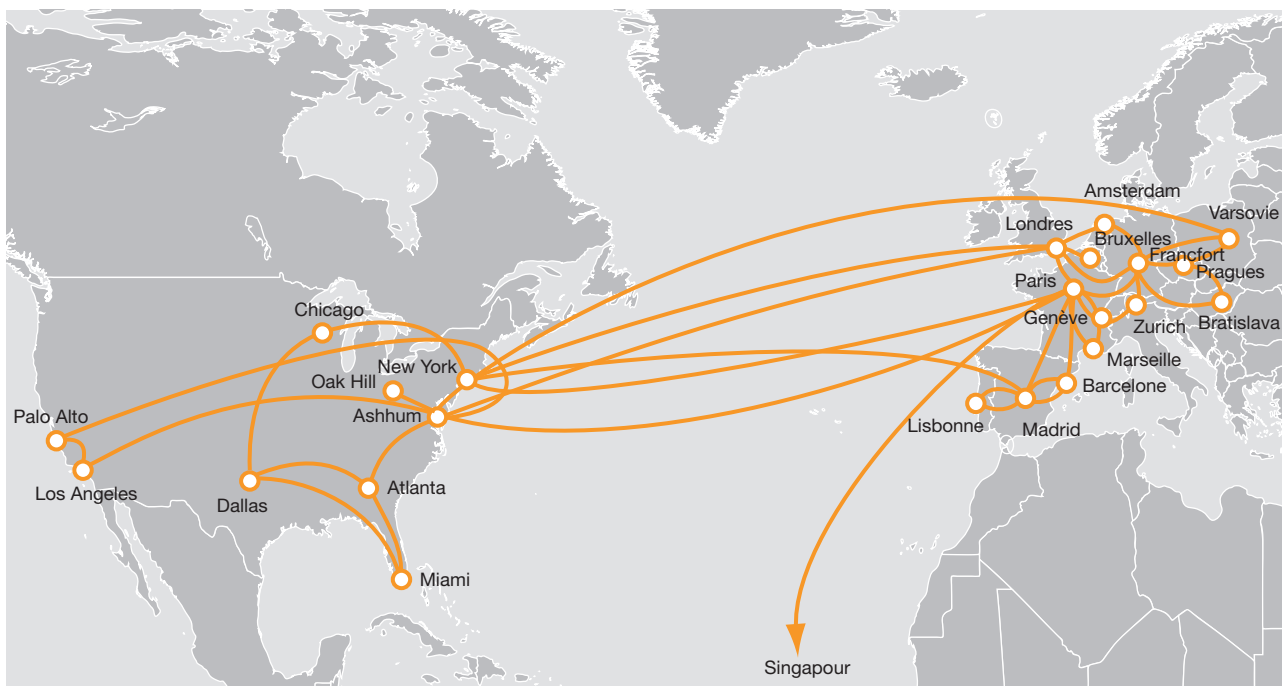


Le réseau IP international

Le réseau IP international de France Télécom-Orange baptisé *Open Transit Internet* (OTI) a pour objectif de fournir la connectivité internet mondiale aux divers réseaux IP domestiques des filiales du Groupe ainsi qu'à des clients opérateurs, fournisseurs d'accès internet (ISP) et fournisseurs de contenus. Il est construit sur la base des toutes dernières technologies de transmission et de commutation IP et permet en particulier d'utiliser dans tous ses points de présence la nouvelle version du protocole internet IPv6 conjointement avec le précédent protocole IPv4 (système *dual stack*).

Au 31 décembre 2011, l'OTI reliait 24 villes entre elles (13 en Europe, 2 en Asie, 9 en Amérique du Nord), par des liens à haut débit de 155 Mbits/s à 10 Gbits/s, et écoulait plusieurs centaines de Gbits/s de trafic à l'heure de pointe. Le Térabit d'écoulement de trafic a été atteint courant 2011.

➤ RESEAU OTI



8.1.7 Réseaux supports de service et couche de commande de réseau

Réseaux Téléphoniques Commutés

France Télécom-Orange dispose dans les pays où il est opérateur fixe historique, de réseaux téléphoniques commutés permettant d'offrir les services classiques d'acheminement de la voix, du RNIS et des services à valeur ajoutée. Ces réseaux permettent aussi l'accès aux services du Réseau Intelligent (Numéros Verts, Audiotel), ainsi que l'accès internet bas débit.

En raison de la migration des clients vers les nouveaux services de voix offerts sur les accès haut débit en ADSL ou FTTH, ces réseaux voient leur charge diminuer et font l'objet d'une constante optimisation pour en diminuer les coûts.

Réseau mobile

France Télécom-Orange a déployé des réseaux de commande mobile dans les pays où il offre des services mobiles, à la fois pour la commande des services voix, services de données et des services SMS/MMS. Ces réseaux de commande mobile évoluent vers des architectures et des protocoles IP.

- Ces réseaux de commande sont principalement composés (voir le schéma *Architecture des réseaux mobiles* à la section 8.1.3) :
- des MSC (*Mobile Switching Centre*) ou commutateurs de voix pour mobile ;
- des HLR (*Home Location Register*) ou bases de données de localisation des clients ;

- des SGSN (*Serving GPRS Support Node*) et GGSN (*Gateway GPRS Support Node*), ou équipements de routage des données paquet ;
- des équipements de réseau intelligent, par exemple pour la gestion des abonnés prépayés.

Le réseau voix international

Réseau voix

France Télécom-Orange dispose pour gérer le trafic départ et arrivée des marchés fixe et mobile grand public, entreprises et opérateurs, en France, de trois nœuds de commutation internationaux (CTI 4G). De plus, France Télécom-Orange a choisi de centraliser le transport du trafic international de ses filiales via ses trois commutateurs situés en France afin d'optimiser les coûts de terminaison. Au total, à fin 2011, ces commutateurs sont reliés par plus de 270 000 circuits internationaux (à 64 kbits/s) à plus de 400 opérateurs en accès direct répartis dans plus de 140 pays. Les fonctionnalités de ces commutateurs ont été enrichies afin de pouvoir traiter indifféremment du trafic voix en *Time division multiplexing* (TDM) ou en Voix sur IP (VoIP). Fin 2011, plus de 15 % du trafic voix international de France Télécom-Orange était assuré en VoIP et cette proportion devrait dépasser les 50 % en 2015.

En dehors de la France, France Télécom-Orange dispose aux Etats-Unis de deux équipements de contrôle des appels (*softswitchs*), à New York et Miami, permettant de traiter les spécificités d'accès des clients de la zone Amérique pour les appels de voix TDM ou VoIP. Enfin, une passerelle media (*Media gateway*) située à Hong Kong contrôlée par les centres de transit situés en France permet le raccordement des opérateurs de la zone Asie en mode TDM ou VoIP.



Réseau de signalisation

La signalisation sémaphore code 7 du réseau international est assurée par deux *Points de Transfert Sémaphore* (PTS) qui supportent la signalisation associée au trafic voix ainsi qu'au *roaming* et SMS des opérateurs mobiles clients de France Télécom-Orange, ainsi que de la plupart de ses filiales mobiles afin d'en optimiser les coûts.

Un nombre croissant de liens desservant les plus gros clients *roaming* et SMS est supporté par une signalisation de type Sigtran (signalisation sur IP) permettant une bande passante élargie pour ce type de trafic. L'introduction d'une plate-forme *Number Portability Hub* permet depuis 2011 de distinguer les numéros appelés "portés" (*i.e.* pour lesquels le titulaire de la ligne a choisi de conserver son numéro de ligne à l'occasion d'un changement d'opérateur) pour mieux maîtriser les charges de terminaison d'appel qui peuvent être très différentes d'un opérateur à l'autre.

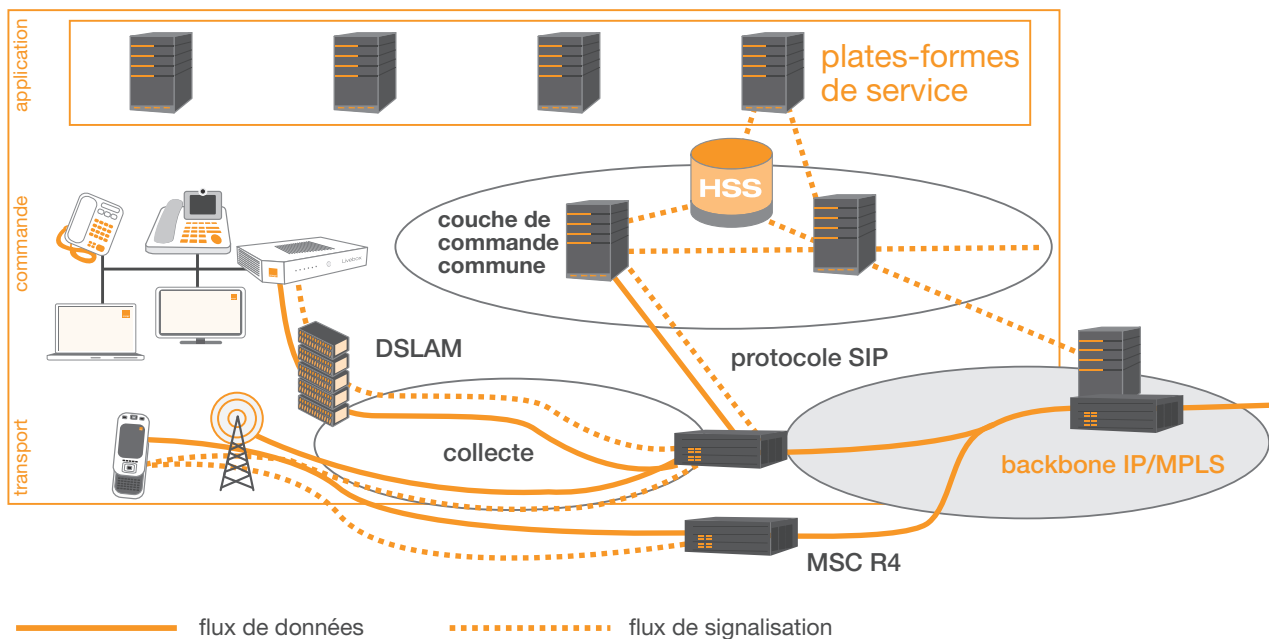
Plusieurs plateformes centralisées ont été déployées sur les points de transfert internationaux pour fournir des services aux opérateurs mobiles, tels que le *SMS Control* qui permet d'éviter les fraudes sur les SMS internationaux.

L'architecture IMS (IP Multimedia Subsystem)

En 2011 France Télécom-Orange a continué de déployer l'architecture IMS (*IP Multimedia Subsystem*) qui permet de mutualiser les fonctions de commande fondamentales et communes à tout type de service de télécommunications, tandis que les spécificités liées aux applications sont regroupées dans une infrastructure de serveurs d'applications (*Application Servers*). Dès 2010, Orange Business Services avait lancé une offre de convergence pour les PME entre voix IP fixe et mobile basée sur une architecture IMS.

Au sein de cette architecture, l'interopérabilité est assurée aussi bien entre équipements du réseau qu'entre terminaux et réseaux, ou entre opérateurs. De plus, l'itinérance des utilisateurs, comme en GSM, est complètement prise en charge. L'IMS utilise essentiellement pour remplir ces fonctions le protocole SIP (*Session Initiation Protocol*). Ce protocole est introduit progressivement depuis 2007 sur le réseau fixe en Belgique, Espagne, France, Pologne et Roumanie.

ARCHITECTURE IMS



8.1.8 Les Réseaux dédiés aux services aux entreprises

Les réseaux X.25

Le réseau X.25 raccorde encore en France plusieurs milliers d'accès directs X.25, plusieurs dizaines de milliers d'accès canal D du RNIS, les accès de l'offre monétique, et supporte des prestations de type "Réseau Intelligent". Cependant, l'offre X.25 n'est plus commercialisée depuis la mi-2010 et la fermeture technique du service devrait intervenir à partir de juin 2012.

Les réseaux Frame Relay/ATM

En France, le réseau Frame Relay/ATM constitue à la fois un réseau d'accès aux services dédiés aux entreprises (notamment via les offres de collecte TDSL) et un réseau *backbone* de transport pour les services de niveau 3 (X.25 et IP). Il est déployé sur environ 150 points de présence en France métropolitaine, dans les cinq départements d'outre-mer ainsi que dans deux territoires d'outre-mer (Nouvelle-Calédonie et Polynésie française).

Ce réseau est interconnecté avec le réseau AGN (*ATM Global Network*) par deux passerelles ATM situées à Paris, ce qui permet d'offrir des services Frame Relay et ATM au niveau mondial.

L'activité du réseau FR/ATM est en décroissance, la montée en débit des entreprises étant désormais satisfaite par les services IP/MPLS disponibles sur le "Réseau d'Accès des Entreprises à l'IP" (RAEI).

Hors de France, le réseau AGN couvre près d'un millier de points de présence dans près de 200 pays. Il permet d'offrir des services de type X.25, Frame Relay ou ATM mais est aujourd'hui surtout utilisé comme réseau d'accès au réseau de services IP en raison de sa grande capillarité mondiale. Il remplit également une fonction de réseau de transport pour le réseau IP mais diminue progressivement à mesure que le réseau IP lui-même se développe. Il commence à être progressivement remplacé par un nouveau réseau d'agrégation de niveau 2 (ABN).

Le Réseau d'Accès des Entreprises à l'IP (internet et IP VPN) en France (RAEI)

Le RAEI a pour mission principale de raccorder les sites des entreprises en France pour assurer à la fois leurs échanges internes de données (sur réseau privé virtuel ou VPN) et leur connectivité internet. Il permet également de transporter la Voix sur IP des entreprises.

Il est composé d'une infrastructure cœur d'une soixantaine de routeurs de transit appelés "P_Pass" interconnectés par des liens à 10 Gbits/s. Ce réseau *backbone* P_Pass assure également l'interconnexion avec le RBCI pour le trafic internet et le trafic de collecte des entreprises en provenance des NAS et des BAS.

Par ailleurs, une couronne d'environ 500 routeurs PE (*Provider Edge*) raccorde les accès des entreprises sur des technologies de type xdsl, Ethernet ou Frame Relay et ATM, pour des débits de 75 kbits/s à 30 Mbits/s en offre standard. Une nouvelle génération de routeurs PE, le HSPE (*High Speed PE*) permet désormais d'offrir des accès de l'ordre du Gbits/s (ou davantage, en offre sur mesure) dans les principales villes.

Le RAEI permet également de raccorder des plates-formes de services pour les entreprises à des débits de l'ordre du Gbits/s (infrastructure – Service Edge).

Ce réseau est interconnecté au réseau IP international (*IP Global Network*) par l'intermédiaire de trois passerelles (situées à Paris et à Londres) pour la connectivité des clients entreprises internationaux.

Le Réseau MPLS/IP VPN à l'international (IP Global Network IGN et réseau d'accès AGN)

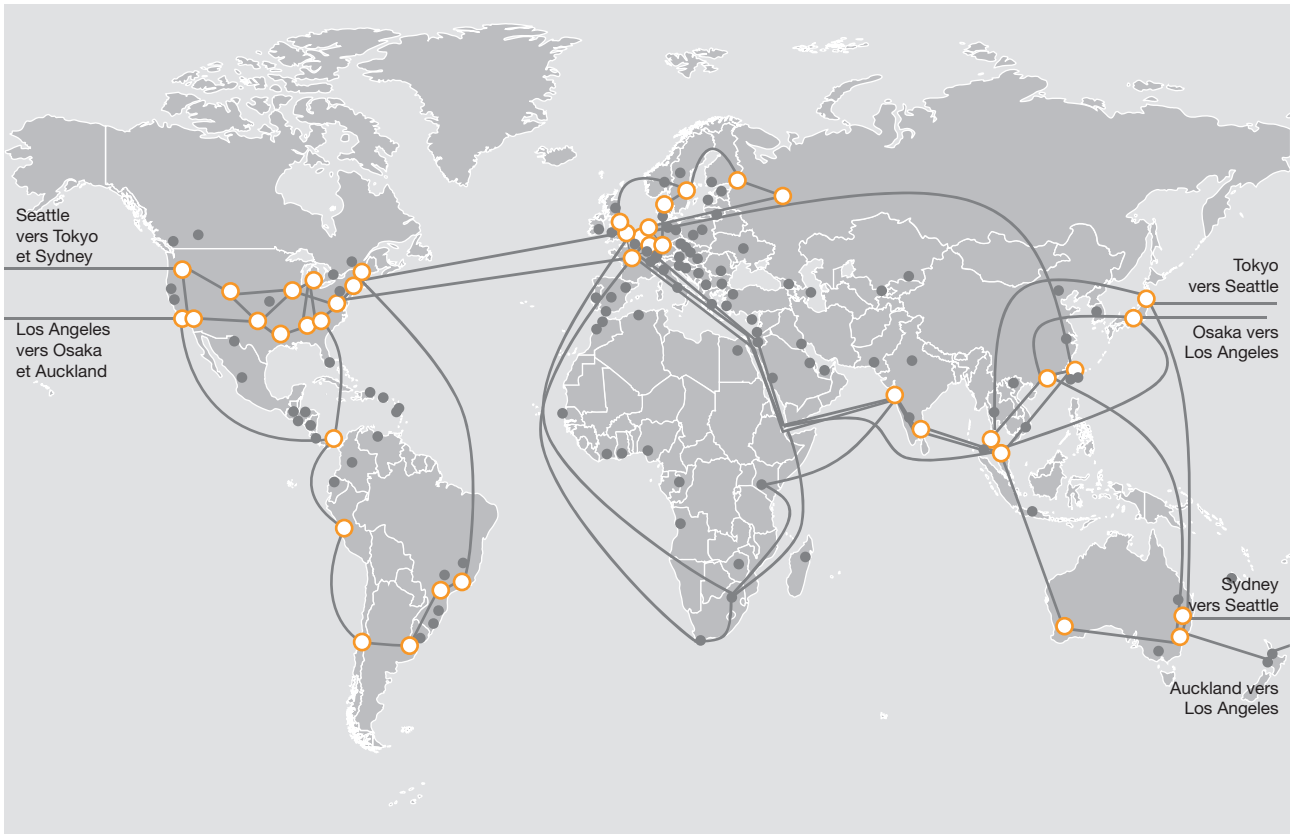
Comme le réseau IP en France (RAEI), ce réseau est destiné à la fourniture de services de réseau privé virtuel (VPN), internet et Voix sur IP. Le réseau comprend plus de 1 100 points de présence (incluant les réseaux MPLS partenaires) répartis sur un peu plus de 800 villes dans 191 pays.

Le cœur du réseau est constitué de plusieurs dizaines de routeurs cœur de réseau (routeurs P et assimilés) et de plusieurs centaines de routeurs d'accès (routeurs PE). Les services sont offerts soit directement sur les routeurs d'accès, soit via le réseau d'accès Frame Relay/ATM (AGN). Le programme de renouvellement technologique des routeurs d'accès, maintenant achevé, permet d'offrir une plate-forme multiservices (Ethernet, DSL, FR/ATM).

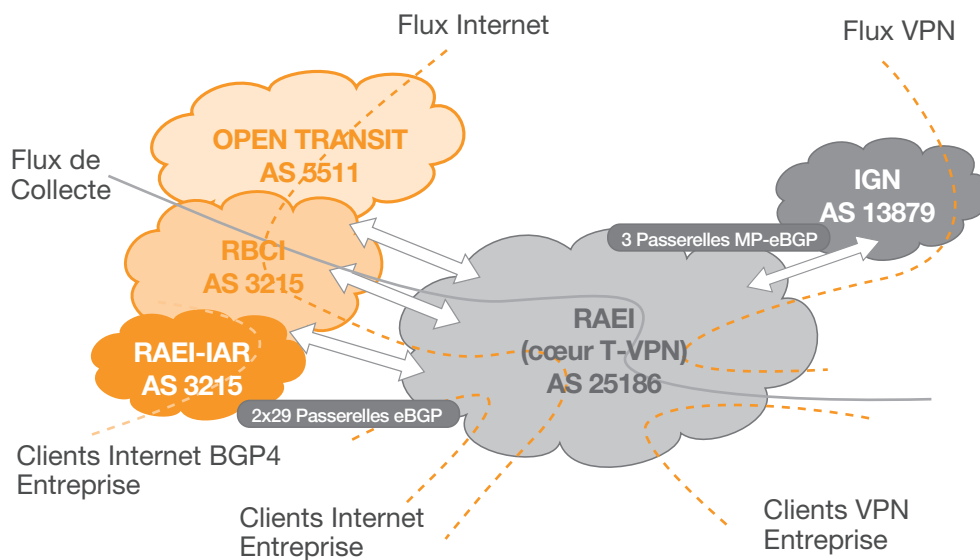
Le Réseau Ethernet international (*Ethernet Global Network, ou EGN*)

Le réseau EGN (*Ethernet Global Network*) mis en service en 2009 disposait en 2011 de 25 points de présence répartis dans 14 pays en Europe, Asie et Amérique. EGN s'appuie sur le réseau haut débit de France Télécom-Orange (à 10 Gbits/s) et offre des services en point à point (*E-line service*) et multipoint à multipoint (*VPLS-based services*) avec un accès client jusqu'à 1 Gbits/s effectif.

LE RESEAU GLOBAL IP VPN/MPLS POUR LES ENTREPRISES



ARTICULATION DES DIFFERENTS RESEAUX IP : RBCI, RAEI, OTI, IGN



Le réseau voix entreprises international (NEO)

NEO est un réseau de fourniture de services voix pour les entreprises internationales. Reposant sur le réseau IP MPLS international (IGN), ce réseau voix Entreprise est déployé dans 32 pays, et s'interconnecte à une cinquantaine d'opérateurs dans le monde. Il permet de collecter et de terminer des appels avec ces opérateurs, pour des clients connectés au réseau de Orange Business Services en IP (H323 ou SIP) ou en TDM.

8.1.9 Les plates-formes de services

Les plates-formes de service sont les serveurs situés à la frontière des réseaux de télécommunications et du système d'information (voir le schéma de la section 8.1.4) qui permettent de réaliser les différents services offerts par France Télécom-Orange.

Les plates-formes de Service peuvent être classées en trois grands domaines :

- les plates-formes de services temps réel et messagerie. Elles offrent, par exemple, la Voix sur IP, dans des conditions économiques plus avantageuses que le réseau téléphonique

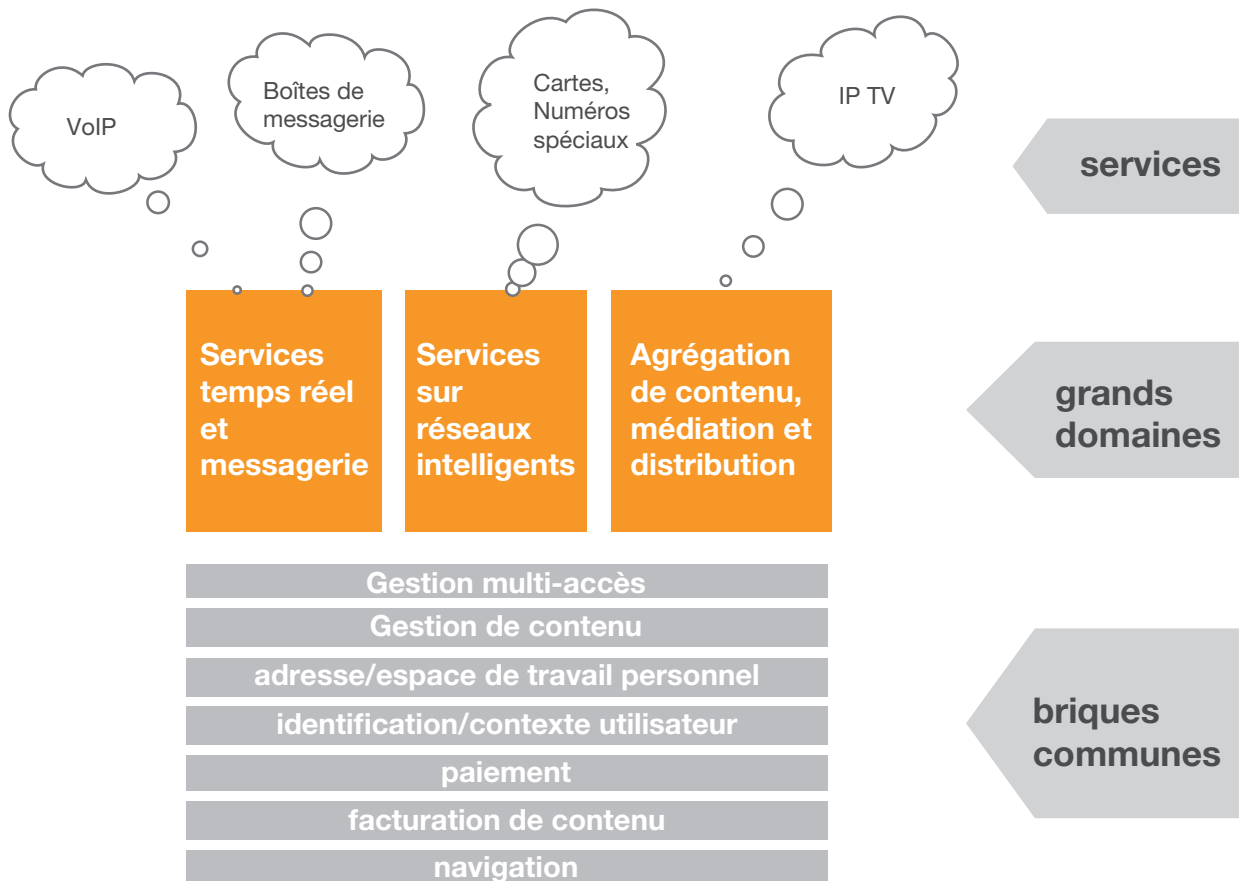
commuté classique. Les plus récentes vont pouvoir tirer avantage du réseau IMS (voir la section 8.1.7.) Au fur et à mesure qu'il sera déployé ;

- les plates-formes "Réseau Intelligent", qui sont apparues dans les années 1990, et qui assurent des fonctions telles que le transfert d'appel, la portabilité du numéro, le Réseau Privé Virtuel ;
- les plates-formes d'agrégation de contenu, médiation et distribution, qui sont apparues au début des années 2000 avec le développement du web et du haut débit : elles offrent l'accès aux portails internet, à l'image TV et à la *Video On Demand*.

Les plates-formes de service utilisent des "briques" communes, permettant de gagner en coûts et délais de réalisation de nouveaux services, et garantissant une expérience client commune et simple, pour des services convergents.

L'articulation de ces briques communes avec les plates-formes de services et le Système d'Information fait l'objet du Programme SOA (*Service Oriented Architecture*), à l'échelle du Groupe.

► PLATES-FORMES DE SERVICES



Exploitation des réseaux

France Télécom-Orange optimise l'exploitation de ses réseaux et plates-formes de service en standardisant les organisations et les processus, en mutualisant certaines activités à l'intérieur du Groupe, et en sous-traitant certains domaines.

Une organisation standardisée

Dans chaque pays a été mis en place un SMC (*Service Management Centre*) en charge de la qualité des services de bout en bout. Le SMC soutient les centres d'appels clients en cas de défaut signalé par un client.

Le SMC fait appel selon la nature du défaut à un TMC (*Technical Management Centre*) ou aux équipes d'intervention qui se rendent sur place.

Chaque TMC est responsable du bon fonctionnement d'un type d'équipement donné. Les TMC peuvent être mutualisés entre plusieurs pays et font appel si nécessaire à des Centres d'expertise travaillant par type d'équipement et constructeur, en soutien à l'ensemble des filiales du Groupe. Les équipes d'intervention réalisent les opérations sur sites sous le contrôle des TMC, ou sous le contrôle des centres d'appels clients dans le cas d'intervention sur la boucle locale ou chez le client.

Mutualisation

La mutualisation à l'intérieur du Groupe des fonctions d'exploitation relatives au cœur des réseaux et aux plates-formes de service est un facteur clés de la performance opérationnelle et économique.

Différentes activités sont d'ores et déjà mutualisées au sein du Groupe :

- les Centres d'expertise du Groupe mentionnés précédemment ;
- l'exploitation des plates-formes de service partagées entre plusieurs entités, réalisée depuis fin 2008 par l'entité SSPO (*Shared Service Platform Operations* ou Exploitation des plates-formes de service mutualisées).

L'année 2011 a vu se poursuivre la montée en charge de ces équipes.

La mutualisation permet de réaliser des gains d'échelle sur les effectifs d'experts concernés et en même temps permet d'accroître leurs compétences du fait de la variété des situations traitées.

Sous-traitance de l'exploitation

France Télécom-Orange considère que les activités de déploiement du réseau d'accès et de maintenance de 1^{er} niveau, ainsi que certaines opérations à distance, peuvent être sous-traitées, sans que cela nuise à la qualité des ses offres.

France Télécom-Orange s'attache en revanche à conserver :

- les activités de conception ;
- la gestion du service de bout-en-bout ;
- la gestion du cœur des réseaux et des plates-formes de service qui permettent d'offrir des services différenciés avec une maîtrise de leur qualité, et qui ont vocation à être mutualisées à l'intérieur du Groupe.

France Télécom-Orange a réalisé à ce jour la sous-traitance des activités de construction et d'exploitation de différents réseaux d'accès mobiles ou fixes, en Autriche (2005), en Belgique (2007), en Suisse (2008), en Espagne et au Royaume-Uni (2009).

Les choix relatifs à cette sous-traitance sont opérés pays par pays en fonction du contexte local, tout en reposant sur une méthode et des principes communs.

Les gains réalisés peuvent atteindre 25 % des investissements et des charges d'exploitation sur cinq ans selon les pays.

Pour ce qui concerne la qualité de service, France Télécom-Orange contractualise les niveaux de qualité ("SLA" ou *Service Level Agreement*) avec le sous-traitant, et les suit en permanence au moyen d'un ensemble d'indicateurs. Des pénalités sont introduites en cas d'écart entre les valeurs réalisées et les valeurs cibles.

8.2 IMMOBILIER

Au 31 décembre 2011, les actifs immobiliers de France Télécom sont inscrits à son bilan pour une valeur nette comptable de 3,1 milliards.

Ces immeubles sont utilisés pour abriter des installations de télécommunications, des centres de recherche, des centres de service client, et des locaux à usage commercial ou de bureaux.

En France, la Direction de l'Immobilier Groupe gère l'ensemble du parc immobilier.

Elle poursuit une politique d'optimisation de l'occupation des surfaces en s'adaptant constamment aux évolutions des demandes exprimées par les différentes entités et les différents métiers. Elle est présente dans le déploiement des nouvelles boutiques du réseau de distribution, notamment pour les très grandes surfaces.

Elle répond également aux besoins liés à l'évolution du réseau de télécommunications en mettant à disposition les sites nécessaires au déploiement des nouvelles technologies.

Elle contribue par ailleurs à l'amélioration de l'environnement de travail pour les salariés, dans le cadre du projet Conquête 2015.

Elle œuvre enfin à l'amélioration de la qualité environnementale du parc d'immeubles gérés conformément aux objectifs de développement durable du Groupe.

A fin 2011, les surfaces occupées sur 25 591 sites (la notion de site correspond à tout élément payant une taxe foncière) dont 236 ont une surface supérieure à 5 000 m² représentaient 5,9 millions de m² dont 2,4 millions en location et 3,5 millions en propriété.

Ces surfaces se composent de centres techniques majoritairement détenus en propriété (2,7 millions de m² dont 2,1 millions en propriété), de bureaux majoritairement en location (2,4 millions de m² dont 1,4 million en location), et de boutiques.

En Pologne, la surface des propriétés construites de TP Group à fin 2011 représentait 2,1 millions de m². La surface des terrains bâtis et nus représentait 14,8 millions de m².

Au Royaume-Uni et en Espagne, les surfaces sont majoritairement louées :

- fin 2011, les surfaces occupées en Espagne représentaient environ 152 000 m² ;
- au Royaume-Uni, les surfaces occupées par la *joint venture Everything Everywhere* représentaient à fin 2011 environ 352 000 m² dont 180 000 m² provenant d'Orange UK.

9

examen de la situation financière et du résultat



9.1	EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DU GROUPE	194
9.1.1	Vue d'ensemble	194
9.1.2	Analyse du compte de résultat et des investissements du Groupe	203
9.1.3	Analyse par secteur opérationnel	222
9.1.4	Trésorerie, capitaux propres et endettement financier	253
9.1.5	Informations complémentaires	263
9.2	EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM S.A. (NORMES FRANÇAISES)	278
9.2.1	Description et principales évolutions de l'activité	278
9.2.2	Formation du résultat	278
9.2.3	Bilan	282
9.2.4	Prises de participation	283
9.2.5	Résultats de la Société au cours des derniers exercices	284

9.1 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DU GROUPE

Cette section contient des indications prospectives concernant France Télécom-Orange. Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans le chapitre 4 *Facteurs de risque*. Voir également les informations sous le titre *Informations prospectives* au début de ce document.

Les commentaires suivants sont établis sur la base des comptes consolidés en normes IFRS (*International Financial Reporting Standards*, voir notes 1 et 18 de l'annexe aux comptes consolidés).

Les secteurs opérationnels sont décrits dans la section 9.1.3 *Analyse par secteur opérationnel*. Les données relatives aux secteurs opérationnels qui sont présentées dans les sections suivantes s'entendent, sauf mention contraire, avant élimination des opérations inter-secteurs opérationnels.

Les variations ci-après sont calculées sur la base des données en milliers d'euros bien qu'affichées en millions d'euros.

Le passage des données historiques aux données à base comparable (voir annexe *Glossaire financier*) pour les exercices 2009 et 2010 est décrit dans la section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

9.1.1 Vue d'ensemble

Cette section présente, pour le groupe France Télécom-Orange, i) les données financières et effectifs, ii) la synthèse des résultats de l'exercice 2011, iii) l'effet des évolutions tarifaires liées à la réglementation, et iv) les faits marquants.

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.1.1 Données financières et effectifs

› DONNEES OPERATIONNELLES

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	45 277	46 020	45 503	(1,6) %	(0,5) %	44 845
EBITDA présenté ⁽²⁾	15 129	14 528	14 337	4,1 %	5,5 %	14 264
<i>EBITDA présenté/Chiffre d'affaires</i>	33,4 %	31,6 %	31,5 %			31,8 %
Résultat d'exploitation	7 948	7 353	7 562	8,1 %	5,1 %	7 650
<i>Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires</i>	17,6 %	16,0 %	16,6 %			17,1 %
CAPEX ^{(2) (3)}	5 770	5 584	5 522	3,3 %	4,5 %	5 041
<i>CAPEX/Chiffre d'affaires</i>	12,7 %	12,1 %	12,1 %			11,2 %
Licences de télécommunication ⁽³⁾	941	499	512	88,6 %	83,8 %	58
Investissements financés par location-financement ⁽³⁾	180	154	153	17,9 %	17,8 %	161
Nombre moyen d'employés (équivalent temps plein) ⁽⁴⁾	165 533	165 198	161 392	0,2 %	2,6 %	163 690
Nombre d'employés (effectifs actifs fin de période) ⁽⁴⁾	171 949	170 960	168 694	0,6 %	1,9 %	164 651

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et annexe *Glossaire financier*.

(3) Investissements corporels et incorporels des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. *Investissements du Groupe*).

(4) Voir annexe *Glossaire financier*.

► DONNEES OPERATIONNELLES RETRAITEES

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
EBITDA retraité ⁽²⁾	15 083	15 846	15 655	(4,8) %	(3,7) %	15 797
<i>EBITDA retraité/Chiffre d'affaires</i>	33,3 %	34,4 %	34,4 %			35,2 %
EBITDA retraité – CAPEX ^{(2) (3)}	9 313	10 262	10 133	(9,2) %	(8,1) %	10 756

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir annexe *Glossaire financier*.

(3) CAPEX des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. *Investissements du Groupe*).

► RESULTAT NET

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Résultat d'exploitation	7 948	7 562	7 650
Résultat financier	(2 033)	(2 000)	(2 206)
Impôt sur les sociétés	(2 087)	(1 755)	(2 242)
Résultat net des activités poursuivies	3 828	3 807	3 202
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession ⁽¹⁾	-	1 070	200
Résultat net de l'ensemble consolidé	3 828	4 877	3 402
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	3 895	4 880	3 018
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	(67)	(3)	384

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession. Dont, en 2010, 960 millions d'euros de résultat de cession d'actifs (voir 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession*, *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

► ENDETTEMENT FINANCIER NET

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre			
	2011 retraité ⁽²⁾	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Endettement financier net ⁽¹⁾	32 331	30 890	31 840	32 534

(1) Voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.

(2) Endettement financier net y compris i) le règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) et ii) le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à l'endettement financier du groupe France Télécom-Orange, voir la section 4.1 *Risques opérationnels*.

9.1.1.2 Synthèse des résultats de l'exercice 2011

En 2011, le groupe France Télécom-Orange enregistre de nombreux succès :

- le **nombre de clients** du Groupe s'élève à 226,3 millions au 31 décembre 2011, en hausse de 8,0 % sur un an, avec le développement rapide des services mobiles en Afrique et au Moyen-Orient, qui intègre désormais les opérations en Irak et en République Démocratique du Congo ;

- en France, la part de conquête sur l'ADSL s'élève à 30,5 % sur l'année. La part de marché mobile Grand Public est stabilisée aux alentours de 40 % et l'offre *quadruple play* Open atteint 1,2 million de clients au 31 décembre 2011 ;
- en Espagne, la croissance du chiffre d'affaires des services mobiles (hors effet de la baisse des tarifs réglementés) s'est accélérée, avec une progression de 7,1 % entre 2010 et 2011 après une hausse de 3,6 % entre 2009 et 2010, malgré un contexte macro-économique très difficile ; et
- les enchères relatives à l'acquisition des fréquences mobiles 4G ont été menées avec succès en France et en Espagne.

Le **chiffre d'affaires** s'élève à 45 277 millions d'euros en 2011 et ressort, en ligne avec les dernières anticipations du Groupe, stable par rapport à 2010 en données à base comparable et hors effet de la baisse des tarifs réglementés.

L'**EBITDA retraité** (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS et annexe Glossaire financier*) s'élève à 15 083 millions d'euros en 2011. Le ratio d'EBITDA retraité rapporté au chiffre d'affaires (33,3 % en 2011) enregistre une érosion limitée à (1,1) point entre 2010 et 2011 (en données historiques comme en données à base comparable), en ligne avec l'anticipation du Groupe.

Les **CAPEX** des activités poursuivies (5 770 millions d'euros en 2011) progressent de 3,3 % par rapport à 2010 en données à base comparable, soit un ratio de CAPEX des activités poursuivies rapportés au chiffre d'affaires de 12,7 % du chiffre d'affaires, conformément à la trajectoire prévue pour la période 2011-2013.

L'**indicateur "EBITDA retraité - CAPEX"** s'élève à 9 313 millions d'euros en 2011, dépassant ainsi l'objectif donné d'un indicateur EBITDA retraité - CAPEX légèrement supérieur à 9 milliards d'euros pour cette année.

L'**endettement financier net** (voir annexe *Glossaire financier*) s'établit à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011 (y compris le règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France, intervenu le 19 janvier 2012, et le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne, intervenu le 13 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Le ratio retraité d'endettement financier net (y compris les éléments ci-dessus) rapporté à l'EBITDA s'établit à 2,09 au 31 décembre 2011.

Le **dividende**, qui sera proposé par le Conseil d'administration à l'Assemblée Générale de France Télécom au titre de l'exercice 2011, est de 1,40 euro par action, dont le solde (0,80 euro par action) sera payé en numéraire le 13 juin 2012.

9.1.1.3 Effet des évolutions tarifaires liées à la réglementation

La réglementation applicable aux activités du groupe France Télécom-Orange est décrite dans la section 6.6 *Réglementation européenne*.

L'effet de la baisse des prix des terminaisons d'appel et de la baisse des tarifs de *roaming* (itinérance) intervenues entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011 est particulièrement important dans plusieurs pays, notamment en France, en Espagne, en Belgique, en Pologne et en Suisse. En 2011, le chiffre d'affaires des activités de téléphonie fixe et mobile est affecté négativement par la baisse des tarifs réglementés pour environ 750 millions d'euros, et l'EBITDA présenté, pour près de 230 millions d'euros.

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à la réglementation, voir la section 4.2 *Risques juridiques*.

9.1.1.4 Faits marquants

En 2011, l'activité du Groupe s'est déroulée dans un environnement difficile : contexte macro-économique dégradé avec une croissance économique faible dans certains pays d'Europe (notamment en France et en Espagne), poids de la réglementation important, pression fiscale accrue et effet des crises politiques au Moyen-Orient et en Afrique (notamment en Egypte et en Côte d'Ivoire).

Certains de ces éléments devraient se poursuivre en 2012, avec les effets possibles de la crise financière et économique sur le comportement des consommateurs en Europe, un poids de la réglementation élevé, une pression fiscale renforcée, ainsi que l'intensification de la pression concurrentielle (notamment en France avec l'arrivée du 4^e opérateur mobile).

Conscient que 2012 sera une année difficile, le Groupe s'est préparé à cette situation dès 2011 grâce à un travail sur ses offres commerciales (particulièrement en France) et sur ses programmes d'efficacité opérationnelle et de maîtrise des coûts, comme Chrysalid ou la co-entreprise Buyin.

■ Evolution de la gouvernance du Groupe

Le Conseil d'administration de France Télécom du 23 février 2011 a nommé Stéphane Richard Président-Directeur Général, à compter du 1^{er} mars 2011.

Sur proposition de Stéphane Richard, le Conseil d'administration de France Télécom du 26 octobre 2011 a désigné Gervais Pellissier comme Directeur Général Délégué à compter du 1^{er} novembre 2011.

Par ailleurs, Stéphane Richard a décidé de nommer, à compter du 1^{er} novembre 2011, trois nouveaux Directeurs Généraux Adjointes : Delphine Ernotte Cunci, Pierre Louette, et Bruno Mettling. Avec Jean-Philippe Vanot, France Télécom-Orange compte donc désormais quatre Directeurs Généraux Adjointes.

■ Amélioration du climat social

Mise en œuvre du nouveau contrat social en France

Au cours de l'année 2011, France Télécom-Orange a signé avec les partenaires sociaux cinq accords, avec notamment un accord sur l'insertion des jeunes, un accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), un accord en faveur des personnes en situation de handicap et un accord sur les expérimentations en vue d'améliorer les conditions travail.

Les résultats de la 4^e campagne de mesure du baromètre social, qui a eu lieu au mois de décembre 2011, confirment pour la 3^e fois consécutive la tendance à l'amélioration, observée depuis octobre 2010, sur l'ensemble des cinq thématiques suivies. L'ancrage du nouveau contrat social dans le quotidien des collaborateurs se poursuit avec la mise en œuvre de ses 158 mesures dans un environnement apaisé. Les bons résultats de cette enquête montrent notamment que le déploiement du nouveau modèle d'organisation en France, avec une plus grande décentralisation et des marges de manœuvre accrues pour les managers, commence à produire ses effets. Ainsi, 88 % des salariés considèrent que la qualité de vie au travail dans le Groupe est identique ou meilleure à celles d'autres entreprises.

Prolongement du travail de refondation à l'international

En 2011, le Groupe a prolongé son travail de refondation à l'international, notamment avec la Charte *Orange people charter*, lancée au second semestre 2011. Cette Charte est fondée sur six engagements en faveur du développement des femmes et des hommes du Groupe : proposer des parcours professionnels diversifiés, promouvoir des méthodes de travail orientées vers la satisfaction de nos clients, donner aux managers les marges de manœuvre nécessaires pour conduire leurs équipes vers le succès, offrir un environnement de travail de qualité, valoriser nos équipes pour leurs contributions individuelles et collectives à nos succès. Cette Charte va être déployée dans la plupart des pays du Groupe. Cette Charte incarne l'ambition du Groupe de devenir l'employeur préféré partout où il est présent.

Par ailleurs, le Groupe a également initié une évolution de la culture managériale avec un important programme de formation interne, *Orange Campus*, et a mis en œuvre un baromètre social international (en place depuis le second semestre 2011) pour recueillir l'opinion des collaborateurs sur l'environnement et le cadre de vie au travail.

■ Investissements dans les réseaux

Le déploiement des réseaux permettant l'accès internet en haut débit et très haut débit reste l'une des grandes priorités du groupe France Télécom-Orange. En France, le Groupe a réaffirmé son engagement dans le déploiement de la fibre optique (FTTH), et a signé, en 2011 et début 2012, des accords avec les principaux autres opérateurs intéressés à ces déploiements (Free, SFR et Bouygues Télécom). En parallèle, le Groupe a investi, en 2011 et début 2012, dans les réseaux mobiles à très haut débit (LTE), avec l'acquisition de licences de télécommunication destinées au réseau mobile de 4^e génération (4G) en France, en Espagne et en Belgique.

Renforcement de l'engagement du Groupe dans le domaine du très haut débit en France

En février 2011, France Télécom-Orange a annoncé avoir répondu à l'Appel à Manifestation d'Intention d'Investissements émis par le gouvernement français dans le cadre de son Programme national Très Haut Débit, clos le 31 janvier 2011. L'ambition de France Télécom-Orange est d'apporter la fibre optique (FTTH) d'ici 2015 dans 3 600 communes réparties dans 220 agglomérations incluant l'ensemble des grandes villes et des villes moyennes, avec une couverture de 10 millions de foyers en 2015 et de 15 millions de foyers en 2020 (correspondant à 17 millions de logements), soit près de 60 % des foyers français. Le Groupe associera les autres opérateurs intéressés à ces déploiements en leur proposant toutes les modalités d'accès prévues par la réglementation, notamment des offres de cofinancement. C'est une enveloppe d'investissements de 2 milliards d'euros qui est consacrée à ce programme sur la période 2010-2015, tenant compte notamment des retours d'expérience des déploiements déjà réalisés. Pour les territoires non directement concernés par cette réponse, le Groupe souhaite développer une approche coopérative avec les collectivités locales pour leur apporter des solutions de montée vers le très haut débit (fibre jusqu'aux sous répartiteurs, satellite...) et est prêt à s'associer à des réseaux

d'initiative publique conçus en complémentarité, comme c'est par exemple le cas à Laval (Mayenne). Le Groupe s'est aussi activement impliqué dans le Programme d'expérimentations Très Haut Débit du gouvernement français en prenant part à quatre projets.

Partenariat avec Bouygues Telecom dans le cadre du déploiement des réseaux en fibre optique en zone très dense

En janvier 2012, France Télécom-Orange et Bouygues Telecom ont conclu un partenariat portant sur le partage des réseaux de fibre optique (FTTH) déployés par France Télécom-Orange sur le territoire national. Par ce partenariat, France Télécom-Orange fournira à Bouygues Telecom en zone très dense (soit les 148 communes les plus importantes définies par l'Arcep, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications Electroniques, régulateur français) une prestation de partage de ses réseaux en fibre optique sur le segment desservant les immeubles. France Télécom-Orange optimise ainsi ses coûts de déploiement en partageant des ressources disponibles de ses réseaux en fibre optique. France Télécom-Orange permet en conséquence à son partenaire de bénéficier de la couverture des réseaux qu'elle déploie en zone très dense, étant entendu qu'il appartiendra à Bouygues Telecom d'accéder aux immeubles en y déployant ses propres réseaux ou en souscrivant aux offres de mutualisation disponibles. Ce partenariat porte potentiellement sur 1,7 million de logements.

Déploiement de la fibre optique en France en dehors des zones très denses et accords avec Free, SFR et Bouygues Telecom

En juillet 2011, France Télécom-Orange a annoncé avoir publié son offre d'accès par les opérateurs tiers à ses réseaux de fibre optique (FTTH) en dehors des zones très denses et a signé des accords avec Free (groupe Iliad) en juillet 2011, avec SFR (groupe Vivendi) en novembre 2011, et avec Bouygues Telecom en janvier 2012. Cette offre et ces accords s'inscrivent dans la continuité de l'annonce, en février 2011, du programme de déploiement engagé par le Groupe dans le domaine du très haut débit en France (cf. ci-avant).

En dehors des zones très denses définies par l'Arcep, ce programme concerne 3 440 communes correspondant à 11 millions de logements à horizon 2020 et inclut l'ensemble des villes moyennes françaises. Le cadre réglementaire pour le déploiement de la fibre optique en dehors des zones très denses ayant été précisé au début d'année 2011, France Télécom-Orange a pu bâtir son offre de gros, publiée le 19 juillet 2011. Cette offre, préalablement présentée à l'Arcep, a été soumise aux principaux opérateurs de fibre optique. En conformité avec les principes édictés par l'Arcep, cette offre permet la mutualisation des réseaux hors zones très denses en laissant à l'utilisateur final le choix de son fournisseur de services. L'offre est ouverte à tous les opérateurs.

En juillet 2011, Free (groupe Iliad) a souscrit cette offre pour la soixantaine d'agglomérations dans lesquelles France Télécom-Orange a l'intention de démarrer le déploiement de la fibre optique en 2011 et 2012, ce qui représente environ 1 300 communes et 5 millions de logements couverts à l'horizon 2020.

En novembre 2011, SFR (groupe Vivendi) a également souscrit cette offre. Cet accord est particulièrement structurant, car sur les 11 millions de logements qui seront couverts par France Télécom-Orange et SFR en dehors des zones très denses, 9,8 millions correspondent à des agglomérations pour lesquelles les projets de déploiement des deux opérateurs se recoupaient. Au terme de cet accord, sur ces 9,8 millions de logements, France Télécom-Orange en réalisera 7,5 millions et SFR 2,3 millions.

En janvier 2012, Bouygues Telecom a aussi souscrit l'offre de mutualisation de la partie terminale des réseaux de fibre optique de France Télécom-Orange. Cette offre permettra à Bouygues Telecom d'accéder à un potentiel de 8,9 millions de logements.

Ces accords consolident les ambitions de déploiement de la fibre optique par France Télécom-Orange sur le territoire national, et témoignent de l'esprit constructif dans lequel le Groupe coopère avec les autres acteurs du marché. Par ailleurs, le déploiement de ces réseaux se fera en concertation étroite avec les collectivités locales concernées.

Au total, en intégrant les déploiements dans les zones très denses, ce sont près de 60 % des foyers français qui seront couverts par la fibre du fait de l'investissement des opérateurs privés d'ici 2020. En outre, France Télécom-Orange reste prêt à coopérer avec les collectivités locales aux nombreuses solutions envisagées pour couvrir les 40 % de foyers restants, selon une logique de complémentarité et d'efficacité globale.

Acquisition de fréquences mobiles 4G en France, en Espagne et en Belgique

En France, France Télécom-Orange a acquis en 2011 un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz pour 291 millions d'euros (payés fin 2011). France Télécom-Orange a également obtenu l'attribution d'un bloc de fréquences de 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz, issue du dividende numérique, pour 891 millions d'euros (payés début 2012). Ces deux bandes de fréquences sont affectées au réseau mobile à très haut débit (4G). L'Arcep a délivré les autorisations d'utilisation de fréquences correspondantes en octobre 2011 pour la bande 2,6 GHz et en janvier 2012 pour la bande 800 MHz (voir notes 7, 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

En Espagne, Orange a acquis en 2011 un bloc de fréquences de 10 MHz dans la bande 800 MHz ainsi qu'un bloc de fréquences de 20 MHz dans la bande 2,6 GHz pour 447 millions d'euros. Ces deux bandes de fréquences sont affectées au réseau mobile à très haut débit (4G).

En Belgique, Mobistar a acquis en 2011 un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz, affectée au réseau mobile à très haut débit (4G), pour 20 millions d'euros.

Accord entre Orange Business Services et SITA pour la construction conjointe d'une infrastructure mondiale de cloud computing

Orange Business Services et SITA, spécialiste de solutions informatiques à destination du secteur du transport aérien, ont conclu en juin 2011 un accord visant à construire conjointement une infrastructure mondiale de *cloud computing* hautement performante et entièrement managée. L'infrastructure managée

fournira, à l'échelle mondiale, des services de *cloud computing* sécurisés et performants aux entreprises du secteur aérien et aux multinationales. Chacun des partenaires utilisera cette infrastructure pour offrir à ses clients un portefeuille de services *cloud computing* plus fiables, avec une couverture mondiale plus étendue.

Accord-cadre de partenariat stratégique entre Orange et China Telecom sur le marché des entreprises

En octobre 2011, Orange et China Telecom ont signé un accord-cadre de partenariat stratégique afin de tirer parti des complémentarités de leurs réseaux et services. Selon cet accord, les premiers axes de coopération concerneront i) l'amélioration de l'accès et des services proposés aux entreprises clientes d'Orange en Chine et à celles de China Telecom en Europe (IP-VPN, infogérance), ii) l'amélioration de l'accès aux réseaux câblés internationaux pour les deux entreprises, ainsi que iii) la fourniture de services Wifi en itinérance pour leurs clients respectifs. L'accord pourrait être étendu ultérieurement à d'autres domaines.

■ Amélioration de l'efficacité opérationnelle

En 2011, le Groupe a concrétisé ses ambitions d'amélioration de son efficacité opérationnelle, avec notamment la création de Buyin (la co-entreprise entre France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats), la création de NetWorkS! (la co-entreprise entre PTK Centertel et PTC pour le partage de réseau d'accès en Pologne) ainsi qu'avec le lancement de Chrysalid (le programme d'efficacité opérationnelle du Groupe) et ses premiers résultats fin 2011.

Discussions exploratoires entre France Télécom-Orange et Deutsche Telekom sur différents champs de coopération potentielle

France Télécom-Orange et Deutsche Telekom ont annoncé en février 2011 leur volonté d'étudier des opportunités de coopération potentielle dans un cadre défini de domaines techniques. Les deux groupes se sont accordés pour démarrer des discussions préliminaires sur des champs de coopération bien définis avec pour objectif d'identifier les créations de valeur potentielles pour les deux entreprises et au bénéfice de leurs clients fixes comme mobiles, tant en termes de qualité de service que d'offres adaptées à leurs besoins. France Télécom-Orange et Deutsche Telekom se sont mis d'accord sur les domaines de coopération potentielle suivants : i) le partage de réseau mobile (*RAN sharing*) en Europe, ii) l'amélioration de l'expérience utilisateur du Wifi lors des déplacements à l'international, iii) la standardisation des équipements, iv) les standards et la qualité des services *Machine to Machine (M2M)* transfrontaliers, et v) un ensemble de domaines d'activités à fort potentiel de croissance : coopération technique sur les serveurs multimédias domestiques, pour le développement de services de e-santé transfrontaliers, de technologies pour les véhicules connectés et les services multimédias embarqués, ainsi que sur les contenus et les plateformes techniques pour les services de télévision et de vidéo.

France Télécom-Orange et Deutsche Telekom ont annoncé à cette occasion les deux premières concrétisations de leur collaboration avec la mise en place d'un accord de coopération dans le domaine du M2M et un projet commun visant à améliorer l'expérience utilisateur en termes d'itinérance Wifi.

Création de Buyin, co-entreprise entre France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats

Suite aux annonces faites en avril 2011 et après avoir obtenu les autorisations nécessaires, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom ont annoncé en octobre 2011 le lancement opérationnel des activités de Buyin, leur co-entreprise dans le domaine des achats. Les deux groupes ont mis en commun leurs activités dans le domaine des achats d'équipements (client et réseau) et de plateformes de services, et des infrastructures informatiques (en commençant par quatre projets pilotes dans ce domaine).

La co-entreprise vise un montant annuel d'économies sur les achats de 1,3 milliard d'euros après trois ans d'activité : les économies potentielles sont estimées à moins de 900 millions d'euros pour France Télécom-Orange et à plus de 400 millions d'euros pour Deutsche Telekom, grâce à l'harmonisation des standards technologiques et aux économies d'échelle. Les avantages commerciaux dans le domaine des équipements de réseau seront rééquilibrés durant les trois premières années de la co-entreprise.

Société nouvellement créée et co-détenue à 50/50 par les deux groupes, Buyin est basée à Bruxelles, avec des unités opérationnelles à Paris et à Bonn également. L'investissement de France Télécom-Orange dans Buyin est comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence (voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés).

Création de NetWorkSI, co-entreprise entre PTK Centertel et PTC pour le partage de réseau d'accès en Pologne

Suite à la signature d'une lettre d'intention en décembre 2010, PTK Centertel, filiale de TP Group (France Télécom-Orange) et Polska Telefonia Cyfrowa (PTC), filiale de T-Mobile (Deutsche Telekom) ont signé en juillet 2011 un accord de partage d'infrastructures de réseau d'accès. L'accord est prévu pour une durée de 15 ans (avec une possibilité de prolongation) et est limité aux aspects techniques, chaque opérateur restant propriétaire de ses réseaux et de ses fréquences. Les deux opérateurs restent en concurrence sous leurs marques existantes, tant pour le marché grand public que pour la vente en gros.

Cet accord couvre la gestion, la planification, le développement et la maintenance des réseaux mis en communs. Ces missions sont d'ores et déjà assurées par NetWorkSI, une société nouvellement créée et co-détenue à 50/50 par les deux groupes. L'investissement de France Télécom-Orange dans NetWorkSI est comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence.

Lancement de Chrysalid, le programme d'efficacité opérationnelle du Groupe

En 2011, le Groupe a lancé Chrysalid, un programme d'efficacité opérationnelle à l'horizon 2015. L'objectif est d'identifier tous les domaines dans lesquels le Groupe peut améliorer son efficacité opérationnelle et optimiser ses pratiques, et ce, dans le but de maîtriser la croissance de ses dépenses et de mettre en œuvre ce changement partout dans le Groupe, en partageant les bonnes pratiques entre les pays. L'objectif est de réduire de

2,5 milliards d'euros d'ici 2015 (dont 1,5 milliard d'euros d'ici 2013) la progression attendue des charges opérationnelles d'ici 2015 par rapport à la base de coût de l'exercice 2010.

■ Evolution du portefeuille d'actifs

En 2011, le groupe France Télécom-Orange a poursuivi sa stratégie de développement international afin de développer ses relais de croissance en pénétrant de nouveaux marchés émergents à fort potentiel. Celle-ci s'est traduite par des acquisitions en Irak et en République Démocratique du Congo ainsi que, début 2012, par des discussions sur l'évolution du pacte d'actionnaire relatif à Mobinil (société mère d'ECMS) en Egypte. En parallèle, le Groupe a procédé à la revue de son portefeuille d'actifs en Europe, avec la cession d'actifs non stratégiques pour son activité (TP Emitel en Pologne), et la cession annoncée des activités du Groupe en Suisse et en Autriche.

Acquisition de 20 % de Korek Telecom en Irak

En juillet 2011, France Télécom-Orange et Agility ont acquis une participation de 44 % dans l'opérateur de téléphonie mobile irakien Korek Telecom, à travers une société commune détenue à hauteur de 54 % par Agility et à hauteur de 46 % par France Télécom-Orange. France Télécom-Orange détient ainsi une participation indirecte de 20,2 % dans Korek Telecom. Le décaissement lié à cette prise de participation s'élève à 305 millions d'euros, correspondant au coût d'acquisition des titres (frais de transaction inclus) pour 177 millions d'euros et à l'octroi d'un prêt d'actionnaire pour 128 millions d'euros. L'investissement de France Télécom-Orange dans Korek Telecom est comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence.

Dans le cadre de cet accord, la société commune constituée entre Agility et France Télécom-Orange aura la possibilité, en 2014, d'exercer une option d'achat lui permettant d'augmenter sa participation dans Korek Telecom de 44 % à 51 %. France Télécom-Orange dispose d'un droit de priorité pour financer cette acquisition et prendre ainsi le contrôle direct de la société commune et le contrôle indirect de Korek Telecom en portant sa participation indirecte dans celle-ci à 27 % (voir notes 2, 9 et 14 de l'annexe aux comptes consolidés).

Au travers de ce partenariat avec Agility, France Télécom-Orange apporte son expertise marketing, commerciale et technique afin de renforcer la position de Korek Telecom en tant qu'opérateur leader du Kurdistan irakien (population de 5 millions d'habitants) et d'étendre son activité opérationnelle dans le reste de l'Irak (population totale de 33 millions d'habitants).

Cette opération permet à France Télécom-Orange de renforcer sa présence au Moyen-Orient et s'inscrit dans le cadre de la stratégie internationale du Groupe, qui a pour objectif d'accélérer sa croissance en pénétrant de nouveaux marchés émergents à fort potentiel.

Acquisition de 100 % de Congo Chine Telecom en République Démocratique du Congo

En octobre 2011, France Télécom-Orange a acquis 100 % de l'opérateur de téléphonie mobile Congo Chine Telecom auprès du fabricant chinois d'équipements téléphoniques ZTE (51 %) et du gouvernement de la République Démocratique du Congo (49 %).

Le décaissement relatif à cette acquisition s'élève à 153 millions d'euros (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

France Télécom-Orange apporte son expertise marketing, commerciale et technique ainsi que sa marque Orange à Congo Chine Telecom, afin de valoriser le réseau de l'opérateur congolais. Avec plus de 70 millions d'habitants, la République Démocratique du Congo se place au 4^e rang en Afrique par sa population, mais son taux de pénétration mobile, de 17 % seulement, est très inférieur à celui de la plupart des pays voisins. Forte d'une licence mobile nationale et de parts de marché significatives dans certaines régions du pays, Congo Chine Telecom présente un réel potentiel de croissance au cours des prochaines années.

Cette acquisition s'inscrit dans le cadre de la stratégie de développement international de France Télécom-Orange et permet au Groupe de renforcer ses positions en Afrique.

Discussions sur l'évolution du pacte d'actionnaire relatif à Mobinil (société mère d'ECMS) en Egypte

En février 2012, France Télécom-Orange et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT) ont annoncé avoir engagé des discussions sur l'évolution de leur pacte d'actionnaire signé en 2010. Ces discussions concernent leurs participations dans les sociétés ECMS et Mobinil et intègrent des promesses de vente et d'achat (voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés). Les parties ont signé un protocole d'accord non engageant concernant leurs participations dans les sociétés ECMS et Mobinil par lequel elles envisagent :

- la cession anticipée par OTMT à France Télécom-Orange de la plupart de ses actions dans Mobinil/ECMS à France Télécom-Orange, au prix de 202,5 livres égyptiennes par action ECMS. France Télécom-Orange lancerait alors une offre d'achat au même prix portant sur le flottant d'ECMS qui sera soumise à l'approbation de l'Autorité égyptienne des marchés financiers (EFSA) ;
- OTMT conserverait 5 % du capital d'ECMS ;
- France Télécom-Orange et OTMT modifieraient certaines stipulations du pacte d'actionnaires de Mobinil signé en 2010, afin d'adapter la gouvernance de la société à la nouvelle structure actionnariale et de mettre en place les mécanismes usuels de protection des intérêts des actionnaires minoritaires ;
- OTMT conserverait des droits de vote et une représentation au Conseil d'administration similaires à la situation actuelle.

Cette transaction éventuelle est soumise à la finalisation d'accords engageants ainsi qu'à l'approbation des organes de gouvernance et des autorités compétentes (voir note 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Acquisition de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET)

En juillet 2011, France Télécom-Orange a pris le contrôle de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) et a porté sa participation dans la société à 100 %. Le décaissement net lié à ce rachat s'élève à 61 millions d'euros. L'investissement de France Télécom-Orange dans la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET), précédemment comptabilisé selon la

méthode de la mise en équivalence, est désormais comptabilisé selon la méthode de l'intégration globale (voir notes 2 et 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

France Télécom-Orange prend ainsi notamment le contrôle de l'ensemble des activités des réseaux de distribution sous enseigne Photo Service, Photo Station, PhotoService.com et des boutiques sous franchise Orange. Cette opération permet à Orange de garantir à ses clients une réelle proximité sur le marché des télécommunications en France (avec environ 1 200 points de vente), de continuer le déploiement des différents formats de boutiques répondant à leurs besoins, et de capitaliser sur la compétence de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) dans le monde de la photographie.

Cession de 100 % de TP Emitel par TP Group

En juin 2011, TP S.A. a cédé 100 % de sa filiale TP Emitel, dédiée à la construction, à la location et à la maintenance d'infrastructures de radio et de télédiffusion, pour 410 millions d'euros (nets de coûts de transaction et de la trésorerie cédée). Le résultat de cession de TP Emitel représente une plus-value de 197 millions d'euros. Compte tenu du pourcentage d'intérêt de France Télécom-Orange dans TP Group, soit 50,2 %, l'impact sur le résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère s'élève à 46 millions d'euros (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Cette cession est l'un des éléments de la stratégie de TP Group visant la cession des actifs non stratégiques pour son activité.

Cession de 100 % d'Orange Suisse

Conformément à l'accord signé en décembre 2011 et suite à l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires (voir notes 2 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), France Télécom-Orange a finalisé en février 2012 la cession de 100 % d'Orange Suisse.

Sur la base de la valeur d'entreprise de 2,0 milliards de francs suisses et après déduction de l'endettement net externe d'Orange Suisse (qui inclut essentiellement le paiement à venir des fréquences qu'Orange Suisse a acquis en février 2012 avant sa cession), le produit net de la vente pour France Télécom-Orange s'élève à 1,83 milliard de francs suisses (soit un peu plus de 1,5 milliard d'euros).

Orange Suisse continuera à verser une redevance à France Télécom-Orange tant qu'elle utilisera la marque Orange en Suisse.

Cette cession marque une étape majeure dans la stratégie d'optimisation du portefeuille d'actifs du groupe France Télécom-Orange, annoncée en mai 2011.

Cession de 35 % d'Orange Austria en Autriche

En février 2012, le groupe France Télécom-Orange et son partenaire Mid Europa Partners (MEP), détenant respectivement 35 % et 65 % du sous-groupe Orange Austria ont signé un contrat de cession de leur participation à Hutchison 3G Austria.

La réalisation de la cession du sous-groupe Orange Austria reste soumise à la levée de certaines conditions suspensives, notamment l'obtention de l'autorisation des autorités de la concurrence et l'obtention de l'autorisation du régulateur autrichien des télécommunications. Cette opération mettra fin

aux engagements portant sur les titres du sous-groupe Orange Austria, notamment l'option d'achat détenue par France Télécom-Orange sur les titres détenus par MEP jusqu'au 21 juin 2013, à un prix égal à la valeur de marché assorti d'un plancher. Cet accord devrait permettre à France Télécom-Orange de recevoir près de 70 millions d'euros pour la vente de sa participation (voir note 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Après l'annonce de la cession d'Orange Suisse, cet accord constitue une nouvelle étape dans la stratégie d'optimisation du portefeuille d'actifs du groupe France Télécom-Orange, annoncée en mai 2011.

■ Stratégie dans les contenus

La stratégie de contenus d'Orange est désormais axée sur un rôle d'agrégateur et de diffuseur, fondée sur la mise en place de partenariats forts dans la logique de l'accord noué avec Deezer dans la musique. En 2011, cette stratégie s'est notamment traduite par l'acquisition de 49 % de Dailymotion et par le partenariat signé avec CANAL+ autour du bouquet de chaînes de télévision Orange cinéma séries.

Acquisition de 49 % de Dailymotion

En avril 2011, France Télécom-Orange a acquis 49 % du capital de Dailymotion, deuxième site mondial de vidéos en ligne, pour 66 millions d'euros (frais de transaction et prêt d'actionnaire inclus). L'investissement de France Télécom-Orange dans Dailymotion est comptabilisé selon la méthode de la mise en équivalence.

L'accord prévoit également pour le Groupe, à partir de 2013, de porter sa participation dans le capital de Dailymotion jusqu'à 100 %, via un mécanisme de promesses d'achat et de vente, et l'entrée éventuelle au capital de nouveaux partenaires industriels (voir notes 2, 9 et 14 de l'annexe aux comptes consolidés).

Cette acquisition permettra à Orange de développer en France une offre vidéo multi-écrans complète.

Partenariat entre France Télécom-Orange et CANAL+ autour du bouquet de chaînes de télévision Orange cinéma séries

En novembre 2011, France Télécom-Orange et CANAL+ ont signé leur partenariat stratégique, tel qu'annoncé en juillet 2011. Cet accord prévoit une prise de participation minoritaire par CANAL+ dans le capital d'Orange cinéma séries. Orange cinéma séries sera ainsi détenue à 66,66 % par France Télécom-Orange et à 33,33 % par CANAL+ et sa gouvernance sera assurée par les deux partenaires proportionnellement à leur pourcentage de détention (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés). L'accord prévoit notamment :

- d'assurer la continuité éditoriale des cinq chaînes du bouquet Orange cinéma séries en conservant la marque et leur dénomination actuelle (Orange cinemax, Orange cinehappy, Orange cinenovo, Orange cinechoc, Orange cinegeant) et les services interactifs associés ;
- d'élargir la distribution : Orange poursuivant la distribution de son bouquet de chaînes, y compris les services interactifs auprès de ses clients, CANAL+ proposera cette offre auprès

de l'ensemble des abonnés CANALSAT et le partenariat prévoit de rendre le bouquet également disponible auprès de tous les opérateurs qui le souhaiteraient ; et

- l'élargissement de la distribution du bouquet Orange cinéma séries doit permettre à l'ensemble d'atteindre un meilleur équilibre économique.

Cet accord permettra également de renforcer le partenariat existant entre Orange et CANAL+ pour la distribution des services et produits de CANAL+ et CANALSAT dans le réseau d'Orange. Enfin, Orange et CANAL+ s'appuieront sur leurs savoir-faire respectifs : l'un dans le domaine éditorial, l'autre technologique, en particulier dans les nouveaux services.

Droits de retransmission des matches de football de la Ligue 1

Orange avait acquis en février 2008 des droits de retransmission des matches de football de Ligue 1, auprès de la Ligue de Football Professionnel (LFP), pour quatre saisons, pour 203 millions d'euros par an en année pleine. En 2011, Orange n'a pas concouru pour obtenir ces droits de diffusion au-delà de la saison 2011-2012.

■ Préparation à l'arrivée du 4^e opérateur mobile en France

Dès 2011, Orange s'est préparé à l'arrivée du 4^e opérateur mobile en France (Free Mobile, qui a lancé ses services commerciaux en janvier 2012) à la fois en adaptant ses offres destinées au grand public (lancement de la nouvelle marque Sosh, succès des offres *quadruple play* Open, ajustement des offres...) et en signant un accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G avec le nouvel opérateur.

Lancement de Sosh

En octobre 2011, le Groupe a lancé les services commerciaux de Sosh, sa nouvelle marque mobile 100 % digitale, communautaire, évolutive et flexible. Sosh est conçu pour répondre aux attentes spécifiques des 18-35 ans, très actifs sur internet et sur les réseaux sociaux, avec 3 offres à prix réduit et sans engagement. Sosh compte près de 30 000 clients au 31 décembre 2011.

En réponse à l'arrivée du 4^e opérateur le 12 janvier 2012, le contenu et les tarifs des offres de Sosh ont été ajustés dans les 48 heures.

Succès des offres quadruple play Open

Après leur lancement en août 2010, les offres *quadruple play* Open confirment leur succès en 2011, avec 1,2 million de clients au 31 décembre 2011.

Accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G entre France Télécom-Orange et Free Mobile

France Télécom-Orange et Free Mobile (groupe Iliad) ont signé en mars 2011 un accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G. Cet accord est effectif depuis janvier 2012, après constatation par l'Arcep que Free Mobile (qui a pris l'engagement en contractant sa licence de déployer d'ici 2018 un réseau en propre couvrant au moins 90 % de la population) disposait bien d'une couverture d'au moins 25 % de la population.

■ Lancement par France Télécom-Orange et Publicis Groupe d'un fonds d'investissement dans l'économie numérique

En novembre 2011, France Télécom-Orange et Publicis Groupe ont annoncé le lancement d'un fonds d'investissement pour accélérer le développement de l'économie numérique. Ce fonds a vocation à financer les entrepreneurs de l'économie numérique et à concrétiser le fort potentiel de créativité, d'innovation et de croissance du secteur. France Télécom-Orange et Publicis Groupe se sont engagés à investir ensemble 150 millions d'euros. Au-delà de leur engagement, les deux sponsors ont l'intention d'inviter d'autres investisseurs à les rejoindre pour atteindre à terme 300 millions d'euros. Le fonds ciblera en priorité les sociétés axées sur les technologies, services et contenus numériques (marketing en ligne, e-commerce, contenus et services mobiles, jeux en ligne, réseaux sociaux...), ainsi que les technologies et infrastructures associées (*middleware, cloud computing, sécurité, paiements en ligne*).

Ce fonds sera administré par une société de gestion, et ses décisions d'investissement seront prises au sein d'un comité d'investissement indépendant de France Télécom-Orange et de Publicis Groupe.

■ Litiges

Règlement définitif du litige entre TP S.A. et DPTG en Pologne

En janvier 2012, TP S.A., filiale à 50,2 % de France Télécom-Orange, et la société DPTG (Danish Polish Telecommunications Group) ont signé un accord définitif mettant fin aux procédures opposant les deux groupes à propos du litige né en 2001 de l'interprétation d'un contrat de vente "clés en mains" conclu en 1991, et qui a couru de 1994 à 2009, pour la fourniture d'éléments d'un système de transmission par fibre optique, dit *North-South Link (NSL)*, par la société danoise DPTG à l'administration polonaise de la Poste et des Télécommunications, à qui a succédé TP S.A.

En conséquence de cette transaction, TP S.A. a versé en janvier 2012 550 millions d'euros à DPTG qui a, en contrepartie, renoncé à l'intégralité de ses droits et actions.

Compte tenu de la provision déjà constituée par TP S.A. au 31 décembre 2010, soit 542 millions d'euros, la provision complémentaire comptabilisée au titre de l'exercice 2011 est limitée à 8 millions d'euros (voir notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne

En juin 2011, la Commission européenne a prononcé, dans le cadre d'une procédure initiée en avril 2009, une amende de 128 millions d'euros à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne. TP S.A. a déposé, en septembre 2011, un recours contre cette décision devant le

Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE). Cette décision a entraîné la comptabilisation d'une provision complémentaire de 115 millions d'euros en 2011. En 2010, une provision de 13 millions d'euros avait déjà été comptabilisée à ce titre (voir notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

Décision de la Commission européenne relative au financement du risque de chômage et de perte d'emploi des fonctionnaires restés rattachés à France Télécom-Orange lors de la privatisation du Groupe en 1997

En mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat de la réforme du mode de financement des retraites des fonctionnaires de l'Etat français rattachés à France Télécom-Orange prévue par la loi du 26 juillet 1996 lors de la transformation de France Télécom en société anonyme.

En décembre 2011, à l'issue de son enquête, la Commission européenne a annoncé que France Télécom-Orange devait assurer et financer le risque de chômage et de perte d'emploi des fonctionnaires qui lui restent rattachés, bien que cela soit un risque auquel ils ne sont pas soumis.

France Télécom-Orange considère que cette décision crée un très fort désavantage structurel pour l'entreprise par rapport à ses concurrents et contredit plusieurs décisions prises précédemment par la Commission européenne elle-même, en particulier celle de 2007 concernant La Poste pour une réforme identique.

Si la décision de la Commission devait prendre effet dès 2012, France Télécom-Orange estime que cela conduirait à une augmentation de ses cotisations patronales de l'ordre de 140 millions d'euros pour la première année (en année pleine), montant qui diminuera année après année, à mesure du départ à la retraite des fonctionnaires de l'entreprise, jusqu'à extinction en 2042. France Télécom-Orange va tenter un recours devant le Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE, voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

■ Versement de dividendes

L'Assemblée Générale de France Télécom du 7 juin 2011 a décidé de verser aux actionnaires un dividende de 1,40 euro par action au titre de l'exercice 2010. Compte tenu de l'acompte sur dividende de 0,60 euro par action, mis en paiement le 2 septembre 2010 pour 1 589 millions d'euros, le solde du dividende s'élevait à 0,80 euro par action et a été mis en paiement le 15 juin 2011 pour 2 118 millions d'euros (voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés).

Le Conseil d'administration de France Télécom du 27 juillet 2011 a décidé de verser aux actionnaires un acompte sur dividende de 0,60 euro par action au titre de l'exercice 2011. Cette distribution est intervenue le 8 septembre 2011 et a représenté 1 585 millions d'euros (voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.1.5 Risques économiques et politiques dans les zones sensibles

Dans le cadre de sa stratégie, France Télécom-Orange cherche des relais de croissance dans de nouveaux pays ou de nouvelles activités. A ce titre, France Télécom-Orange a ainsi réalisé des investissements dans des entreprises de télécommunication situées en Europe de l'Est (notamment en Roumanie), au Moyen-Orient (notamment en Egypte) et en Afrique (notamment en Côte d'Ivoire et en Tunisie). Ces zones géographiques ont été marquées en 2011 par une instabilité politique ou économique qui a affecté l'activité et les résultats des sociétés du Groupe présentes dans ces pays (voir notamment section 9.1.3.4 *Reste du monde* concernant la situation en Egypte et en Roumanie).

Pour plus d'informations concernant les risques liés à ces investissements ainsi que les autres facteurs de risques, voir la section 4. *Facteurs de risque*.

9.1.2 Analyse du compte de résultat et des investissements du Groupe

Cette section présente, pour le groupe France Télécom-Orange, i) le passage du chiffre d'affaires à l'EBITDA présenté, ii) le passage de l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation, iii) le passage du résultat d'exploitation au résultat net, iv) le passage du résultat net au résultat global, et v) les investissements.

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.2.1 Du chiffre d'affaires à l'EBITDA présenté du Groupe

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	45 277	46 020	45 503	(1,6) %	(0,5) %	44 845
Achats externes ⁽²⁾	(19 638)	(19 610)	(19 375)	0,1 %	1,4 %	(18 748)
Autres produits et charges opérationnels ⁽²⁾	(1 805)	(1 990)	(1 959)	(9,3) %	(7,9) %	(1 643)
Charges de personnel ⁽²⁾	(8 815)	(9 276)	(9 214)	(5,0) %	(4,3) %	(9 010)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	246	63	62	289,1 %	294,4 %	(3)
Coût des restructurations et assimilés	(136)	(679)	(680)	(80,1) %	(80,1) %	(213)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	-	-	-	(964)
EBITDA présenté	15 129	14 528	14 337	4,1 %	5,5 %	14 264

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir annexe *Glossaire financier*.

9.1.2.1.1 Chiffre d'affaires

■ Evolution du chiffre d'affaires

CHIFFRE D'AFFAIRES ⁽²⁾ (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
France	22 534	23 314	23 308	(3,3) %	(3,3) %	23 651
Espagne	3 993	3 821	3 821	4,5 %	4,5 %	3 887
Pologne	3 625	3 781	3 934	(4,1) %	(7,8) %	3 831
Reste du monde	8 795	8 879	8 248	(0,9) %	6,6 %	7 210
Entreprises	7 101	7 213	7 216	(1,6) %	(1,6) %	7 532
Opérateurs internationaux & Services partagés	1 610	1 626	1 600	(1,0) %	0,6 %	1 387
Eliminations	(2 381)	(2 614)	(2 624)			(2 653)
TOTAL GROUPE	45 277	46 020	45 503	(1,6) %	(0,5) %	44 845

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir note 3 de l'annexe aux comptes consolidés.

2011 vs 2010

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom-Orange s'établit à 45 277 millions d'euros en 2011, soit une baisse de 0,5 % en données historiques et de 1,6 % en données à base comparable par rapport à 2010.

En **données historiques**, la diminution de 0,5 % du chiffre d'affaires du Groupe entre 2010 et 2011, soit une baisse de 226 millions d'euros, intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 770 millions d'euros et comprend essentiellement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 687 millions d'euros ;
- plus que compensé i) par l'effet négatif des variations de change, soit 253 millions d'euros, en raison principalement de l'évolution défavorable de la livre égyptienne et du zloty polonais par rapport à l'euro, et ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 743 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 743 millions d'euros du chiffre d'affaires du Groupe entre 2010 et 2011, soit un recul de 1,6 %, résulte principalement de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (748 millions d'euros), particulièrement en France, en Espagne, en Belgique, en Pologne et en Suisse :

- l'évolution du chiffre d'affaires en **France** (en baisse de 3,3 %, soit 780 millions d'euros), est imputable principalement à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, et dans une moindre mesure, au recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques) ainsi qu'à l'impact défavorable de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1^{er} janvier 2011. Dans un contexte économique difficile, la progression du chiffre d'affaires des activités mobiles en France atteint 0,8 % (4,3 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- en sens inverse, le chiffre d'affaires en **Espagne** est en croissance de 4,5 %, soit 172 millions d'euros entre les deux périodes. Poursuivant son amélioration progressive depuis plusieurs semestres, le chiffre d'affaires est désormais tiré par la progression à la fois des services mobiles et des activités fixes, et ce malgré l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés. Le chiffre d'affaires des services mobiles en Espagne croît notamment de 4,1 % (7,1 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- la baisse du chiffre d'affaires en **Pologne** (en retrait de 4,1 %, soit 156 millions d'euros) résulte en grande partie du recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques), ainsi que, dans une moindre mesure, de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés. Globalement, la dégradation du chiffre d'affaires en Pologne ralentit, avec un chiffre d'affaires en recul de 4,1 % entre 2010 et 2011, contre une baisse de 5,1 % entre 2009 et 2010. Le chiffre d'affaires des activités mobiles en Pologne est en très légère décroissance de 0,1 % (mais en progression de 3,1 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- le chiffre d'affaires du **Reste du monde** est en baisse de 0,9 %, soit 84 millions d'euros, entre les deux périodes. Cette évolution s'explique en grande partie par la dégradation du chiffre d'affaires en Europe de l'Ouest (Suisse et Belgique, en raison principalement de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés) et, dans une moindre mesure, en Europe centrale (Roumanie et Slovaquie). Le chiffre d'affaires en Afrique et au Moyen-Orient est quant à lui quasiment stable, avec une situation contrastée : i) forte baisse en Côte d'Ivoire (- 9,0 %) et en Egypte (- 5,9 %), en raison des événements politiques intervenus dans ces deux pays au premier semestre 2011 et d'une campagne de *boycott* à l'encontre de Mobinil en Egypte au second semestre 2011, et ii) en sens inverse, progression dynamique dans le reste de l'Afrique et du Moyen-Orient (+ 6,1 %) ;

- le chiffre d'affaires des services aux **Entreprises** est en retrait de 1,6 %, soit 112 millions d'euros entre 2010 et 2011. L'activité de services aux Entreprises reste affectée par le recul tendanciel des réseaux d'entreprise historiques, toutefois en grande partie compensé par la progression des services, des réseaux d'entreprise en croissance et par la bonne tenue des réseaux d'entreprise classiques. Par ailleurs, la dégradation du chiffre d'affaires des services aux Entreprises ralentit nettement, avec un chiffre d'affaires en retrait de 1,6 % entre 2010 et 2011, après une diminution de 4,8 % entre 2009 et 2010 ;
- enfin, le chiffre d'affaires des services aux **Opérateurs internationaux & Services partagés** régresse entre les deux périodes de 1,0 %, soit 16 millions d'euros, en raison de la décroissance des services de transit internationaux.

2010 vs 2009

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom-Orange s'établit à 45 503 millions d'euros en 2010, soit une hausse de 1,5 % en données historiques et une baisse de 1,4 % en données à base comparable par rapport à 2009.

En **données historiques**, l'augmentation de 1,5 % du chiffre d'affaires du Groupe entre 2009 et 2010, soit une hausse de 658 millions d'euros, résulte :

- de l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 802 millions d'euros et comprend essentiellement i) l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 721 millions d'euros, et ii) dans une moindre mesure, l'acquisition de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Enterprise Services) par Mobistar le 31 mars 2010, pour 62 millions d'euros ; et
- de l'effet positif des variations de change, soit 485 millions d'euros, compte tenu essentiellement de l'évolution du zloty polonais (311 millions d'euros) et du franc suisse (80 millions d'euros) par rapport à l'euro ;
- en partie compensés par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 629 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 629 millions d'euros du chiffre d'affaires du Groupe entre 2009 et 2010, soit un recul de 1,4 %, s'explique essentiellement par l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (902 millions d'euros), particulièrement en France, en Espagne, en Pologne et en Belgique :

- entre 2009 et 2010, l'évolution du chiffre d'affaires en **Pologne** (en retrait de 5,1 %, soit 211 millions d'euros) et en **France** (en baisse de 1,4 %, soit 322 millions d'euros) en données à base

comparable, est imputable principalement à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés et au recul des services téléphoniques classiques (avec une diminution du nombre de clients de la téléphonie fixe), lié en partie à la progression du dégroupage total, des services de "Voix sur IP" et de la vente en gros d'abonnements téléphoniques (VGA) ;

- en **Espagne**, la diminution du chiffre d'affaires en données à base comparable entre 2009 et 2010 est limitée à 1,1 %, soit 44 millions d'euros, malgré l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés. Entre 2009 et 2010, le chiffre d'affaires de l'Espagne est en croissance de 0,9 % au 4^e trimestre, après une baisse de 2,8 % au 1^{er} trimestre, de 1,8 % au 2nd trimestre et de 0,8 % au 3^e trimestre ;
- le chiffre d'affaires du **Reste du monde** est en hausse de 1,4 % en données à base comparable, soit 117 millions d'euros, entre 2009 et 2010. Cette évolution s'explique en grande partie i) par la progression soutenue du chiffre d'affaires en Afrique et au Moyen-Orient (en augmentation de 4,9 %, soit 150 millions d'euros), et ii) de façon moindre, par la croissance en Europe de l'Ouest (en hausse de 1,3 %, soit 35 millions d'euros), iii) partiellement compensées par la dégradation du chiffre d'affaires en Europe centrale (en retrait de 5,5 %, soit 109 millions d'euros), principalement en Roumanie et en Slovaquie ;
- entre 2009 et 2010, le chiffre d'affaires des services aux **Entreprises**, en données à base comparable, est en retrait de 4,8 %, soit 363 millions d'euros. L'activité de services aux Entreprises reste affectée essentiellement par le recul tendanciel de la téléphonie fixe et des services de données classiques (diminution du nombre de lignes téléphoniques, baisse du volume de trafic des communications téléphoniques et recul des services de données classiques), en raison notamment du développement de la vente en gros d'abonnements téléphoniques (VGA) et des services de "Voix sur IP", et à la migration continue des réseaux d'entreprises vers des technologies plus récentes. Toutefois, la dégradation du chiffre d'affaires des services aux Entreprises ralentit, avec un chiffre d'affaires en recul, entre 2009 et 2010, de 7,0 % au 1^{er} trimestre, de 4,9 % au 2nd trimestre, de 3,7 % au 3^e trimestre et de 3,5 % au 4^e trimestre ;
- enfin, le chiffre d'affaires des services aux **Opérateurs internationaux & Services partagés** progresse de 4,6 %, soit 71 millions d'euros, tiré par la croissance à la fois des services de transit internationaux et des services partagés.

■ Evolution du nombre de clients

CLIENTS ⁽²⁾ (en millions et en fin de période)	Exercices clos le 31 décembre					2009 données historiques
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	
Nombre de clients de la téléphonie mobile ⁽³⁾	167,4	150,4	150,4	11,3 %	11,3 %	124,6
Nombre de clients avec forfaits	54,2	51,2	51,2	5,9 %	5,9 %	49,0
Nombre de clients avec offres prépayées	113,2	99,2	99,2	14,1 %	14,1 %	75,6
Nombre de clients de la téléphonie fixe	44,3	45,1	45,1	(1,8) %	(1,8) %	46,1
Nombre de clients internet	14,7	14,1	14,1	4,3 %	4,3 %	14,1
dont Nombre de clients internet haut débit	14,4	13,7	13,7	5,0 %	5,0 %	13,3
TOTAL GROUPE ⁽³⁾	226,3	209,6	209,6	8,0 %	8,0 %	184,8

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le nombre de clients du groupe France Télécom-Orange est calculé i) à 100 % pour les entités consolidées selon la méthode de l'intégration globale, et ii) à hauteur de leur pourcentage d'intérêt pour les entités consolidées selon la méthode de la mise en équivalence (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

(3) Hors clients des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO).

9.1.2.1.2 EBITDA présenté et retraité

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté), ainsi que l'EBITDA retraité, sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et de l'EBITDA retraité et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

2011 vs 2010

En 2011, l'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange ressort à 15 129 millions d'euros, en hausse de 5,5 % en données historiques et de 4,1 % en données à base comparable par rapport à 2010. Le ratio d'EBITDA présenté rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 33,4 % en 2011, en hausse de 1,9 point en données historiques et de 1,8 point en données à base comparable par rapport à 2010.

En **données historiques**, la progression de 5,5 % de l'EBITDA présenté du Groupe entre 2010 et 2011, soit une hausse de 792 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 293 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 290 millions d'euros, ii) en partie compensé par l'effet négatif des variations de change qui s'établit à 102 millions d'euros, en raison essentiellement de l'évolution de la livre égyptienne et du zloty polonais par rapport à l'euro ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une augmentation de 601 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté du Groupe est en progression de 4,1 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 601 millions d'euros. Cette variation est détaillée dans le tableau suivant.

EVOLUTION DE L'EBITDA PRESENTE – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
EBITDA présenté de l'exercice 2010 (données historiques)	14 337
Variations de change ⁽¹⁾	(102)
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	293
EBITDA présenté de l'exercice 2010 (données à base comparable) ⁽¹⁾	14 528
Augmentation (diminution) du chiffre d'affaires	(743)
<i>Effet de la baisse des tarifs réglementés</i>	(748)
Autres	5
Diminution (augmentation) des achats externes ⁽²⁾	(28)
<i>Diminution (augmentation) des charges commerciales et achats de contenus</i>	(248)
<i>Diminution (augmentation) des achats et versements aux opérateurs</i>	265
<i>Effet de la baisse des tarifs réglementés</i>	521
Autres	(256)
<i>Diminution (augmentation) des autres charges de réseau et charges informatiques</i>	(45)
<i>Diminution (augmentation) des autres achats externes</i>	-
Diminution (augmentation) des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) ⁽²⁾	185
<i>Variation de la provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne ⁽³⁾</i>	258
<i>Variation de la provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. ⁽³⁾</i>	(102)
Autres	29
Diminution (augmentation) des charges de personnel ⁽²⁾	461
<i>Variation de la provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI)</i>	521
<i>Charge relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015</i>	(37)
Autres	(23)
Augmentation (diminution) du résultat de cession d'activités et d'actifs	183
<i>Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel par TP S.A. en Pologne ⁽³⁾</i>	197
Autres	(14)
Diminution (augmentation) du coût des restructurations et assimilés	543
<i>Variation de la provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries</i>	528
Autres	15
EBITDA présenté de l'exercice 2011	15 129

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable.

(2) Voir annexe Glossaire financier.

(3) Voir section 9.1.1.4 Faits marquants.

L'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange intègre :

■ en 2011, pour un montant positif total de 47 millions d'euros :

- un résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 115 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une charge de 37 millions d'euros relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),

- une reprise de provision de 29 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2, 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés), et
- une provision complémentaire de 8 millions d'euros au titre du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) ;

■ en 2010, pour un montant négatif total de 1 317 millions d'euros :

- une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2, 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 492 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010 (voir note 5 de l'annexe

aux comptes consolidés),

- une provision complémentaire de 266 millions d'euros au titre du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et
- une provision de 13 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité :

		Exercices clos le 31 décembre			
		2011	2010	2010	Var. (%)
			données à base comparable ⁽¹⁾	données historiques	données à base comparable ⁽¹⁾
					Var. (%) données historiques
EBITDA PRESENTE & EBITDA RETRAITE 2011 VS 2010					
(en millions d'euros)					
EBITDA présenté	(a)	15 129	14 528	14 337	4,1 %
<i>En % du chiffre d'affaires</i>		33,4 %	31,6 %	31,5 %	
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel par TP S.A. en Pologne ⁽²⁾		197	-	-	
Provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. en Pologne ⁽²⁾		(115)	(13)	(13)	
Charge relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015		(37)	-	-	
Provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France		29	(492)	(492)	
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries		(19)	(547)	(547)	
Provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne ⁽²⁾		(8)	(266)	(266)	
Total des éléments retraités	(b)	47	(1 317)	(1 317)	
EBITDA retraité	(a-b)	15 083	15 846	15 655	(4,8) %
<i>En % du chiffre d'affaires</i>		33,3 %	34,4 %	34,4 %	(3,7) %

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

En **données à base comparable** et après prise en compte des éléments retraités en 2010 et en 2011, l'EBITDA retraité (voir ci-avant) serait en baisse de 4,8 % entre 2010 et 2011, soit un recul de 763 millions d'euros, qui s'explique :

- par la baisse de 1,6 % du chiffre d'affaires, soit 743 millions d'euros, en raison essentiellement i) de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés pour 748 millions d'euros, particulièrement en France, en Belgique, en Espagne, en Suisse et en Pologne, et ii) dans une moindre mesure, de l'impact défavorable de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1^{er} janvier 2011 en France, pour 129 millions d'euros ;

- par l'augmentation de 4,9 % des charges commerciales (voir annexe *Glossaire financier*), soit 331 millions d'euros, principalement induite i) par la progression des achats de terminaux et autres produits vendus, surtout en Espagne, en France et dans le Reste du monde (Belgique, Roumanie, Suisse...) en raison notamment de l'augmentation de la part des achats de terminaux mobiles haut de gamme et du renforcement de la politique de fidélisation des clients, ainsi que pour les services aux Entreprises (importantes livraisons d'équipements aux Etats-Unis en 2011), et ii) dans une moindre mesure, par l'impact défavorable de la hausse de la TVA intervenue le 1^{er} janvier 2011 en France et qui a entraînée une charge supplémentaire de 24 millions d'euros pour la fidélisation des clients ;

- par la hausse de 1,7 % des autres charges de réseau et charges informatiques (voir annexe *Glossaire financier*), soit 45 millions d'euros, en lien essentiellement avec l'augmentation des charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, majoritairement en France, en raison de l'accroissement du nombre de sites de transmission radio déployés et de la hausse du coût de l'électricité ;
- par la progression de 0,3 %, soit 24 millions d'euros, des charges de personnel (voir annexe *Glossaire financier*), relative à l'augmentation des salaires et charges, qui est toutefois en grande partie compensée i) par la baisse de la charge de participation aux salariés, et ii) dans une moindre mesure, par le recul de la charge de rémunération en action ; et
- par la diminution de 13 millions d'euros du résultat de cession d'activités et d'actifs.

Ces éléments défavorables sont partiellement contrebalancés :

- par la diminution de 4,3 % des achats et reversements aux opérateurs (voir annexe *Glossaire financier*), soit 266 millions d'euros, résultant i) de l'effet positif de la baisse des tarifs réglementés sur les charges d'interconnexion pour 521 millions d'euros, ii) du recul des charges d'interconnexion des services aux Entreprises, en lien avec le ralentissement de l'activité, et iii) permettant de compenser l'effet de la hausse des volumes de trafic, notamment des messages texte (SMS) ;
- par la baisse de 83 millions d'euros des achats de contenus et autres achats externes (voir annexe *Glossaire financier*), en raison i) de la neutralisation en 2011 des pertes relatives aux activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France, via une reprise de provision pour restructuration de 248 millions d'euros (voir notes 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) partiellement contrebalancée par l'augmentation des achats de contenus relatifs en particulier à la musique et à la télévision en France (Deezer, vidéos à la demande, droits d'auteurs...) ; et

- par la diminution de 29 millions d'euros des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels, voir annexe *Glossaire financier*) et la réduction de 16 millions d'euros du coût des restructurations et assimilés.

Après prise en compte des éléments retraités en 2010 et en 2011, le ratio d'EBITDA retraité (voir ci-avant) rapporté au chiffre d'affaires serait de 33,3 % en 2011, en diminution de 1,1 point en données à base comparable par rapport à 2010.

2010 vs 2009

En 2010, l'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange ressort à 14 337 millions d'euros, en hausse de 0,5 % en données historiques et en baisse de 2,8 % en données à base comparable par rapport à 2009. Le ratio d'EBITDA présenté rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 31,5 % en 2010, en baisse par rapport à 2009 de 0,3 point en données historiques et de 0,5 point en données à base comparable.

En **données historiques**, la progression de 0,5 % de l'EBITDA présenté du Groupe entre 2009 et 2010, soit une hausse de 73 millions d'euros, intègre :

- i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 360 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 329 millions d'euros, et ii) l'effet positif des variations de change qui s'établit à 119 millions d'euros, compte tenu essentiellement de l'évolution du zloty polonais par rapport à l'euro (116 millions d'euros) ;
- en grande partie compensés par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 406 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté du Groupe est en recul de 2,8 % entre 2009 et 2010, soit une diminution de 406 millions d'euros. Cette variation est détaillée dans le tableau suivant.

EVOLUTION DE L'EBITDA PRESENTE – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
EBITDA présenté de l'exercice 2009 (données historiques)	14 264
Variations de change ⁽¹⁾	119
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	360
EBITDA présenté de l'exercice 2009 (données à base comparable) ⁽¹⁾	14 743
Augmentation (diminution) du chiffre d'affaires	(629)
<i>Effet de la baisse des tarifs réglementés</i>	(902)
<i>Autres</i>	273
Diminution (augmentation) des achats externes ⁽²⁾	(42)
<i>Diminution (augmentation) des charges commerciales et achats de contenus</i>	(397)
<i>Diminution (augmentation) des achats et versements aux opérateurs</i>	225
<i>Effet de la baisse des tarifs réglementés</i>	632
<i>Autres</i>	(407)
<i>Diminution (augmentation) des autres charges de réseau et charges informatiques</i>	38
<i>Diminution (augmentation) des autres achats externes</i>	92
Diminution (augmentation) des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) ⁽²⁾	(241)
<i>Provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne ⁽³⁾</i>	(266)
<i>Provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. ⁽³⁾</i>	(13)
<i>Autres</i>	38
Diminution (augmentation) des charges de personnel ⁽²⁾	(56)
<i>Variation de la provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI)</i>	77
<i>Autres</i>	(133)
Augmentation (diminution) du résultat de cession d'activités et d'actifs	63
Diminution (augmentation) du coût des restructurations et assimilés	(465)
<i>Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries</i>	(547)
<i>Autres</i>	82
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	964
EBITDA présenté de l'exercice 2010 (données historiques)	14 337

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable.

(2) Voir annexe Glossaire financier.

(3) Voir section 9.1.1.4 Faits marquants.

L'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange intègre :

■ en 2010, pour un montant négatif total de 1 317 millions d'euros :

- une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2, 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 492 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 266 millions d'euros au titre du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et

- une provision de 13 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- en 2009, pour un montant négatif total de 1 533 millions d'euros :
 - une charge de 964 millions d'euros relative à la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) concernant le litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003 (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés), et
 - une provision de 569 millions d'euros au titre de la mise en place du dispositif "Temps Partiel Seniors" (TPS) en France suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité :

EBITDA PRESENTE & EBITDA RETRAITE 2010 VS 2009 (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre				
	2010 données historiques	2009 données à base comparable ⁽¹⁾	2009 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques
EBITDA présenté	(a)	14 337	14 743	14 264	(2,8) %
<i>En % du chiffre d'affaires</i>		31,5 %	32,0 %	31,8 %	
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries		(547)	-	-	
Provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France		(492)	(569)	(569)	
Provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne ⁽²⁾		(266)	-	-	
Provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. en Pologne ⁽²⁾		(13)	-	-	
Décision TPIUE du 30 novembre 2009		-	(964)	(964)	
Total des éléments retraités	(b)	(1 317)	(1 533)	(1 533)	
EBITDA retraité	(a-b)	15 655	16 275	15 797	(3,8) %
<i>En % du chiffre d'affaires</i>		34,4 %	35,3 %	35,2 %	(0,9) %

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable.

(2) Voir section 9.1.1.4 Faits marquants.

En **données à base comparable** et après prise en compte des éléments retraités en 2009 et en 2010, l'EBITDA retraité (voir ci-avant) serait en baisse de 3,8 % entre 2009 et 2010, soit un recul de 621 millions d'euros, qui s'explique :

- par la baisse de 1,4 % du chiffre d'affaires, soit 629 millions d'euros, en raison essentiellement de la diminution du chiffre d'affaires des services aux Entreprises, et du recul de l'activité en Pologne et en France, affectés notamment par l'effet négatif des mesures de régulation ;
- par la progression de 1,6 %, soit 133 millions d'euros, des charges de personnel, relative essentiellement à la progression des salaires et pour partie aux effets de la mise en œuvre du nouveau contrat social en France (voir section 9.1.1.4 Faits marquants) ; et
- par l'augmentation de 0,2 %, soit 42 millions d'euros, des achats externes, résultant de la progression des charges commerciales, compensée, en grande partie, i) par la

diminution des achats et reversements aux opérateurs, liée essentiellement à la baisse des prix des terminaisons d'appel et des tarifs de *roaming* (itinérance), ii) par le recul des autres achats externes, iii) par la réduction des autres charges de réseau et charges informatiques, et iv) dans une moindre mesure, par la baisse des achats de contenus.

Ces éléments défavorables sont en partie contrebalancés, i) par la réduction de 82 millions d'euros du coût des restructurations et assimilés, ii) par l'amélioration de 63 millions d'euros du résultat de cession d'activités et d'actifs, et iii) dans une moindre mesure, par la diminution de 2,2 %, soit 37 millions d'euros, des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels).

Après prise en compte des éléments retraités en 2009 et en 2010, le ratio d'EBITDA retraité (voir ci-avant) rapporté au chiffre d'affaires serait de 34,4 % en 2010, en diminution de 0,9 point en données à base comparable par rapport à 2009.

9.1.2.2 De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
EBITDA présenté	15 129	14 528	14 337	4,1 %	5,5 %	14 264
Dotation aux amortissements	(6 735)	(6 538)	(6 461)	3,0 %	4,2 %	(6 234)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	336	-	na	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	642	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	(611)	(478)	(509)	27,7 %	20,0 %	(449)
Perte de valeur des immobilisations	(380)	(114)	(127)	233,4 %	199,5 %	(69)
Résultat des entités mises en équivalence	(97)	(45)	(14)	114,5 %	ns	138
Résultat d'exploitation	7 948	7 353	7 562	8,1 %	5,1 %	7 650

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

2011 vs 2010

En 2011, le résultat d'exploitation du groupe France Télécom-Orange ressort à 7 948 millions d'euros, en augmentation de 5,1 % en données historiques et de 8,1 % en données à base comparable par rapport à 2010.

EVOLUTION DU RESULTAT D'EXPLOITATION – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Résultat d'exploitation de l'exercice 2010 (données historiques)	7 562
Variations de change ⁽¹⁾	6
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	(215)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2010 (données à base comparable) ⁽¹⁾	7 353
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté	601
Diminution (augmentation) de la dotation aux amortissements	(197)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées en 2011	642
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des écarts d'acquisition	(133)
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des immobilisations	(266)
Variation du résultat des entités mises en équivalence	(52)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2011	7 948

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

En **données historiques**, la hausse de 5,1 % du résultat d'exploitation du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 386 millions d'euros, intègre :

- l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 215 millions d'euros et comprend principalement i) l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010 pour 336 millions d'euros, ii) en partie contrebalancé par l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 131 millions d'euros ;
- l'impact très légèrement positif des variations de change, soit 6 millions d'euros ; et
- l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 595 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 595 millions d'euros du résultat d'exploitation du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 8,1 %, s'explique principalement :

- par la comptabilisation, en 2011, d'une reprise des réserves de conversion des entités liquidées de 642 millions d'euros. En 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet positif de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et
- par la hausse de 601 millions d'euros de l'EBITDA présenté ;

Ces éléments favorables sont en partie contrebalancés :

- par l'augmentation de 399 millions d'euros des pertes de valeur (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), du fait de la comptabilisation :
 - en 2011, d'une perte de valeur globale de 991 millions d'euros, dont 449 millions d'euros au titre de l'Egypte et 156 millions d'euros au titre de la Roumanie. En Egypte, la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition (dont 286 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflète les effets de la performance réduite réalisée en 2011 et du contexte politique et économique sur l'activité attendue, ainsi que du relèvement du taux d'actualisation (après impôt) des flux futurs de 11,75 % à 13 %. En Roumanie, la dépréciation de 156 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie attendus de la situation économique du pays. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est et la filiale en Arménie, en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement,
 - en 2010, d'une perte de valeur globale de 592 millions d'euros, dont 471 millions d'euros au titre de l'Egypte. En Egypte, cette dépréciation de 471 millions d'euros (dont 300 millions d'euros attribuables aux actionnaires

minoritaires) reflétait en particulier les effets sur les flux de trésorerie futurs de la persistance attendue de la réduction des niveaux de prix constatée au second semestre. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations étaient principalement relatives à certaines filiales opérant en Afrique de l'Est ;

- par la progression de 197 millions d'euros de la dotation aux amortissements, résultant en grande partie de l'augmentation i) de l'amortissement accéléré de certaines immobilisations, essentiellement en Espagne, en Pologne et en France, due notamment aux *swap* d'équipements d'accès radio mobile permettant d'avoir des équipements plus performants, compatibles 3G et 4G, et nécessitant moins de maintenance), et ii) de l'augmentation de l'amortissement des nouvelles licences de télécommunication et des bases de clients, principalement en Egypte ; et
- par la détérioration de 52 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence, en raison essentiellement, i) de la dépréciation des titres de Sonaecom (opérateur de téléphonie mobile au Portugal) en 2011 pour 47 millions d'euros, et ii) dans une moindre mesure, de l'augmentation de la quote-part de résultat négatif d'Everything Everywhere (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

2010 vs 2009

En 2010, le résultat d'exploitation du groupe France Télécom-Orange ressort à 7 562 millions d'euros, en diminution de 1,2 % en données historiques et de 3,2 % en données à base comparable par rapport à 2009.

EVOLUTION DU RESULTAT D'EXPLOITATION – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Résultat d'exploitation de l'exercice 2009 (données historiques)	7 650
Variations de change ⁽¹⁾	(18)
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	183
Résultat d'exploitation de l'exercice 2009 (données à base comparable) ⁽¹⁾	7 815
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté	(406)
Diminution (augmentation) de la dotation aux amortissements	4
Réévaluation liée aux prises de contrôle en 2010	336
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des écarts d'acquisition	(26)
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des immobilisations	(51)
Variation du résultat des entités mises en équivalence	(110)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2010 (données historiques)	7 562

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

En **données historiques**, la baisse de 1,2 % du résultat d'exploitation du Groupe entre 2009 et 2010, soit un recul de 88 millions d'euros, intègre :

- i) l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 183 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 166 millions d'euros, ii) partiellement compensé par l'impact négatif des variations de change, soit 18 millions d'euros ; et

- l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 253 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, la diminution de 253 millions d'euros du résultat d'exploitation du Groupe entre 2009 et 2010, soit un recul de 3,2 %, s'explique principalement :

- par la baisse de 406 millions d'euros de l'EBITDA présenté ;

- par la détérioration de 110 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence, en raison essentiellement i) de la quote-part du résultat net négatif d'Everything Everywhere en 2010 (suite à sa création le 1^{er} avril 2010) pour 49 millions d'euros, ii) de la reprise de dépréciation des titres Sonaecom en 2009 pour 46 millions d'euros, et iii) de la dégradation de 33 millions d'euros de la quote-part du résultat net négatif d'Orange Tunisie entre 2009 et 2010 (suite au lancement de l'activité opérationnelle dans ce pays en 2010) ;
- par l'augmentation de 77 millions d'euros des pertes de valeur ;
- en partie compensées par la réévaluation de 336 millions d'euros de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.2.3 Du résultat d'exploitation au résultat net du Groupe

(en millions d'euros)	2011	Exercices clos le 31 décembre	
		2010 données historiques	2009 données historiques
Résultat d'exploitation	7 948	7 562	7 650
Coût de l'endettement financier brut	(2 066)	(2 117)	(2 232)
Produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	125	120	129
Gain (perte) de change	(21)	56	(42)
Autres produits et charges financiers	(71)	(59)	(61)
Résultat financier	(2 033)	(2 000)	(2 206)
Impôt sur les sociétés	(2 087)	(1 755)	(2 242)
Résultat net des activités poursuivies	3 828	3 807	3 202
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession ⁽¹⁾	-	1 070	200
Résultat net de l'ensemble consolidé	3 828	4 877	3 402
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	3 895	4 880	3 018
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	(67)	(3)	384

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession. Dont, en 2010, 960 millions d'euros de résultat de cession d'actifs (voir 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession*, *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.2.3.1 Résultat financier

La politique de France Télécom-Orange n'est pas d'utiliser les instruments financiers dérivés à des fins spéculatives. Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, voir la section 4.3 *Risques financiers*.

L'évolution de l'endettement financier net (voir annexe *Glossaire financier*) du groupe France Télécom-Orange est décrite dans la section 9.1.4.3.1 *Endettement financier*.

2011 vs 2010

Le résultat financier (voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) représente une charge de 2 033 millions d'euros en 2011, contre une charge de 2 000 millions d'euros en 2010, soit une charge supplémentaire de 33 millions d'euros. Cette évolution résulte principalement i) de la diminution de 77 millions d'euros du résultat de change, en raison essentiellement de la comptabilisation en 2010 d'un gain de change latent de 71 millions d'euros relatif à la réévaluation de l'engagement d'achat des participations ne donnant pas le contrôle en Egypte, ii) en partie compensée par la réduction de 51 millions d'euros du coût de l'endettement financier brut.

EVOLUTION DU RESULTAT FINANCIER – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Résultat financier de l'exercice 2010		(2 000)
Diminution (augmentation) du coût de l'endettement financier brut		51
<i>Effet relatif à la diminution (augmentation) de l'encours moyen de l'endettement financier brut ⁽¹⁾</i>		167
<i>Effet relatif à la diminution (augmentation) du coût moyen pondéré de l'endettement financier brut ⁽²⁾</i>		(42)
<i>Variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle</i>		(74)
Augmentation (diminution) des produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net		5
Variation du gain (perte) de change		(77)
Variation des autres produits et charges financiers		(12)
Résultat financier de l'exercice 2011		(2 033)

(1) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.

(2) Le coût moyen pondéré de l'endettement financier brut est calculé en rapportant i) le coût de l'endettement financier brut, retraité de la variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, à ii) l'encours moyen de l'endettement financier brut sur la période, retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts (tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus).

2010 vs 2009

Le résultat financier représente une charge de 2 000 millions d'euros en 2010, contre une charge de 2 206 millions d'euros en 2009, soit un gain de 206 millions d'euros. Cette amélioration

résulte essentiellement de la réduction de 115 millions d'euros du coût de l'endettement financier brut et de l'amélioration de 98 millions d'euros du résultat de change.

EVOLUTION DU RESULTAT FINANCIER – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Résultat financier de l'exercice 2009		(2 206)
Diminution (augmentation) du coût de l'endettement financier brut		115
<i>Effet relatif à la diminution (augmentation) de l'encours moyen de l'endettement financier brut ⁽¹⁾</i>		101
<i>Effet relatif à la diminution (augmentation) du coût moyen pondéré de l'endettement financier brut ⁽²⁾</i>		42
<i>Variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle</i>		(28)
Augmentation (diminution) des produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net		(9)
Variation du gain (perte) de change		98
Variation des autres produits et charges financiers		2
Résultat financier de l'exercice 2010		(2 000)

(1) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.

(2) Le coût moyen pondéré de l'endettement financier brut est calculé en rapportant i) le coût de l'endettement financier brut, retraité de la variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, à ii) l'encours moyen de l'endettement financier brut sur la période, retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts (tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus).

9.1.2.3.2 Impôt sur les sociétés

(en millions d'euros)	2011	Exercices clos le 31 décembre	
		2010 données historiques	2009 données historiques
IMPOT SUR LES SOCIETES ⁽¹⁾			
Impôt exigible	(1 308)	(2 515)	(592)
Impôt différé	(779)	760	(1 650)
TOTAL GROUPE	(2 087)	(1 755)	(2 242)

(1) Voir note 12 de l'annexe aux comptes consolidés.

2011 vs 2010

L'impôt sur les sociétés (voir note 12 de l'annexe aux comptes consolidés) représente une charge de 2 087 millions d'euros en 2011, soit une hausse de 332 millions d'euros par rapport à 2010 (charge de 1 755 millions d'euros). Entre 2010 et 2011, cette augmentation s'explique essentiellement :

- par la hausse de 938 millions d'euros de la charge d'impôt du groupe d'intégration fiscale France, en raison principalement de la comptabilisation en 2010, au titre de l'impôt différé, d'un produit d'activation de reports déficitaires relatif à une réorganisation intervenue au sein du Groupe. Il est à noter que les dispositions de la Loi de Finances Rectificative (LFR) pour 2011 n'accroissent pas la charge d'impôt total (charge d'impôt exigible et différé) du groupe d'intégration fiscale France mais qu'elles ont pour effet d'anticiper des versements d'impôts qui n'étaient pas attendus avant 2012 au plus tôt ;
- en partie compensée par la diminution de 390 millions d'euros de la charge d'impôt des autres filiales (filiales hors groupes d'intégration fiscale France, Royaume-Uni, Espagne et TP Group), en raison principalement de la dépréciation en 2010, à hauteur de 396 millions d'euros, d'un actif d'impôt différé porté par une société non opérationnelle pour laquelle les conditions de reconnaissance d'un tel actif ne sont plus réunies au 31 décembre 2010.

2010 vs 2009

L'impôt sur les sociétés représente une charge de 1 755 millions d'euros en 2010, soit une baisse de 487 millions d'euros par rapport à 2009 (charge de 2 242 millions d'euros). Entre 2009 et 2010, cette diminution s'explique essentiellement :

- par la baisse de 928 millions d'euros de la charge d'impôt du groupe d'intégration fiscale France, avec en 2010 :
 - la comptabilisation, au titre de l'impôt exigible, d'une charge d'impôt de 1 901 millions d'euros qui porte le montant total de la dette d'impôt relative aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 à 1 946 millions d'euros au 31 décembre 2010. La dette comptabilisée prend en compte le montant des intérêts de retard courus qui sont estimés à 210 millions d'euros au 31 décembre 2010, et
 - la comptabilisation, au titre de l'impôt différé, d'un produit d'activation de reports déficitaires (pour un montant d'impôt de 2 518 millions d'euros) consécutif, d'une part, à une réorganisation intervenue au sein du Groupe et, d'autre part, à la confirmation de la disponibilité de reports déficitaires ;
- en partie compensée par l'augmentation de 440 millions d'euros de la charge d'impôt des autres filiales (filiales hors groupes d'intégration fiscale France, Royaume-Uni, Espagne et TP Group), en raison principalement de la dépréciation, à hauteur de 396 millions d'euros, d'un actif d'impôt différé porté par une société non opérationnelle pour laquelle les conditions de reconnaissance d'un tel actif ne sont plus réunies au 31 décembre 2010.

9.1.2.3.3 Résultat net des activités poursuivies

2011 vs 2010

Le résultat net des activités poursuivies ressort à 3 828 millions d'euros en 2011, contre 3 807 millions d'euros en 2010, soit une hausse de 21 millions d'euros. Cette augmentation résulte de la progression du résultat d'exploitation (386 millions d'euros), en partie compensée i) par l'augmentation de la charge d'impôt sur les sociétés (332 millions d'euros), et ii) dans une moindre mesure, par la dégradation du résultat financier (33 millions d'euros) entre les deux périodes.

2010 vs 2009

Le résultat net des activités poursuivies ressort à 3 807 millions d'euros en 2010, contre 3 202 millions d'euros en 2009, soit une hausse de 605 millions d'euros. Cette augmentation résulte de la baisse de la charge d'impôt sur les sociétés (487 millions d'euros) et de l'amélioration du résultat financier (206 millions d'euros), en partie compensées par le recul du résultat d'exploitation (88 millions d'euros) entre les deux périodes.

9.1.2.3.4 Résultat net des activités cédées ou en cours de cession

En raison de la création d'Everything Everywhere (co-entreprise entre Orange et T-Mobile au Royaume-Uni) le 1^{er} avril 2010, l'activité du Groupe au Royaume-Uni est considérée jusqu'au 1^{er} avril 2010 comme une activité destinée à être cédée. En conséquence, les charges et les produits nets d'Orange au Royaume-Uni sont présentés jusqu'au 1^{er} avril 2010 dans le résultat net des activités cédées ou en cours de cession (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

2011 vs 2010

Aucun résultat net des activités cédées ou en cours de cession n'est comptabilisé en 2011.

Le résultat net des activités cédées ou en cours de cession s'élève à 1 070 millions d'euros en 2010, et comprend i) le résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 pour 960 millions d'euros, et ii) le résultat net de l'activité d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010 pour 110 millions d'euros.

2010 vs 2009

Le résultat net des activités cédées ou en cours de cession s'élève à 1 070 millions d'euros en 2010, contre 200 millions d'euros en 2009, soit une hausse de 870 millions d'euros. Cette augmentation résulte essentiellement de la comptabilisation en 2010, dans le résultat net des activités cédées ou en cours de cession, du résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 pour 960 millions d'euros.

9.1.2.3.5 Résultat net de l'ensemble consolidé

2011 vs 2010

Le résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'établit à 3 828 millions d'euros en 2011, contre 4 877 millions d'euros en 2010, soit une diminution de 1 049 millions d'euros. La comptabilisation en 2010 du résultat net des activités cédées ou en cours de cession pour 1 070 millions d'euros (constitué principalement du résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 pour 960 millions d'euros, élément non récurrent en 2011), partiellement compensée par la progression de 21 millions d'euros du résultat net des activités poursuivies, expliquent cette diminution du résultat net de l'ensemble consolidé entre les deux périodes.

Le résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle est un résultat négatif de 67 millions d'euros en 2011 contre un résultat négatif de 3 millions d'euros en 2010 (voir note 13.6 de l'annexe aux comptes consolidés). Entre 2010 et 2011, ce recul de 64 millions d'euros résulte principalement de l'Egypte pour 113 millions d'euros, en raison essentiellement de la dépréciation de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2011 et attribuable à hauteur de 286 millions d'euros aux actionnaires minoritaires de Mobinil/ECMS (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés).

Après prise en compte du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle, le résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère s'établit à 3 895 millions d'euros en 2011, contre 4 880 millions d'euros en 2010, soit un recul de 985 millions d'euros.

2010 vs 2009

Le résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'établit à 4 877 millions d'euros en 2010, contre 3 402 millions d'euros en 2009, soit une augmentation de 1 475 millions d'euros. La hausse de 870 millions d'euros du résultat net des activités cédées ou en cours de cession (en raison principalement du résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 pour 960 millions d'euros), ainsi que la progression de 605 millions d'euros du résultat net des activités poursuivies, explique cette amélioration du résultat net de l'ensemble consolidé entre les deux périodes.

Le résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle est un résultat négatif de 3 millions d'euros en 2010 contre un résultat positif de 384 millions d'euros en 2009 (voir note 13.6 de l'annexe aux comptes consolidés). Entre 2009 et 2010, ce recul de 387 millions d'euros résulte principalement i) de l'Egypte pour 275 millions d'euros, en raison essentiellement de la dépréciation de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2010 et attribuable à hauteur de 300 millions d'euros aux actionnaires minoritaires de Mobinil/ECMS (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), et ii) de TP Group en Pologne pour 139 millions d'euros.

Après prise en compte du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle, le résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère s'établit à 4 880 millions d'euros en 2010, contre 3 018 millions d'euros en 2009, soit une progression de 1 862 millions d'euros.

9.1.2.4 Du résultat net au résultat global du Groupe

(en millions d'euros)	2011	Exercices clos le 31 décembre	
		2010 données historiques	2009 données historiques
Résultat net de l'ensemble consolidé	3 828	4 877	3 402
Gains et pertes actuariels sur avantages postérieurs à l'emploi	(46)	(117)	(64)
Impôt sur les éléments non recyclables	(3)	57	14
Éléments non recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	(2)	29	-
Éléments non recyclables en résultat (a)	(51)	(31)	(50)
Actifs disponibles à la vente	(10)	(16)	32
Couverture de flux de trésorerie	(3)	106	(173)
Couverture d'investissement net	(14)	(80)	-
Ecart de conversion	(1 053)	619	(266)
Impôt sur les éléments recyclables	9	5	62
Éléments recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	(9)	1	-
Éléments recyclables en résultat (b)	(1 080)	635	(345)
Autres éléments du résultat global des activités poursuivies (a)+(b)	(1 131)	604	(395)
Couverture de flux de trésorerie	-	-	(54)
Ecart de conversion	-	1 093	441
Autres éléments du résultat global des activités cédées ou en cours de cession	-	1 093	387
Autres éléments du résultat global de l'ensemble consolidé	(1 131)	1 697	(8)
Résultat global consolidé	2 697	6 574	3 394
Résultat global attribuable aux propriétaires de la société mère	2 868	6 522	3 011
Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	(171)	52	383

Le principal élément expliquant le passage du résultat net de l'ensemble consolidé au résultat global consolidé est la variation des écarts de conversion (celle-ci reflète l'évolution des taux de change de l'ouverture à la clôture sur les actifs nets des filiales consolidés en devises, voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés) :

- en 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet positif au compte de résultat de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités ;
- en 2010, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié aux opérations sur les entités égyptiennes.

9.1.2.5 Investissements du Groupe

Les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont un agrégat financier non défini par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise cet agrégat, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Exercices clos le 31 décembre						
INVESTISSEMENTS CORPORELS ET INCORPORELS ⁽²⁾ (en millions d'euros)	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Investissements corporels et incorporels des activités poursuivies	6 891	6 237	6 187	10,5 %	11,4 %	5 260
CAPEX	5 770	5 584	5 522	3,3 %	4,5 %	5 041
Licences de télécommunication	941	499	512	88,6 %	83,8 %	58
Investissements financés par location-financement	180	154	153	17,9 %	17,8 %	161
Investissements corporels et incorporels des activités cédées ou en cours de cession ⁽³⁾	-	-	72	-	-	364
CAPEX	-	-	68	-	-	355
Licences de télécommunication	-	-	-	-	-	-
Investissements financés par location-financement	-	-	4	-	-	9

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés.

(3) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 (voir 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession*, *Informations sectorielles des comptes consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Les investissements financiers (voir annexe Glossaire financier) sont décrits dans la section 9.1.4.1 *Situation et flux de trésorerie*.

9.1.2.5.1 Dépenses d'investissement

■ CAPEX

2011 vs 2010

En 2011, les CAPEX des activités poursuivies du groupe France Télécom-Orange représentent 5 570 millions d'euros, en progression de 4,5 % en données historiques et de 3,3 % en données à base comparable par rapport à 2010. Le ratio de CAPEX des activités poursuivies rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 12,7 % en 2011, en hausse par rapport à 2010 de 0,6 point en données historiques comme en données à base comparable.

En **données historiques**, l'augmentation de 4,5 % des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2010 et 2011, soit une hausse de 248 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact positif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 120 millions d'euros (et comprend essentiellement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 119 millions d'euros), ii) partiellement compensé par l'effet négatif des variations de change, soit 58 millions d'euros ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une croissance de 186 millions d'euros des CAPEX des activités poursuivies.

En **données à base comparable**, la hausse de 186 millions d'euros des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 3,3 %, s'explique principalement :

- par la hausse de 80 millions d'euros des investissements relatifs aux terminaux loués, aux Livebox et aux équipements d'accès et de transmission installés chez les clients, surtout en France, du fait de l'augmentation du nombre de Livebox et de décodeurs (succès des offres *quadruple play* Open et accélération du programme de renouvellement des Livebox en service afin d'améliorer la qualité de service des services haut débit) ;
- par la progression de 63 millions d'euros des investissements dans les réseaux d'accès mobiles et fixes, en raison essentiellement :
 - de l'augmentation des investissements dans les réseaux d'accès sans fil (mobile) du Reste du monde, avec i) une reprise des investissements dans la plupart des pays européens (Roumanie, Slovaquie, Suisse, Belgique...), et ii) une accélération du déploiement des réseaux, notamment 3G, en Afrique (Kenya, Egypte...),
 - de la progression des investissements dans les réseaux d'accès filaire (cuivre et fibre optique), résultant principalement i) de l'accélération du déploiement de la fibre optique en France, avec 151 millions d'euros investis en 2011 (dont 64 millions d'euros cofinancés, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement*), et ii) des dépenses d'investissement engagés en Pologne en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009 (voir section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement* et note 14 de l'annexe aux comptes consolidés), et
 - du déploiement accru des câbles sous-marins, avec la construction notamment du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera la France à l'Afrique du Sud, et du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) dans l'Océan indien ;
- par l'augmentation de 44 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de l'informatique, liée, en France, à l'amélioration de la qualité de service, à la montée en puissance de la fibre optique et à la rénovation du système d'information de la distribution ; et
- par la croissance de 47 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de la R&D capitalisée, de l'immobilier de réseau, des boutiques et divers, en lien avec l'augmentation de la coproduction cinématographique, l'acquisition de locaux techniques et le développement des boutiques.

Entre 2010 et 2011, la progression de ces dépenses d'investissement est en partie compensée par la réduction de 49 millions d'euros des investissements du Groupe relatifs aux plateformes de service clients, grâce aux efforts de mutualisation des investissements du Groupe dans ce domaine.

2010 vs 2009

En 2010, les CAPEX des activités poursuivies du groupe France Télécom-Orange représentent 5 522 millions d'euros, en progression de 9,5 % en données historiques et de 3,9 % en données à base comparable par rapport à 2009. Le ratio de CAPEX des activités poursuivies rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 12,1 % en 2010, en hausse de 0,9 point en données historiques et de 0,6 point comme en données à base comparable par rapport à 2009.

En **données historiques**, l'augmentation de 9,5 % des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2009 et 2010, soit une hausse de 481 millions d'euros, résulte i) de l'impact positif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 222 millions d'euros et comprend essentiellement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 205 millions d'euros, ii) de l'effet positif des variations de change, soit 53 millions d'euros, ainsi que iii) de l'évolution organique à base comparable, soit une croissance de 206 millions d'euros des CAPEX des activités poursuivies.

En **données à base comparable**, la hausse de 3,9 % des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2009 et 2010 représente 206 millions d'euros. En 2009, les dépenses d'investissement avaient été ajustées au ralentissement général de l'activité. Entre 2009 et 2010, la progression des CAPEX des activités poursuivies s'explique principalement :

- par la hausse de 131 millions d'euros des investissements relatifs aux terminaux loués et aux Livebox, i) surtout en France, du fait notamment du succès des offres *quadruple play* Open et du programme de renouvellement des Livebox en service, et ii) dans une moindre mesure, en Pologne ;
- par l'augmentation de 123 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de l'informatique, en grande partie en Pologne et en France, en raison notamment de la progression des développements de projets liés à l'amélioration de la relation client et à l'intégration des nouveaux services ; et
- par la progression de 103 millions d'euros des investissements dans les réseaux d'accès filaire (cuivre et fibre optique), résultant principalement i) des importants investissements capacitaires réalisés en France pour répondre à la croissance rapide des services de données sous l'impulsion du développement des clés 3G et des *smartphones*, et ii) des dépenses d'investissement engagés en Pologne en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009 (voir section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement* et note 14 de l'annexe aux comptes consolidés).

Ces facteurs d'augmentation sont en partie compensés :

- par le recul de 81 millions d'euros des investissements dans les réseaux d'accès sans fil (mobile et haut débit fixe), essentiellement i) dans le Reste du monde, notamment après les montants importants investis en 2009 pour le déploiement des nouvelles opérations du Groupe en Arménie et en Afrique, et ii) dans une moindre mesure, en Espagne ; et
- par la réduction de 35 millions d'euros des investissements du Groupe relatifs aux plateformes de service clients.

■ Acquisitions de licences de télécommunication

ACQUISITIONS DE LICENCES DE TELECOMMUNICATION ⁽²⁾ (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Espagne	580	-	-	-	-	(7)
France	293	285	285	2,8 %	2,8 %	-
Slovaquie	43	-	-	-	-	-
Belgique	20	74	74	(73,1) %	(73,1) %	-
Egypte	-	133	145	-	-	-
Jordanie	-	-	-	-	-	51
Autres	5	7	8	(10,7) %	(23,4) %	14
TOTAL GROUPE	941	499	512	88,6 %	83,8 %	58

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Voir note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.

En 2011, les acquisitions de licences de télécommunication s'élèvent à 941 millions d'euros et comprennent essentiellement i) l'acquisition de licences 4G pour 758 millions d'euros, dont 447 millions d'euros en Espagne, 291 millions en France et 20 millions d'euros en Belgique (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) l'acquisition de licences 2G pour 181 millions d'euros, dont 132 millions d'euros en Espagne et 43 millions d'euros en Slovaquie.

En 2010, les acquisitions de licences de télécommunication s'élèvent à 512 millions d'euros et comprennent principalement i) l'acquisition d'un bloc de fréquence 3G en France pour 285 millions d'euros, ii) l'acquisition du second spectre de fréquence de la licence 3G en Egypte pour 145 millions d'euros (acquisition du premier spectre de fréquence en 2008), et iii) la prolongation de la licence 2G en Belgique pour 74 millions d'euros.

9.1.2.5.2 Engagements d'investissement

Les engagements d'investissement sont décrits dans la note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.2.5.3 Projets d'investissement

Investissements dans les réseaux fixes haut débit et très haut débit

En France, le déploiement des réseaux permettant l'accès à internet en haut débit et très haut débit reste l'une des grandes priorités du Groupe. L'ambition du groupe France Télécom-Orange est d'apporter la fibre optique d'ici 2015 dans 3 600 communes réparties dans 220 agglomérations incluant l'ensemble des grandes villes et des villes moyennes, avec une couverture de 10 millions de foyers en 2015 et de 15 millions

de foyers en 2020, soit près de 60 % des foyers français. En 2011 et début 2012, le Groupe a signé des accords avec les principaux autres opérateurs intéressés à ces déploiements (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Par ces accords, le Groupe optimise ses coûts de déploiement en partageant des ressources disponibles de ses réseaux en fibre optique. C'est une enveloppe d'investissements de 2 milliards d'euros qui est consacrée à ce programme sur la période 2010-2015, tenant compte notamment des retours d'expérience des déploiements déjà réalisés. Les investissements du Groupe dans la fibre optique ont représenté 59 millions d'euros en 2010 et 151 millions d'euros en 2011. Pour les territoires les moins denses, le Groupe souhaite développer une approche coopérative avec les collectivités locales pour leur apporter des solutions de montée vers le très haut débit (fibre jusqu'aux sous répartiteurs, satellite...) et est prêt à s'associer à des réseaux d'initiative publique conçus en complémentarité, comme c'est par exemple le cas à Laval (Mayenne). Le Groupe s'est aussi activement impliqué dans le Programme d'expérimentations Très Haut Débit du gouvernement français en prenant part à quatre projets.

En Pologne, en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009, le Groupe a initié en 2009 un important programme de déploiement du réseau haut débit (1,2 million de lignes) sur la période 2009-2012 pour un montant d'investissement estimé par TP S.A. à 3 milliards de zlotys (voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés). De plus le Groupe investit dans le très haut débit en Pologne, avec la mise en service courant 2011 d'offres VDSL à 40 Mbits/s et 80 Mbits/s. Le déploiement se poursuivra dans les années à venir afin d'élargir la couverture géographique de ces offres.

Développement des réseaux mobiles

Le groupe France Télécom-Orange continue d'investir dans le déploiement et l'amélioration de la qualité de ses réseaux mobiles. En particulier, le Groupe poursuit, en France et en Europe, le déploiement des technologies mobiles HSPA/HSPA+ (*High Speed Packet Access*) qui permettent aux clients d'accéder à des services de données à haut débit. Ces déploiements visent à étendre la couverture haut débit des réseaux, à en augmenter la capacité afin de faire face à la croissance des usages de l'internet mobile, et à en améliorer les performances (débit utilisateur, vitesse d'affichage des pages internet). En 2011, la capacité des réseaux et les performances pour les clients ont été améliorées avec les déploiements du HSPA 14.4, du HSPA+21 et du HSPA+42. Les déploiements se poursuivront dans les années à venir afin d'étendre la couverture du HSPA+ dans tous les pays d'Europe. Ces investissements concernent la partie radio du réseau ainsi que la partie de collecte. Le programme *Mobile Backhaul Refresh (MBR)* lancé en 2009 va être poursuivi afin de faire évoluer les réseaux de collecte mobile. Ces évolutions permettent à la fois d'augmenter la capacité des réseaux de collecte, afin d'absorber le trafic internet mobile, et d'utiliser les technologies IP, mieux adaptées aux trafics de demain qui seront majoritairement du trafic de données au lieu du trafic "voix" comme par le passé.

Par ailleurs, après l'acquisition, en 2011, de licences de télécommunication pour les réseaux mobiles LTE (*Long Term Evolution*, réseau mobile de 4^e génération) dans différents pays, dont la France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), le Groupe continue de préparer l'utilisation de cette technologie dans ses réseaux par le déploiement d'équipements LTE, à la fois sur la partie radio et la partie cœur de réseau. Ces activités (acquisitions et déploiements) vont se poursuivre dans les pays européens dans les années à venir.

Le projet de renouvellement de réseau radio (initié en 2010 en vue de remplacer des matériels obsolètes et énergivores par des équipements plus flexibles, plus compacts et nettement moins gourmands en énergie) progresse et se déroulera encore sur plusieurs années. Ce projet concerne de nombreux pays européens et près de 50 000 sites radio.

Dans les pays d'Afrique, le Groupe poursuit le déploiement des réseaux 3G/HSPA. A fin 2011, la technologie 3G/HSPA était en service dans 13 pays d'Afrique et des déploiements dans d'autres pays sont prévus en 2012 en fonction des attributions de licences.

Le déploiement de sites radio alimentés par panneaux solaires se poursuivra également, en particulier dans les pays d'Afrique, permettant de limiter les émissions de CO₂. A fin 2011, plus de 2 000 stations solaires sont en service (dont 1 413 sur des sites radio), avec d'excellents résultats sur le plan de l'efficacité énergétique et de la qualité de service. 17 pays du Groupe, dont 14 pays d'Afrique et du Moyen-Orient, sont concernés.

Evolution des réseaux de transport et de commande vers les technologies haut débit tout IP

Le groupe France Télécom-Orange poursuit le déploiement des technologies les plus performantes pour le transport des communications de la voix et des données dans les réseaux de transport, ainsi que la mutualisation entre téléphonie fixe et téléphonie mobile de ces réseaux de transport, afin d'accompagner la croissance des usages (internet mobile, télévision, vidéo à la demande). Cela passe par le déploiement de technologies IP/MPLS (*Internet Protocol/Multi Protocol Label Switching*) dans les réseaux de transport et de technologies Ethernet. Par ailleurs l'évolution vers l'IPv6 (version 6 du protocole IP) est en cours, permettant d'assurer que la pénurie d'adresses IPv4 n'ait pas d'impact sur les clients du Groupe.

Les réseaux de commande évoluent aussi vers les technologies IP et accompagnent la croissance des clients et des usages, avec notamment le développement de la "Voix sur IP" commandée par un réseau IMS (*IP Multimedia Subsystem*) et l'interconnexion "voix" entre opérateurs qui se fait de plus en plus en IP.

Evolution du système d'information, des plateformes de service et des infrastructures associées

Les investissements dans le domaine du système d'Information sont consacrés prioritairement à des actions de rénovation permettant d'améliorer et de fluidifier le parcours et l'expérience client pour les marchés Grand Public et Entreprises, que ce soit en France ou dans les principaux pays de la zone Europe. Dans les pays de la zone Afrique, Moyen-Orient et Asie, des programmes de gestion intégrés visant la mise en place de solutions de mutualisation et de rationalisation entre pays avec des besoins similaires dans les domaines supports (finances, achats, ressources humaines...) permettent d'optimiser les investissements en la matière. Une part importante des investissements est également consacrée à des projets destinés à améliorer le fonctionnement des systèmes d'information existants en matière de qualité de service (rapidité, fiabilité et disponibilité) tant pour les utilisateurs internes que pour les clients Orange. La sécurité du système d'information reste une préoccupation constante tant en matière de sécurisation des accès que de confidentialité des données transportées.

Le déploiement de plateformes de services se poursuit avec en particulier l'utilisation de l'architecture IMS (*IP MultiMedia Subsystem*). Cette architecture IMS, qui tire parti d'un effort important de normalisation, autorise la convergence progressive des réseaux fixes et mobiles et permet un déploiement plus rapide des services et des offres.

Les applications du système d'information et des plateformes de services s'appuient sur une infrastructure technique commune, qui est aussi en phase d'expansion et de reconfiguration. Le regroupement et la mutualisation de ces infrastructures dans de grands centres de données permettent de réduire les coûts unitaires et de minimiser la consommation énergétique, contribuant ainsi à la maîtrise par le Groupe de son impact environnemental. Cette migration vers le *cloud computing* (technologie permettant d'accéder aux ressources et aux applications informatiques, en se reposant sur le réseau internet, et des capacités de calcul et de stockage réparties partout dans le monde, via un simple navigateur Web) permet aussi au Groupe de consolider son positionnement commercial en la matière en capitalisant sur son expérience interne au service de ses grands clients.

La création de la co-entreprise Buyin avec Deutsche Telekom (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) améliorera par ailleurs l'efficacité du Groupe dans ce domaine en réduisant le coût d'achat des équipements (serveurs, postes de travail...) et des licences de logiciels.

Développement des réseaux internationaux (câbles sous-marins)

Le développement des câbles sous-marins, véritables artères à haut débit, permet au groupe France Télécom-Orange de disposer de réseaux performants à des coûts maîtrisés, de répondre aux besoins croissants de ses clients dans toutes les régions du monde, et de sécuriser ses flux de télécommunication haut débit.

Le Groupe poursuit ainsi, notamment, i) la construction du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) dans l'Océan indien, et dont la mise en service est prévue au premier semestre 2012, ainsi que ii) la construction du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera la France à l'Afrique du Sud, et dont la mise en service est prévue au second semestre 2012 (voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.3 Analyse par secteur opérationnel

Cette section présente, pour le groupe France Télécom-Orange, une analyse par secteur opérationnel des principales données opérationnelles (données financières et effectifs) et des principaux indicateurs opérationnels.

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les

investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Présentation des secteurs opérationnels

Les secteurs opérationnels sont des composantes du Groupe qui réalisent des activités et dont les résultats opérationnels extraits du *reporting* interne sont revus par le Président-Directeur Général (principal décideur opérationnel) afin de prendre ses décisions sur l'allocation des ressources et mesurer la performance des secteurs.

Les secteurs opérationnels présentés sont au nombre de six : France, Espagne, Pologne, Reste du Monde, Entreprises et Opérateurs Internationaux & Services Partagés (OI & SP), auxquels s'ajoute le Royaume-Uni, présenté en activité cédée ou en cours de cession jusqu'au 1^{er} avril 2010 et, depuis cette date, Everything Everywhere, la co-entreprise avec Deutsche Telekom au Royaume-Uni :

- le secteur opérationnel "France" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en France ;
- le secteur opérationnel "Espagne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe et services internet) en Espagne ;
- le secteur opérationnel "Pologne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en Pologne ;
- le secteur présenté "Reste du monde" regroupe les autres secteurs opérationnels constitués par les activités d'opérateur de télécommunication dans les autres pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient. Le secteur présenté "Reste du monde" regroupe ainsi les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) hors France, Royaume-Uni, Pologne et Espagne, à savoir principalement en Belgique, au Botswana, au Cameroun, en Côte d'Ivoire, en Egypte, en Jordanie, au Kenya, à Madagascar, au Mali, en Moldavie, en République Dominicaine, en Roumanie, au Sénégal, en Slovaquie et en Suisse ;

- le secteur opérationnel “Entreprises” regroupe les solutions et services de communication dédiés aux entreprises en France et dans le monde ;
- le secteur opérationnel “Opérateurs Internationaux & Services Partagés” (désigné ci-après “OI & SP”) regroupe i) les activités de déploiement du réseau international et longue distance, l’activité de pose et de maintenance des câbles sous-marins ainsi que l’activité de vente et de services aux opérateurs internationaux, et ii) les services partagés qui hébergent les fonctions support et transverses de l’ensemble du Groupe ainsi que les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Les services partagés sont en grande partie refacturés aux autres secteurs opérationnels à travers des redevances de marque, des prestations de services Groupe et des refacturations spécifiques au cas par cas.

Les secteurs retenus par le Groupe s’appuient sur leurs ressources propres et peuvent partager certaines ressources, principalement en matière de réseaux, de systèmes d’information, de recherche et développement, et d’autres expertises communes. C’est notamment le rôle du secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés (OI & SP). L’utilisation de ces ressources partagées est prise en compte dans les résultats sectoriels sur la base, soit des relations contractuelles existantes entre entités juridiques, soit de

références externes, soit d’une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est présentée en autres produits du secteur prestataire et l’utilisation de ces ressources est présentée parmi les charges incluses dans l’EBITDA présenté du secteur utilisateur. Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l’organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différentes périodes.

Voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés. Des informations additionnelles (détail du chiffre d’affaires et principaux indicateurs opérationnels) par secteur opérationnel sont également fournies dans la section 9.1.5.2 *Informations additionnelles par secteur opérationnel*.

Données opérationnelles par secteur opérationnel

Les trois tableaux suivants présentent, pour le groupe France Télécom-Orange, les principales données opérationnelles (données financières et effectifs) par secteur opérationnel pour les exercices i) 2011, ii) 2010 en données à base comparable (par rapport à 2011) et en données historiques, et iii) 2009 en données à base comparable (par rapport à 2010) et en données historiques.

Exercices clos le 31 décembre 2011
(en millions d'euros)

	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2011					
Chiffre d'affaires	22 534	3 993	3 625	8 795	7 101
■ externe	21 551	3 946	3 585	8 434	6 660
■ inter-secteurs opérationnels	983	47	40	361	441
Achats externes	(8 564)	(2 742)	(1 703)	(4 558)	(4 120)
Autres produits opérationnels	1 142	68	100	140	139
Autres charges opérationnelles	(1 692)	(298)	(339)	(548)	(285)
Charges de personnel	(4 817)	(181)	(495)	(817)	(1 544)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	-	1	201	(8)	-
Coût des restructurations et assimilés	(34)	(2)	(42)	(11)	(15)
EBITDA présenté	8 569	839	1 347	2 993	1 276
Dotation aux amortissements	(2 327)	(1 005)	(902)	(1 570)	(337)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(611)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(2)	(212)	(1)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	-	(5)	2
Résultat d'exploitation	6 241	(168)	443	595	940
CAPEX	2 619	405	627	1 409	343
Licences de télécommunication	293	580	-	68	-
Nombre moyen d'employés	77 611	3 089	24 119	26 650	21 114

(1) Correspond aux charges et produits nets de la co-entreprise Everything Everywhere créée le 1^{er} avril 2010 et regroupant les activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni (co-entreprise détenue à hauteur de 50 % chacun, voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées		Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %) ⁽¹⁾
			Royaume-Uni	Eliminations et autres	
1 610	(2 381)	45 277	-	-	7 817
1 101	-	45 277	-	-	7 817
509	(2 381)	-	-	-	-
(3 183)	5 232	(19 638)	-	-	(5 444)
2 877	(3 808)	658	-	-	20
(258)	957	(2 463)	-	-	(403)
(961)	-	(8 815)	-	-	(552)
52	-	246	-	-	(1)
(32)	-	(136)	-	-	(88)
105	-	15 129	-	-	1 349
(594)	-	(6 735)	-	-	(1 428)
642	-	642	-	-	-
-	-	(611)	-	-	-
(162)	-	(380)	-	-	-
(94)	-	(97)	-	-	-
(103)	-	7 948	-	-	(78)
367	-	5 770	-	-	633
-	-	941	-	-	-
12 950	-	165 533	-	-	nc

Exercices clos le 31 décembre 2010
(en millions d'euros)

	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2010 – DONNEES A BASE COMPARABLE ⁽¹⁾					
Chiffre d'affaires	23 314	3 821	3 781	8 879	7 213
■ externe	22 152	3 777	3 740	8 516	6 738
■ inter-secteurs opérationnels	1 162	44	41	363	475
Achats externes	(8 730)	(2 640)	(1 739)	(4 435)	(4 313)
Autres produits opérationnels	1 231	46	48	106	161
Autres charges opérationnelles	(1 766)	(286)	(447)	(580)	(304)
Charges de personnel	(5 091)	(175)	(529)	(765)	(1 500)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(3)	(1)	12	(6)	-
Coût des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)	(19)
EBITDA présenté	8 898	765	1 118	3 190	1 238
Dotation aux amortissements	(2 265)	(979)	(914)	(1 396)	(341)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(478)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(109)	-
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	(6)	-
Résultat d'exploitation	6 636	(218)	201	1 201	897
CAPEX	2 574	397	645	1 340	318
Licences de télécommunication	285	-	-	214	-
Nombre moyen d'employés	77 240	3 099	25 217	26 087	20 634

(1) Voir section 9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable.

(2) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Exercices clos le 31 décembre 2010
(en millions d'euros)

	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2010 – DONNEES HISTORIQUES					
Chiffre d'affaires	23 308	3 821	3 934	8 248	7 216
■ externe	22 138	3 777	3 892	7 884	6 742
■ inter-secteurs opérationnels	1 170	44	42	364	474
Achats externes	(8 971)	(2 640)	(1 796)	(4 140)	(4 310)
Autres produits opérationnels	1 248	46	49	108	161
Autres charges opérationnelles	(1 762)	(286)	(455)	(535)	(263)
Charges de personnel	(4 950)	(175)	(555)	(726)	(1 485)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(3)	(1)	11	(5)	(1)
Coût des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)	(19)
EBITDA présenté	8 813	765	1 180	2 941	1 299
Dotation aux amortissements	(2 249)	(979)	(948)	(1 293)	(341)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	336	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(509)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(122)	-
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	27	-
Résultat d'exploitation	6 567	(218)	229	1 380	958
CAPEX	2 568	397	679	1 248	318
Licences de télécommunication	285	-	-	227	-
Nombre moyen d'employés	74 573	3 099	25 688	22 789	20 543

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

(2) Correspond aux charges et produits nets de la co-entreprise Everything Everywhere créée le 1^{er} avril 2010 et regroupant les activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni (co-entreprise détenue à hauteur de 50 % chacun, voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées ⁽²⁾		Co-entreprise Everything Everywhere
			Royaume-Uni	Eliminations et autres	
1 626	(2 614)	46 020	-	-	nd
1 097	-	46 020	-	-	nd
529	(2 614)	-	-	-	nd
(3 359)	5 606	(19 610)	-	-	nd
2 975	(3 991)	576	-	-	nd
(182)	999	(2 566)	-	-	nd
(1 216)	-	(9 276)	-	-	nd
61	-	63	-	-	nd
(586)	-	(679)	-	-	nd
(681)	-	14 528	-	-	nd
(643)	-	(6 538)	-	-	nd
-	-	-	-	-	nd
-	-	(478)	-	-	nd
1	-	(114)	-	-	nd
(41)	-	(45)	-	-	nd
(1 364)	-	7 353	-	-	nd
310	-	5 584	-	-	nd
-	-	499	-	-	nd
12 921	-	165 198	-	-	nd

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées ⁽¹⁾		Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %) ⁽²⁾
			Royaume-Uni	Eliminations	
1 600	(2 624)	45 503	1 282	(20)	6 243
1 070	-	45 503	1 275	(13)	6 243
530	(2 624)	-	7	(7)	-
(3 468)	5 950	(19 375)	(920)	22	(4 396)
3 241	(4 280)	573	7	(37)	16
(185)	954	(2 532)	(78)	35	(337)
(1 323)	-	(9 214)	(97)	-	(456)
61	-	62	960	-	-
(587)	-	(680)	(57)	-	(82)
(661)	-	14 337	1 097	-	988
(651)	-	(6 461)	-	-	(1 035)
-	-	336	-	-	-
-	-	(509)	-	-	-
1	-	(127)	(2)	-	-
(43)	-	(14)	-	-	-
(1 354)	-	7 562	1 095	-	(47)
312	-	5 522	68	-	378
-	-	512	-	-	-
14 700	-	161 392	nc	-	nc

Exercices clos le 31 décembre (en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2009 – DONNEES A BASE COMPARABLE ⁽¹⁾					
Chiffre d'affaires	23 630	3 865	4 145	8 131	7 579
■ externe	22 288	3 822	4 106	7 787	7 093
■ inter-secteurs opérationnels	1 342	43	39	344	486
Achats externes	(8 884)	(2 713)	(1 860)	(3 951)	(4 599)
Autres produits opérationnels	1 419	41	42	130	140
Autres charges opérationnelles	(1 820)	(281)	(167)	(501)	(258)
Charges de personnel	(4 947)	(180)	(582)	(685)	(1 448)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(9)	-	9	-	(3)
Coût des restructurations et assimilés	(83)	(2)	(5)	(10)	(30)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	-	-	-
EBITDA présenté	9 306	730	1 582	3 114	1 381
Dotation aux amortissements	(2 189)	(1 001)	(1 037)	(1 210)	(364)
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	(433)	(50)	-
Perte de valeur des immobilisations	(6)	(2)	(8)	(33)	(19)
Résultat des entités mises en équivalence	(16)	-	-	62	1
Résultat d'exploitation	7 095	(273)	104	1 883	999
CAPEX	2 160	440	542	1 369	299
Licences de télécommunication	-	(7)	-	67	-
Nombre moyen d'employés	76 029	3 211	28 246	22 788	20 681

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Exercices clos le 31 décembre (en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2009 – DONNEES HISTORIQUES					
Chiffre d'affaires	23 651	3 887	3 831	7 210	7 532
■ externe	22 296	3 844	3 795	6 869	7 056
■ inter-secteurs opérationnels	1 355	43	36	341	476
Achats externes	(8 949)	(2 735)	(1 721)	(3 525)	(4 549)
Autres produits opérationnels	1 434	41	39	127	139
Autres charges opérationnelles	(1 823)	(281)	(154)	(434)	(193)
Charges de personnel	(4 951)	(181)	(536)	(635)	(1 397)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(12)	-	8	-	(4)
Coût des restructurations et assimilés	(82)	(2)	(5)	(10)	(29)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	-	-	-
EBITDA présenté	9 268	729	1 462	2 733	1 499
Dotation aux amortissements	(2 191)	(1 001)	(959)	(1 063)	(357)
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	(400)	(49)	-
Perte de valeur des immobilisations	-	(2)	(8)	(32)	(19)
Résultat des entités mises en équivalence	(16)	-	-	107	-
Résultat d'exploitation	7 061	(274)	95	1 696	1 123
CAPEX	2 160	440	500	1 143	298
Licences de télécommunication	-	(7)	-	65	-
Nombre moyen d'employés	76 137	3 230	28 096	20 973	20 401

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées ⁽²⁾		Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %)
			Royaume-Uni	Eliminations et autres	
1 529	(2 747)	46 132	1 284	(22)	-
1 036	-	46 132	1 276	(14)	-
493	(2 747)	-	8	(8)	-
(3 353)	6 027	(19 333)	(895)	36	-
3 057	(4 262)	567	64	(49)	-
(240)	982	(2 285)	(119)	23	-
(1 316)	-	(9 158)	(99)	-	-
2	-	(1)	-	-	-
(85)	-	(215)	(12)	-	-
(964)	-	(964)	-	-	-
(1 370)	-	14 743	223	(12)	-
(664)	-	(6 465)	(202)	-	-
-	-	(483)	-	-	-
(8)	-	(76)	-	-	-
49	-	96	-	-	-
(1 993)	-	7 815	21	(12)	-
506	-	5 316	77	-	-
-	-	60	-	-	-
14 923	-	165 878	nc	-	-

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées ⁽¹⁾		Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %)
			Royaume-Uni	Eliminations et autres	
1 387	(2 653)	44 845	5 108	(97)	-
985	-	44 845	5 068	(57)	-
402	(2 653)	-	40	(40)	-
(3 283)	6 014	(18 748)	(3 485)	95	-
3 112	(4 324)	568	68	(143)	-
(289)	963	(2 211)	(343)	133	-
(1 310)	-	(9 010)	(386)	-	-
5	-	(3)	(2)	-	-
(85)	-	(213)	(21)	-	-
(964)	-	(964)	-	-	-
(1 427)	-	14 264	939	(12)	-
(663)	-	(6 234)	(687)	-	-
-	-	(449)	(1)	-	-
(8)	-	(69)	-	-	-
47	-	138	-	-	-
(2 051)	-	7 650	251	(12)	-
500	-	5 041	355	-	-
-	-	58	-	-	-
14 853	-	163 690	11 252	-	-

9.1.3.1 France

Exercices clos le 31 décembre

FRANCE (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	22 534	23 314	23 308	(3,3) %	(3,3) %	23 651
EBITDA présenté ⁽²⁾	8 569	8 898	8 813	(3,7) %	(2,8) %	9 268
EBITDA présenté/Chiffre d'affaires	38,0 %	38,2 %	37,8 %			39,2 %
Résultat d'exploitation	6 241	6 636	6 567	(5,9) %	(5,0) %	7 061
Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires	27,7 %	28,5 %	28,2 %			29,9 %
CAPEX ⁽²⁾	2 619	2 574	2 568	1,7 %	2,0 %	2 160
CAPEX/Chiffre d'affaires	11,6 %	11,0 %	11,0 %			9,1 %
Nombre moyen d'employés	77 611	77 240	74 573	0,5 %	4,1 %	76 137

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "France" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en France.

9.1.3.1.1 Chiffre d'affaires – France

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 3,3 % du chiffre d'affaires de la France entre 2011 et 2010, soit une baisse de 774 millions d'euros, s'explique par : l'effet défavorable des variations de périmètre de 6 millions d'euros, lié à i) une évolution de la segmentation clients de la Direction entreprise France (secteur opérationnel "France"), au profit du secteur opérationnel "Entreprise" compensée par ii) l'intégration de la société Générale De Téléphone (réseaux de distribution de Photo Service et Photo Station) ; et par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 780 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 780 millions d'euros, soit un chiffre d'affaires en retrait de 3,3 % entre 2010 et 2011, résulte :

- pour une large part aux baisses tarifaires des terminaisons d'appels mobiles inter-opérateurs ainsi que des tarifs d'accès internet sur les marchés de gros au profit des opérateurs alternatifs ; et
- de l'impact de la répercussion, seulement partielle, de la hausse du taux de TVA sur le mobile et le fixe aux clients finaux.

Hors impact des baisses tarifaires réglementées et du changement de TVA, le dynamisme de l'activité mobile et internet, permet de compenser la décroissance tendancielle de la téléphonie commutée avec un chiffre d'affaires quasi stable, en légère baisse de 0,9 % entre les deux périodes.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 1,4 % du chiffre d'affaires de la France entre 2009 et 2010, soit une baisse de 343 millions d'euros, s'explique :

- par l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, soit 21 millions d'euros, lié i) au transfert d'activité du *hubbing* du secteur opérationnel France vers le secteur opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés, ii) ainsi qu'à la cession de France Télécom e-Commerce, comprenant la cession des fonds de commerce des sites internet Topachat.com et Clust.com le 27 février 2009, et de certains actifs du site internet Alapage le 1^{er} septembre 2009, iii) en partie compensés par l'intégration du chiffre d'affaires des clients professionnels, transférés au 1^{er} janvier 2010, du secteur opérationnel Entreprises ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 322 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 322 millions d'euros du chiffre d'affaires de la France entre 2009 et 2010, soit un retrait de 1,4 %, résulte essentiellement des baisses tarifaires des terminaisons d'appels mobiles inter-opérateurs ainsi que des tarifs d'accès internet sur les marchés de gros au profit des opérateurs alternatifs.

Hors impact de la baisse des tarifs réglementés, le dynamisme de l'activité mobile et internet permet de compenser la décroissance tendancielle de la téléphonie commutée, avec un chiffre d'affaires en croissance de 0,8 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en France

2011 vs 2010

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnel affiche une croissance de 0,8 %, soit 89 millions d'euros entre 2010 et 2011, pour atteindre 10 921 millions d'euros fin 2011. Le dynamisme commercial basé sur une stratégie de protection de la valeur a permis de minimiser les impacts négatifs résultants de :

- la baisse de prix des terminaisons d'appels mobiles "voix" à mi année 2010 et 2011 ; baisse de prix des terminaisons SMS au 1^{er} février 2010 ;
- la non-répercussion totale, au niveau du client, de la hausse de la TVA intervenue au 1^{er} janvier 2011 sur les offres avec services d'accès à la télévision mobile ;
- l'effet des ajustements tarifaires des offres *quadruple play* Open.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires est en hausse de 4,3 % entre 2010 et 2011, malgré un effet négatif de la hausse de la TVA estimé à 113 millions d'euros à fin décembre 2011. Cette progression est due :

- pour une large part, i) à la progression de la part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients, qui s'établit à 71,8 % au 31 décembre 2011 contre 70,5 % un an plus tôt porté par le succès des offres Origami et Open (1,2 million de clients Open à fin décembre) ; et
- à la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (voir annexe *Glossaire financier*) qui continue à compenser la décroissance du chiffre d'affaires "voix". Fin 2011, le chiffre d'affaires des services "non-voix" représente 36,1 % du chiffre d'affaires des services mobiles, contre 31,1 % fin 2010 soit une hausse de 5,0 points en un an. La consommation "voix" moyenne par client, l'AUPU (voir annexe *Glossaire financier*), croît de 2,7 % entre 2010 et 2011 tandis que l'AUPU "données" croît de 83,9 % et l'AUPU des messages texte (SMS) émis par les clients orange augmente de plus de 48,2 % avec le développement des offres favorisant les usages "non-voix".

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires annuel moyen par client, l'ARPU (voir *Glossaire financier*) est en croissance de 0,6 % de 2010 à 2011, porté par la pénétration continue des offres couplant usages, voix et multimédia en accompagnement du développement des clés 3G et des *smartphones*.

2010 vs 2009

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en France enregistre une hausse de 0,6 % entre 2009 et 2010, le dynamisme commercial compensant l'impact négatif induit par la baisse de prix des terminaisons d'appels mobiles "voix" et SMS respectivement au 1^{er} juillet 2009 et au 1^{er} février 2010.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires est en hausse de 5,5 % entre 2009 et 2010. Cette progression est due :

- pour une large part, i) à la hausse de 2,3 % du nombre total de clients sur un an, qui atteint 26,9 millions de clients au 31 décembre 2010, et ii) à la progression de la part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients, qui s'établit à 70,5 % au 31 décembre 2010 contre 68,1 % un an plus tôt ; et
- à la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" qui vient plus que compenser la décroissance du chiffre d'affaires "voix". Au 31 décembre 2010, le chiffre d'affaires des services "non-voix" représente 31,1 % du chiffre d'affaires des services mobiles, contre 26,4 % au 31 décembre 2009.

La consommation "voix" moyenne par client, l'AUPU, décroît de 4,0 % entre 2009 et 2010 tandis que l'AUPU "données" croît de 96,5 % et l'AUPU "messages texte (SMS)" émis par les clients Orange augmente de plus de 68,9 % avec le développement des offres favorisant les usages "non-voix".

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires annuel moyen par client, l'ARPU, est en croissance de 1,2 % entre 2009 à 2010, en raison de l'augmentation de la valorisation des usages "non-voix" tant sur les messages texte (SMS) que sur les usages multimédias provenant entre autres du développement des clés 3G et des *smartphones*.

Services de communication résidentiels en France

2011 vs 2010

En **données historiques**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels décroît de 5 % soit 676 millions de 2010 à 2011 en intégrant i) l'impact défavorable de variations de périmètre qui s'établit à 6 millions d'euros, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 681 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France affiche une décroissance de 5 %, soit 681 millions d'euros, entre 2010 et 2011, pour atteindre 12 860 millions d'euros fin 2011. Hors impact des baisses tarifaires sur le marché de gros des accès à internet et dans une moindre mesure de l'interconnexion au réseau commuté de France Télécom-Orange, le chiffre d'affaires est en baisse de 4 % entre les deux périodes.

Entre 2010 et 2011, la décroissance de 5 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France, en données à base comparable, est expliquée ci-dessous à travers les trois composantes du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France.

Services Grand Public

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services Grand Public s'établit à 7 863 millions d'euros en 2011, en diminution de 6,3 %. Cette dégradation s'explique par la baisse récurrente des activités du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) partiellement compensée par la poursuite du développement des services haut débit ADSL. L'ARPU des Services fixes Grand Public (voir annexe *Glossaire financier*) est en légère baisse, passant de 34,9 euros au 31 décembre 2010 à 34,6 euros au 31 décembre 2011, en raison de la non-répercussion de la hausse de la TVA sur le mois de janvier, par l'effet de la refonte de la gamme des offres internet en 2010 et par l'intégration de l'offre d'abondance des appels émis depuis la Livebox vers les mobiles.

L'évolution annuelle du chiffre d'affaires des Services Grand Public résulte :

- de la progression de 2,2 % du chiffre d'affaires des *Services en ligne et accès internet Grand Public*, marquée par la non-répercussion de la hausse de la TVA sur le mois de janvier (impact estimé à 16 millions d'euros). Malgré un marché haut débit où la croissance annuelle ralentit, la base de clients ADSL a augmenté de 347 000 sur l'année 2011, grâce à de solides performances commerciales. Ainsi, la base clients haut débit a augmenté de 4,2 % sur un an avec 9 598 millions d'accès haut débit au 31 décembre 2011. Cette croissance du parc clients haut débit portée par le succès des offres Open (1 196 000 clients au 31 décembre 2011) et les nouvelles offres *triple play* segmentées (Livebox star et Livebox Zen), s'accompagne également d'une augmentation de la valeur à travers la croissance de 24,8 % du nombre d'abonnés aux offres de "TV sur ADSL" ;
- du repli de 17,4 % du chiffre d'affaires des *Communications téléphoniques Grand Public*, dû essentiellement i) à la baisse du marché du trafic téléphonique commuté (mesuré à l'interconnexion) sous l'effet du développement des services de "Voix sur IP", ainsi que ii) à l'effet des baisses tarifaires. Cette diminution du chiffre d'affaires est corrélée à celle du trafic total du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) facturé aux clients de France Télécom-Orange, qui baisse de 17,9 % entre les deux périodes ; et
- de la baisse de 12,5 % du chiffre d'affaires des *Abonnements Grand Public*, due au développement du dégroupage total, de la vente en gros de l'abonnement et de la vente en gros d'accès ADSL nu aux fournisseurs d'accès internet tiers (dont les chiffres d'affaires sont inclus dans le chiffre d'affaires "Services aux Opérateurs" décrit ci-après).

Services aux Opérateurs

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux et Opérateurs est en légère décroissance de 1,6 % entre 2010 et 2011 pour s'établir à 4 453 millions fin 2011. Cette tendance s'explique :

- par la diminution de 14,5 % du chiffre d'affaires des *Autres services Réseaux et Opérateurs*, correspondant essentiellement à une baisse conjointe du trafic et des tarifs d'acheminement sur le réseau commuté de France Télécom-Orange refacturés à Orange Business Services ;

- partiellement compensée par la hausse de 3,0 % du chiffre d'affaires des *Services aux Opérateurs nationaux* due essentiellement à la poursuite du développement du dégroupage total des lignes téléphoniques, et de la vente en gros de l'abonnement (VGA) qui compense l'impact des baisses de volume et de tarifs du DSL en janvier et septembre 2011, précédées d'une baisse de tarif en juillet 2010. Le chiffre d'affaires de l'interconnexion nationale recule de 8,3 % sur l'année du fait de la baisse du volume de trafic et de la baisse des tarifs d'interconnexion en octobre 2010 puis en octobre 2011.

Autres Services de Communication Résidentiels

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Autres services Grand Public diminue de 12,5 % entre 2010 et 2011, du fait i) de la baisse de 45,2 % du trafic de la publiphonie, ii) de la baisse tendancielle de l'activité de location et de ventes de terminaux hors équipement ADSL et iii) du reversement de la commission de distribution des offres Open aux Services de Communication Personnels en France.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 3,8 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France entre 2009 à 2010, soit un recul de 540 millions d'euros, s'explique i) par l'impact défavorable de variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 120 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 420 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France recule de 3 % entre 2009 et 2010, soit 420 millions d'euros, et s'établit à 13 536 millions d'euros en 2010. Hors impact des baisses tarifaires sur le marché de gros des accès à internet et dans une moindre mesure de l'interconnexion au réseau téléphonique commuté de France Télécom-Orange, le chiffre d'affaires est en baisse de 2,2 % entre les deux périodes.

Entre 2009 et 2010, la décroissance de 3 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France, en données à base comparable, est expliquée ci-dessous à travers les trois composantes du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France.

Services Grand Public

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services Grand Public s'établit à 8 413 millions d'euros en 2010, en diminution de 4,2 % entre 2009 et 2010. Cette dégradation s'explique par la baisse récurrente des activités du Réseau Téléphonique Commuté (RTC), partiellement compensée par la poursuite du développement des services haut débit ADSL. L'ARPU des Services fixes Grand Public est en augmentation sensible, passant de 34,2 euros au 31 décembre 2009 à 34,9 euros au 31 décembre 2010, portée par la croissance des services internet.

L'évolution du chiffre d'affaires des Services Grand Public entre 2009 et 2010 résulte :

- de la progression de 6,8 % du chiffre d'affaires des *Services en ligne et accès internet Grand Public*, liée au développement des services haut débit ADSL. Dans un marché haut débit extrêmement concurrentiel où la volatilité des clients devient un véritable enjeu, Orange a retrouvé une forte croissance durant le second semestre 2010 grâce à des baisses tarifaires adaptées et s'accompagnant d'un enrichissement des contenus offerts. Le succès du lancement de l'offre *quadruple play* Open, offrant des services de communications fixes couplés à un abonnement mobile, a également contribué au redressement de la part de conquête du haut débit. Ainsi, la croissance du nombre de clients haut débit augmente de 3,1 % sur un an. Cette croissance du nombre de clients haut débit s'accompagne également d'une augmentation de la valeur, notamment à travers la progression du nombre d'abonnés aux services de "Voix sur IP" et à travers la croissance de 27 % du nombre d'abonnés aux offres de "TV sur ADSL" ;
- du repli de 13,6 % du chiffre d'affaires des *Communications téléphoniques Grand Public*, dû essentiellement i) à la baisse du marché du trafic téléphonique commuté (mesuré à l'interconnexion) sous l'effet du développement des services de "Voix sur IP", ainsi que ii) à l'effet des baisses tarifaires. Cette diminution du chiffre d'affaires est corrélée à celle du trafic total du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) facturé aux clients de France Télécom-Orange, qui baisse de 12,7 % entre les deux périodes ; et
- de la baisse de 11,7 % du chiffre d'affaires des *Abonnements Grand Public*, due au développement du dégroupage total, de la vente en gros de l'abonnement et de la vente en gros d'accès ADSL nu aux fournisseurs d'accès internet tiers (dont les chiffres d'affaires sont inclus dans le chiffre d'affaires "Services aux Opérateurs" décrit ci-après).

Services aux Opérateurs

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux et Opérateurs est quasiment stable entre 2009 et 2010, et s'établit à 4 525 millions d'euros en 2010. Cette légère croissance de 0,4 % s'explique :

- par la diminution de 8,4 % du chiffre d'affaires des *Autres services Réseaux et Opérateurs*, correspondant à une baisse conjointe du trafic et des tarifs d'acheminement sur le réseau téléphonique commuté de France Télécom-Orange ;
- partiellement compensée par la hausse de 4 % du chiffre d'affaires des *Services aux Opérateurs nationaux*, due essentiellement à la poursuite du développement du dégroupage total des lignes téléphoniques et de la vente en gros de l'abonnement, qui compense l'impact des baisses de volume et de tarifs du DSL en janvier 2010, précédées d'une baisse de tarif en juillet 2009. Le chiffre d'affaires de l'interconnexion nationale recule de 11,8 % entre 2009 et 2010 du fait de la baisse du volume de trafic et des baisses de tarifs d'interconnexion intervenues en octobre 2009 puis en octobre 2010.

Autres Services de Communication Résidentiels

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Autres Services Grand Public diminue de 10,5 % entre 2009 et 2010, en raison i) de la baisse de 60 % du trafic de la publiphonie, et ii) de la baisse tendancielle de l'activité de location et vente de terminaux téléphoniques fixes, hors équipements ADSL.

9.1.3.1.2 EBITDA présenté – France

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'EBITDA présenté de la France diminue de 2,8 % entre 2010 et 2011 soit une baisse de 244 millions d'euros qui intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre de 85 millions d'euros portant principalement sur i) le transfert de fonctions de Ressources Humaines, ii) l'intégration de la Direction du Système d'Information, iii) l'intégration du réseau de distribution de Photo Service et Photo Station, ainsi que, en sens inverse, iv) le transfert d'un segment de clients au profit du secteur opérationnel Entreprises.
- l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 329 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution est de 3,7 % soit une baisse de 329 millions d'euros. Hors impacts des baisses tarifaires réglementaires sur la vente en gros des accès internet et sur les tarifs d'interconnexion fixe et mobile inter-opérateurs, la baisse est de 2,1 % soit 180 millions d'euros qui s'explique essentiellement par :

- la baisse du chiffre d'affaires de 780 millions d'euros, marquée par la décroissance tendancielle du chiffre d'affaires du réseau commuté ainsi que par l'impact défavorable des baisses tarifaires réglementaires sur la vente en gros des accès internet et sur les tarifs d'interconnexion fixe et mobile inter-opérateurs et par l'impact de la non-répercussion partielle de la hausse de la TVA ;
- partiellement compensée par i) la baisse de 274 millions d'euros des charges de personnel due à la provision comptabilisée en 2010 pour 401 millions au titre de la mise en place du dispositif "Temps Partiel Seniors" (TPS) compensée par l'augmentation salariale et des effectifs sur 2011 et ii) une économie de 178 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs liée à l'impact positif de la baisse des prix des terminaisons d'appels fixes et mobiles permettant d'absorber l'effet de la hausse des volumes de trafic, notamment des messages texte (SMS).

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 4,9 % de l'EBITDA présenté de la France entre 2009 et 2010, soit une baisse de 455 millions d'euros, résulte i) de l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 493 millions d'euros, ii) partiellement compensée par l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 38 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 5,3 % de l'EBITDA présenté de la France entre 2009 et 2010, soit une baisse de 493 millions d'euros, s'explique essentiellement :

- par la baisse de 322 millions d'euros du chiffre d'affaires, marquée par la décroissance tendancielle du chiffre d'affaires du réseau téléphonique commuté ainsi que par l'impact défavorable des baisses tarifaires réglementaires sur la vente en gros des accès internet et sur les tarifs d'interconnexion fixe et mobile inter-opérateurs ;
- par la hausse de 263 millions d'euros des charges commerciales, induite par une augmentation de la part des achats de terminaux mobiles haut de gamme et par le renforcement de la politique de fidélisation des clients ; et
- par l'augmentation de 18 millions d'euros des achats de contenus, relatifs notamment à **Orange sport** et à **Orange cinéma séries**.

Les effets de la baisse du chiffre d'affaires et de l'augmentation des charges énoncées ci-dessus sont partiellement compensés :

- par le différentiel positif de 60 millions d'euros entre les provisions nettes comptabilisées en 2009 (461 millions d'euros) et en 2010 (401 millions d'euros) au titre de la mise en place des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI), suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009, et à l'avenant à cet accord signé en décembre 2010 qui intègre les conséquences de la réforme des retraites (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- par la diminution de 12 millions des provisions sur créances douteuses et irrécouvrables ; et
- par l'impact, en 2009, d'une amende de l'Autorité de la concurrence à l'encontre d'Orange Caraïbe, affectant pour 35 millions d'euros l'EBITDA présenté de la France (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.3.1.3 Résultat d'exploitation – France

2011 vs 2010

En **données historiques**, le résultat d'exploitation de la France affiche une baisse de 5,0 % entre 2010 et 2011, et s'établit à 6 241 millions d'euros à fin 2011, soit une baisse de 326 millions d'euros, s'explique par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 395 millions d'euros partiellement compensée par l'impact favorable des variations de périmètre de 69 millions d'euros principalement lié à des changements de périmètre opérationnel.

En **données à base comparable**, la diminution de 395 millions d'euros du résultat d'exploitation de la France entre les deux périodes, soit une baisse de 5,9 % résulte de la baisse de l'EBITDA présenté et de l'augmentation de 62 millions d'euros de la dotation aux amortissements en lien avec l'accroissement des investissements.

2010 vs 2009

En **données historiques**, le résultat d'exploitation de la France s'établit à 6 567 millions d'euros en 2010, en baisse de 7 %, soit 494 millions d'euros, entre 2009 et 2010, et intègre i) l'effet positif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 34 millions d'euros, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 528 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, la diminution de 528 millions d'euros du résultat d'exploitation de la France entre les deux périodes, soit une baisse de 7,4 %, résulte principalement de la baisse de 493 millions d'euros de l'EBITDA présenté et de l'accroissement de 60 millions d'euros de la dotation aux amortissements.

9.1.3.1.4 CAPEX – France

2011 vs 2010

En **données historiques**, les CAPEX de la France enregistrent une hausse de 2,0 % entre les deux périodes, soit 51 millions d'euros. Cette hausse s'explique par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 45 millions d'euros et par l'impact favorable des variations de périmètre de 6 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la hausse de 45 millions d'euros des CAPEX de la France entre les deux périodes soit 1,7 % s'explique par :

- une augmentation significative des investissements relatifs aux équipements ADSL installés chez les clients en lien avec le succès d'Open et avec le programme de renouvellement des Livebox et des décodeurs afin d'améliorer la qualité ;
- l'accroissement des dépenses en matière de système d'information répondant aux enjeux de l'amélioration de la qualité de service, à la montée en puissance de la fibre et à la rénovation du système d'informations de la distribution ;
- l'accroissement des investissements dans le domaine de la fibre ; et
- partiellement compensée par la diminution des investissements capacitaires 3G, en lien avec : i) les anticipations réalisées sur le second semestre 2010 pour accompagner les nouvelles offres et la forte croissance du trafic voix, SMS et data avec le développement des *smartphones*, ii) la finalisation du programme de montée en débit et des opérations de densification.

La croissance des investissements mobile 3G, a permis d'atteindre une couverture de 98,2 % de la population à fin 2011.

2010 vs 2009

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les CAPEX de la France enregistrent une hausse de 18,9 % entre 2009 et 2010, soit 408 millions d'euros. Cette hausse s'explique principalement :

- i) par des investissements capacitaires pour répondre à l'accélération des usages de données sous l'impulsion du développement des clés 3G et des *smartphones*, ii) par une augmentation des investissements relatifs aux plateformes de services clients, iii) par l'augmentation des investissements de maintenance et de modernisation des réseaux d'accès fixe, ainsi que iv) par la hausse des investissements relatifs aux équipements installés chez les clients tels que les Livebox et les décodeurs, afin d'améliorer la qualité de service ;
- partiellement compensés par la diminution des investissements capacitaires liés à l'ADSL, en raison de la moindre croissance du parc haut débit fixe (marché à maturité).

La croissance des investissements relatifs au réseau mobile 3G permet d'atteindre un taux de couverture de 94,9 % de la population au 31 décembre 2010, en avance sur le plan de marche initial.

9.1.3.1.5 Acquisitions de licences de télécommunication – France

Les acquisitions de licences de télécommunication de la France s'élèvent à 293 millions d'euros en 2011 et correspondent principalement à l'acquisition d'un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz affecté au réseau mobile à très haut débit (4G) pour 291 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les acquisitions de licences de télécommunication de la France s'élèvent à 285 millions d'euros en 2010 et correspondent à l'acquisition d'un bloc de fréquence 3G.

Aucune licence de télécommunication n'a été acquise en France en 2009.

9.1.3.2 Espagne

ESPAGNE (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	3 993	3 821	3 821	4,5 %	4,5 %	3 887
EBITDA présenté ⁽²⁾	839	765	765	9,8 %	9,8 %	729
<i>EBITDA présenté/Chiffre d'affaires</i>	21,0 %	20,0 %	20,0 %			18,8 %
Résultat d'exploitation	(168)	(218)	(218)	23,3 %	23,2 %	(274)
<i>Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires</i>	(4,2) %	(5,7) %	(5,7) %			7,0 %
CAPEX ⁽²⁾	405	397	397	2,0 %	2,0 %	440
<i>CAPEX/Chiffre d'affaires</i>	10,1 %	10,4 %	10,4 %			11,3 %
Nombre moyen d'employés	3 089	3 099	3 099	(0,3) %	(0,3) %	3 230

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Espagne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe et services internet) en Espagne.

9.1.3.2.1 Chiffre d'affaires – Espagne

2011 vs 2010

En 2011, la croissance du chiffre d'affaires de l'Espagne est favorablement décorrélée de l'évolution du PIB et du marché des télécommunications : pour 2011, le FMI estime la croissance annuelle du PIB à 0,7 % et la baisse du chiffre d'affaires du

marché des télécommunications à 0,4 %. En **données historiques** comme en **données à base comparable**, l'augmentation de 4,5 % du chiffre d'affaires de l'Espagne entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 172 millions d'euros, résulte principalement de la reprise de la croissance du chiffre d'affaires des services de communication personnels et résidentiels entre les deux périodes, tirée par le succès commercial des offres Orange. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de l'Espagne aurait augmenté de 7,0 % entre les deux périodes.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 1,7 % du chiffre d'affaires de l'Espagne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 66 millions d'euros, intègre i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 22 millions d'euros, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 44 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 44 millions d'euros du chiffre d'affaires de l'Espagne entre 2009 et 2010, soit un recul de 1,1 %, résulte principalement de l'impact réglementaire et de la récession de l'économie. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 2,8 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en Espagne**2011 vs 2010**

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Espagne croît de 4,1 % entre 2010 et 2011, soit une hausse de 128 millions d'euros.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires enregistre une hausse de 7,0 % entre les deux périodes, qui reflète :

- la hausse de 4,5 % du nombre total de clients sur un an, qui atteint 12,5 millions au 31 décembre 2011. Cette progression est générée par la progression sur un an de 6,7 % du nombre de clients avec forfaits soit 0,5 million de clients ; et
- la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (hors SMS et MMS), tirée par le développement des usages haut débit avec, en particulier, la forte croissance de la navigation internet pour la téléphonie mobile. Le nombre de clients avec des offres internet mobile a été multiplié par 3,3 par rapport à 2010 pour atteindre 2,4 millions d'utilisateurs au 31 décembre 2011. De plus, le nombre de clients des services "Internet Everywhere" a augmenté de 21 % entre les deux périodes. Au total, le chiffre d'affaires des services "non-voix" a augmenté de 24,1 % entre 2010 et 2011, contre 9,2 % entre 2009 et 2010. Le nombre de clients des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) hébergés est aussi sensiblement plus élevé, avec une croissance de 24 % entre les deux périodes, et s'établit à 1,5 million de clients au 31 décembre 2011.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 1,8 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Espagne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 59 millions d'euros, intègre i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 19 millions d'euros, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 40 millions d'euros.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Espagne diminue de 1,2 % entre 2009 et 2010 et s'établit à 3 158 millions d'euros. Cette baisse est due à la diminution de 2,9 % de l'ARPU, suite à la réduction des tarifs liée à un environnement concurrentiel intense et à la baisse des prix des terminaisons d'appel qui se poursuit. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires enregistre une hausse de 3,6 %, qui reflète :

- i) la hausse de 7,2 % du nombre de clients avec forfaits sur un an, qui atteint 7,1 millions de clients au 31 décembre 2010, et ii) la progression de la part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients, qui s'établit à 59,8 % au 31 décembre 2010 contre 56,0 % au 31 décembre 2009. La faible hausse de 0,5 % du nombre total de clients, qui s'établit à 11,9 millions au 31 décembre 2010, est la conséquence sur les offres prépayées de l'application en Espagne de la loi relative à l'identification obligatoire des clients mobiles, qui a occasionné un ajustement du nombre de clients avec offres prépayées de 842 milliers de clients. Hors cet effet, le nombre total de clients aurait progressé de 8,2 % ; et
- la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (hors SMS et MMS), tirée par le développement des usages haut débit avec, en particulier, la forte croissance des services Internet Everywhere et Business Everywhere qui totalisent 637 milliers de clients au 31 décembre 2010 contre 352 milliers au 31 décembre 2009.

Services de communication résidentiels en Espagne**2011 vs 2010**

En **données historiques**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne progresse de 6,5 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 44 millions d'euros.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne progresse de 6,6 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 44 millions d'euros. Cette hausse résulte principalement du retour à la croissance du chiffre d'affaires du haut débit, qui a progressé de 11,6 % entre les deux périodes, tiré :

- par l'expansion soutenue du nombre de client ADSL, en hausse de 13,5 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation nette de 150,5 milliers de clients obtenue grâce au dynamisme des ventes et à la réduction du taux de résiliation ;
- par la croissance du taux de pénétration du dégroupage total, qui représente 61,4 % du nombre total de clients ADSL, soit une progression de 6,6 points en glissement annuel ; et
- par la hausse de 1,9 % de l'ARPU, qui atteint 32,4 euros au 31 décembre 2011. Cette augmentation s'explique par la croissance du nombre de clients des services de "Voix sur IP".

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 1,0 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 8 millions d'euros, intègre i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 3 millions d'euros, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 4 millions d'euros.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne décroît de 0,5 % entre 2009 et 2010, et s'établit à 663 millions d'euros en 2010. Cette baisse résulte principalement de la diminution du chiffre d'affaires des services aux entreprises et du recul du chiffre d'affaires relatif au bas débit. En 2010, le chiffre d'affaires relatif au haut débit est en hausse de 0,7 % par rapport à 2009, tirée par la hausse de 4,6 % de l'ARPU et par l'augmentation importante du nombre de clients sur le second semestre 2010, qui vient compenser la baisse constatée les trimestres précédents.

9.1.3.2.2 EBITDA présenté – Espagne

2011 vs 2010

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, l'EBITDA présenté de l'Espagne progresse de 9,8 % entre 2010 et 2011, et s'établit à 839 millions d'euros. Entre les deux périodes, cette progression de 74 millions d'euros s'explique principalement i) par la hausse de 172 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) par la diminution de 37 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs, principalement due à la baisse tarifaire des terminaisons d'appels mobiles, iii) partiellement compensées par l'augmentation de 135 millions des charges commerciales pour faire face à un environnement fortement concurrentiel.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'EBITDA présenté de l'Espagne enregistre une hausse de 4,9 % entre 2009 et 2010, soit une hausse de 36 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté de l'Espagne progresse de 4,7 % entre 2009 et 2010, pour s'établir à 765 millions d'euros. Entre les deux périodes, cette progression de 35 millions d'euros s'explique essentiellement i) par la diminution des charges d'interconnexion pour 82 millions d'euros, et par ii) la baisse des autres achats externes (frais généraux, charges immobilières et autres charges externes) pour 23 millions d'euros, iii) partiellement compensées par la baisse de 44 millions d'euros du chiffre d'affaires et par l'augmentation de 77 millions d'euros des charges commerciales dans un contexte de compétition intense.

9.1.3.2.3 Résultat d'exploitation – Espagne

2011 vs 2010

Le résultat d'exploitation de l'Espagne est une perte de 168 millions d'euros en 2011, contre une perte de 218 millions d'euros en 2010 ; en **données historiques** comme en

données à base comparable, le résultat s'est amélioré de 50 millions d'euros. Cela s'explique par l'amélioration de l'EBITDA présenté pour 74 millions d'euros, partiellement compensée par la hausse de 26 millions d'euros de la dotation aux amortissements.

2010 vs 2009

En données historiques, l'augmentation de 56 millions d'euros du résultat d'exploitation de l'Espagne entre 2009 et 2010 s'explique principalement par l'évolution organique à base comparable.

En **données à base comparable**, le résultat d'exploitation de l'Espagne est une perte de 218 millions d'euros en 2010 contre une perte de 273 millions d'euros en 2009, soit une amélioration de 19,9 % en raison de l'augmentation de l'EBITDA présenté et de la baisse de la dotation aux amortissements.

9.1.3.2.4 CAPEX – Espagne

2011 vs 2010

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les CAPEX de l'Espagne progressent de 8 millions d'euros entre 2010 et 2011, et s'établissent à 405 millions d'euros. Les dépenses d'investissements concernent essentiellement les activités de croissance et la satisfaction du client, principalement dans le domaine des réseaux de données mobiles, notamment pour le renouvellement du réseau d'accès radio et pour l'augmentation de la vitesse de transmission des liaisons.

2010 vs 2009

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les CAPEX de l'Espagne décroissent de 43 millions d'euros entre 2009 et 2010, pour s'établir à 397 millions d'euros. Les investissements sont principalement concentrés sur les activités de croissance (réseau mobile 3G), sur la satisfaction du client, grâce à l'amélioration des applications informatiques, et sur l'intensification du réseau de distribution.

9.1.3.2.5 Acquisitions de licences de télécommunication – Espagne

Les acquisitions de licences de télécommunication de l'Espagne s'élèvent à 580 millions d'euros en 2011. Elles correspondent à l'acquisition de blocs de fréquence de 10 MHz dans la bande 800 MHz, de 5 MHz dans la bande 900 MHz, et de 10 MHz et 20 MHz dans la bande 2,6 GHz. Ces acquisitions sont intervenues dans le cadre de la réallocation du spectre radio-électrique par les autorités espagnoles par le biais d'enchères (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Le montant dédié au réseau mobile à très haut débit (4G, fonctionnant sous les fréquences de 800 MHz et 2,6 GHz) s'élève à 447 millions d'euros.

Aucune licence de télécommunication n'a été acquise en Espagne en 2009 et 2010.

9.1.3.3 Pologne

POLOGNE (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	3 625	3 781	3 934	(4,1) %	(7,8) %	3 831
EBITDA présenté ⁽²⁾	1 347	1 118	1 180	20,5 %	14,2 %	1 462
EBITDA présenté/Chiffre d'affaires	37,2 %	29,6 %	30,0 %			38,2 %
Résultat d'exploitation	443	201	229	120,2 %	93,5 %	95
Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires	12,2 %	5,3 %	5,8 %			2,5 %
CAPEX ⁽²⁾	627	645	679	(2,8) %	(7,6) %	500
CAPEX/Chiffre d'affaires	17,3 %	17,0 %	17,2 %			13,1 %
Nombre moyen d'employés	24 119	25 217	25 688	(4,4) %	(6,1) %	28 096

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Pologne" regroupe les activités de services de communication personnels (principalement téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en Pologne.

9.1.3.3.1 Chiffre d'affaires – Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 7,8 % du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2010 et 2011, soit un recul de 309 millions d'euros, intègre i) l'effet négatif des variations de change, soit 115 millions d'euros, compte tenu de l'appréciation du zloty polonais par rapport à l'euro, ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 38 millions d'euros ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 4,1 %, résulte i) du déclin du réseau téléphonique commuté pour 147 millions d'euros, ii) de la diminution de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires des services "non-voix" de l'activité mobile, principalement en raison de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, iii) partiellement compensés par la hausse de 15 millions d'euros du chiffre d'affaires des services aux opérateurs et autres équipements fixes. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la Pologne aurait baissé de 2,6 % entre les deux périodes.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 2,7 % du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2009 et 2010 soit une hausse de 103 millions d'euros, intègre i) l'effet positif des variations de change, soit 314 millions d'euros, compte tenu de l'évolution du zloty polonais par rapport à l'euro, ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 211 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 211 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2009 et 2010, soit un recul de 5,1 %, résulte i) du déclin de l'usage de la voix de l'activité fixe pour 190 millions d'euros, ii) de la diminution de 34 millions d'euros du chiffre d'affaires des services "voix" de l'activité mobile, principalement en raison de l'effet négatif de l'impact réglementaire, iii) partiellement compensés par la hausse de 13 millions d'euros du chiffre d'affaires des services aux opérateurs. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la Pologne aurait baissé de 2,7 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, la baisse de 3,1 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne entre 2010 et 2011, soit 59 millions d'euros, s'explique principalement par l'effet négatif des variations de change, soit 58 millions d'euros.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne baisse de 1 million d'euros entre 2010 et 2011, soit une diminution de 0,1 %. Hors impact de la baisse du prix des terminaisons d'appel, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 3,1 % entre les deux périodes.

La décroissance de 0,1 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne s'explique principalement i) par la baisse de 4,7 % de l'ARPU entre les deux dates (avec un ARPU qui s'établit à 491 zlotys au 31 décembre 2011), partiellement compensée ii) par la progression de 0,3 % du nombre de clients avec forfaits (qui atteint 6,977 millions au 31 décembre 2011), soit plus de 21 milliers de clients supplémentaires par rapport au 31 décembre 2010.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 7,7 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne entre 2009 et 2010, soit une hausse de 138 millions d'euros, intègre l'effet positif des variations de change, soit 147 millions d'euros, en partie compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 9 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne diminue de 9 millions d'euros entre 2009 et 2010, soit un recul de 0,5 %. Hors impact de la baisse du prix des terminaisons d'appel et des tarifs du *roaming* (itinérance), le chiffre d'affaires aurait augmenté de 3,1 % entre les deux périodes.

En données à base comparable, la décroissance de 0,5 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne s'explique essentiellement par la baisse de 3,3 % de l'ARPU entre 2009 et 2010, qui résulte principalement i) de la baisse des prix d'appels sortants suite à l'introduction de nouvelles offres d'abondance, et ii) de la baisse des prix des terminaisons d'appel (diminution de 36 % au premier trimestre 2009 et de 23 % en juillet 2009), iii) en partie compensées :

- par la progression de 5,0 % du nombre de clients avec forfaits qui s'établit à 6 956 milliers au 31 décembre 2010, soit plus de 332 milliers de clients supplémentaires par rapport au 31 décembre 2009. La part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients s'établit à 48,5 % au 31 décembre 2010 contre 48,3 % au 31 décembre 2009 ; et
- par la hausse de 17,7 % de l'AUPU, qui s'établit à 161 minutes, tirée par les nouvelles offres d'abondance.

Services de communication résidentiels en Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 10,9 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 247 millions d'euros, intègre i) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 139 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) l'effet négatif des variations de change, soit 65 millions d'euros, ainsi que iii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 43 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 139 millions d'euros du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2010 et 2011, soit un retrait de 6,5 %, résulte principalement du recul de 16,3 % du chiffre d'affaires "voix", sous l'effet :

- de la diminution du nombre de clients de la téléphonie fixe, soit une baisse de 774 milliers de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011. Cette diminution est liée à la substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile et à la migration des clients vers la vente en gros (en augmentation de 176 milliers de clients) ; et

- du recul de 5,5 % du chiffre d'affaires du haut débit (340 millions d'euros), en raison de la diminution de 0,6 % du nombre de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011 (baisse de 12 milliers de clients).

2010 vs 2009

En **données historiques**, la baisse de 0,9 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 21 millions d'euros, intègre l'effet positif des variations de change, soit 187 millions d'euros, en partie compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 209 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 209 millions d'euros du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 8,4 %, résulte principalement du recul de 16,9 % du chiffre d'affaires "voix", sous l'effet :

- de la diminution du nombre de clients de la téléphonie fixe, soit une baisse de 814 milliers de clients, accompagnée de la baisse des tarifs. Cette diminution du nombre de clients est liée à la substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile et à la migration des clients vers la vente en gros (en augmentation de 197 milliers de clients) ;
- de la réduction de près de 23 % du prix d'appel fixe grand public vers les mobiles ;
- du recul de 0,4 % du chiffre d'affaires de la vente en gros (337 millions d'euros), dû à la baisse des prix des terminaisons d'appel, partiellement compensé par l'augmentation du nombre de clients de la vente en gros (197 milliers de clients supplémentaires entre les deux périodes) ; et
- de la baisse de 4,6 % du chiffre d'affaires du haut débit (371 millions d'euros), en raison de la diminution de 3,7 % du nombre de clients (baisse de 78 milliers de clients entre les deux périodes).

9.1.3.3.2 EBITDA présenté – Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, la hausse de 14,2 % de l'EBITDA présenté de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 167 millions d'euros, résulte de la progression de 229 millions d'euros de l'évolution organique à base comparable de l'EBITDA présenté partiellement compensé par i) l'effet positif des variations de change, soit 35 millions d'euros, et par ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 27 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 229 millions d'euros de l'EBITDA présenté de la Pologne résulte principalement i) de la provision de 266 millions d'euros qui avait été passée en 2010 au titre du litige opposant la société Danish Polish Telecommunications Group (DTPG) à TP S.A. (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) de la comptabilisation

au premier semestre 2011 du résultat de cession d'actifs positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés), iii) de la réduction de 54 millions d'euros des charges d'interconnexion liée à la baisse des prix des terminaisons d'appel, et iv) de l'augmentation de 51 millions d'euros des autres produits opérationnels. Entre les deux périodes, ces éléments favorables sont partiellement compensés i) par la baisse de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) par la comptabilisation au premier semestre 2011 d'une provision complémentaire de 115 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés), et iii) par une provision de 34 millions d'euros de coûts de restructuration.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 19,3 % de l'EBITDA présenté de la Pologne entre 2009 et 2010, soit une baisse de 282 millions d'euros, intègre principalement l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 402 millions d'euros de l'EBITDA présenté, partiellement compensé par l'effet positif des variations de change, soit 120 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 402 millions d'euros de l'EBITDA présenté de la Pologne résulte principalement :

- i) de la baisse de 211 millions d'euros du chiffre d'affaires, et ii) de la provision de 266 millions d'euros au titre du litige opposant la société Danish Polish Telecommunications Group (DPTG) à TP S.A. concernant un contrat d'installation et d'exploitation d'un réseau de fibre optique (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- partiellement compensées i) par la baisse de 27 millions d'euros des charges de personnel (plan de départ volontaire), ii) par la diminution de 21 millions d'euros des frais généraux, et iii) par la baisse de 19 millions des charges d'interconnexion, en lien avec la baisse des prix des terminaisons d'appel.

9.1.3.3.3 Résultat d'exploitation – Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 214 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2010 et 2011, résulte de l'évolution organique à base comparable, soit une progression de 242 millions d'euros du résultat d'exploitation partiellement compensée par i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 21 millions d'euros, ainsi que par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 7 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la hausse de 242 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2010 et 2011, s'explique par l'amélioration de 229 millions d'euros de l'EBITDA présenté et par l'augmentation de la dotation aux amortissements pour 12 millions d'euros.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 139,7 % du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2009 et 2010, soit une hausse de 134 millions d'euros, intègre l'effet positif des variations de change, soit 9 millions d'euros, ainsi que l'évolution organique à base comparable, soit une augmentation de 125 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 125 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2009 et 2010, soit 120,2 %, résulte principalement de la comptabilisation d'une perte de valeur des écarts d'acquisition de 433 millions d'euros en 2009 (400 millions d'euros en données historiques), par la diminution de la dotation aux amortissements pour 89 millions d'euros partiellement compensée par la baisse de 402 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

9.1.3.3.4 CAPEX – Pologne

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 7,6 % des CAPEX de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 52 millions d'euros, s'explique i) par l'évolution organique à base comparable, soit une diminution de 18 millions d'euros des CAPEX, par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 20 millions d'euros, ainsi que par iii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 14 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 18 millions d'euros des CAPEX de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 2,8 %, reflète principalement la baisse des dépenses de matériel informatique et d'accès sans fil utilisant la norme CDMA.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 35,6 % des CAPEX de la Pologne entre 2009 et 2010, soit une augmentation de 179 millions d'euros, intègre l'effet positif des variations de change, soit 42 millions d'euros, ainsi que l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 137 millions d'euros des CAPEX.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 137 millions d'euros des CAPEX de la Pologne entre 2009 et 2010, soit une hausse de 25,3 %, résulte principalement de la hausse des dépenses d'investissement des équipements d'accès et de transmission installés chez les clients, motivée par des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur (voir section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement*). L'accélération de ces investissements s'est déroulée durant le second semestre 2010.

9.1.3.3.5 Acquisitions de licences de télécommunication – Pologne

Aucune licence de télécommunication n'a été acquise en Pologne au cours des trois derniers exercices (2009, 2010 et 2011).

9.1.3.4 Reste du monde

RESTE DU MONDE (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	8 795	8 879	8 248	(0,9) %	6,6 %	7 210
EBITDA présenté ⁽²⁾	2 993	3 190	2 941	(6,2) %	1,8 %	2 733
EBITDA présenté/Chiffre d'affaires	34,0 %	35,9 %	35,7 %			37,9 %
Résultat d'exploitation	595	1 201	1 380	(50,5) %	(56,9) %	1 696
Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires	6,8 %	13,5 %	16,7 %			23,5 %
CAPEX ⁽²⁾	1 409	1 340	1 248	5,1 %	12,9 %	1 143
CAPEX/Chiffre d'affaires	16,0 %	15,1 %	15,1 %			15,9 %
Nombre moyen d'employés	26 650	26 087	22 789	2,2 %	16,9 %	20 973

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur présenté "Reste du monde" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) hors France, Royaume-Uni, Pologne et Espagne, à savoir principalement en Belgique, au Botswana, au Cameroun, en Côte d'Ivoire, en Egypte, en Jordanie, au Kenya, à Madagascar, au Mali, en Moldavie, en République Dominicaine, en Roumanie, au Sénégal, en Slovaquie et en Suisse.

Les deux sections suivantes présentent un focus particulier sur la situation du Groupe en Egypte et en Roumanie.

Egypte

Le taux de croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) de l'Egypte à fin 2011 est estimé à 1,2 %, en baisse de 3,9 points par rapport à 2010. La révolution a accentué les faiblesses structurelles de l'économie telle que le chômage endémique, les écarts de revenus et les soulèvements sociaux. Selon le FMI, la situation macro-économique du pays devrait s'améliorer progressivement avec le retour à une croissance significative du PIB dès 2013, mais fortement conditionnée par les modalités de la transition politique en cours, la volonté du gouvernement à adopter les réformes politiques attendues pour améliorer le climat d'investissement, et la capacité de l'économie à relancer l'activité touristique et à attirer de nouveau les investissements directs étrangers.

Le marché des télécommunications a été fortement affecté par les événements intervenus en 2011. La suspension par le gouvernement de l'époque des services mobiles et internet a endommagé l'image des trois opérateurs. Par ailleurs, les SMS pro-gouvernementaux, envoyés au début de la révolution, ont amené certains opérateurs à être accusés de collusion avec les autorités. De plus, le secteur touristique a connu une forte baisse d'activité, entraînant un recul substantiel du chiffre d'affaires d'itinérance (*roaming*).

Durant la révolution, quelques boutiques, sites et bâtiments de Mobinil ont été endommagés et le risque pour la sécurité

des employés de Mobinil était élevé. D'autre part, Mobinil a fait l'objet d'une campagne de *boycott* durant le second semestre 2011. L'environnement post-révolutionnaire a exacerbé cet incident et a fortement affecté les activités de Mobinil, entraînant notamment une augmentation du taux de résiliation des offres.

En raison de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales le 13 juillet 2010, l'analyse de l'évolution de l'activité de la société en **données historiques** n'est pas pertinente (12 mois d'activité en 2011 contre six mois en 2010).

En **données à base comparable**, le **chiffre d'affaires** de l'Egypte diminue de 5,9 % entre 2010 et 2011, soit 77 millions d'euros, résultant essentiellement de la crise traversée par le pays et d'un *boycott* de Mobinil. Par ailleurs, la bonne performance commerciale (augmentation de 2,7 millions du nombre de clients soit 8,9 % entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011) est effacée par la forte baisse des prix dans un marché très concurrentiel.

En **données à base comparable**, la diminution de 110 millions d'euros de l'**EBITDA présenté** de l'Egypte entre 2010 et 2011, soit un recul de 21,5 %, s'explique i) par la baisse de 77 millions d'euros du chiffre d'affaires et ii) par la hausse de 33 millions d'euros des charges opérationnelles, liée en grande partie à l'augmentation des charges de personnel et, dans une moindre mesure, à la progression des charges commerciales dans un contexte fortement concurrentiel.

En **données à base comparable**, la diminution de 256 millions d'euros du **résultat d'exploitation** de l'Egypte entre 2010 et 2011 s'explique principalement par l'augmentation de 173 millions d'euros de la dotation aux amortissements et par la baisse de 110 millions d'euros l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la baisse de 30 millions d'euros des **CAPEX** de l'Egypte entre 2010 et 2011 s'explique principalement par l'impact de la crise politique traversée par le pays.

Roumanie

En 2011, la Roumanie est sortie de la récession, le taux de croissance s'établissant à 2 % en fin d'année. En revanche, bien que l'inflation soit en diminution en 2011 par rapport à 2010, les mesures d'austérité prises en 2010 par le gouvernement roumain (accroissement de 5 points de la TVA et réduction de 25 % des salaires dans le secteur public) pèsent toujours fortement sur la consommation des ménages.

La monnaie locale, le leu, poursuit sa fluctuation entre 4,07 et 4,37 lei pour un euro.

En 2011, le marché des télécommunications continue à subir les effets de la crise économique et de la politique d'austérité poursuivie par le gouvernement. En effet, la baisse de la valeur du secteur des télécommunications est estimée à 3 %, marquée par la poursuite du déclin du chiffre d'affaires des services mobiles, en recul de 7 % par rapport à l'année précédente, et par une contraction du parc d'abonnés mobiles, essentiellement sur le marché prépayé.

En **données historiques**, le chiffre d'affaires de la Roumanie s'établit à 937 millions d'euros en 2011 (en recul de 3,6 % par rapport à 2010) pour un EBITDA présenté de 346 millions d'euros (en recul de 15,1 % par rapport à 2010) et des CAPEX de 118 millions d'euros (en progression de 23,2 %).

En **données à base comparable**, le **chiffre d'affaires** des services mobiles en Roumanie est en recul de 3,7 % en 2011 par rapport à 2010, en raison essentiellement de la diminution de 1,9 % du nombre de clients mobiles. Cette baisse concerne principalement les clients avec offres prépayées (en baisse de 4,9 %) et est partiellement compensée par la hausse de 121 000 clients avec forfaits, liée au succès des offres *Animals* lancées en 2009. Entre 2010 et 2011, l'usage internet mobile à haut débit a connu une croissance soutenue de 45 %, principalement sur le marché résidentiel. Par ailleurs, le lancement en octobre 2010 de nouvelles options associées aux offres prépayées a permis de limiter la perte du nombre de clients sur ce segment par rapport à la concurrence. La baisse du chiffre d'affaires s'explique aussi par une nette augmentation de l'inflation qui a atteint 8 % au cours du premier semestre 2011 (notamment du fait de la hausse de cinq points de la TVA en 2010) mais aussi par le manque de confiance en l'avenir qui pousse les ménages roumains à différer leurs achats et à augmenter leur taux d'épargne.

En **données à base comparable**, la diminution de 61 millions d'euros de l'**EBITDA présenté** de la Roumanie entre 2010 et 2011, soit un recul de 14,9 %, s'explique principalement par la baisse du chiffre d'affaires pour 36 millions d'euros, par l'augmentation de 13 millions d'euros des charges commerciales et par la hausse de 11 millions des achats et reversements aux opérateurs.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 22 millions d'euros des **CAPEX** de la Roumanie entre 2010 et 2011, soit 23,2 %, s'explique essentiellement par le lancement d'un programme d'extension de couverture du réseau 3G en zone rurale. La couverture du réseau 3G est ainsi passée de 52,3 % à 82,5 % et devrait atteindre 99 % mi-2012 à la fin du programme. L'amélioration du réseau HSDPA s'est poursuivie en 2011, en augmentant notamment la vitesse de l'internet mobile à Bucarest et dans les 20 plus grandes villes de Roumanie, pour devenir le plus rapide du marché roumain.

9.1.3.4.1 Chiffre d'affaires – Reste du monde

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 6,6 % du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une hausse de 547 millions d'euros, s'explique :

- par l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 740 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 690 millions d'euros ;
- en partie contrebalancé i) par l'effet négatif des variations de change, soit 109 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 84 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires du Reste du monde diminue de 0,9 % entre 2010 et 2011, soit un recul de 84 millions d'euros. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 0,9 % entre les deux périodes.

Par zone géographique et en données à base comparable, la diminution de 0,9 %, soit 84 millions d'euros, du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2010 et 2011 résulte principalement :

- de la baisse de 2,4 %, soit 64 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone **Europe de l'Ouest** (dont 38 millions d'euros pour la Suisse et 37 millions d'euros pour la Belgique), sous l'effet principalement de la baisse des tarifs réglementés. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la zone Europe de l'Ouest serait en progression de 2,3 %, soit 59 millions d'euros, en raison essentiellement de :
 - i) la hausse de 2,4 % du chiffre d'affaires de la Belgique, soit 38 millions d'euros, portée par une forte croissance des ventes de terminaux (10 millions d'euros) et des services "non-voix" (24 millions d'euros sur le Multimédia), ainsi qu'une hausse de 329 milliers de clients mobile avec forfait par rapport au 31 décembre 2010, et
 - ii) la hausse de 11 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Suisse, soit 1,1 %, marquée par une montée en puissance des services "non-voix" (36 millions d'euros sur le Multimédia) et une amélioration des services "voix" liée au changement de tarification (facturation à la seconde) ;

■ du recul de 2,3 %, soit 43 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone **Europe Centrale**, résultant essentiellement de :

- i) la baisse de 3,7 % du chiffre d'affaires de la Roumanie, soit 36 millions d'euros, dans un contexte économique toujours fragile, porte sur l'ensemble des segments de marché en particulier sur les offres prépayées. La diminution du nombre de clients prépayés de 323 milliers par rapport au 31 décembre 2010, masque la hausse de 121 milliers des clients avec forfaits. Une tendance à l'amélioration s'est toutefois dessinée sur le deuxième semestre 2011,
- ii) la baisse de 2,4 % du chiffre d'affaires de la Slovaquie, soit 18 millions d'euros, marquée par un impact réglementaire significatif de 16 millions d'euros (soit une baisse de 0,2 % hors impact réglementaire) ; et

■ de la baisse de 0,1 %, soit 4 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone **Afrique et Moyen-Orient**. Cette évolution s'explique principalement par :

- i) la diminution de 5,9 % du chiffre d'affaires de l'Egypte, soit 77 millions d'euros, résultant d'une part de l'effet de la crise traversée par le pays et d'un boycott de la filiale Mobinil ; d'autre part, la bonne performance commerciale (augmentation de 2,7 millions du nombre de clients soit 8,9 % entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011) est effacée par la forte baisse des prix dans un marché très concurrentiel,
- ii) la diminution de 9,0 % du chiffre d'affaires de la Côte d'Ivoire, soit 45 millions d'euros, résultant de la répercussion de la crise politique traversée par le pays.

Hors Egypte et Côte d'Ivoire, le chiffre d'affaires progresse de 6,1 % (soit 118 millions d'euros) ; cette progression résulte principalement de :

- la hausse de 36,0 % du chiffre d'affaires des nouvelles opérations (Niger, Centrafrique, Ouganda, Guinée-Bissau et Guinée Conakry) soit 45,1 millions d'euros, en lien avec un fort dynamisme commercial (augmentation de 837 milliers de clients du parc mobile entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011 soit 29 %) ;
- la croissance de 12,1 % du chiffre d'affaires du Cameroun, soit 31 millions d'euros, résultant de l'augmentation de 1 121 milliers de clients, soit 31,4 %, du nombre de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011. La performance du Cameroun est soutenue par une politique commerciale agressive et l'extension du réseau ; et
- la croissance de 3,7 % du chiffre d'affaires du Sénégal, soit 25 millions d'euros, résultant de la bonne performance de l'activité mobile (21 millions d'euros) et de l'activité internationale de vente en gros (7 millions d'euros).

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 14,4 % du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2009 et 2010, soit une hausse de 1 038 millions d'euros, intègre i) l'effet positif des variations de change, soit 114 millions d'euros, ii) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 807 millions d'euros (intégration à 100 % de Mobinil et ses filiales en Egypte), ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 117 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires du Reste du monde progresse de 1,4 % entre 2009 et 2010, soit une hausse de 117 millions d'euros. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 3,2 % entre les deux périodes.

Par zone géographique et en données à base comparable, la croissance de 1,4 % du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2009 et 2010, résulte principalement :

- de la progression de 4,9 % du chiffre d'affaires de la zone **Afrique et Moyen-Orient**, soit 150 millions d'euros, compte tenu essentiellement :
 - de la hausse de 94,8 % du chiffre d'affaires des nouvelles opérations (Niger, Centrafrique, Ouganda, Guinée-Bissau et Guinée), soit 64 millions d'euros, en lien avec un fort dynamisme commercial (augmentation de 1,1 million du nombre de clients de la téléphonie mobile, soit une hausse de 60,4 %),
 - de la hausse de 9,5 % du chiffre d'affaires de la Côte d'Ivoire, soit 43 millions d'euros, tiré par l'augmentation de 44,9 % du nombre de clients de la téléphonie mobile, qui atteint 5,5 millions de clients au 31 décembre 2010,
 - de la croissance de 15,3 % du chiffre d'affaires du Cameroun, soit 34 millions d'euros, résultant de l'augmentation de 27,9 % du nombre de clients, soit 778 milliers de clients supplémentaires, entre le 31 décembre 2009 et le 31 décembre 2010, et
 - de la croissance de 10,0 % du chiffre d'affaires du Mali, soit 27 millions d'euros, résultant de la hausse de 36,0 % du nombre de clients, soit 1,2 million de clients supplémentaires, entre le 31 décembre 2009 et le 31 décembre 2010 ;
- de la hausse de 1,3 % du chiffre d'affaires de la zone **Europe de l'Ouest**, soit 35 millions d'euros, en raison principalement de l'augmentation de 1,8 % du chiffre d'affaires de la Belgique, soit 29 millions d'euros, portée par une croissance de 13 % (soit 49 millions d'euros) du chiffre d'affaires des services "non-voix" (qui passe de 369 millions d'euros en 2009 à 419 millions d'euros en 2010), en particulier du chiffre d'affaires généré par l'envoi de messages texte (SMS) et de messages multimédia (MMS). Le nombre de clients, quant à lui, s'accroît de 135 milliers de clients, pour atteindre 3,7 millions de clients au 31 décembre 2010 ;

- partiellement compensées par le recul de 5,5 % du chiffre d'affaires de la zone **Europe Centrale**, soit une baisse de 109 millions d'euros, résultant principalement :
 - de la baisse de 7,8 % du chiffre d'affaires de la Roumanie, soit 82 millions d'euros, en raison de la baisse de 9 % de l'ARPU dans un contexte économique fragile, et de la diminution de 532 milliers du nombre de clients par rapport au 31 décembre 2009, qui s'élève à 10,5 millions de clients au 31 décembre 2010, et
 - de la baisse de 7,1 % du chiffre d'affaires de la Slovaquie, soit 57 millions d'euros, marqué par la diminution de 3,9 % de l'ARPU et par l'impact réglementaire qui représente 5 points de croissance. Cette baisse s'accompagne également d'une contraction du nombre de clients qui atteint 2,9 millions de clients au 31 décembre 2010, soit une perte de 22 milliers de clients par rapport au 31 décembre 2009.

9.1.3.4.2 EBITDA présenté – Reste du monde

2011 vs 2010

En **données historiques**, la hausse de 1,8 % de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 52 millions d'euros, résulte :

- de l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 292 millions d'euros, et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 290 millions d'euros ;
- partiellement compensé i) par l'impact défavorable des variations de change, soit 43 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la diminution de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit un recul de 6,2 %, s'explique par la hausse de 112 millions d'euros des charges opérationnelles et par la baisse de 84 millions d'euros du chiffre d'affaires. L'augmentation des charges opérationnelles s'explique principalement par :

- l'augmentation de 56 millions d'euros des *charges commerciales*, notamment i) en Belgique (11 millions d'euros) directement liée à la croissance du chiffre d'affaires "terminaux", et ii) en Roumanie (13 millions d'euros) suite à la part grandissante des *smartphones*, iii) en Egypte (9 millions d'euros) et pour les nouvelles opérations (5 millions d'euros) ;

- la progression de 52 millions d'euros des charges de personnel, notamment en Egypte, au Sénégal (augmentations salariales en lien avec une forte inflation) et en Belgique pour soutenir les nouvelles activités, le réseau de distribution et le renouvellement des infrastructures.

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 7,6 % de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2009 et 2010, soit une hausse de 208 millions d'euros, intègre principalement l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 343 millions d'euros (intégration à 100 % de Mobinil et ses filiales en Egypte) partiellement compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 173 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la diminution de 173 millions d'euros de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2009 et 2010, soit un recul de 5,6 %, s'explique essentiellement par la hausse de 289 millions des charges opérationnelles comprises dans la détermination de l'EBITDA présenté, partiellement compensé par l'augmentation de 117 millions du chiffre d'affaires. L'augmentation des charges opérationnelles comprises dans la détermination de l'EBITDA présenté s'explique :

- par l'augmentation de 82 millions d'euros des charges commerciales, notamment en Belgique (39 millions d'euros), en Egypte (15 millions d'euros), en Côte d'Ivoire (11 millions d'euros), pour assurer le développement commercial, en République Dominicaine (9 millions d'euros), pour faire face à la pression concurrentielle, et par le développement des nouvelles opérations (Niger, Centrafrique, Guinée-Bissau, Guinée et Ouganda) ;
- par la hausse de 56 millions d'euros des autres achats externes (frais généraux, charges immobilières et autres charges externes) ; et
- par la progression de 54 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs, liée i) à la bonne performance de l'activité de vente en gros au Sénégal, en Côte d'Ivoire et en Jordanie ; ii) à la croissance des volumes du trafic "voix" mobile, principalement dans les nouvelles opérations (Niger, Centrafrique, Guinée-Bissau, Guinée et Ouganda), et iii) au développement des offres d'abondance en Roumanie et en Belgique.

9.1.3.4.3 Résultat d'exploitation – Reste du monde

2011 vs 2010

En **données historiques**, le recul de 785 millions d'euros du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2010 et 2011, intègre principalement l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 606 millions d'euros du résultat d'exploitation, et l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 214 millions d'euros, et comprend principalement i) l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010 pour 336 millions d'euros, ii) en partie contrebalancé par l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 131 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la baisse de 606 millions du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2010 et 2011 s'explique essentiellement i) par le recul de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) par l'augmentation de 174 millions d'euros de la dotation aux amortissements et iii) par l'augmentation des pertes de valeur pour 236 millions d'euros. En 2011, la perte de valeur globale s'élève à 823 millions d'euros et s'explique principalement i) par la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition en Egypte, et par ii) la dépréciation de 156 millions d'euros de l'écart d'acquisition en Roumanie. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est et la filiale en Arménie, en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement. En 2010, la perte de valeur globale est de 587 millions d'euros, dont 471 millions d'euros au titre de l'Egypte (voir note 9.1.2.2 *De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe* et note 6 de l'annexe aux comptes consolidés).

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 18,6 % du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2009 et 2010, soit un recul de 316 millions d'euros, intègre principalement l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 167 millions d'euros (intégration à 100 % de Mobinil et ses filiales en Egypte) compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 503 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 503 millions du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2009 et 2010 s'explique essentiellement :

- i) par la baisse de 173 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) par l'augmentation de 548 millions d'euros des pertes de valeur, qui concerne principalement l'Egypte (471 millions d'euros, voir section 9.1.2.2 *De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe*), iii) par l'augmentation de 83 millions d'euros de la dotation aux amortissements, et iv) par la baisse de 35 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence, principalement en Egypte et en Tunisie ;
- partiellement compensées par la réévaluation liée à la prise de contrôle de Mobinil (société mère d'ECMS) pour 336 millions d'euros (voir section 9.1.2.2 *De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe* et note 3 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.3.4.4 CAPEX – Reste du monde

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 12,9 % des CAPEX du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une hausse de 161 millions d'euros, résulte :

- de l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 127 millions d'euros, et comprend principalement i) l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 119 millions d'euros ; ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 69 millions d'euros des CAPEX ;
- en partie contrebalancée par l'impact négatif des variations de change, soit 35 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 69 millions des CAPEX du Reste du monde entre 2010 et 2011 s'explique en grande partie par l'augmentation des dépenses d'investissements au Kenya pour 25 millions d'euros (déploiement de la 3G), en Roumanie pour 22 millions d'euros, en Slovaquie pour 19 millions d'euros, en Belgique pour 18 millions d'euros, au Niger pour 18 millions d'euros (extension importante du réseau) et, en Côte d'Ivoire pour 14 millions d'euros (programme de reconstruction). Ces éléments sont partiellement compensés par des retards ponctuels dans les programmes de déploiement en Egypte résultant de la crise politique traversée par le pays (baisse de 30 millions d'euros) et au Cameroun (diminution de 10 millions d'euros).

2010 vs 2009

En **données historiques**, l'augmentation de 9,2 % des CAPEX du Reste du monde entre 2009 et 2010, soit une hausse de 105 millions d'euros, intègre principalement l'effet favorable des variations de périmètre pour 214 millions d'euros (principalement l'Egypte) partiellement compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 121 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 121 millions des CAPEX du Reste du monde entre 2009 et 2010 s'explique :

- par la réduction des investissements principalement dans les réseaux pour les nouvelles opérations notamment en Arménie (diminution de 62 millions d'euros), en Ouganda (en baisse de 47 millions d'euros), au Kenya (réduction de 31 millions d'euros) après les montants importants investis en 2009 pour le déploiement de ces réseaux ; et
- par la maîtrise des investissements en Egypte (en baisse de 46 millions d'euros).

Ces éléments sont partiellement contrebalancés par l'augmentation des investissements au Mali (en hausse de 31 millions d'euros), au Cameroun (augmentation de 14 millions d'euros) et en Côte d'Ivoire (augmentation de 12 millions d'euros) pour faire face à la croissance du trafic des services mobiles. Par ailleurs les investissements sont en croissance en Belgique et en Suisse, avec des hausses de, respectivement, 16 millions d'euros et 19 millions d'euros, entre les deux périodes.

9.1.3.4.5 Acquisitions de licences de télécommunication – Reste du monde

Les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde représentent 68 millions d'euros en 2011, et concernent principalement i) l'extension de la licence 2G en Slovaquie pour 43 millions d'euros, ainsi que ii) l'acquisition d'un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz, affectée au réseau mobile à très haut débit (4G), en Belgique pour 20 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

En **données historiques**, les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde s'élèvent à 227 millions d'euros en 2010, et comprennent principalement i) l'acquisition du second spectre de fréquence de la licence 3G en Egypte pour 145 millions d'euros (acquisition du premier spectre de fréquence en 2008), et ii) la prolongation de la licence 2G en Belgique pour 74 millions d'euros.

En **données historiques**, les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde représentent 65 millions d'euros en 2009, dont 51 millions d'euros au titre de l'acquisition de la licence 3G en Jordanie.

9.1.3.5 Entreprises

ENTREPRISES (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	7 101	7 213	7 216	(1,6) %	(1,6) %	7 532
EBITDA présenté ⁽²⁾	1 276	1 238	1 299	3,1 %	(1,8) %	1 499
EBITDA présenté/Chiffre d'affaires	18,0 %	17,2 %	18,0 %			19,9 %
Résultat d'exploitation	940	897	958	4,7 %	(1,9) %	1 123
Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires	13,2 %	12,4 %	13,3 %			14,9 %
CAPEX ⁽²⁾	343	318	318	7,8 %	8,0 %	298
CAPEX/Chiffre d'affaires	4,8 %	4,4 %	4,4 %			4,0 %
Nombre moyen d'employés	21 114	20 634	20 543	2,3 %	2,8 %	20 401

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Entreprises" regroupe les solutions et services de communication dédiés aux entreprises en France et dans le monde.

9.1.3.5.1 Chiffre d'affaires – Entreprises

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 115 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,6 %, intègre i) l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 26 millions d'euros, ii) l'impact négatif des variations de change, soit 29 millions d'euros, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit un recul de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,6 %, reflète le ralentissement de la dégradation de l'activité (baisse de 4,8 % observée en 2010 par rapport à 2009), en particulier grâce aux services, à l'international et aux ventes d'équipements.

2010 vs 2009

En **données historiques**, le chiffre d'affaires d'Entreprises affiche une baisse de 4,2 % entre 2009 et 2010 et s'établit à 7 216 millions d'euros, soit une diminution de 316 millions d'euros, partiellement compensée par l'effet positif des variations de change qui représente 59 millions d'euros entre les deux périodes.

En **données à base comparable**, la diminution de 363 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2009 et 2010, soit une baisse de 4,8 %, reflète le recul de l'activité depuis le second trimestre 2009 dans un contexte économique plus difficile.

Réseaux d'entreprise historiques

Les réseaux d'entreprise historiques comprennent les produits et solutions qu'Orange Business Services continue à fournir à ses clients afin d'assurer la continuité de leurs opérations et d'initier leur migration vers des solutions plus récentes. Ils incluent les offres classiques de téléphonie et de services de données comme le Frame Relay, le X25, Transrel et les liaisons louées en bas débit.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le recul de 11,2 % du chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise historiques entre 2010 et 2011, passant de 2 459 millions d'euros à 2 182 millions d'euros, s'explique principalement par la forte baisse des réseaux de données historiques, conjuguée dans une moindre mesure à la décroissance de la "voix".

Entre les deux périodes, le recul de 8,9 % du chiffre d'affaires de la **Téléphonie fixe** provient :

- de la baisse de 8,9 % du nombre de lignes téléphoniques entre les deux périodes traduisant la poursuite de la migration vers la "Voix sur IP" ainsi qu'une concurrence accrue ;
- d'une diminution de 13,2 % du volume des communications téléphoniques aux entreprises, (baisse tendancielle du marché de la téléphonie fixe, liée pour partie à la substitution vers d'autres moyens de communication type SMS, messagerie instantanée...), accrue par rapport à 2010 ; et
- de la décroissance de 5,0 % du chiffre d'affaires associé aux services de la relation client (centres d'appels), liée à la substitution de ces services par internet, ralentie toutefois par rapport à 2010.

Dans le même temps, le chiffre d'affaires des **Réseaux de données historiques** enregistre une diminution de 20,1 % entre 2010 et 2011. Ces services regroupent l'essentiel des solutions historiques de données (tel que le protocole X25 ou le Frame Relay), et la migration de ces réseaux d'entreprises vers des technologies plus récentes s'est accélérée en 2011 par rapport à 2010.

2010 vs 2009

En **données à base comparable**, le recul de 12,2 % du chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise historiques entre 2009 et 2010 s'explique à la fois par la décroissance de la voix et par la baisse des réseaux de données historiques.

Entre les deux périodes, le recul de 11,9 % du chiffre d'affaires de la **Téléphonie fixe** provient :

- de la baisse de 8,7 % du nombre de lignes téléphoniques entre les deux périodes traduisant la poursuite de la migration vers la "Voix sur IP" ainsi qu'une concurrence accrue ;
- de la diminution de 12,8 % du volume des communications téléphoniques aux entreprises (baisse tendancielle du marché de la téléphonie fixe, liée pour partie à la substitution vers d'autres moyens de communication type SMS, messagerie instantanée...) ; et
- de la décroissance de 11,9 % du chiffre d'affaires associé aux services de la relation client (centres d'appels), liée à la mise en place de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) et à l'effet de substitution de ces services par internet.

Dans le même temps, le chiffre d'affaires des **Réseaux de données historiques** enregistre une diminution de 13,2 % entre 2009 et 2010, en raison de la migration vers des technologies plus récentes, tel le Satellite ou les réseaux à très haut débit.

Réseaux d'entreprise classiques

Les réseaux d'entreprise classiques comprennent les produits et solutions ayant atteint une certaine maturité, tels que l'IP-VPN, certains produits d'infrastructure comme les accès haut débit et les liaisons à très haut débit, la télédiffusion et les offres de mobilité Business Everywhere.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise classiques est en légère progression de 0,4 % entre 2010 et 2011, passant de 2 770 millions d'euros à 2 782 millions d'euros. Le marché de l'IPVPN a atteint une certaine maturité, mais son chiffre d'affaires est toutefois en légère croissance de 2,1 % entre les deux périodes, essentiellement grâce à l'international (en progression de 5,5 %) et au développement du support Ethernet. L'activité de télédiffusion affiche une baisse de 0,7 % de son chiffre d'affaires entre les deux périodes, en raison de reports de projets en fin d'année et de l'absence d'événements sportifs de grande ampleur. Les solutions de Nomadisme (Business Everywhere) sont en décroissance de 16,2 % entre les deux périodes, essentiellement du fait du recul des réseaux téléphoniques fixes classiques et de la migration vers d'autres solutions internes au Groupe.

2010 vs 2009

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise classiques est en diminution 2,7 % entre 2009 et 2010. Le marché de l'IPVPN est arrivé à maturité, en décroissance de 1,5 % entre les deux périodes, essentiellement en raison du marché français en diminution de 3,3 %. L'activité de télédiffusion a renoué avec la croissance, avec une progression de 3,8 % de son chiffre d'affaires entre les deux périodes, grâce à des événements de portée internationale (Coupe du monde de Football, Jeux Olympiques d'hiver). Les solutions de Nomadisme (Business Everywhere) sont en décroissance de 12,4 % entre les deux périodes.

Réseaux d'entreprise en croissance

Les réseaux d'entreprise en croissance comprennent les offres de "Voix sur IP", les services de l'image et de la vidéoconférence, et les infrastructures de données telles que l'accès par satellite, le Wifi et la fibre optique (FTTH).

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise en croissance augmente de 14,2 % entre 2010 et 2011, passant de 320 millions d'euros à 366 millions d'euros, principalement en raison de la progression de 20,0 % des services de "Voix sur IP" (accès et trafic), bénéficiant des transferts de technologie depuis la téléphonie classique.

Par ailleurs, le chiffre d'affaires des produits de réseaux avancés tels que les accès satellite et Wifi est en augmentation de 18,3 % entre 2010 et 2011.

2010 vs 2009

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise en croissance augmente de 20,5 % entre 2009 et 2010, principalement en raison de la progression de 39,6 % des services de "Voix sur IP" (accès et trafic).

Le chiffre d'affaires des produits de réseaux avancés tels que les accès satellite et Wifi est en forte augmentation de 25,3 % entre 2009 et 2010.

Services

Les activités de services d'Orange Business Services incluent les services de plateforme (gestion de la relation client, messagerie, hébergement, solutions de sécurité, management des applications d'infrastructure, *cloud computing*, *Machine to Machine*), les services collaboratifs (conseil, intégration, gestion de projet) et les ventes d'équipements liées aux services d'intégration.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services enregistre une hausse de 6,4 % entre 2010 et 2011, progressant de 1 664 millions d'euros à 1 771 millions d'euros, en particulier à l'international (en hausse de 17,1 %), grâce à la forte progression des ventes d'équipement (en progression de 37,2 %), soutenue par d'importantes livraisons aux Etats-Unis, et au conseil (en croissance de 18,0 %).

En France, la croissance des Services est plus modérée, avec une augmentation de 0,4 % du chiffre d'affaires entre les deux périodes, en raison de report de nouveaux contrats, d'un niveau de signature plus faible sur les clients grands comptes, dans un contexte d'un marché particulièrement difficile.

2010 vs 2009

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services enregistre une baisse de 0,1 % entre 2009 et 2010. Malgré un début d'année très difficile du fait d'une activité commerciale ralentie depuis 2009 et du décalage de certains projets des clients, la tendance baissière s'est progressivement stabilisée et le nombre de contrats signés a progressé depuis le milieu de l'année 2010.

9.1.3.5.2 EBITDA présenté – Entreprises

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 23 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit un recul de 1,8 %, intègre i) l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 35 millions d'euros, et ii) l'impact négatif des variations de change, soit 26 millions d'euros entre les deux périodes, et iii) l'évolution organique à base comparable favorable de 38 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 38 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une progression de 3,1 %, s'explique essentiellement i) par la réduction de 192 millions d'euros des achats externes, relative au recul des achats et reversements aux opérateurs (en lien avec le ralentissement de l'activité) et ii) par l'optimisation des coûts sur les autres postes, partiellement compensé par le recul de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires entre les deux périodes.

2010 vs 2009

En **données historiques**, la diminution de 13,3 % de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2009 et 2010, soit une baisse de 200 millions d'euros, intègre i) l'impact négatif des variations de change, soit 29 millions d'euros entre les deux périodes, ii) l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 89 millions d'euros s'explique essentiellement par l'application des redevances de marque en 2010 et le transfert des clients professionnels du secteur opérationnel Entreprises au secteur opérationnel France, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 82 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la diminution de 82 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2009 et 2010, soit un recul de 5,9 %, résulte essentiellement de la baisse de 363 millions d'euros du chiffre d'affaires, contrebalancée en grande partie par la réduction de 288 millions d'euros des achats externes relative i) au recul des achats et reversements aux opérateurs, en lien avec le ralentissement de l'activité, et ii) à l'optimisation des coûts sur les autres postes. Dans un contexte de fort ralentissement de l'activité, les plans de réduction des coûts directs, les programmes de rentabilité à l'international ainsi que les efforts sur les coûts indirects permettent de limiter la diminution de l'EBITDA présenté et de maintenir la rentabilité.

9.1.3.5.3 Résultat d'exploitation – Entreprises

2011 vs 2010

En **données historiques**, la baisse de 18 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une diminution de 1,9 %, intègre i) l'effet négatif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 35 millions d'euros, et ii) l'impact défavorable des variations de change, soit 26 millions d'euros, iii) partiellement contrebalancée par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 43 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, le résultat d'exploitation d'Entreprises progresse de 43 millions d'euros entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 4,7 %. Cette amélioration provient principalement de la variation de l'EBITDA présenté pour 38 millions d'euros.

2010 vs 2009

En **données historiques**, le résultat d'exploitation d'Entreprises s'établit à 958 millions d'euros en 2010, en baisse de 14,7 % par rapport à 2009, et intègre i) l'impact négatif des variations de change qui représente 35 millions d'euros entre les deux périodes, ii) l'effet défavorable des autres variations pour 89 millions d'euros, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 41 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, le résultat d'exploitation d'Entreprises diminue de 41 millions d'euros entre 2009 et 2010, soit un recul de 4,1 %, en raison de la baisse de l'EBITDA présenté, en partie contrebalancée par la diminution de la dotation aux amortissements et par la baisse de la perte de valeur des immobilisations entre les deux périodes.

9.1.3.5.4 CAPEX – Entreprises

2011 vs 2010

En **données historiques**, les CAPEX d'Entreprises augmentent de 25 millions d'euros, soit une croissance de 8,0 % entre 2010 et 2011.

En **données à base comparable**, les CAPEX d'Entreprises sont en hausse de 7,8 %, soit 25 millions d'euros, entre les deux périodes. L'augmentation des dépenses d'investissement entre le 2010 et 2011 est essentiellement liée à la reprise des investissements permettant de satisfaire et d'accompagner les clients dans le développement de leurs usages, ainsi qu'à la poursuite des investissements dans les plateformes d'intégration et d'infogérance des applications critiques de communication.

2010 vs 2009

En **données historiques**, les CAPEX d'Entreprises augmentent de 6,7 % entre 2009 et 2010, et atteignent 318 millions d'euros en 2010. Cette augmentation s'explique principalement par l'évolution organique à base comparable, soit 19 millions d'euros.

En **données à base comparable**, les CAPEX d'Entreprises augmentent de 6,2 % entre les deux périodes, et atteignent 318 millions d'euros en 2010. Cette augmentation porte essentiellement sur une reprise des investissements informatiques résultant à la fois du développement des offres de service d'intégration et d'infogérance des applications critiques de communication ainsi que de la volonté de rénovation et de transformation du système d'information interne d'Orange Business Services.

9.1.3.6 Opérateurs internationaux & Services partagés

Exercices clos le 31 décembre

OPERATEURS INTERNATIONAUX & SERVICES PARTAGES

(en millions d'euros)

	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	1 610	1 626	1 600	(1,0) %	0,6 %	1 387
EBITDA présenté ⁽²⁾	105	(681)	(661)	na	na	(1 427)
EBITDA présenté/Chiffre d'affaires	6,5 %	(41,8) %	(41,3) %			(102,8) %
Résultat d'exploitation	(103)	(1 364)	(1 354)	92,4 %	92,3 %	(2 051)
Résultat d'exploitation/Chiffre d'affaires	(6,5) %	(83,9) %	(84,6) %			(147,7) %
CAPEX ⁽²⁾	367	310	312	18,4 %	17,6 %	500
CAPEX/Chiffre d'affaires	22,8 %	19,0 %	19,5 %			36,0 %
Nombre moyen d'employés	12 950	12 921	14 700	0,2 %	(11,9) %	14 853

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Opérateurs Internationaux & Services Partagés" (désigné ci-après "OI & SP") regroupe i) les activités de déploiement du réseau international et longue distance, l'activité de pose et de maintenance des câbles sous-marins ainsi que l'activité de vente et de services aux opérateurs internationaux, et ii) les services partagés qui hébergent les fonctions support et transverses de l'ensemble du Groupe ainsi que les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Les services partagés sont en grande partie refacturés aux autres secteurs opérationnels à travers des redevances de marque, des prestations de services Groupe et des refacturations spécifiques au cas par cas. Ce secteur opérationnel comprend également la quote-part de résultat relative à la mise en équivalence d'Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1^{er} avril 2010, date de sa création.

9.1.3.6.1 Chiffre d'affaires – Opérateurs internationaux & Services partagés

2011 vs 2010

En 2011, le chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'établit à 1 610 millions d'euros, dont 1 101 millions d'euros réalisés hors du Groupe.

En **données historiques**, l'augmentation de 10 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, soit une progression de 0,6 %, intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 28 millions d'euros, et correspond exclusivement à l'intégration des activités d'Elettra, société spécialisée dans la pose et la maintenance de câbles sous-marins pour l'industrie des télécommunications ;
- partiellement compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,0 %, reflète principalement la baisse des refacturations intra-groupe liées au réseau et le moindre chiffre d'affaires de l'activité de coproduction cinématographique, partiellement compensés par l'augmentation du chiffre d'affaires issu des cessions de brevets R&D.

Le chiffre d'affaires des *Opérateurs internationaux*, qui représente 1 361 millions d'euros en 2011, dont 887 millions d'euros réalisés hors du Groupe, est en décroissance de 2,4 % par rapport à 2010. Cette baisse est principalement liée i) à la baisse des refacturations intra-groupe liées au réseau compensée par ii) l'augmentation de l'activité de maintenance et de pose de câbles sous-marin notamment liée au câble ACE.

Le chiffre d'affaires des *Services partagés*, qui représente 249 millions d'euros en 2011, progresse de 7,5 % en raison notamment de nouveaux contrats de licences de brevets ainsi que de l'augmentation des ventes de cartes d'accès à la télévision payante.

2010 vs 2009

En **données historiques**, le chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés progresse de 15,3 % et s'établit à 1 600 millions d'euros, dont 1 071 millions d'euros de chiffre d'affaires réalisés hors du Groupe. Cette progression intègre essentiellement i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 140 millions d'euros, et correspond principalement au transfert d'activité du *hubbing* du secteur opérationnel France vers le secteur opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés, et ii) l'évolution organique à base comparable, soit une progression de 71 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la hausse de 71 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés soit une croissance de 4,6 % entre 2009 et 2010 reflète la progression de l'activité de services aux Opérateurs Internationaux et, dans une moindre mesure, l'augmentation du chiffre d'affaires des nouvelles activités de croissance du Groupe et des licences de R&D.

Le chiffre d'affaires des *Opérateurs internationaux*, qui représente 1 369 millions d'euros en 2010 dont 867 millions d'euros réalisés hors du Groupe, est en progression de 3,2 % par rapport à 2009. Cette croissance est liée à une augmentation du trafic de transit vers les destinations internationales mobiles de 18 % en volume (soit 13 % en valeur). Cet accroissement est partiellement compensé par la réduction de 23 % du chiffre d'affaires d'itinérance (*roaming*) entrant, s'expliquant principalement par la baisse des tarifs imposée par le régulateur en juillet 2009 et juillet 2010 et dans une moindre mesure par la réduction du trafic de 3 %.

La progression du chiffre d'affaires des *Services partagés*, qui s'établit à 231 millions d'euros en 2010, est liée à la hausse des activités de coproduction cinématographique de la filiale Studio 37, et à la bonne tenue des licences de R&D.

9.1.3.6.2 EBITDA présenté – Opérateurs internationaux & Services partagés

2011 vs 2010

L'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat positif de 105 millions d'euros en 2011 contre un résultat négatif de 661 millions d'euros en 2010 en données historiques et un résultat négatif de 681 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 766 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011 s'explique i) par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté, partiellement compensé par ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 23 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Service partagés entre 2010 et 2011 résulte principalement i) de la comptabilisation, en 2010, d'une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'*Orange sport* et d'*Orange cinéma séries* en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et ii) du différentiel positif de 163 millions d'euros entre la provision comptabilisée en 2010 (74 millions d'euros) et la reprise de provision comptabilisée en 2011 (89 millions d'euros) au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).

2010 vs 2009

L'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 661 millions d'euros en 2010 contre un résultat négatif de 1 427 millions d'euros en 2009 en données historiques et un résultat négatif de 1 370 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 766 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2009 et 2010 intègre principalement i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 66 millions d'euros, ii) partiellement compensé par l'effet négatif des variations de change, soit 9 millions d'euros, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 709 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 709 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Service partagés résulte principalement :

- i) de la charge de 964 millions d'euros enregistrée en 2009 relatives à la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) concernant le litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) de la croissance de l'usage des projets mutualisés pour le Groupe, iii) de l'augmentation des refacturations intra-groupe des achats de contenus, iv) de l'amélioration du résultat de cession d'actifs, et v) des économies générées par le programme de rationalisation des coûts ;

- partiellement compensées i) par l'augmentation des coûts des restructurations et assimilés, en raison essentiellement d'une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) par l'augmentation des charges liées aux nouvelles activités de croissance, et iii) par l'augmentation des charges d'interconnexion consécutive à la croissance du chiffre d'affaires des *Opérateurs internationaux*.

9.1.3.6.3 Résultat d'exploitation – Opérateurs internationaux & Services partagés

2011 vs 2010

Le résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 103 millions d'euros en 2011, contre un résultat négatif en 2010 de 1 354 millions d'euros en données historiques et de 1 364 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 1 251 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, résulte i) de l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 14 millions d'euros, ainsi que ii) de l'évolution organique à base comparable, soit une amélioration de 1 251 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 1 261 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, provient principalement i) de l'amélioration de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté, et ii) de la comptabilisation, en 2011, d'une reprise des réserves de conversion des entités liquidées de 642 millions d'euros. En 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet positif de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés).

Des informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere (principaux indicateurs financiers et opérationnels) sont fournies dans la section 9.1.3.7 *Informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere*.

2010 vs 2009

Le résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 1 354 millions d'euros en 2010, contre un résultat négatif de 2 051 millions d'euros en données historiques et un résultat négatif de 1 993 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 697 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2009 et 2010, intègre principalement i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 68 millions d'euros, ii) l'effet négatif des variations de change, soit 10 millions d'euros, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 639 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 639 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2009 et 2010, soit une amélioration de 32,1 %, provient principalement i) de l'amélioration de 709 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) partiellement compensée par la diminution de 92 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence entre 2009 et 2010, liée en grande partie, à la comptabilisation de la quote-part du résultat net négatif d'Everything Everywhere en 2010 pour 49 millions d'euros, et à la comptabilisation de la reprise de dépréciation des titres Sonaecom en 2009 pour 46 millions d'euros.

Des informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere (principaux indicateurs financiers et opérationnels) sont fournies dans la section 9.1.3.7 *Informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere*.

9.1.3.6.4 CAPEX – Opérateurs internationaux & Services partagés

2011 vs 2010

En **données historiques**, les CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'élèvent à 367 millions d'euros en 2011, en augmentation de 55 millions d'euros par rapport à 2010.

En **données à base comparable**, la progression de 57 millions d'euros des CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services Partagés entre 2010 et 2011 est essentiellement liée i) au déploiement des câbles sous-marins, avec la construction notamment du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera la France à l'Afrique du Sud, et du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) dans l'Océan indien, et ii) à l'augmentation de la coproduction cinématographique.

2010 vs 2009

En **données historiques**, les CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services partagés, qui s'élèvent à 312 millions d'euros en 2010, sont en retrait de 37,6 % par rapport à 2009.

En **données à base comparable**, la diminution de 194 millions d'euros des CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services Partagés par rapport à 2009 est liée aux investissements des projets mutualisés, désormais répartis entre les différents secteurs opérationnels.

9.1.3.7 Informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere

Everything Everywhere regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (services internet) de la co-entreprise entre Orange et T-Mobile au Royaume-Uni depuis le 1^{er} avril 2010. Détenue par France Télécom-Orange et Deutsche Telekom à hauteur de 50 % chacun, la co-entreprise Everything Everywhere est consolidée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les données présentées ci-dessous sont les données d'Everything Everywhere à 100 % en livres sterling. Par ailleurs, les données historiques de l'exercice 2010 sont celles d'Everything Everywhere depuis le 1^{er} avril 2010, date de sa création.

Exercices clos le 31 décembre						
EVERYTHING EVERYWHERE (à 100 % et en millions de livres sterling)	2011	2010 données à base comparable	2010 données historiques ⁽¹⁾	Var. (%) données à base comparable	Var. (%) données historiques ⁽¹⁾	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	6 784	7 049	5 298	(3,8) %	ns	-
EBITDA présenté ⁽²⁾	1 171	1 160	837	1,0 %	ns	-
<i>EBITDA présenté/Chiffre d'affaires</i>	<i>17,3 %</i>	<i>16,5 %</i>	<i>15,8 %</i>			-
CAPEX ⁽²⁾	576	438	321	31,5 %	ns	-
<i>CAPEX/Chiffre d'affaires</i>	<i>8,5 %</i>	<i>6,2 %</i>	<i>6,1 %</i>			-

(1) Les données historiques correspondent aux trois derniers trimestres de l'exercice 2010, en raison de la création d'Everything Everywhere le 1^{er} avril 2010.

(2) Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 Agrégats financiers non définis par les normes IFRS et l'annexe Glossaire financier.

Exercices clos le 31 décembre						
EVERYTHING EVERYWHERE (à 100 %)	2011	2010 données à base comparable	2010 données historiques ⁽¹⁾	Var. (%) données à base comparable	Var. (%) données historiques ⁽¹⁾	2009 données historiques
Chiffre d'affaires ⁽²⁾	6 784	7 049	5 298	(3,8) %	ns	-
Chiffre d'affaires des services mobiles ⁽²⁾	6 167	6 296	4 748	(2,1) %	ns	-
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile ⁽³⁾	26 834	27 214	27 214	(1,4) %	(1,4) %	-
Nombre de clients avec forfaits ⁽³⁾	12 842	11 948	11 948	7,5 %	7,5 %	-
Nombre de clients avec offres prépayées ⁽³⁾	13 992	15 266	15 266	(8,3) %	(8,3) %	-
ARPU mensuel au 4 ^e trimestre (en livres sterling)	19,1	19,7	19,7	(3,0) %	(3,0) %	-
AUPU mensuel au 4 ^e trimestre (en minutes)	198	196	196	1,0 %	1,0 %	-
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients résidentiels ⁽³⁾	729	770	770	(5,3) %	(5,3) %	-

(1) Les données historiques correspondent aux trois derniers trimestres de l'exercice 2010, en raison de la création d'Everything Everywhere le 1^{er} avril 2010.

(2) En millions de livres sterling.

(3) En milliers. En fin de période.

En raison de la création d'Everything Everywhere le 1^{er} avril 2010, l'analyse de l'évolution de l'activité de la société en **données historiques** n'est pas pertinente (12 mois d'activité en 2011 contre neuf mois en 2010).

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires d'Everything Everywhere décroît de 3,8 % entre 2010 et 2011, affecté par l'impact réglementaire. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires des services mobiles aurait augmenté de 2,1 % entre 2010 et 2011. Entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011, l'augmentation nette du nombre de clients avec forfaits est de 894 milliers, en progression de 7,5 % sur un an. Cette croissance s'est également traduite par une proportion croissante du nombre de clients avec forfaits par rapport au nombre total de clients, qui s'établit à 48 % au 31 décembre 2011, contre 44 % au 31 décembre 2010.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté d'Everything Everywhere croît de 1,0 % entre 2010 et 2011, pour atteindre 1 171 millions de livres sterling en 2011, affecté notamment par les coûts de restructuration. L'EBITDA ajusté, avant coûts de restructuration, redevances de marque et rémunération de gestion (*management fees*) est de 1 416 millions de livres sterling en 2011, contre 1 382 millions de livres sterling en 2010 en données à base comparable.

En 2011, Everything Everywhere a versé 866 millions de livres sterling de dividendes à ses actionnaires, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom.

2010 vs 2009

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires d'Everything Everywhere décroît de 2,0 % sur neuf mois entre 2009 et 2010, affecté par l'impact réglementaire. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 1,5 % entre 2009 et 2010. Le nombre de clients avec forfaits est en hausse de 8,9 % entre le 31 décembre 2009 et le 31 décembre 2010. Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 décembre 2010, l'augmentation nette du nombre de clients avec forfaits est de 752 milliers, en progression de 33 % par rapport à la même période en 2009. Cette croissance s'est également traduite par une proportion croissante du nombre de clients avec forfaits par rapport au nombre total de clients, qui s'établit à 44 % au 31 décembre 2010, contre 40 % au 31 décembre 2009.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté d'Everything Everywhere décroît de 21,8 % sur neuf mois entre 2009 et 2010, affecté notamment par les coûts de restructuration. L'EBITDA ajusté, avant coûts de restructuration, redevances de marque et rémunération de gestion (*management*

fees) est de 1 023 millions de livres sterling pour les neuf mois d'activité clos le 31 décembre 2010, en retrait de 12,6 % par rapport à 2009 en données à base comparable. Cette baisse s'explique notamment par l'effet de la réglementation et par l'augmentation des charges commerciales engagées en vue d'accroître le nombre de clients avec forfaits.

En 2010, Everything Everywhere a versé 646 millions de livres sterling de dividendes à ses actionnaires, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom.

9.1.4 Trésorerie, capitaux propres et endettement financier

Cette section présente, pour le groupe France Télécom-Orange, i) une analyse de la situation et des flux de trésorerie, avec la présentation du flux net de trésorerie généré par l'activité, du flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement, et du flux net de trésorerie lié aux opérations de financement, ii) les capitaux propres, et iii) l'endettement financier et les ressources de financement.

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.4.1 Situation et flux de trésorerie

A l'instar du *Tableau des flux de trésorerie consolidés*, les flux de trésorerie présentés ci-après intègrent les flux de trésorerie d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession, et ne prennent pas en compte les flux de trésorerie de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni du fait de la méthode de la mise en équivalence (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

TABLEAU SIMPLIFIE DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE ^{(1) (2)} (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Flux net de trésorerie généré par l'activité	12 879	12 588	14 003
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	(6 308)	(5 951)	(5 397)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	(2 860)	(6 117)	(9 554)
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités	3 711	520	(948)
Incidence des variations des taux de change sur les disponibilités et quasi-disponibilités et autres impacts non monétaires	(78)	103	59
Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture	4 428	3 805	4 694
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture	8 061	4 428	3 805

(1) Pour plus de détails, voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*.

(2) Suite à la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) du 30 novembre 2009 relative au litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle de France Télécom-Orange en France antérieur à 2003, une charge de 964 millions d'euros a été comptabilisée en 2009. Ce montant avait été placé sur un compte séquestre en 2007 et 2008. Le transfert du montant séquestré à l'Etat en janvier 2010 n'affecte pas les flux de trésorerie en 2010, l'effet négatif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie généré par l'activité étant compensé par un effet positif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.4.1.1 Flux net de trésorerie généré par l'activité

Le flux net de trésorerie généré par l'activité s'établit à 12 879 millions d'euros en 2011, contre 12 588 millions d'euros en 2010 et 14 003 millions d'euros en 2009.

En 2011, le flux net de trésorerie généré par l'activité comprend un montant de 494 millions d'euros lié à l'encaissement des dividendes versés par la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni (369 millions d'euros en 2010, voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

2011 vs 2010

EVOLUTION DU FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2010	12 588
Evolution de la variation du besoin en fonds de roulement global	1 015
<i>Décision TPIUE du 30 novembre 2009 ⁽¹⁾</i>	<i>964</i>
<i>Autres</i>	<i>51</i>
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités cédées ou en cours de cession ⁽²⁾ (hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni en 2010 - 960 millions d'euros) ⁽³⁾	(137)
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités poursuivies	792
Diminution (augmentation) des intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	344
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés décaissé	(486)
Autres éléments ⁽⁴⁾	(1 237)
<i>Neutralisation des effets non monétaires relatifs i) au résultat de cession de TP Emitel, ii) à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. en Pologne, iii) aux dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France, iv) à la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries, et v) au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne ⁽⁵⁾</i>	<i>(1 721)</i>
<i>Autres</i>	<i>484</i>
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2011	12 879

(1) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003. Dégradation de 964 millions d'euros du besoin en fonds de roulement global en 2010 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

(2) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 (voir section 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession, Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

(3) Elément non monétaire inclus dans l'EBITDA présenté (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

(4) Dont principalement l'effet de la neutralisation des éléments non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.

(5) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et section 9.1.2.1.2 *EBITDA présenté et retraité*.

2010 vs 2009

EVOLUTION DU FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

	2010	2009
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2009	14 003	
Evolution de la variation du besoin en fonds de roulement global	(1 417)	
<i>Décision TPIUE du 30 novembre 2009</i> ⁽¹⁾	<i>(1 928)</i>	
Autres	511	
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités cédées ou en cours de cession ⁽²⁾ (hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni en 2010 - 960 millions d'euros) ⁽³⁾	(802)	
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités poursuivies	73	
Diminution (augmentation) des intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	69	
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés décaissé	41	
Autres éléments ⁽⁴⁾	621	
<i>Neutralisation des effets non monétaires relatifs i) aux dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France, ii) à la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries, et iii) au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne</i> ⁽⁵⁾	<i>736</i>	
Autres	<i>(115)</i>	
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2010	12 588	

- (1) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003. Dégradation de 964 millions d'euros du besoin en fonds de roulement global en 2010 après une amélioration de 964 millions d'euros du besoin en fonds de roulement global en 2009 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).
- (2) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 (voir section 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession, Informations sectorielles des comptes consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).
- (3) Élément non monétaire inclus dans l'EBITDA présenté (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).
- (4) Dont principalement l'effet de la neutralisation des éléments non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.
- (5) Voir section 9.1.2.1.2 *EBITDA présenté et retraité*.

9.1.4.1.2 Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement

Le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement s'établit à 6 308 millions d'euros en 2011, contre 5 951 millions d'euros en 2010 et 5 397 millions d'euros en 2009.

■ Acquisitions et produits de cession d'immobilisations corporelles et incorporelles

ACQUISITIONS ET PRODUITS DE CESSION D'IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (NETS DE LA VARIATION DES FOURNISSEURS D'IMMOBILISATIONS)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010	2009
(en millions d'euros)		données historiques	données historiques
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles ⁽¹⁾	(6 711)	(6 102)	(5 454)
CAPEX des activités poursuivies	(5 770)	(5 522)	(5 041)
CAPEX des activités cédées ou en cours de cession ⁽²⁾	-	(68)	(355)
Licences de télécommunication	(941)	(512)	(58)
Augmentation (diminution) des fournisseurs d'immobilisations	39	150	(423)
Produits de cession d'actifs corporels et incorporels	74	64	92
TOTAL GROUPE	(6 598)	(5 888)	(5 785)

- (1) Voir section 9.1.2.5 *Investissements du Groupe et Informations sectorielles* des comptes consolidés. Les investissements corporels et incorporels financés par location-financement sont sans effet sur les flux de trésorerie lors de leur acquisition.
- (2) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 (voir section 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession, Informations sectorielles des comptes consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

■ Acquisitions et produits de cession de titres de participation

ACQUISITIONS ET PRODUITS DE CESSON DE TITRES DE PARTICIPATION (NETS DE LA TRÉSORERIE ACQUISE OU CEDEE) ⁽¹⁾ (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Acquisitions de titres de participation (nettes de la trésorerie acquise)	(609)	(1 065)	(143)
Acquisition de 20,2 % de Korek Telecom ^{(2) (3) (4)}	(305)	-	-
Acquisition de 100 % de Congo Chine Telecom ⁽²⁾	(153)	-	-
Acquisition de 49,1 % de Dailymotion ^{(2) (3) (4)}	(66)	-	-
Acquisition de 38,6 % de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) en 2011 (12,9 % en 2009) ^{(2) (3)}	(61)	-	(20)
Acquisition de 40,0 % de Médi Télécom en 2010 ^{(3) (4)}	(3)	(744)	-
Prise de contrôle de Mobinil (société mère d'ECMS) ^{(2) (4)}	-	(152)	-
Acquisition de 100 % de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Entreprises Services) par Mobistar	-	(61)	-
Acquisition de 100 % de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS	-	(41)	-
Acquisition de 49,0 % d'Orange Tunisie ^{(3) (4)}	-	-	(95)
Autres acquisitions	(21)	(67)	(28)
Produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie cédée)	452	(19)	11
Produit de cession de 100 % de TP Emitel par TP S.A. ⁽²⁾	410	-	-
Autres produits de cession	42	(19)	11
TOTAL GROUPE	(157)	(1 084)	(132)

(1) Voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés.

(2) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

(3) Voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés.

(4) Voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

■ Autres variations des placements et autres actifs financiers

AUTRES DIMINUTIONS (AUGMENTATIONS) DES PLACEMENTS ET AUTRES ACTIFS FINANCIERS (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Placements à la juste valeur	(67)	(645)	596
Dépôt mis sous séquestre relatif à la décision TPIUE du 30 novembre 2009 ⁽¹⁾	-	964	-
Remboursement partiel du prêt accordé à Everything Everywhere ⁽²⁾	511	706	-
Autres	3	(4)	(76)
TOTAL GROUPE	447	1 021	520

(1) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

(2) Remboursement de 511 millions d'euros (437 millions de livres sterling) en 2011 et de 706 millions d'euros (625 millions de livres sterling) en 2010 sur le prêt de 1 407 millions d'euros (1 250 millions de livres sterling) accordé par le Groupe le 1^{er} avril 2010 à la co-entreprise Everything Everywhere (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.4.1.3 Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement présente un montant négatif de 2 860 millions d'euros en 2011, contre un montant négatif de 6 117 millions d'euros en 2010 et un montant négatif de 9 554 millions d'euros en 2009.

FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Emissions ⁽¹⁾	4 331	4 353	5 059
Emissions d'emprunts obligataires par France Télécom S.A.	3 870	3 948	3 929
Emissions d'emprunts obligataires par TP Group	-	-	709
Autres émissions	461	405	421
Remboursements ⁽¹⁾	(1 955)	(7 137)	(7 668)
Remboursements d'emprunts obligataires par France Télécom S.A.	(986)	(6 382)	(2 988)
Remboursements d'emprunts obligataires par TP Group	(300)	-	-
Remboursements de lignes de crédit syndiquées par FT España	-	(192)	(948)
Remboursements et rachats d'Obligations à option de Conversion et/ou d'Echange en Actions Nouvelles ou Existantes (OCEANE)	-	-	(649)
Rachats de titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA) ⁽²⁾	(57)	-	(1 421)
Autres remboursements	(374)	(414)	(1 302)
Effet change des dérivés net	(238)	(149)	(360)
Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme ⁽¹⁾	(570)	238	(1 253)
Diminution (augmentation) des dépôts et autres actifs financiers liés à la dette ⁽¹⁾	2	778	(590)
Rachat d'actions propres ⁽³⁾	(275)	11	(8)
Variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(8)	(46)	(1 386)
Acquisition complémentaire de 20,0 % d'Orange Botswana	-	(38)	-
Acquisition complémentaire de 18,4 % de FT España	-	-	(1 387)
Autres variations	(8)	(8)	1
Variations de capital ⁽³⁾	1	4	4
Variations de capital des propriétaires de la société mère	1	1	2
Variations de capital des participations ne donnant pas le contrôle	-	3	2
Dividendes versés ⁽³⁾	(4 386)	(4 318)	(3 712)
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère ⁽⁴⁾	(3 703)	(3 706)	(3 141)
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle	(683)	(612)	(571)
TOTAL GROUPE	(2 860)	(6 117)	(9 554)

(1) Voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.

(2) Dont (97) millions d'euros en 2009 présentés dans le poste "Partie capitaux propres des dettes hybrides".

(3) Voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.

(4) Les dividendes distribués en action en 2009 au titre de l'exercice 2008, soit 538 millions d'euros, sont sans effet sur le Tableau des flux de trésorerie consolidés.

La gestion des *covenants* est décrite dans la note 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.4.2 Capitaux propres

Au 31 décembre 2011, l'Etat détient, directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement, 26,94 % du capital de France Télécom S.A. (voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés).

2011 vs 2010

EVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Capitaux propres au 31 décembre 2010	31 549
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	29 101
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 448
Variation des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère ⁽¹⁾	(1 528)
Résultat global consolidé	2 868
Augmentation de capital	1
Rémunération en actions	19
Rachat d'actions propres	(223)
Distribution de dividendes	(3 703)
Variation des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(10)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise ou perte de contrôle des filiales	-
Autres mouvements	(480)
Variation des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle ⁽¹⁾	(429)
Capitaux propres au 31 décembre 2011	29 592
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	27 573
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 019

(1) Pour plus de détails, voir le *Tableau des variations des capitaux propres consolidés* et la note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.

2010 vs 2009

EVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Capitaux propres au 31 décembre 2009	29 577
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	26 864
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 713
Variation des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère ⁽¹⁾	2 237
Résultat global consolidé	6 522
Augmentation de capital	1
Rémunération en actions	10
Rachat d'actions propres	(1)
Distribution de dividendes	(3 706)
Variation des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(37)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise ou perte de contrôle des filiales	(529)
Autres mouvements	(23)
Variation des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle ⁽¹⁾	(265)
Capitaux propres au 31 décembre 2010	31 549
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	29 101
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 448

(1) Pour plus de détails, voir le *Tableau des variations des capitaux propres consolidés* et la note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.4.3 Endettement financier et ressources de financement

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à l'endettement financier du groupe France Télécom-Orange, voir la section 4.3 *Risques financiers*.

9.1.4.3.1 Endettement financier

L'endettement financier net (voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) du groupe France Télécom-Orange s'élève à 30 890 millions d'euros au 31 décembre 2011, contre 31 840 millions d'euros au 31 décembre 2010 et 32 534 millions d'euros au 31 décembre 2009. Au 31 décembre 2011, l'endettement financier net diminue ainsi de 950 millions d'euros par rapport au 31 décembre 2010.

Début janvier 2012, deux événements ont participé à l'augmentation significative de l'endettement financier net. En tenant compte i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France, intervenu le 19 janvier 2012, pour 891 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne, intervenu le 13 janvier 2012, pour 550 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), l'endettement financier net s'élèverait à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011.

■ Indicateurs relatifs à l'endettement financier

ENDETTEMENT FINANCIER (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre			
	2011 retraité ⁽⁴⁾	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Endettement financier net	32 331	30 890	31 840	32 534
Maturité moyenne de l'endettement financier net ⁽¹⁾		9,0 ans	8,5 ans	7,4 ans
Encours moyen de l'endettement financier brut sur la période ⁽²⁾		34 325	37 272	39 011
Coût moyen pondéré du portefeuille obligataire de France Télécom S.A. ⁽³⁾		5,28 %	5,59 %	5,99 %

(1) Hors titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA).

(2) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.

(3) Source Bloomberg.

(4) Endettement financier net y compris i) le règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenue le 19 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) et ii) le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenue le 13 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Au 31 décembre 2011, la position de liquidité de France Télécom-Orange serait suffisante pour couvrir les engagements de 2012 liés à l'endettement financier, indépendamment de la trésorerie qui sera générée en 2012 (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est un agrégat financier non défini par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul du ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ce ratio, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*.

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA s'établit à 2,00 au 31 décembre 2011 contre 1,95 au 31 décembre 2010. En tenant compte i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France, intervenu le 19 janvier 2012, pour 891 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne, intervenu le 13 janvier 2012, pour 550 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA s'établirait à 2,09 au 31 décembre 2011.

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre			
	2011 retraité ⁽²⁾	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Ratio retraité d'Endettement financier net/EBITDA ⁽¹⁾	2,09	2,00	1,95	1,95

(1) Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est calculé en rapportant (A) l'endettement financier net y compris 50 % de l'endettement financier net de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni à (B) l'EBITDA retraité (voir section 9.1.2.1.2 *EBITDA présenté et retraité*) calculé sur les 12 mois précédents et y compris i) l'EBITDA présenté d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession, hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni, ii) 50 % de l'EBITDA présenté de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1^{er} avril 2010, date de sa création, et iii) l'EBITDA présenté d'ECMS en Egypte au premier semestre 2010 (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*).

(2) Endettement financier net y compris i) le règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenue le 19 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) et ii) le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenue le 13 janvier 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

■ Evolution de l'endettement financier net

2011 vs 2010

EVOLUTION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Endettement financier net au 31 décembre 2010		31 840
EBITDA présenté des activités poursuivies		(15 129)
CAPEX des activités poursuivies		5 770
Licences de télécommunication décaissées		767
Investissements corporels et incorporels financés par location financement ⁽¹⁾		180
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)		1 078
Impôt sur les sociétés décaissé		1 021
Diminution (augmentation) du besoin en fonds de roulement global ⁽²⁾		369
Acquisitions et produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie acquise ou cédée) et variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales ⁽³⁾		165
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère ⁽³⁾		3 703
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle		683
Rachat d'actions propres		275
Autres éléments ⁽⁴⁾		168
Endettement financier net au 31 décembre 2011		30 890
Règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19/01/2012) ⁽⁵⁾		891
Règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13/01/2012) ⁽⁵⁾		550
Endettement financier net retraité au 31 décembre 2011		32 331

(1) Voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés, Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.

(2) Voir annexe *Glossaire financier*.

(3) Voir section 9.1.4.1 *Situation et flux de trésorerie* et section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

(4) Dont neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.

(5) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

2010 vs 2009

EVOLUTION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET – 2010 VS 2009

(en millions d'euros)

Exercices clos le 31 décembre

Endettement financier net au 31 décembre 2009		32 534
EBITDA présenté des activités poursuivies		(14 337)
CAPEX des activités poursuivies		5 522
Licences de télécommunication décaissées		474
Investissements corporels et incorporels financés par location financement ⁽¹⁾		157
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)		1 422
Impôt sur les sociétés décaissé		535
Diminution (augmentation) du besoin en fonds de roulement global		(646)
Acquisitions et produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie acquise ou cédée) et variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales ⁽²⁾		1 130
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère		3 706
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle		612
Effet sur l'endettement financier net ⁽³⁾ de l'intégration au 1 ^{er} avril 2010 du prêt de deux fois 625 millions de livres sterling accordé par le Groupe à la co-entreprise Everything Everywhere		(1 405)
Engagement d'achat sur titres Mobinil/ECMS au 13 juillet 2010 ^{(4) (5)}		1 935
Intégration de l'endettement financier de Mobinil et de ses filiales (ECMS, LinkDotNet et Link Egypt) le 13 juillet 2010 ⁽⁴⁾		888
Neutralisation de la Décision TPIUE du 30 novembre 2009 ⁽⁶⁾		(964)
Autres éléments ⁽⁷⁾		277
Endettement financier net au 31 décembre 2010		31 840

(1) Voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés, Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.

(2) Voir section 9.1.4.1 *Situation et flux de trésorerie*.

(3) Voir annexe *Glossaire financier*.

(4) Voir notes 2 et 10 de l'annexe aux comptes consolidés.

(5) Le montant réévalué de l'engagement d'achat sur titres Mobinil/ECMS au 31 décembre 2010 s'élève à 1 880 millions d'euros (voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

(6) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003. Le montant transféré à l'Etat en janvier 2010 est sans effet sur l'endettement financier net, le paiement ayant pour effet d'éteindre la dette comptabilisée antérieurement (voir notes 10 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

(7) Dont neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.

9.1.4.3.2 Ressources de financement

Les actifs, passifs et résultat financiers ainsi que les informations relatives à l'exposition aux risques de marché et à la juste valeur sont décrits dans les notes 10 et 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

La politique du groupe France Télécom-Orange est d'être en mesure de faire face à ses remboursements à venir, sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les douze mois à venir (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

Au 31 décembre 2011, les disponibilités et quasi-disponibilités du Groupe s'élèvent à 8 061 millions d'euros. Dans un contexte d'environnement de marché particulièrement incertain, mais permettant d'émettre de la dette à long terme à de très bonnes conditions, France Télécom-Orange a souhaité augmenter sa position de liquidité, tout en étendant la maturité moyenne de sa dette.

Signature d'un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à cinq ans

En janvier 2011, France Télécom-Orange a signé avec 28 banques internationales un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à cinq ans en refinancement de la ligne de crédit précédente. La marge de ce crédit syndiqué sera modifiée en cas d'évolution de la notation du Groupe à la hausse ou à la baisse. En décembre 2011, la maturité du crédit syndiqué a été étendue d'une année par 28 des 29 banques constituant à cette date le *pool* bancaire, soit 5 730 millions d'euros ayant une maturité à janvier 2017 et 270 millions d'euros conservant la maturité initiale à janvier 2016 (voir note 11 de l'annexe aux comptes consolidés).

Emissions d'emprunts obligataires

En 2011, le groupe France Télécom-Orange a continué à diversifier ses sources de financement pour refinancer ses échéances obligataires (voir notes 10 et 11 de l'annexe aux comptes consolidés). Ainsi, France Télécom S.A. a émis 4,48 milliards d'euros d'emprunts obligataires, dont 1,95 milliard d'euros sur le marché en euro, le reste ayant été émis en dollar américain, en livre sterling, en yen, en franc suisse ou en dollar de Hong Kong. Ces montants comprennent notamment l'émission d'un nouvel emprunt obligataire de 580 millions d'euros à échéance 2019, en échange d'un ancien emprunt obligataire structuré de 500 millions d'euros à échéance 2022. L'ensemble de ces émissions a une maturité moyenne pondérée d'environ 10,3 ans à l'émission et un taux d'intérêt moyen pondéré de 3,88 %, et se décompose comme suit :

- en avril 2011, émission d'un nouvel emprunt obligataire de 580 millions d'euros à échéance 2019, en échange d'un ancien emprunt obligataire structuré de 500 millions d'euros à échéance 2022 ;
- en juin 2011, émission d'un placement obligataire de 670 millions d'euros, avec i) une tranche de 500 millions d'euros à échéance 2021 au taux d'intérêt de 3,875 %, portant la taille de l'obligation existante à 1 250 millions d'euros, et ii) une tranche de 170 millions d'euros à échéance 2019 au taux d'intérêt de 4,125 %, portant la taille de l'obligation existante à 750 millions d'euros ;

- en septembre 2011, émission d'un emprunt obligataire de 2 milliards de dollars américains (environ 1,4 milliard d'euros à l'émission), en deux souches avec i) 1 milliard de dollars américains à échéance 2016 portant intérêt au taux de 2,75 % (3,24 % après *swap* en euros), et ii) 1 milliard de dollars américains à échéance 2021 portant intérêt au taux de 4,125 % (4,41 % après *swap* en euros) ;
- en octobre 2011, émissions i) d'un emprunt de 250 millions de francs suisses (environ 203 millions d'euros à l'émission) à échéance 2016, portant intérêt au taux de 1,625 %, ii) d'un emprunt de 700 millions de dollars de Hong-Kong (environ 68 millions d'euros à l'émission) à échéance 2023, portant intérêt au taux de 3,23 %, et iii) d'un emprunt de 255 millions d'euros à échéance 2021, portant intérêt au taux CMS dix ans + 69 points de base ;
- en novembre 2011, émissions i) d'un emprunt obligataire Samourai de 44,3 milliards de yens (environ 432 millions d'euros à l'émission) à échéance 2016 portant intérêt au taux fixe après *swap* de 2,94 %, ii) d'un emprunt obligataire de 250 millions de livres sterling (environ 292 millions d'euros à l'émission) à échéance 2050, portant intérêt au taux de 5,375 % (4,76 % après *swap* en euros), iii) d'un emprunt obligataire de 75 millions d'euros à échéance 2026, portant intérêt au taux de 4,125 %, iv) de deux emprunts *Schuldschein* de 50 millions d'euros chacun, à échéance 2031 portant respectivement intérêt au taux de 4,30 % et 4,35 % ; et
- en décembre 2011, émissions i) d'un emprunt obligataire de 272 millions d'euros à échéance 2021, portant intérêt au taux variable TEC10 + 50 points de base ; ii) de deux emprunts en dollars de Hong Kong de respectivement 410 millions (environ 40 millions d'euros à l'émission) à échéance 2023 portant intérêt de 3,55 % et 340 millions (environ 33 millions d'euros à l'émission) à échéance 2016 portant intérêt au taux de 2,750 %.

Titrisation de créances commerciales

En 2011, le groupe France Télécom-Orange a renouvelé ses programmes de titrisation de créances commerciales (voir note 3 de l'annexe aux comptes consolidés), en étendant leur maturité (initialement de deux ans et avec une maturité résiduelle inférieure à six mois) et leur taille (initialement de 780 millions d'euros), avec i) en octobre 2011, un programme de 500 millions d'euros avec une maturité de cinq ans, et ii) en décembre 2011, un programme de 355 millions d'euros avec une maturité de trois ans.

9.1.4.3.3 Exposition aux risques de marché et instruments financiers

Dans le cadre de son activité industrielle et commerciale, France Télécom-Orange est exposée aux risques de marché liés à la gestion du coût de sa dette, aux dépenses opérationnelles en devises et à la valeur de certains éléments d'actifs libellés en devises (titres de participation de sociétés étrangères). Sur la base d'une analyse de son exposition générale aux risques, essentiellement liés aux fluctuations des taux d'intérêt et des cours de change, France Télécom-Orange utilise divers instruments financiers dans des limites fixées par la Direction en termes d'effets potentiels sur le résultat, avec pour objectif d'optimiser le coût de son financement.

La gestion du risque de taux, du risque de devises, du risque de liquidité, des covenants, du risque de crédit et du risque de contrepartie ainsi que la gestion du risque du marché des actions et la gestion du capital sont décrits dans la note 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

Risque de change d'exploitation

Les activités du Groupe dans le monde sont réalisées par des entités qui opèrent dans leur propre pays et principalement dans leur propre devise. Leur exposition opérationnelle au risque de change est donc limitée à certains de ces flux opérationnels (achats d'équipements ou de capacité réseau, achats fournisseurs ou ventes aux clients, achats ou ventes auprès d'opérateurs internationaux).

Afin de couvrir l'exposition à ces risques de change, les entités du groupe France Télécom-Orange ont mis en place des politiques de couverture, lorsque cela est possible (voir note 10.11 de l'annexe aux comptes consolidés).

Risque de change financier

Le risque de change financier concerne essentiellement les remontées de dividendes, le financement des filiales et le financement du Groupe (voir note 11.2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, voir la section 4.3 *Risques financiers*.

9.1.4.3.4 Evolution de la notation de France Télécom-Orange

La notation de France Télécom-Orange est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne se substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations

Au 31 décembre 2011, la notation de France Télécom-Orange est la suivante :

NOTATION DE FRANCE TÉLÉCOM-ORANGE AU 31 DÉCEMBRE 2011

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	A-
Perspective	Stable	Stable	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

En l'absence de modification de la notation de la dette à long terme de France Télécom-Orange en 2011, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées.

Le 24 février 2012, Fitch Ratings a révisé sa perspective de stable à négative, tout en confirmant la notation de France Télécom-Orange à A-.

qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité (voir section 4.3 *Risques financiers* et note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés). Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom-Orange, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* (voir annexe *Glossaire financier*) ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements.

Un seul emprunt obligataire (voir note 10.4 de l'annexe aux comptes consolidés), dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2011, possède une clause de *step-up*.

Par ailleurs, la marge du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros signé le 27 janvier 2011 (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés), dont le niveau initial est de 0,40 % par an, est susceptible d'être modifiée en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange à la hausse ou à la baisse.

De plus, depuis le 1^{er} janvier 2010, les titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA, voir note 10.3 de l'annexe aux comptes consolidés) portent intérêt au taux Euribor trois mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor trois mois + 3,0 % si la notation de France Télécom-Orange venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et à Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor trois mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom-Orange repasserait au-dessus de ces seuils.

Enfin, les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom-Orange comprennent notamment un amortissement anticipé ou modifié en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou à Ba3 pour Moody's, ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation (voir note 11.4 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, et notamment une évolution de la notation, voir la section 4.3 *Risques financiers*.

9.1.5 Informations complémentaires

Cette section présente, pour le groupe France Télécom-Orange, i) le passage des données historiques aux données à base comparable pour les exercices 2010 et 2009, ii) des informations additionnelles par secteur opérationnel, iii) les engagements contractuels non comptabilisés, et iv) les agrégats financiers non définis par les normes IFRS.

9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence (EBITDA présenté) et les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX) sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de l'EBITDA présenté et des CAPEX et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange utilise ces agrégats, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Pour permettre aux investisseurs de suivre l'évolution annuelle des activités du Groupe, des données à base comparable sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de l'exercice écoulé et à retraiter l'exercice précédent dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. France Télécom-Orange fournit le détail des impacts, sur ses indicateurs clés opérationnels, des variations de méthode, de périmètre et de change, permettant ainsi d'isoler l'effet activité intrinsèque. 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. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable n'ont pas pour objectif de se substituer aux données historiques de l'exercice écoulé ou des périodes précédentes.

9.1.5.1.1 Passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010

Les données à base comparable de l'exercice 2010 sont comparables en méthode, périmètre et taux de change, aux données historiques de l'exercice 2011.

■ Groupe

Le tableau suivant présente, pour le groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 pour les principales données opérationnelles.

Exercice clos le 31 décembre 2010					
EXERCICE 2010 / GROUPE (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX ⁽³⁾	Nombre moyen d'employés
Données historiques	45 503	14 337	7 562	5 522	161 392
Variations de change ^{(1) (2)}	(253)	(102)	6	(58)	-
Livre égyptienne (EGP)	(136)	(53)	13	(27)	-
Franc suisse (CHF)	116	19	2	13	-
Zloty polonais (PLN)	(114)	(34)	(6)	(20)	-
Dollar américain (USD)	(36)	(10)	(10)	(2)	-
Peso dominicain (DOP)	(34)	(13)	(8)	(6)	-
Autres	(49)	(11)	15	(16)	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	770	293	(215)	120	3 806
Variations de périmètre	770	293	(215)	120	3 806
Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales	687	290	131	119	1 724
Réévaluation de la participation détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS)	-	-	(336)	-	-
Cession de TP Emitel par TP Group	(38)	(26)	(20)	(14)	(471)
Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS	32	7	-	5	1 382
Intégration globale de Compagnie Européenne de Téléphonie (CET)	32	9	2	1	816
Acquisition d'Elettra	27	4	3	1	83
Autres	30	9	5	8	272
Autres variations	-	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	46 020	14 528	7 353	5 584	165 198

(1) Données non auditées.

(2) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.

(3) CAPEX des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. Investissements du Groupe).

Les variations incluses dans le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 intègrent essentiellement :

■ les variations de périmètre, avec principalement :

- l'impact de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 13 juillet 2010, prenant effet le 1^{er} janvier 2010 dans les données à base comparable. Avant le 13 juillet 2010, la participation de France Télécom-Orange dans Mobinil et ses filiales était mise en équivalence,
- l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010, sans effet dans les données à base comparable,
- l'effet de la cession de TP Emitel (secteur opérationnel Pologne) par TP Group le 22 juin 2011 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1^{er} juillet 2010 dans les données à base comparable,

- l'effet de l'acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 2 septembre 2010, prenant effet le 1^{er} janvier 2010 dans les données à base comparable,
- l'impact de l'intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET), suite à l'acquisition du solde des actions de cette société le 29 juillet 2011 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés) prenant effet le 1^{er} juillet 2010 dans les données à base comparable, et
- l'effet de l'acquisition d'Elettra, société spécialisée dans la pose et la maintenance de câbles sous-marins pour l'industrie des télécommunications (secteur opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés) le 30 septembre 2010, prenant effet le 1^{er} janvier 2010 dans les données à base comparable ; et
- les variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.

■ Secteurs opérationnels consolidés

Le tableau suivant présente, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 pour les principales données opérationnelles.

EXERCICE 2010 / SECTEURS OPERATIONNELS (en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre 2010				
	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX	Nombre moyen d'employés
France					
Données historiques	23 308	8 813	6 567	2 568	74 573
Variations de change ^{(1) (2)}	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	6	85	69	6	2 667
Variations de périmètre	32	9	2	1	816
Autres variations ⁽³⁾	(26)	76	67	5	1 851
Données à base comparable ⁽¹⁾	23 314	8 898	6 636	2 574	77 240
Espagne					
Données historiques	3 821	765	(218)	397	3 099
Variations de change ^{(1) (2)}	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-
Autres variations ⁽³⁾	-	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	3 821	765	(218)	397	3 099
Pologne					
Données historiques	3 934	1 180	229	679	25 688
Variations de change ^{(1) (2)}	(115)	(35)	(7)	(20)	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	(38)	(27)	(21)	(14)	(471)
Variations de périmètre	(38)	(27)	(21)	(14)	(471)
Autres variations ⁽³⁾	-	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	3 781	1 118	201	645	25 217
Reste du monde					
Données historiques	8 248	2 941	1 380	1 248	22 789
Variations de change ^{(1) (2)}	(109)	(43)	35	(35)	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	740	292	(214)	127	3 298
Variations de périmètre	743	300	(206)	126	3 298
<i>Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales</i>	690	290	131	119	1 724
<i>Réévaluation de la participation détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS)</i>	-	-	(336)	-	-
<i>Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par Mobinil</i>	33	7	-	5	1 382
Autres	20	3	(1)	2	192
Autres variations ⁽³⁾	(3)	(8)	(8)	1	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	8 879	3 190	1 201	1 340	26 087
Entreprises					
Données historiques	7 216	1 299	958	318	20 543
Variations de change ^{(1) (2)}	(29)	(26)	(26)	(2)	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	26	(35)	(35)	2	91
Variations de périmètre	8	-	-	-	81
Autres variations ⁽³⁾	18	(35)	(35)	2	10
Données à base comparable ⁽¹⁾	7 213	1 238	897	318	20 634
Opérateurs internationaux & Services partagés					
Données historiques	1 600	(661)	(1 354)	312	14 700
Variations de change ^{(1) (2)}	(2)	3	4	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	28	(23)	(14)	(2)	(1 779)
Variations de périmètre	27	11	9	7	83
Autres variations ⁽³⁾	1	(34)	(23)	(9)	(1 862)
Données à base comparable ⁽¹⁾	1 626	(681)	(1 364)	310	12 921

(1) Données non auditées.

(2) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.

(3) Dont l'effet des réorganisations internes entre secteurs opérationnels sans incidence au niveau du Groupe.

9.1.5.1.2 Passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2009

Les données à base comparable de l'exercice 2009 sont comparables en méthode, périmètre et taux de change, aux données historiques de l'exercice 2010.

■ Groupe

Le tableau suivant présente, pour le groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2009 pour les principales données opérationnelles.

Exercice clos le 31 décembre 2009					
EXERCICE 2009 / GROUPE (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX ⁽²⁾	Nombre moyen d'employés
Données historiques	44 845	14 264	7 650	5 041	163 690
Variations de change ^{(1) (2)}	485	119	(18)	53	-
Zloty polonais (PLN)	311	116	4	41	-
Franc suisse (CHF)	80	21	7	7	-
Dollar américain (USD)	32	16	14	-	-
Dinar jordanien (JOD)	19	8	5	3	-
Autres	43	(42)	(48)	2	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	802	360	183	222	2 188
Variations de périmètre	820	360	183	222	2 188
Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales	721	329	166	205	1 674
Acquisition de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Enterprise Services) par Mobistar	62	10	(2)	4	16
Cession de France Télécom e-Commerce	(29)	19	15	-	(112)
Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS	20	6	6	5	-
Intégration globale de Néoclès Corporate	22	(1)	(1)	1	209
Autres	24	(3)	(1)	7	401
Autres variations	(18)	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	46 132	14 743	7 815	5 316	165 878

(1) Données non auditées.

(2) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2009 et les taux de change moyens de l'exercice 2010.

(3) CAPEX des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. Investissements du Groupe).

Les variations incluses dans le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2009 intègrent essentiellement :

■ les variations de périmètre, avec principalement :

- l'impact de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 13 juillet 2010, prenant effet le 1^{er} juillet 2009 dans les données à base comparable. Avant le 13 juillet 2010, la participation de France Télécom-Orange dans Mobinil et ses filiales était mise en équivalence (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
- l'effet de l'acquisition de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Enterprise Services) par Mobistar (Belgique, secteur présenté Reste du monde) le 31 mars 2010, prenant effet le 1^{er} avril 2009 dans les données à base comparable,

- l'effet de la cession de France Télécom e-Commerce (secteur opérationnel France), comprenant la cession des fonds de commerce des sites internet Topachat.com et Clust.com le 27 février 2009, et de certains actifs du site internet Alapage le 1^{er} septembre 2009, prenant effet le 1^{er} janvier 2009 dans les données à base comparable,
- l'effet de l'acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 2 septembre 2010 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1^{er} septembre 2009 dans les données à base comparable, et
- l'impact de l'intégration globale de Néoclès Corporate (secteur opérationnel Entreprises) le 1^{er} janvier 2010, prenant effet le 1^{er} janvier 2009 dans les données à base comparable ; et

- les variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2009 et les taux de change moyens de l'exercice 2010.

■ Secteurs opérationnels consolidés

Le tableau suivant présente, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2009 pour les principales données opérationnelles.

Exercice clos le 31 décembre 2009

EXERCICE 2009 / SECTEURS OPERATIONNELS (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX	Nombre moyen d'employés
France					
Données historiques	23 651	9 268	7 061	2 160	76 137
Variations de change ^{(1) (2)}	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	(21)	38	34	-	(108)
Variations de périmètre	(30)	18	15	-	(121)
Autres variations ⁽³⁾	9	20	19	-	13
Données à base comparable ⁽¹⁾	23 630	9 306	7 095	2 160	76 029
Espagne					
Données historiques	3 887	729	(274)	440	3 230
Variations de change ^{(1) (2)}	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	(22)	1	1	-	(19)
Variations de périmètre	-	-	-	-	-
Autres variations ⁽³⁾	(22)	1	1	-	(19)
Données à base comparable ⁽¹⁾	3 865	730	(273)	440	3 211
Pologne					
Données historiques	3 831	1 462	95	500	28 096
Variations de change ^{(1) (2)}	314	120	9	42	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	-	-	-	-	150
Variations de périmètre	-	-	-	-	150
Autres variations ⁽³⁾	-	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	4 145	1 582	104	542	28 246
Reste du monde					
Données historiques	7 210	2 733	1 696	1 143	20 973
Variations de change ^{(1) (2)}	114	38	20	12	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	807	343	167	214	1 815
Variations de périmètre	807	343	167	214	1 815
<i>Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales</i>	725	329	166	205	1 674
<i>Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par Mobinil</i>	62	10	(2)	4	16
<i>Acquisition de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Enterprise Services) par Mobistar</i>	20	6	6	5	-
Autres	-	(2)	(3)	-	125
Autres variations ⁽³⁾	-	-	-	-	-
Données à base comparable ⁽¹⁾	8 131	3 114	1 883	1 369	22 788
Entreprises					
Données historiques	7 532	1 499	1 123	298	20 401
Variations de change ^{(1) (2)}	59	(29)	(35)	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	(12)	(89)	(89)	1	280
Variations de périmètre	38	-	-	1	251
Autres variations ⁽³⁾	(50)	(89)	(89)	-	29
Données à base comparable ⁽¹⁾	7 579	1 381	999	299	20 681
Opérateurs internationaux & Services partagés					
Données historiques	1 387	(1 427)	(2 051)	500	14 853
Variations de change ^{(1) (2)}	2	(9)	(10)	-	-
Variations de périmètre et autres variations ⁽¹⁾	140	66	68	6	70
Variations de périmètre	18	(1)	1	7	93
Autres variations ⁽³⁾	122	67	67	(1)	(23)
Données à base comparable ⁽¹⁾	1 529	(1 370)	(1 993)	506	14 923

(1) Données non auditées.

(2) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2009 et les taux de change moyens de l'exercice 2010.

(3) Dont l'effet des réorganisations internes entre secteurs opérationnels sans incidence au niveau du Groupe.

9.1.5.2 Informations additionnelles par secteur opérationnel

Les tableaux suivants présentent, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le détail du chiffre d'affaires ainsi que les principaux indicateurs opérationnels.

■ France

Exercice clos le 31 décembre						
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
FRANCE						
Chiffre d'affaires ⁽²⁾	22 534	23 314	23 308	(3,3) %	(3,3) %	23 651
Services de communication personnels	10 921	10 832	10 832	0,8 %	0,8 %	10 769
Services de communication résidentiels	12 860	13 541	13 536	(5,0) %	(5,0) %	14 076
Services Grand Public	7 863	8 395	8 413	(6,3) %	(6,5) %	8 734
Services aux Opérateurs	4 453	4 525	4 525	(1,6) %	(1,6) %	4 644
Autres Services de Communications Résidentiels	544	621	598	(12,5) %	(9,0) %	698
Eliminations	(1 247)	(1 059)	(1 060)			(1 194)
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile ⁽³⁾	27 090	26 929	26 929	0,6 %	0,6 %	26 334
dont Nombre de clients avec forfaits ⁽³⁾	19 453	18 984	18 984	2,5 %	2,5 %	17 943
dont Nombre de clients avec offres prépayées ⁽³⁾	7 638	7 945	7 945	(3,9) %	(3,9) %	8 391
dont Nombre de clients haut débit ⁽³⁾	15 842	14 929	14 929	6,1 %	6,1 %	13 556
ARPU (en euros) ⁽⁴⁾	375	387	387	(3,1) %	(3,1) %	402
AUPU (en minutes) ⁽⁴⁾	193	188	188	2,7 %	2,7 %	196
Services de communication résidentiels						
Services Grand Public						
Nombre de lignes téléphoniques Grand Public ⁽⁵⁾	18,5	19,6	19,6	(5,2) %	(5,2) %	20,6
Trafic téléphonique "Voix" Grand Public ⁽⁶⁾	17,9	21,9	21,9	(17,9) %	(17,9) %	25,0
ARPU Services fixes Grand Public (en euros) ⁽⁴⁾	34,6	34,9	34,9	(0,9) %	(0,9) %	34,2
Nombre de clients Grand Public haut débit ADSL ⁽³⁾	9 475	9 128	9 128	3,8 %	3,8 %	8 880
Nombre de Livebox louées ⁽³⁾	8 022	7 926	7 926	1,2 %	1,2 %	7 347
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP" ⁽³⁾	8 030	7 464	7 464	7,6 %	7,6 %	6 816
Nombre d'abonnés aux offres "TV sur ADSL" ⁽³⁾	4 374	3 505	3 505	24,8 %	24,8 %	2 761
Réseaux et Opérateurs						
Nombre d'abonnements vendus en gros ⁽³⁾	1 427	1 267	1 267	12,6 %	12,6 %	1 076
Nombre total de lignes dégroupées ⁽³⁾	9 941	8 884	8 884	11,9 %	11,9 %	7 723
Nombre de lignes en dégroupage partiel ⁽³⁾	1 055	1 194	1 194	(11,6) %	(11,6) %	1 309
Nombre de lignes en dégroupage total ⁽³⁾	8 886	7 690	7 690	15,6 %	15,6 %	6 414
Nombre d'accès ADSL vendus en gros aux FAI tiers ⁽³⁾	-	1 706	1 706	-	-	1 892
dont Nombre d'accès ADSL nus vendus en gros aux FAI tiers ⁽³⁾	1 115	1 219	1 219	(8,5) %	(8,5) %	1 245

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) En millions d'euros.

(3) En milliers. En fin de période.

(4) Voir annexe *Glossaire financier*.

(5) En millions. En fin de période. Ce chiffre comprend, i) les lignes analogiques standards (hors lignes en dégroupage total) et les canaux Numéris (RNIS), chaque canal Numéris étant comptabilisé comme une ligne, ii) les lignes sans abonnement téléphonique bas débit (ADSL nu) vendues directement par France Télécom-Orange à ses clients Grand Public, et iii) les accès FTTH (*Fiber To The Home*).

(6) En millions de minutes. Trafic téléphonique au départ du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) des clients de France Télécom-Orange vers toutes les destinations, RTC et IP (*Internet Protocol*).

■ Espagne

Exercices clos le 31 décembre

	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
ESPAGNE						
Chiffre d'affaires ⁽²⁾	3 993	3 821	3 821	4,5 %	4,5 %	3 887
Services de communication personnels ⁽⁵⁾	3 286	3 158	3 158	4,1 %	4,1 %	3 216
Services de communication résidentiels ⁽⁵⁾	707	663	663	6,6 %	6,5 %	671
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile ⁽³⁾	12 478	11 940	11 940	4,5 %	4,5 %	11 879
dont Nombre de clients avec forfaits ⁽³⁾	7 616	7 139	7 139	6,7 %	6,7 %	6 657
dont Nombre de clients avec offres prépayées ⁽³⁾	4 861	4 801	4 801	1,3 %	1,3 %	5 221
dont Nombre de clients haut débit ⁽³⁾	7 254	6 312	6 312	14,9 %	14,9 %	5 119
ARPU (en euros) ⁽⁴⁾	255	263	263	(3,0) %	(3,0) %	266
AUPU (en minutes) ⁽⁴⁾	163	162	162	0,6 %	0,6 %	152
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients internet haut débit (ADSL) ⁽³⁾	1 265	1 115	1 115	13,5 %	13,5 %	1 086

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable.*

(2) En millions d'euros.

(3) En milliers. En fin de période.

(4) Voir annexe *Glossaire financier.*

(5) Données contributives (voir annexe *Glossaire financier.*)

■ Pologne

	Exercices clos le 31 décembre					
	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
POLOGNE	3 625	3 781	3 934	(4,1) %	(7,8) %	3 831
Chiffre d'affaires ⁽²⁾						
Services de communication personnels	1 871	1 872	1 930	(0,1) %	(3,1) %	1 792
Services de communication résidentiels	2 013	2 152	2 260	(6,5) %	(10,9) %	2 281
Eliminations	(259)	(243)	(256)			(242)
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile ⁽³⁾	14 658	14 332	14 332	2,3 %	2,3 %	13 714
dont Nombre de clients avec forfaits ⁽³⁾	6 977	6 956	6 956	0,3 %	0,3 %	6 624
dont Nombre de clients avec offres prépayées ⁽³⁾	7 681	7 375	7 375	4,1 %	4,1 %	7 090
dont Nombre de clients haut débit ⁽³⁾	7 962	7 395	7 395	7,7 %	7,7 %	5 503
ARPU (en zlotys) ⁽⁴⁾	491	515	515	(4,7) %	(4,7) %	529
AUPU (en minutes) ⁽⁴⁾	165	161	161	2,5 %	2,5 %	136
Services de communication résidentiels						
Clients Grand Public et Entreprise						
Nombre de clients de la téléphonie fixe ^{(3) (6)}	5 446	6 220	6 220	(12,4) %	(12,4) %	6 907
Nombre de clients internet haut débit ^{(3) (5) (7)}	2 006	1 994	1 994	0,6 %	0,6 %	2 071
Nombre de Livebox louées ⁽³⁾	800	778	778	2,8 %	2,8 %	702
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP" ⁽³⁾	165	137	137	19,7 %	19,7 %	140
Nombre d'abonnés aux offres "TV sur ADSL et Satellite" ⁽³⁾	636	544	544	17,1 %	17,1 %	372
Services de Vente en Gros						
Nombre d'abonnements vendus en gros ^{(3) (8)}	1 657	1 482	1 482	11,8 %	11,8 %	1 322
Nombre d'accès Bitstream ^{(3) (5)}	523	525	525	(0,4) %	(0,4) %	456

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) En millions d'euros.

(3) En milliers. En fin de période.

(4) Voir annexe *Glossaire financier*.

(5) Accès ADSL dont *Orange Bitstream Access (Orange BSA)* et *CDMA (Code division multiple access)*.

(6) Hors services mobiles *WLL (Wireless Local Loop)* : 54 milliers au 31 décembre 2011, 26 milliers au 31 décembre 2010) et *WLR (Wholesale Line Rental)* : 123 milliers au 31 décembre 2011, 120 milliers au 31 décembre 2010 et 44 milliers au 31 décembre 2009).

(7) Hors services mobiles Orange BSA et CDMA (340 milliers au 31 décembre 2011, 292 milliers au 31 décembre 2010 et 201 milliers au 31 décembre 2009).

(8) Y compris dégroupage total et partiel.

■ Reste du monde

Exercices clos le 31 décembre

RESTE DU MONDE (en millions d'euros)	2010		Var. (%)		2009
	2011	données à base comparable ⁽¹⁾	données historiques	données à base comparable ⁽¹⁾	données historiques
Chiffre d'affaires	8 795	8 879	8 248	(0,9) %	7 210
Belgique	1 604	1 640	1 621	(2,2) %	1 529
Roumanie	937	974	973	(3,7) %	1 055
Egypte ⁽²⁾	1 233	1 310	724	(5,9) %	-
Slovaquie	737	755	755	(2,4) %	813
Services de communication personnels ⁽³⁾	692	723	723	(4,3) %	775
Services de communication résidentiels ⁽³⁾	45	32	32	40,9 %	38
Suisse	1 012	1 050	937	(3,6) %	858
Sénégal	684	660	660	3,7 %	636
Services de communication personnels	459	439	439	4,5 %	436
Services de communication résidentiels	409	410	410	(0,4) %	406
Eliminations	(183)	(190)	(190)	(3,5) %	(206)
Côte d'Ivoire	456	501	501	(9,0) %	458
Services de communication personnels	343	358	358	(4,1) %	324
Services de communication résidentiels	220	236	236	(6,4) %	214
Eliminations	(107)	(92)	(92)	16,4 %	(80)
République Dominicaine	419	410	445	2,3 %	417
Jordanie	418	408	428	2,4 %	407
Services de communication personnels	206	189	198	9,2 %	192
Services de communication résidentiels	260	262	275	(1,0) %	256
Eliminations	(49)	(44)	(46)	11,2 %	(41)
Mali	320	300	300	6,8 %	272
Cameroun	285	255	255	12,1 %	221
Moldavie	162	158	157	2,7 %	150
Kenya	75	81	95	(7,6) %	95
Services de communication personnels ⁽³⁾	17	14	17	22,7 %	13
Services de communication résidentiels ⁽³⁾	57	67	78	(14,0) %	82
Madagascar	66	66	66	0,9 %	77
Bostwana	106	104	109	2,2 %	87
Autres et Sofrecom	403	319	331	26,2 %	228
Eliminations	(122)	(112)	(109)		(92)

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales depuis le 13 juillet 2010.

(3) Données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).

Exercices clos le 31 décembre

	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
RESTE DU MONDE (en milliers et en fin de période)						
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile	99 741	83 626	39 854	19,3 %	150,3 %	63 484
Belgique	3 933	3 690	3 690	6,6 %	6,6 %	3 555
Roumanie	10 262	10 464	10 464	(1,9) %	(1,9) %	10 995
Egypte ⁽²⁾	32 914	30 225	(13 546)	8,9 %	na	16 514
Slovaquie	2 935	2 870	2 870	2,3 %	2,3 %	2 891
Suisse	1 614	1 571	1 571	2,7 %	2,7 %	1 565
Sénégal	6 083	5 090	5 090	19,5 %	19,5 %	4 608
Côte d'Ivoire	5 884	5 529	5 529	6,4 %	6,4 %	3 817
République Dominicaine	3 106	2 885	2 885	7,7 %	7,7 %	2 811
Jordanie	2 694	2 153	2 153	25,2 %	25,2 %	1 939
Mali	6 444	4 717	4 717	36,6 %	36,6 %	3 469
Cameroun	4 687	3 566	3 566	31,4 %	31,4 %	2 788
Moldavie	1 837	1 724	1 724	6,6 %	6,6 %	1 586
Kenya	832	1 056	1 056	(21,2) %	(21,2) %	762
Madagascar	2 196	2 153	2 153	2,0 %	2,0 %	2 254
Botswana	853	792	792	7,6 %	7,6 %	737
Ile Maurice (à 40 %)	286	272	272	5,2 %	5,2 %	251
Autres filiales ⁽³⁾	13 182	4 871	4 871	170,6 %	170,6 %	2 942
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients de la téléphonie fixe	2 149	2 231	2 231	(3,7) %	(3,7) %	2 257
Belgique	683	647	647	5,5 %	5,5 %	660
Sénégal	283	283	283	0,2 %	0,2 %	258
Côte d'Ivoire	290	284	284	2,2 %	2,2 %	284
Jordanie	474	498	498	(4,7) %	(4,7) %	501
Kenya	278	381	381	(26,9) %	(26,9) %	418
Ile Maurice (à 40 %)	134	135	135	(0,8) %	(0,8) %	132
Autres filiales ⁽⁴⁾	6	3	3	83,8 %	83,8 %	4

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Nombre de clients de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales calculé à hauteur de 36,36 % jusqu'au 13 juillet 2010 (mise en équivalence) et à 100 % depuis le 13 juillet 2010 (intégration globale).

(3) Les autres filiales de téléphonie mobile incluent notamment les filiales de l'Arménie, de l'Autriche, de la Guinée, de la Guinée équatoriale, de la Guinée-Bissau, du Luxembourg, du Niger, de l'Ouganda, de la République Centrafricaine, de la Tunisie, de Vanuatu, du Maroc, du Congo et de l'Irak.

(4) Les autres filiales de téléphonie fixe incluent notamment les filiales du Vietnam, de Vanuatu et les filiales de Sofrecom.

■ Entreprises

Exercices clos le 31 décembre

	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
ENTREPRISES						
Chiffre d'affaires ⁽²⁾	7 101	7 213	7 216	(1,6) %	(1,6) %	7 532
Réseaux d'entreprise historiques	2 182	2 459	2 437	(11,2) %	(10,5) %	2 869
Réseaux d'entreprise classiques	2 782	2 770	2 793	0,4 %	(0,4) %	2 812
Réseaux d'entreprise en croissance	366	320	321	14,2 %	13,9 %	243
Services	1 771	1 664	1 665	6,4 %	6,3 %	1 608
France						
Nombre de lignes téléphoniques Entreprises ⁽³⁾	4 032	4 424	4 368	(8,9) %	(7,7) %	5 145
Nombre de clients Business Everywhere ⁽⁴⁾	810	808	808	0,2 %	0,2 %	750
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données ^{(4) (5)}	344	336	336	2,5 %	2,5 %	335
dont Nombre d'accès IP-VPN ^{(4) (5)}	277	271	271	2,3 %	2,3 %	273
Monde						
Nombre d'accès IP-VPN ⁽⁴⁾	317	319	319	(0,5) %	(0,5) %	323

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) En millions d'euros.

(3) En milliers. En fin de période. Ce chiffre comprend les lignes analogiques standards (hors lignes en dégroupage total) et les canaux Numéris (RNIS), chaque canal Numéris étant comptabilisé comme une ligne.

(4) En milliers. En fin de période.

(5) Accès des clients externes au groupe France Télécom-Orange, hors marché opérateurs.

■ Opérateurs internationaux & Services partagés

Exercices clos le 31 décembre

	2011	2010 données à base comparable ⁽¹⁾	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable ⁽¹⁾	Var. (%) données historiques	2009 données historiques
OPERATEURS INTERNATIONAUX & SERVICES PARTAGES (en millions d'euros)						
Chiffre d'affaires	1 610	1 626	1 600	(1,0) %	0,6 %	1 387
Opérateurs internationaux ⁽²⁾	1 361	1 394	1 369	(2,4) %	(0,6) %	1 207
Services partagés ⁽²⁾	249	232	231	7,5 %	7,7 %	180

(1) Données non auditées. Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

(2) Données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).

9.1.5.3 Engagements contractuels non comptabilisés

Les engagements contractuels non comptabilisés sont décrits dans la note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.5.4 Agrégats financiers non définis par les normes IFRS

Dans le présent document, outre les agrégats financiers publiés en conformité avec les normes comptables internationales IFRS (*International Financial Reporting Standards*), France Télécom-Orange publie des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Comme détaillé ci-dessous, de telles données sont présentées en tant que compléments d'information et ne doivent pas être substituées ou confondues avec les agrégats financiers tels que définis par les normes IFRS.

EBITDA présenté et retraité

EBITDA présenté

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence, désigné ci-après "EBITDA présenté", 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 présenté fait partie des indicateurs de profitabilité opérationnelle utilisés par le Groupe pour i) piloter et évaluer le résultat de ses secteurs opérationnels, ii) mettre en œuvre sa stratégie d'investissement et d'allocation de ressources, et iii) mesurer la performance des Directeurs exécutifs du Groupe. Les dirigeants de France Télécom-Orange considèrent que la présentation de l'EBITDA présenté aux investisseurs est pertinente puisqu'elle fournit une analyse des résultats opérationnels et de la rentabilité sectorielle, à l'identique de celle utilisée par les dirigeants. Dans ce contexte et conformément aux dispositions de la norme IFRS 8, l'EBITDA présenté est présenté dans l'analyse par secteur opérationnel, en complément du résultat d'exploitation.

L'EBITDA présenté permet également à France Télécom-Orange de comparer ses résultats à ceux des autres sociétés du secteur des télécommunications. L'EBITDA présenté, ou les indicateurs de gestion similaires utilisés par les concurrents de France Télécom-Orange, sont des indicateurs souvent communiqués et largement utilisés par les analystes, les investisseurs et par les autres intervenants dans l'industrie des télécommunications.

Le rapprochement entre l'EBITDA présenté et le résultat net de l'ensemble consolidé tel que présenté dans le *Compte de résultat consolidé* est exposé ci-dessous.

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre		
	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Chiffre d'affaires	45 277	45 503	44 845
Achats externes	(19 638)	(19 375)	(18 748)
Autres produits opérationnels	658	573	568
Autres charges opérationnelles	(2 463)	(2 532)	(2 211)
Charges de personnel	(8 815)	(9 214)	(9 010)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	246	62	(3)
Coût des restructurations et assimilés	(136)	(680)	(213)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	(964)
EBITDA présenté	15 129	14 337	14 264
Dotation aux amortissements	(6 735)	(6 461)	(6 234)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	336	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	642	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	(611)	(509)	(449)
Perte de valeur des immobilisations	(380)	(127)	(69)
Résultat des entités mises en équivalence	(97)	(14)	138
Résultat d'exploitation	7 948	7 562	7 650
Résultat financier	(2 033)	(2 000)	(2 206)
Impôt sur les sociétés	(2 087)	(1 755)	(2 242)
Résultat net des activités poursuivies	3 828	3 807	3 202
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	-	1 070	200
Résultat net de l'ensemble consolidé	3 828	4 877	3 402
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	3 895	4 880	3 018
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	(67)	(3)	384

L'EBITDA présenté ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

L'EBITDA présenté est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation.

EBITDA retraité

L'EBITDA retraité n'intègre pas certains éléments qui sont inclus dans l'EBITDA présenté. Ces éléments sont les suivants :

■ en 2011, pour un montant positif total de 47 millions d'euros :

- un résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 115 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une charge de 37 millions d'euros relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une reprise de provision de 29 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),
- une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2, 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés), et
- une provision complémentaire de 8 millions d'euros au titre du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) ;

■ en 2010, pour un montant négatif total de 1 317 millions d'euros :

- une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2, 4 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés),

- une provision complémentaire de 492 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés),

- une provision complémentaire de 266 millions d'euros au titre du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4, 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et

- une provision de 13 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 4 et 15 de l'annexe aux comptes consolidés) ;

■ en 2009, pour un montant négatif total de 1 533 millions d'euros :

- une charge de 964 millions d'euros relative à la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) concernant le litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003 (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés), et

- une provision de 569 millions d'euros au titre de la mise en place du dispositif "Temps Partiel Seniors" (TPS) en France suite à l'accord sur l'emploi des seniors signé en novembre 2009 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité.

(en millions d'euros)	2011	Exercices clos le 31 décembre		
		2010 données historiques	2009 données historiques	
EBITDA présenté	(a)	15 129	14 337	14 264
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel par TP S.A. en Pologne		197	-	-
Provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. en Pologne		(115)	(13)	-
Charge relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015		(37)	-	-
Provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France		29	(492)	(569)
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries		(19)	(547)	-
Provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne		(8)	(266)	-
Décision TPIUE du 30 novembre 2009		-	-	(964)
Total des éléments retraités	(b)	47	(1 317)	(1 533)
EBITDA retraité	(a-b)	15 083	15 655	15 797

L'EBITDA retraité ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises. L'EBITDA retraité est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation.

CAPEX

Les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement, désignés ci-après "CAPEX" correspondent aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles hors licences de télécommunication telles que

présentées dans le *Tableau des flux de trésorerie consolidés* des comptes consolidés. Les investissements corporels et incorporels financés par location-financement sont sans effet sur les flux de trésorerie lors de leur acquisition. Le calcul suivant montre le passage des CAPEX aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles.

(en millions d'euros)	2011	Exercices clos le 31 décembre	
		2010 données historiques	2009 données historiques
CAPEX	(5 770)	(5 590)	(5 396)
CAPEX des activités poursuivies	(5 770)	(5 522)	(5 041)
CAPEX des activités cédées ou en cours de cession ⁽¹⁾	-	(68)	(355)
Licences de télécommunication	(941)	(512)	(58)
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	(6 711)	(6 102)	(5 454)

(1) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1^{er} avril 2010 (voir *Informations sectorielles des comptes consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

La Direction du groupe France Télécom-Orange utilise les CAPEX afin de mesurer l'efficacité opérationnelle de l'utilisation des investissements pour chacun de ses secteurs opérationnels. Les CAPEX excluent les investissements financés par location-financement (élément non matériel) et les investissements dans les licences de télécommunication (l'acquisition de ces licences ne relevant pas du suivi quotidien des investissements opérationnels). Les CAPEX permettent aux investisseurs de

suivre les dépenses d'investissement liées à l'activité de France Télécom-Orange et d'évaluer leur rendement sur le court terme. Les CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et ne se substituent pas aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles. Les CAPEX, suivant la définition de France Télécom-Orange, peuvent ne pas être comparables aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

Ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est calculé sur la base :

- de l'endettement financier net (voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) y compris :
 - 50 % de l'endettement financier net de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni, et
 - pour 2011, i) le règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France, intervenu le 19 janvier 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés), et ii) le règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne, intervenu le 13 janvier 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 15 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés) ;

- rapporté à l'EBITDA retraité (voir ci-avant *EBITDA retraité*) calculé sur les 12 mois précédents et y compris :

- l'EBITDA présenté d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de sa cession, hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni pour 960 millions d'euros au 31 décembre 2010 (voir section 9.1.2.3.4 *Résultat net des activités cédées ou en cours de cession, Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
- 50 % de l'EBITDA présenté de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1^{er} avril 2010, date de sa création (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés), et
- l'EBITDA présenté d'ECMS en Egypte au premier semestre 2010, en raison de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales le 13 juillet 2010.

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre			
	2011 retraité	2011	2010 données historiques	2009 données historiques
Endettement financier net	30 890	30 890	31 840	32 534
Endettement financier net d'Everything Everywhere (à 50 %)	581	581	441	-
Règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France le 19 janvier 2012	891	-	-	-
Règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne le 13 janvier 2012	550	-	-	-
Endettement financier net retraité (A)	32 912	31 471	32 281	32 534
EBITDA présenté des activités poursuivies	15 129	15 129	14 337	14 264
EBITDA présenté des activités cédées ou en cours de cession (hors résultat de cession d'Orange au Royaume-Uni en 2010 - 960 millions d'euros)	-	-	137	939
Eliminations et autres	-	-	-	(12)
EBITDA présenté y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010	15 129	15 129	14 474	15 191
EBITDA présenté d'Everything Everywhere depuis le 1 ^{er} avril 2010 (à 50 %)	675	675	494	-
EBITDA présenté d'ECMS au 1 ^{er} semestre 2010	-	-	290	-
EBITDA présenté y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, Everything Everywhere depuis le 1^{er} avril 2010 (à 50 %) et ECMS au premier semestre 2010 (b)	15 804	15 804	15 258	15 191
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel par TP S.A. en Pologne	197	197	-	-
Provision relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. en Pologne	(115)	(115)	(13)	-
Charge relative au plan d'attribution gratuite d'actions du Plan Conquêtes 2015	(37)	(37)	-	-
Provision au titre des dispositifs "Temps Partiel Seniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France	29	29	(492)	(569)
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries	(19)	(19)	(547)	-
Provision relative au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne	(8)	(8)	(266)	-
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	-	(964)
Total des éléments retraités (c)	47	47	(1 317)	(1 533)
EBITDA retraité et y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, Everything Everywhere depuis le 1^{er} avril 2010 (à 50 %) et ECMS au premier semestre 2010 (b-c = D)	15 757	15 757	16 575	16 724
Ratio retraité d'Endettement financier net/EBITDA (A)/(D)	2,09	2,00	1,95	1,95

9.2 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM S.A. (NORMES FRANÇAISES)

Les comptes sociaux annuels de France Télécom S.A. sont établis conformément aux principes comptables généralement admis en France et selon les dispositions du Plan Comptable Général.

9.2.1 Description et principales évolutions de l'activité

La société anonyme France Télécom ("France Télécom S.A.") est la société mère du groupe France Télécom-Orange. Elle supporte les activités fixes, internet et de services de communication aux entreprises du groupe France Télécom-Orange en France et elle est à ce titre le premier opérateur de télécommunications en France. Au travers de ses filiales, elle est en outre l'un des principaux opérateurs au monde. Les activités de la Société sont détaillées au chapitre 6 *Description des activités*.

Une analyse de l'évolution des affaires de la Société au cours de l'exercice 2011 est présentée dans le Rapport de gestion du Groupe, section 9.1.3 *Analyse par secteur opérationnel*.

Par ailleurs, les principaux événements intervenus au cours de l'exercice 2011 sont décrits dans le Rapport de gestion du Groupe, à la section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

Les principaux événements intervenus postérieurement à la clôture et jusqu'à la date d'arrêté des comptes sont décrits à la section 20.2.1 *Comptes annuels de France Télécom S.A., note 10*.

9.2.2 Formation du résultat

Les données ci-dessous sont relatives aux postes du compte de résultat issus des comptes annuels de France Télécom S.A. ("comptes sociaux"). Elles sont signées en fonction de leur impact sur le résultat de la Société (signe $()$ pour un impact défavorable, pas de signe pour un impact favorable). Les variations entre les périodes sont exprimées en pourcentage (signe $()$ pour une diminution du poste en valeur absolue, pas de signe pour une augmentation du poste en valeur absolue).

Les données 2010 sont toujours en données historiques non retraitées, sauf mention contraire.

9.2.2.1 Résultat d'exploitation

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre		
	2011	2010	Variations 2011-2010
Chiffre d'affaires	21 423	22 402	(4,4 %)
Autres produits d'exploitation	2 520	2 888	(12,7 %)
Consommations matériels et marchandises	(3 210)	(3 177)	1,1 %
Autres achats et charges externes	(7 256)	(7 634)	(5,0 %)
Impôts, taxes et versements assimilés	(958)	(966)	(0,8 %)
Charges de personnel	(6 355)	(6 260)	1,5 %
Autres charges d'exploitation	(689)	(966)	(28,6 %)
Dotations aux amortissements et provisions	(2 278)	(2 348)	(3,0 %)
Résultat d'exploitation	3 197	3 939	(18,9 %)

Chiffre d'affaires

Le tableau suivant présente l'évolution du chiffre d'affaires de France Télécom S.A. par marché, pour les exercices 2011 et 2010, ainsi que les variations entre les deux périodes exprimées en pourcentage.

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre		
	2011	2010	Variations 2011-2010
Services Fixes	17 293	18 100	(4,5 %)
dont Téléphonie fixe des postes d'abonnés	5 789	6 639	(12,8 %)
dont Services internet	4 292	4 176	2,8 %
dont Services aux opérateurs	3 895	3 884	0,3 %
dont Transports de données	3 317	3 402	(2,5 %)
Autres revenus	4 130	4 302	(4,0 %)
TOTAL	21 423	22 402	(4,4 %)

Le chiffre d'affaires de France Télécom S.A. s'établit à 21,4 milliards d'euros en 2011 contre 22,4 milliards d'euros en 2010. La diminution de 4,4 % entre les deux années reflète le recul tendanciel de la téléphonie fixe et l'effet des baisses de certains prix de gros décidées par le régulateur.

Services fixes

Téléphonie fixe des postes abonnés

Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe enregistre une diminution de 12,8 % qui correspond :

- au recul de 11,1 % du chiffre d'affaires des abonnements téléphoniques, généré par la progression régulière des accès ADSL sans abonnement téléphonique (via le dégroupage total de lignes téléphoniques et l'ADSL nu) et par le développement de la vente en gros d'abonnements téléphoniques ;
- à la diminution de 16,7 % du chiffre d'affaires des communications téléphoniques classiques, liée au développement des services de Voix sur IP ; et
- dans une moindre mesure, à la baisse des revenus de la publiphonie, de la location et de la vente d'équipements fixes.

Services internet

La croissance de 2,8 % du chiffre d'affaires des services internet est liée à la progression du nombre d'accès internet haut débit et à la hausse des revenus de la vidéo à la demande et des autres contenus en ligne.

Services aux opérateurs

Le chiffre d'affaires des services aux opérateurs enregistre une hausse de 0,3 % : l'effet du développement du dégroupage total de lignes téléphoniques et de la vente en gros d'abonnements téléphoniques est, pour une très large part, compensé par l'impact des baisses de prix décidées par le régulateur et par le recul de l'interconnexion nationale.

Transport de données

La diminution de 2,5 % du chiffre d'affaires du transport de données est liée au recul des services classiques que compense partiellement la progression continue des services d'accès à très hauts débits.

Autres revenus

La diminution de 4,0 % des autres revenus reflète l'évolution des prestations fournies par France Télécom S.A. aux filiales du groupe France Télécom-Orange.

Indicateurs opérationnels

Données quantitatives en milliers	Cumul à fin décembre	
	Réalisé 2011	Réalisé 2010
Téléphonie fixe des postes d'abonnés		
Nombre total de lignes téléphoniques gérées par FTSA	34 235	34 400
dont	-	-
Nombre de lignes téléphoniques Grand Public	18 548	19 560
Nombre de lignes téléphoniques Entreprises	4 032	4 424
Internet et multiservices ADSL		
Nombre d'abonnés Haut Débit ADSL Orange	9 475	9 128
Nombre d'abonnés aux offres multiservices		
Nombre de Livebox louées	8 022	7 926
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP"	8 030	7 464
Nombre d'abonnés aux offres de TV sur ADSL	4 374	3 505
Services aux entreprises		
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données managées en France	344	336
dont		
Nombre d'accès IP-VPN	277	271
Nombre d'utilisateurs des services de nomadisme Business Everywhere en France	810	808
Services aux opérateurs		
Nombre de lignes téléphoniques dégroupées	9 941	8 884
Dégroupage partiel	1 055	1 194
Dégroupage total	8 886	7 690

Autres produits d'exploitation (hors chiffre d'affaires)

Les **autres produits d'exploitation** diminuent de 12,8 % en un an. Cette évolution s'explique notamment par :

- la baisse des reprises de provisions, liée à la fin du dispositif des CFC (Congés de Fin de Carrière) ;
- la baisse des reprises de provisions pour charge par rapport à 2010.

Charges d'exploitation

Les **consommations de matériels et de marchandises** passent de (3 177) millions d'euros en 2010 à (3 210) millions d'euros en 2011, soit une augmentation de 1,1 %. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des achats de marchandises due à la progression des achats de Livebox et décodeurs.

Les **autres achats et charges externes** diminuent de 5 % et s'établissent à (7 256) millions d'euros en 2011. Ceci s'explique principalement par le classement en résultat exceptionnel des charges de contenus relatives à l'abandon des activités d'édition en propre de chaînes, qui ont fait l'objet d'une provision exceptionnelle en 2010. En outre, les reversements aux opérateurs sont en diminution.

Les **impôts, taxes et versements assimilés** sont en légère diminution, à (958) millions d'euros en 2011, contre (966) millions d'euros en 2010.

Les **frais de personnel** de France Télécom S.A. augmentent de 95 millions d'euros entre 2010 et 2011 pour s'établir à (6 355) millions d'euros en 2011, contre (6 260) millions d'euros en 2010. Ceci s'explique par la hausse de l'effectif moyen (effectif équivalent temps plein en hausse de 713) et par un effet coût provenant principalement des augmentations salariales et des rémunérations variables en 2011.

Les **autres charges d'exploitation** diminuent de 277 millions d'euros entre 2010 et 2011, pour s'établir à (689) millions d'euros en 2011, du fait notamment de la prise en compte en 2010 du règlement de litiges juridiques.

Les **dotations aux amortissements et provisions** diminuent de 70 millions d'euros entre 2010 et 2011 pour s'établir à (2 278) millions d'euros en 2011, principalement dû à la baisse des provisions pour charges.

Le **résultat d'exploitation** s'établit à 3 197 millions d'euros en 2011, en diminution de 18,9 % par rapport à 2010. Le taux de marge (ratio du résultat d'exploitation rapporté au chiffre d'affaires) baisse de 2,7 points, passant de 17,6 % en 2010 à 14,9 % en 2011.

9.2.2.2 Résultat financier

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre	
	2011	2010
Charges financières nettes hors TDIRA	(1 495)	(1 706)
Charges d'intérêts des TDIRA	(70)	(59)
Gains et pertes de change	230	386
Dividendes reçus	3 602	1 622
Variation des provisions sur titres de participation et créances rattachées	(667)	(1 311)
Autres produits/autres charges/effets de désactualisation	(116)	127
Variation des provisions sur risques financiers	(1 295)	(1)
Résultat financier	189	(941)

Le **résultat financier** s'établit à 189 millions d'euros en 2011, contre (941) millions d'euros en 2010. Cette augmentation s'explique essentiellement par l'impact positif a) de l'augmentation des dividendes reçus de 1 980 millions d'euros au cours de la période, b) de la variation des provisions sur titres de participations et créances rattachées, qui font l'objet d'une dotation nette de (667) millions d'euros en 2011, contre une dotation nette de (1 311) millions d'euros en 2010 et c) de la dotation aux provisions pour engagements financiers sur filiales d'un montant de (1 300) millions d'euros en 2011.

La progression des dividendes reçus provient principalement des filiales suivantes :

- Orange S.A. en augmentation de 1 851 millions d'euros entre 2010 et 2011 ;
- FCR en hausse de 135 millions d'euros entre 2010 et 2011.

La variation des provisions sur titres de participations et créances rattachées s'explique essentiellement par :

- la reprise de 98 millions d'euros sur les titres Wirefree Services Belgium, contre une dotation de (742) millions d'euros en 2010, soit une diminution de 840 millions d'euros ;
- la dotation sur les titres Orange Participations de (313) millions d'euros en 2011, contre une dotation (448) millions d'euros en 2010, soit une diminution de 135 millions d'euros ;
- la dotation sur les titres Orange S.A. de (168) millions d'euros en 2011, contre une dotation (268) millions d'euros en 2010, soit une diminution de 100 millions d'euros ;
- la dotation sur les titres TP S.A. de (307) millions d'euros en 2011, contre une reprise de 117 millions d'euros en 2010, soit une augmentation de 424 millions d'euros.

La diminution de 211 millions d'euros des **charges financières nettes hors TDIRA** s'explique par :

- la diminution de 255 millions d'euros des intérêts sur emprunt bancaire entre 2010 et 2011, en liaison avec la baisse de l'encours moyen de l'endettement financier net ;

- partiellement compensée par l'augmentation de 65 millions d'euros des intérêts versés sur les comptes courants intragroupe, qui s'élèvent à (133) millions d'euros en 2011, contre (68) millions d'euros en 2010.

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre		
	2011	2010	Variations 2011-2010
Charges financières nettes (hors TDIRA)	(1 495)	(1 706)	211
Endettement financier net en fin de période ⁽¹⁾	25 482	26 131	(649)
Encours moyen de l'endettement financier net sur la période ⁽²⁾	24 183	25 354	(1 171)
Coût moyen pondéré du portefeuille obligataire ⁽³⁾	5,28 %	5,59 %	(0,31) pt

(1) Cf. § 9.2.3.5.

(2) Encours moyen de l'endettement financier net retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts tels que les intérêts courus non échus.

(3) Source Bloomberg

Les **charges d'intérêts des TDIRA** (titres à durée indéterminée remboursables en actions France Télécom) représentent (70) millions d'euros en 2011, contre (59) millions d'euros en 2010, soit une augmentation de 18,6 % au cours de cette période.

Le **gain net de change** de l'année 2011 s'élève à 230 millions d'euros, contre 386 millions d'euros l'année précédente. Ce résultat s'explique principalement par des gains de change nets des pertes de change en baisse de 323 millions d'euros entre 2010 et 2011, partiellement compensés par une reprise de provision sur change en hausse de 171 millions d'euros entre 2010 et 2011.

Les **autres produits et charges financiers et effets de désactualisation**, s'élèvent à (116) millions d'euros en 2011, contre 127 millions d'euros en 2010, soit une baisse de 243 millions d'euros.

Concernant **l'exposition aux risques de marché et les instruments financiers**, la politique de France Télécom n'est pas d'utiliser les instruments financiers dérivés à des fins spéculatives. L'ensemble des risques de marché et des instruments financiers est présenté dans la note 6.5 de l'annexe aux comptes sociaux *Exposition aux risques de marché*.

9.2.2.3 Résultat exceptionnel

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre	
	2011	2010
Provision pour notification contestée	(70)	(1 763)
Temps Partiel Senior	29	(490)
Variation de provisions – cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels	51	(437)
Variation des provisions réglementées	(174)	(192)
Résultat exceptionnel	(164)	(2 882)

Le **résultat exceptionnel** s'établit à (164) millions d'euros au 31 décembre 2011, contre (2 882) millions d'euros au 31 décembre 2010.

La variation s'explique essentiellement par :

- la dotation aux provisions pour risques et charges pour notification contestée pour (70) millions d'euros en 2011, contre (1 763) millions d'euros en 2010 (notification relative à un redressement fiscal) ;

- une variation de provision nette de charges de 29 millions d'euros au titre du Temps Partiel Senior en 2011, qui avait fait l'objet d'une dotation de (490) millions d'euros en 2010 ;

- la variation des provisions-cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels de 52 millions en 2011 correspond notamment au résultat de cession d'Orange Sverige. En 2010, le montant net de (437) millions d'euros incluait entre autres la dotation aux provisions pour charges sur les contenus de (271) millions d'euros.

9.2.2.4 Résultat net

Après prise en compte de la participation des salariés pour (164) millions d'euros en 2011, contre (263) millions d'euros en 2010 et de l'impôt sur les sociétés (voir notes 4.10 et 4.11 de l'annexe aux comptes sociaux), qui représente un produit net de 656 millions d'euros en 2011 (1 214 millions d'euros en 2010), le résultat net de France Télécom S.A. s'établit à 3 714 millions d'euros pour l'exercice 2011, contre 1 067 millions d'euros en 2010.

En 2011, la charge d'impôt sur les sociétés résulte essentiellement des dispositions de la 3^e Loi de Finances Rectificative pour 2011, qui instaure une règle de plafonnement des déficits aboutissant à une obligation de versement d'un impôt calculé sur une base représentant 40 % du résultat fiscal avant imputation des déficits fiscaux reportables. La charge d'impôt intègre également l'effet de l'instauration, par la 4^e Loi de Finances Rectificative pour 2011, d'une contribution exceptionnelle pour les exercices 2011 et 2012, portant le taux d'imposition de 34,43 % à 36,10 %.

Aucune réintégration de frais généraux au sens de l'article 223 *quinquies* du Code général des impôts n'a été effectuée au cours de l'exercice 2011. Les loyers de véhicules non déductibles, portés en dépenses somptuaires de la déclaration fiscale 2058-A, ont été réintégrés.

9.2.3 Bilan

Les données ci-dessous sont relatives aux variations des postes du bilan issus des comptes sociaux de France Télécom S.A.

9.2.3.1 Actif immobilisé

L'**actif immobilisé net** diminue de 914 millions d'euros entre 2010 et 2011 pour s'établir à 85 438 millions d'euros en 2011. Cette variation résulte essentiellement d'une diminution des immobilisations financières de 1 318 millions d'euros. Parallèlement, les immobilisations corporelles augmentent de 326 millions d'euros et les immobilisations incorporelles augmentent de 78 millions d'euros.

La diminution des **immobilisations financières** (de 70 764 millions d'euros en 2010 à 69 446 millions d'euros en 2011 en valeurs nettes), pour un montant de 1 318 millions d'euros s'explique principalement par :

- la diminution des titres de participation de 1 929 millions d'euros suite i) à la cession des titres Orange Sverige à Atlas Services Nederland pour un montant de (1 429) millions d'euros, ii) à la dotation aux provisions sur titres TPSA pour un montant de (307) millions d'euros, iii) à la dotation aux provisions sur titres Orange Participations d'un montant de (313) millions d'euros, et en sens inverse par iv) la souscription à l'augmentation de capital d'Orange Participations pour 150 millions d'euros ;
- partiellement compensée par l'augmentation des parts FCT (Fond Commun de Titrisation) de 590 millions d'euros.

9.2.3.2 Actif circulant

L'**actif net circulant hors valeurs mobilières de placement, disponibilités et charges constatées d'avance**, représente 5 143 millions d'euros en 2011, soit une baisse de 745 millions d'euros entre 2010 et 2011.

La principale diminution concerne les **créances clients et comptes rattachés**, qui s'élèvent à 2 859 millions d'euros en 2011, soit une baisse de 866 millions d'euros par rapport à 2010. Les créances clients brutes s'élèvent à 2 992 millions d'euros en 2011, contre 3 874 millions d'euros en 2010. L'évolution des créances clients au cours de l'exercice s'explique principalement par la diminution de l'encours clients de filiales du Groupe et l'évolution à la hausse des créances titrisées.

Le montant des **valeurs mobilières de placement** est de 6 871 millions d'euros en 2011, contre 3 108 millions d'euros en 2010, soit une augmentation de 3 763 millions d'euros.

Les **disponibilités** diminuent de 20 millions d'euros entre 2010 et 2011.

9.2.3.3 Fonds propres

Le montant des **capitaux propres** est de 35 468 millions d'euros en 2011, soit une hausse de 176 millions d'euros par rapport à 2010. Les principales opérations ayant concouru à cette évolution concernent :

- le versement de (3 703) millions d'euros de dividendes, comprenant :
 - le versement de (2 118) millions d'euros au titre du solde du dividende 2010 (un acompte sur dividende au titre de 2010 ayant par ailleurs été versé en septembre 2010 pour un montant de (1 589) millions d'euros),
 - le versement en septembre 2011 d'un acompte sur dividende pour un montant de (1 585) millions d'euros au titre de l'exercice 2011 ;
- compensé par l'incidence positive du résultat de l'exercice 2011, à hauteur de 3 714 millions d'euros.

Les fonds propres comprennent également 1 771 millions d'euros de TDIRA en 2011, contre 1 828 millions d'euros en 2010.

9.2.3.4 Provisions pour risques et charges

Les **provisions pour risques et charges** s'élèvent à 5 820 millions d'euros au 31 décembre 2011, en augmentation de 748 millions d'euros par rapport à l'année précédente. La variation des provisions pour risques et charges comprend principalement une dotation aux provisions de (1 300) millions d'euros pour engagements financiers sur filiales (voir section 20.2.1 *Comptes annuels de France Télécom S.A.*, note 6.3.5).

9.2.3.5 Dettes financières

L'endettement financier brut est de 32 585 millions d'euros en 2011, se ventilant entre 31 005 millions d'euros de dettes à long et moyen terme (dont 2 225 millions d'euros à échéance 2012) et 1 580 millions d'euros de dettes à court terme. Les disponibilités, quasi-disponibilités et valeurs mobilières de placement étant de 7 103 millions d'euros en 2011, l'endettement financier, net

de la trésorerie disponible, s'élève à 25 482 millions d'euros en 2011, contre 26 131 millions d'euros en 2010. Ainsi, la diminution de l'endettement net sur l'année 2011 s'élève à 649 millions d'euros. L'échéancier, la composition et la structure de l'endettement financier figurent à la note 6.4 de l'annexe des *Comptes annuels de France Télécom S.A.*

9.2.3.6 Dettes fournisseurs

La décomposition par date d'échéance à la clôture de l'exercice du solde à l'égard des fournisseurs est la suivante :

(en millions d'euros)	Exercice clos le 31 décembre	
	2011	2010
Non échues	3 223	3 351
Echues depuis deux mois au maximum	126	88
Echues depuis plus de deux mois	168	106
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	3 517	3 545

9.2.4 Prises de participation

En décembre 2011, France Télécom S.A. a souscrit à l'augmentation de capital de sa filiale Orange Participations pour 150 millions d'euros par apport en numéraire (dont 37 millions d'euros libérés au 31 décembre 2011). En mai 2011,

Orange Participations avait par ailleurs procédé à une réduction de son capital pour un montant de 552 millions d'euros par réduction de la valeur nominale de ses actions de 15 à 7 euros, cette réduction ayant été affectée à l'absorption des pertes cumulées en report à nouveau.

9.2.5 Résultats de la Société au cours des derniers exercices

Nature des indications	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Capital en fin d'exercice					
Capital social (euro)	10 595 541 532	10 595 434 424	10 594 839 096	10 459 964 944	10 457 395 644
Nombres d'actions ordinaires existantes	2 648 885 383	2 648 858 606	2 648 709 774	2 614 991 236	2 614 348 911
Opérations et résultats de l'exercice					
(en millions d'euros) – convention de signe : produit/(charge)					
Chiffre d'affaires hors taxes	21 423	22 402	22 500	22 820	22 108
Résultat avant impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	6 941	2 159	(9 695)	15 115	5 451
Impôts sur les bénéfices	656	1 214	1 274	1 517	1 517
Participation des salariés	(164)	(263)	(234)	(267)	(290)
Résultat après impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	3 714	1 067	(1 416)	3 234	7 331
Résultat distribué (y compris part actions propres) ⁽¹⁾		3 707	3 705	3 654	3 386
Résultat par action (en euros)					
Résultat après impôts, participation des salariés, mais avant amortissements et provisions	2,81	1,17	(3,27)	6,26	2,55
Résultat après impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	1,40	0,40	(0,53)	1,24	2,80
Dividendes attribués par action ⁽¹⁾		1,40	1,40	1,40	1,30
Personnel (en millions d'euros, sauf les effectifs)					
Effectif moyen pendant l'exercice (équivalent temps plein)	89 940	89 229	90 492	93 333	95 857
Montant de la masse salariale de l'exercice	4 087	4 075	4 054	4 297	4 325
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales, etc.) ⁽²⁾	2 268	2 185	2 273	2 272	2 350

(1) Soumis à la décision de l'Assemblée Générale des actionnaires du 5 juin 2012.

(2) Inclut l'intéressement.

10 trésorerie et capitaux

Voir section 9.1.4 *Trésorerie, capitaux propres et endettement financier.*

11 innovation, recherche et développement, brevets et licences



11.1 INNOVATION ET RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT	288
Réseau Orange Labs	288
Partenariats	288
Capital-investissement	288
Projet <i>Nova+</i>	289
Faits marquants de l'année 2011	289
11.2 BREVETS ET LICENCES	290
Valorisation des brevets	290
Marque Orange	290

11.1 INNOVATION ET RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

Le secteur des technologies de l'information et de la communication a connu au cours de ces dernières années un bouleversement de sa chaîne de la valeur avec la multiplication des acteurs. De nouveaux modèles économiques développés par des grands acteurs du Web apparaissent tandis que les fabricants d'électronique grand public progressent vers les services à valeur ajoutée. Pour tirer parti de ce contexte, l'innovation pour le groupe France Télécom-Orange constitue un levier majeur de croissance. En 2011, le groupe France Télécom-Orange a poursuivi son effort en matière d'innovation en y consacrant 1,8 % de son chiffre d'affaires, soit 819 millions d'euros. Ces dépenses étaient de 845 millions d'euros en 2010 et de 862 millions d'euros en 2009. Ces montants comprennent les coûts de personnel, les dépenses d'exploitation et d'investissement relatives à la recherche, au développement et à l'innovation dans les nouveaux produits et services.

Le Groupe a décidé d'unifier, depuis 2005, les fonctions de conception et de lancement des nouvelles offres autour d'un marketing stratégique unique. Les laboratoires de R&D sont fédérés au sein du réseau mondial Orange Labs, lancé en janvier 2007 et auxquels sont associés les Technocentres pour former le réseau mondial d'innovation du Groupe.

Réseau Orange Labs

Afin de réaliser ses ambitions en matière d'innovation, le réseau Orange Labs regroupe des collaborateurs sur trois continents. Ce réseau est constitué de laboratoires de recherche et développement situés dans sept pays à travers le monde : France, Royaume-Uni, Chine, Japon, Pologne, Espagne et Egypte. Chaque Orange Lab est immergé dans un environnement spécifique qui lui permet de saisir et d'anticiper les ruptures technologiques et l'évolution des usages partout dans le monde, de favoriser les partenariats et ainsi d'accélérer la capacité d'innovation du Groupe.

Le réseau Orange Labs est complété par cinq plateformes de Technocentre en France, au Royaume-Uni, en Pologne en Jordanie et en Côte d'Ivoire. Celles-ci ont pour mission de concevoir et de mettre sur le marché de nouveaux produits et services dans le pays où elles sont situées et de les partager avec les autres pays où le Groupe est présent.

Partenariats

Le groupe France Télécom-Orange mène une politique active de partenariats stratégiques avec des industriels de premier plan au niveau international qui permet d'enrichir rapidement son portefeuille de produits et services et de s'ouvrir à de nouveaux écosystèmes.

Des partenariats bilatéraux de moyen terme avec des groupes américains, européens et asiatiques, permettent de mieux anticiper les évolutions technologiques qui se dessinent,

comme par exemple, dans le domaine de la domotique, de la santé et de l'environnement.

Des partenariats sont également conclus avec les universités et les instituts académiques (tels que l'Institut Télécom, le CNRS, l'Inria ou Supélec). Le Groupe finance par ailleurs quatre chaires de recherche.

Le Groupe est aussi un acteur majeur des programmes de R&D développés en partenariat au niveau français (projets FUI, ANR, "Programme Investissements d'Avenir") et européen (7^e Programme cadre de la Commission européenne, EUREKA-CELTIC). Dans le cadre du "Programme Investissements d'Avenir", le Groupe soutient l'institut de recherche technologique *B-com* qui travaille sur les réseaux et les contenus du futur. Il participe également à l'institut *SystemX* dont les travaux portent sur l'ingénierie numérique.

Enfin, France Télécom participe en France à neuf pôles de compétitivité constitués pour favoriser des synergies locales autour de projets innovants, dont cinq mondiaux, et préside notamment les pôles "Images et Réseaux" et "Solutions Communicantes Sécurisées".

France Télécom est reconnue pour l'ensemble de ces actions de partenariat comme un acteur de référence des nouveaux modèles d'innovation ouverte.

Capital-investissement

Le périmètre des activités de capital-investissement du groupe France Télécom-Orange comprend :

- les sociétés de gestion Innovacom Gestion (France), Orange Capital Investment Management (France) et Orange Venture Capital Investment Management (Chine) ;
- les sociétés de capital-risque France Télécom Technologies Investissements (FTTI) et Orange Capital Investment (OCI), le fonds de capital-risque chinois Orange Venture Capital Investment (OVCI) ;
- et les holdings françaises Orange Capital Management (OCM) et Orange Capital (OC).

Cette dernière, holding mère du périmètre de capital-investissement et filiale à 100 % de France Télécom, détient des participations dans quatre types de fonds :

- deux fonds de *corporate venture*, dont l'un (FTTI), ayant pour mission historique de valoriser la propriété intellectuelle de France Télécom en échange de prises de participations dans des start-up technologiques, et l'autre (OCI), de création plus récente ;
- des fonds de capital-risque sous gestion, et ouverts à des tiers (FCPR Innovacom 4, 5 et 6) :

- deux véhicules d'investissement comprenant la holding française OCM d'une part, et le fonds de capital-risque chinois OVCI d'autre part, dans le cadre de sa stratégie d'investissement dans de jeunes entreprises chinoises innovantes ;
- des fonds de capital-risque externes, gérés par des tiers, et internationalement diversifiés (Europe, Etats-Unis, Canada, Japon).

En novembre 2011, le Groupe a en outre annoncé sa participation à deux nouveaux projets de fonds de capital-investissement :

- l'un à hauteur de 75 millions d'euros dans un fonds destiné, en partenariat avec le groupe Publicis, au financement des entrepreneurs de l'économie numérique, et dont la taille cible pourrait atteindre 300 millions d'euros avec le concours de nouveaux investisseurs ;
- l'autre à hauteur de 5 millions d'euros au capital d'une société d'investissement dédiée à la mobilité durable (*Ecomobilité Ventures*), en partenariat avec la SNCF, Peugeot S.A. et Total.

Projet Nova+

Le Groupe France Télécom-Orange a établi un diagnostic de sa chaîne de l'innovation afin de développer des offres novatrices, créatrices de valeur sur ses principaux marchés. Ces actions sont développées dans le cadre d'un projet baptisé Nova+, lancé début 2011, et qui place l'innovation au cœur de la stratégie du Groupe pour en faire un avantage compétitif durable.

L'action engagée permettra notamment de :

- mieux valoriser les compétences du Groupe dans le développement de ses activités ;
- s'assurer que la chaîne de l'innovation répond au mieux à l'évolution des enjeux business du Groupe, à l'évolution de ses implantations géographiques, et aux évolutions de son environnement concurrentiel ;
- accroître la synergie entre les différentes entités et pays où le Groupe est implanté ;
- mieux répondre aux attentes et besoins spécifiques des clients du Groupe ;
- accélérer les cycles de mises sur le marché des produits et services (*Time To Market*) grâce à la simplification du fonctionnement des projets et de la gouvernance.

A court terme, ce projet permettra au Groupe d'utiliser pleinement sa capacité d'innovation pour contribuer à sa croissance et se différencier sur ses marchés. A plus long terme, il renforcera la capacité d'anticipation des grandes ruptures dans la chaîne de la valeur du secteur des télécommunications et de transformation du Groupe qui en résulte.

Faits marquants de l'année 2011

De nombreuses innovations issues du réseau Orange Labs ont été intégrées en 2011 dans l'offre de produits et services du Groupe. Elles concernent notamment :

- l'évolution du réseau d'accès mobile avec l'expérimentation du futur réseau mobile (LTE) en Moldavie, en Espagne, et au Luxembourg ;
- le développement de services convergents tels que la télévision sur mobile ;
- l'ouverture du mobile sans contact (NFC) à Londres (second pays après la France) et l'extension en France du parc de terminaux NFC disponibles (150 000 clients) permettant l'accès aux services Cityzi (accès aux transports en commun, paiement dans certaines enseignes, informations complémentaires sur la ville) ;
- les offres d'infrastructure de *cloud computing* à la carte (*Flexible Computing*) pour le marché Entreprises ;
- le développement de la voix haute définition mobile dans plus de 15 pays en Europe et en Afrique ;
- la consolidation et l'enrichissement des services de télévision (la nouvelle télévision d'Orange) amorcée en 2010 ;
- des offres adaptées aux besoins spécifiques des pays émergents : Bonus Zone (offre des tarifs ajustables selon la zone à partir de laquelle le client téléphone), Orange Money (paiement de factures et transfert d'argent à partir d'un téléphone mobile) ;
- le développement du *machine to machine* permettant d'assurer les échanges et le traitement de données entre des objets communicants (expérimentation de véhicules électriques communicants avec La Poste en France) et le déploiement de nouvelles plateformes de services en Espagne et en Slovaquie, après la France en 2010 ;
- l'enrichissement de l'expérience client sur de multiples écrans via les interfaces (tactiles, vocales) et la richesse des services (messagerie vocale visuelle) ;
- le développement des applications sur les mobiles (version iPhone, Android ou Windows Mobile) centrées sur les besoins des clients d'Orange dans les différents pays et l'ouverture du site Orange Labs Prime Zone pour tester ces applications auprès des utilisateurs avant commercialisation ;
- le lancement de la nouvelle version du kit Business Everywhere, améliorée en performance et en qualité de service ;
- et le développement de programmes de recherche coopérative au sein du *PPP Future Internet* : approche globale sur l'Internet du futur, les futurs usages pressentis (Smart-City, Intelligent Transport, eEducation, Smart-Grid, eAgriculture) et les concepteurs (informatique, télécommunications et médias). Orange est contributeur de quatre projets parmi les huit retenus relatifs aux usages.

11.2 BREVETS ET LICENCES

Valorisation des brevets

Le groupe France Télécom-Orange détient à la fin de l'année 2011 un portefeuille de 7 650 brevets en France et à l'étranger (titres délivrés ou déposés) dans le but de protéger ses innovations et sa liberté d'entreprendre. Afin d'en valoriser les résultats, certains de ces brevets sont licenciés au travers de programmes tels que celui sur les technologies "TurboCodes" qui s'appliquent notamment aux réseaux mobiles 3G ou au travers de *patent pools* pour les brevets correspondant à des standards (MP3, MPEG Audio, DAB, DVB, W-CDMA, G729, IEEE802.11x, ISDB-T au Japon). La valorisation concerne aussi des logiciels, comme les outils d'ingénierie de réseau mobile.

En 2011, 313 nouveaux brevets ont été déposés. Ces brevets sont issus principalement du réseau Orange Labs en France.

Marque Orange

La plupart des licenciés opérant sous la marque Orange sont des filiales du groupe France Télécom-Orange qui ont conclu un contrat de licence de marque avec Orange Brand Services Ltd, entité détenue indirectement par France Télécom S.A. et propriétaire de la marque Orange (voir la chapitre 19 *Opérations avec des apparentés*).

Il existe toutefois un nombre limité de licenciés qui ne sont pas des filiales du Groupe :

- Aux termes d'un accord du 14 septembre 1998, la société Partner Communications Company Limited opère depuis 1999 un réseau de télécommunications sous la marque Orange en Israël. Cet accord de licence de marque, antérieur à l'acquisition du groupe Orange par France Télécom S.A., n'a pas de date d'expiration. Le Groupe France Télécom-Orange ne détient pas de participation directe ou indirecte dans Partner Communications Company Limited.
- Le 29 février 2012, France Télécom-Orange a finalisé la cession de 100 % d'Orange Suisse, groupe composé principalement de la filiale mobile suisse de France Télécom-Orange, à Matterhorn Mobile S.A. (voir la note 2 *Principales variations de périmètre et résultat de cession d'activités* de l'annexe aux comptes consolidés et la section 20.5 *Changement significatif de la situation financière ou commerciale*). A la même date, Orange Brand Services Limited a conclu des nouveaux contrats de licence de marque avec Orange Suisse prévoyant la poursuite de l'utilisation de la marque Orange en Suisse et au Liechtenstein.

12 information sur les tendances

Dans un environnement 2012 déjà marqué par une détérioration des indicateurs macro-économiques, un poids de la réglementation attendu en hausse, une pression fiscale accrue et l'intensification de la pression concurrentielle, particulièrement en France avec l'arrivée d'un 4^e opérateur mobile sur le marché en janvier 2012, le groupe France Télécom-Orange se fixe pour objectif d'atteindre un indicateur "EBITDA retraité – CAPEX" proche de 8 milliards d'euros (hors éléments exceptionnels et hors paiement de l'assurance chômage pour les fonctionnaires employés par France Télécom-Orange en France).

Confirmant ses orientations stratégiques "s'adapter pour conquérir", le Groupe poursuivra la mise en œuvre de son plan 2011-2015, en amplifiant les actions visant à améliorer l'efficacité opérationnelle dans le cadre des programmes Chrysalid et de la co-entreprise Buyin, et en optimisant ses coûts commerciaux tout en confortant sa dynamique commerciale.

Le Groupe souhaite préserver une structure financière solide et viser un ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA autour de 2,0 à moyen terme, et poursuivra en conséquence une politique de distribution de dividendes attractive, alignée sur l'indicateur "EBITDA retraité – CAPEX".

Le montant alloué au dividende au titre de 2012 se situera dans une fourchette allant de 40 % à 45 % de l'indicateur "EBITDA retraité – CAPEX". France Télécom proposera à son Conseil d'administration le versement, en septembre 2012, d'un acompte d'un montant de 0,60 euro par action sur le dividende de l'exercice 2012.

Le Groupe ne prévoit pas d'allouer en 2012 des montants significatifs pour procéder à des acquisitions.

Le Groupe n'a pas l'intention de procéder à des rachats d'actions en 2012 mais se réserve cette possibilité ultérieurement (sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale).

Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans la section 4 *Facteurs de risque*. Voir également les informations sous le titre *Informations prospectives* au début de ce document.

13 prévisions ou estimations du bénéfice

Néant.

14 organes d'administration, de direction et de direction générale



14.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRIGEANTS SOCIAUX	296
14.1.1 Composition du Conseil d'administration	296
14.1.2 Dirigeants mandataires sociaux	297
14.1.3 Informations sur les mandataires sociaux	298
14.2 COMITE EXECUTIF	307
14.2.1 Composition du Comité exécutif	307
14.2.2 Participation au capital et stock-options	310

14.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRIGEANTS SOCIAUX

14.1.1 Composition du Conseil d'administration

En application de l'article 13 des statuts, le Conseil d'administration est composé d'un minimum de 12 membres et d'un maximum de 22 membres.

Conformément à la loi n° 86-912 du 6 août 1986 relative aux modalités d'application des privatisations décidées par la loi n° 86-793 du 2 juillet 1986, il comprend au minimum deux représentants du personnel et un représentant du personnel actionnaire, s'il compte moins de 15 membres, ou trois représentants du personnel et un représentant du personnel actionnaire, s'il compte 15 membres ou plus.

En application du décret-loi du 30 octobre 1935, le Conseil d'administration comprend également des administrateurs représentant l'Etat au prorata de la quotité des actions France Télécom détenues directement ou indirectement par ce dernier (les administrateurs élus par le personnel n'étant pas comptés, pour ce calcul, dans le nombre total d'administrateurs). Ces administrateurs sont nommés par arrêté ministériel.

A la date d'approbation par le Conseil d'administration du 21 mars 2012 du Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne, le Conseil d'administration est composé de 15 membres, dont trois administrateurs représentant l'Etat, trois

administrateurs représentant le personnel et un administrateur représentant le personnel actionnaire.

Au cours de l'année 2011, les évolutions suivantes sont intervenues dans la composition du Conseil :

- le 23 février 2011, Didier Lombard a remis à disposition du Conseil d'administration son mandat de Président et d'administrateur ; sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, le Conseil a nommé Stéphane Richard Président-Directeur Général, avec effet au 1^{er} mars 2011 ;
- le 7 juin 2011, l'Assemblée Générale des actionnaires a nommé administrateurs Helle Kristoffersen, Muriel Pénicaud et Jean-Michel Severino en remplacement, respectivement, de Henri Martre, Marcel Roulet et Jean Simonin dont les mandats étaient arrivés à expiration.

L'Assemblée Générale du 7 juin 2011 a par ailleurs renouvelé le mandat d'administrateur de Bernard Dufau.

Conformément aux statuts modifiés par l'Assemblée Générale du 27 mai 2008, le mandat de chacun des administrateurs est de quatre ans.

Les tableaux ci-après présentent la composition du Conseil d'administration à la date du présent document.

► ADMINISTRATEURS NOMMES PAR L'ASSEMBLEE GENERALE DES ACTIONNAIRES

	Date de première nomination	Date d'échéance du mandat : Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice :
Stéphane Richard, Président-Directeur Général	9 juin 2010	2013
Bernard Dufau	25 février 2003 ⁽¹⁾	2014
Jose-Luis Durán	5 février 2008 ⁽²⁾	2011
Charles-Henri Filippi	5 février 2008 ⁽²⁾	2011
Claudie Haigneré	21 mai 2007	2011
Helle Kristoffersen	7 juin 2011	2014
Muriel Penicaud	7 juin 2011	2014
Jean-Michel Severino	7 juin 2011	2014

(1) Mandat renouvelé par l'Assemblée Générale le 22 avril 2005 et le 7 juin 2011.

(2) Cooptation ratifiée par l'Assemblée Générale du 27 mai 2008 et suivie d'une nouvelle nomination par la même Assemblée sur la base des nouveaux statuts.

► ADMINISTRATEURS NOMMES PAR L'ETAT

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat
Pascal Faure	14 septembre 2009	13 septembre 2013
Jean-Dominique Comolli	15 septembre 2010	14 septembre 2014
Pierre Graff	14 décembre 2010	13 décembre 2014

► ADMINISTRATEUR NOMME PAR L'ASSEMBLEE GENERALE ET REPRESENTANT LE PERSONNEL ACTIONNAIRE

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat
Marc Maouche	9 juin 2010	9 juin 2014

► ADMINISTRATEURS ELUS PAR LE PERSONNEL

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat
Caroline Angeli	3 décembre 2009	2 décembre 2013
Ghislaine Coinaud	3 décembre 2009	2 décembre 2013
Daniel Guillot	3 décembre 2009	2 décembre 2013

Un représentant du Comité central de l'unité économique et sociale France Télécom-Orange participe aux séances du Conseil d'administration.

14.1.1.1 Administrateurs indépendants

Mmes Claudie Haigneré, Helle Kristoffersen et Muriel Pénicaud, et MM. Bernard Dufau, Jose-Luis Durán, Charles-Henri Filippi et Jean-Michel Severino ont été qualifiés d'indépendants par le Conseil d'administration, soit sept administrateurs sur les 15 composant le Conseil d'administration.

Cette proportion est conforme à ce qui est préconisé par le code Afep-Medef qui recommande que la part des administrateurs indépendants dans les sociétés contrôlées soit d'au moins un tiers.

La composition du Conseil d'administration et de ses comités reflète l'application de dispositions légales particulières du fait de la participation détenue par l'Etat. Ainsi, trois administrateurs représentant l'Etat actionnaire et quatre autres administrateurs appartenant au personnel qu'ils représentent ne peuvent, par construction, être qualifiés d'indépendants au sens du code Afep-Medef. Voir la section 16.1 *Référence à un Code de gouvernement d'entreprise*.

Stéphane Richard, Président-Directeur Général, est par ailleurs considéré comme non indépendant du fait de ses fonctions exécutives au sein du Groupe.

L'examen annuel de l'indépendance des administrateurs a été réalisé par le Conseil d'administration, sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, lors de sa séance du 21 mars 2012. Le Conseil a pris en compte l'intégralité des critères du code Afep-Medef pour apprécier l'indépendance des administrateurs, à savoir :

- ne pas être salarié ou dirigeant mandataire social de la Société, salarié ou administrateur d'une société qu'elle consolide ni l'avoir été au cours des cinq années précédentes ;
- ne pas être mandataire social d'une société dans laquelle France Télécom S.A. détient directement ou indirectement un mandat d'administrateur ou dans laquelle un salarié désigné en tant que tel ou un mandataire social de France Télécom S.A. (actuel ou l'ayant été au cours des cinq années précédentes) détient un mandat d'administrateur ;

- ne pas être (ni être lié directement ou indirectement à) un client, un fournisseur, un banquier d'affaire, un banquier de financement significatif pour la Société ou son Groupe, ou pour lequel la Société ou son Groupe représente une part significative de l'activité ;
- ne pas avoir de lien familial proche avec un mandataire social ;
- ne pas avoir été auditeur de l'entreprise au cours des cinq années précédentes ;
- ne pas être administrateur de France Télécom depuis plus de douze ans ;
- ne pas participer, en tant que représentant d'un actionnaire important, au contrôle de la Société.

14.1.1.2 Application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes

Le Conseil d'administration compte au total cinq femmes sur les 15 administrateurs. Hors les administrateurs élus par le personnel qui ne sont pas pris en compte par la loi du 27 janvier 2011 relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des Conseils d'administration et de surveillance et à l'égalité professionnelle, le Conseil compte trois femmes sur 12, soit une proportion supérieure à l'objectif de 20 % fixé par la loi.

14.1.2 Dirigeants mandataires sociaux

14.1.2.1 Président-Directeur Général

Stéphane Richard a été nommé Président-Directeur Général le 23 février 2011 par le Conseil d'administration, avec effet au 1^{er} mars 2011.

14.1.2.2 Directeur Général Délégué

Le 26 octobre 2011, sur proposition de Stéphane Richard, le Conseil d'administration a nommé Gervais Pellissier Directeur Général Délégué à compter du 1^{er} novembre 2011. Gervais Pellissier a conservé ses fonctions de Directeur exécutif en charge des Finances, des Systèmes d'Information du Groupe et de la co-entreprise Everything Everywhere.

14.1.3 Informations sur les mandataires sociaux

14.1.3.1 Biographies et mandats exercés

Stéphane Richard (50 ans) est Président-Directeur Général de France Télécom depuis le 1^{er} mars 2011. Il a rejoint le groupe France Télécom-Orange en septembre 2009 et a été nommé le 5 octobre 2009 Directeur Général Adjoint chargé des Opérations France. Il est devenu mandataire social en qualité de Directeur Général Délégué à compter du 1^{er} janvier 2010, puis Directeur Général de France Télécom à compter du

1^{er} mars 2010. Entre 1992 et 2003, Stéphane Richard a été adjoint au Directeur financier de la Compagnie Générale des Eaux, Directeur Général de la Compagnie Immobilière Phénix, Président de la CGIS (Compagnie Générale d'Immobilier et de Services) devenue Nexity. Entre 2003 et 2007, il était Directeur Général Adjoint de Veolia Environnement et Directeur Général de Veolia Transport. De 2003 à 2007, il était également administrateur de France Télécom. Entre 2007 et 2009, Stéphane Richard était Directeur de cabinet du Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi. Stéphane Richard est diplômé de l'Ecole des hautes études commerciales et de l'Ecole nationale d'administration. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Président-Directeur Général de France Télécom (depuis le 1^{er} mars 2011)
- Administrateur de France Télécom S.A.
- Représentant permanent d'Atlas Services Belgium dans Médi Telecom
- Administrateur de l'Opéra National de Paris
- Administrateur de la Cinémathèque Française
- Manager de Rieutord LLC
- Gérant de la SCI Carré Gabriel
- Gérant de la SARL Carré Gabriel
- Gérant associé de la SCI du 18 rue Philippe Hecht
- Gérant de l'EURL Rieutord Capital
- Gérant de l'EURL Ginger

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Directeur Général de France Télécom (jusqu'au 1^{er} mars 2011)
- Membre du Conseil de surveillance d'ATEMI S.A.S. (jusqu'en janvier 2011)
- Directeur Général Délégué de France Télécom (jusqu'au 1^{er} mars 2010)
- Président-Directeur Général d'Orange France (jusqu'au 23 juin 2010)
- Directeur Général de Veolia Transport
- Directeur Général Adjoint de Veolia Environnement
- Membre du Conseil de surveillance de LBO France
- Administrateur de Nexity
- Administrateur d'UGC
- Administrateur de Sofired

Gervais Pellissier (51 ans) est Directeur Général Délégué de France Télécom depuis le 1^{er} novembre 2011. Il a rejoint le groupe France Télécom-Orange en octobre 2005, en qualité de chargé de mission pour l'intégration de ses entités en Espagne et la réflexion sur l'intégration géographique au sein du Groupe. En janvier 2006, il a été nommé membre du Comité de Direction générale du Groupe, en charge des Finances et des Opérations en Espagne, et en mars 2009 Directeur Général Adjoint de France Télécom, en charge des Finances et des Systèmes d'Information. La constitution du nouveau Comité exécutif Groupe, début avril 2010, confirme Gervais Pellissier dans ses fonctions de Directeur Général Adjoint de France Télécom, en charge des Finances et des Systèmes d'Information. Il est en outre, en charge de la co-entreprise avec T-Mobile UK au Royaume-Uni. Lors de sa nomination en tant que Directeur Général Délégué, il conserve l'intégralité de

son périmètre d'activité. Gervais Pellissier est entré chez Bull en 1983 et a exercé différentes responsabilités dans le domaine de la Finance et du Contrôle de Gestion, en France, en Afrique, en Amérique du Sud et en Europe de l'Est. En 1994 il est nommé successivement Directeur financier de la Division services et intégration de systèmes, de la Division infogérance, Directeur du contrôle de gestion du Groupe Bull et en 1998 Directeur financier du Groupe Bull. D'avril 2004 à février 2005, Gervais Pellissier a exercé les fonctions d'Administrateur Délégué à la Présidence du Conseil d'administration et de Directeur Général Délégué du Groupe Bull. De février 2005 à mi-2008, il était Vice Président du Conseil d'administration de Bull. Gervais Pellissier est diplômé de HEC, de Berkeley et de l'Université de Cologne. Il est Chevalier de la Légion d'Honneur. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Directeur Général Délégué de France Télécom (depuis le 1^{er} novembre 2011)
- Administrateur de Everything Everywhere Ltd
- Administrateur de FT España SA
- Administrateur de Médi Telecom SA
- Administrateur de Sonaecom SGPS
- Administrateur de Studio 37 SA
- Membre du Conseil de surveillance de Voyages FRAM

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Administrateur de Mobistar SA (jusqu'au 4 mai 2011)
- Administrateur de Network Related Services (jusqu'au 18 avril 2008)
- Vice-Président du Conseil d'administration de Bull SA (jusqu'au 10 juillet 2007)
- Administrateur de Fundacion FT (España) (jusqu'au 13 avril 2007)

Caroline Angeli (54 ans) est pilote de réseaux d'entreprises dans le centre services clients de Paris Bercy, après avoir été Déléguée syndicale centrale pour la fédération SUD. Elle est

entrée chez France Télécom en 1988 comme conducteur de travaux des lignes. Caroline Angeli est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administratrice de France Télécom

Autres mandats et fonctions exercés
au cours des 5 dernières années

- Néant

Ghislaine Coinaud (56 ans) est collaboratrice au sein de la Division fonctions support. Elle était déléguée syndicale centrale adjointe jusqu'en décembre 2009 pour la CGT. Elle était auparavant membre de la Direction fédérale de ce syndicat. De 1995 à 2005 Ghislaine Coinaud était membre du Conseil

supérieur de la fonction publique. Elle est entrée chez France Télécom en 1977 comme agent d'exploitation du service général au centre principal d'exploitation de la Courneuve. Ghislaine Coinaud est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administratrice de France Télécom

Autres mandats et fonctions exercés
au cours des 5 dernières années

- Néant

Jean-Dominique Comolli (63 ans) est, depuis le 15 septembre 2010, Commissaire aux participations de l'Etat et Directeur Général de l'Agence pour les participations de l'Etat (APE). Après avoir été à partir de 1977 Administrateur civil à la Direction du budget puis Conseiller technique au cabinet du Ministre délégué au Budget, Jean-Dominique Comolli devient en 1983 Chargé de mission puis Conseiller technique au cabinet du Premier Ministre, chargé des questions budgétaires. A partir de 1986, il est Sous-Directeur à la Direction du budget puis en mai 1988, Directeur Adjoint du cabinet du Ministre de l'Economie, des Finances et du Budget et enfin à partir de juillet 1988, Directeur du Cabinet du Ministre délégué chargé du Budget. En septembre 1989, Jean-Dominique Comolli est nommé Directeur

Général des Douanes et des Droits Indirects au Ministère du Budget puis devient à partir de décembre 1993, Président Directeur Général de la SEITA, privatisée en février 1995. A compter de décembre 1999 et jusqu'en juin 2005, il est Co-Président d'ALTADIS puis le 29 juin 2005, il est nommé Président du Conseil d'administration d'ALTADIS et de la SEITA. Par ailleurs depuis juillet 2008 et jusqu'au 14 septembre 2010, il a assuré la vice-présidence du Conseil d'administration d'Imperial Tobacco. Jean-Dominique Comolli est également Administrateur d'Air France-KLM, d'AREVA, d'EDF, du Fonds Stratégique d'Investissement, de la SNCF et de l'Etablissement public de l'Opéra Comique. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom
- Administrateur d'Air France-KLM
- Administrateur d'EDF
- Administrateur du Fonds Stratégique d'Investissement
- Administrateur de la SNCF
- Administrateur de l'Etablissement public de l'Opéra Comique
- Membre du Conseil de surveillance d'Areva
- Commissaire aux participations de l'Etat – Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi

Autres mandats et fonctions exercés
au cours des 5 dernières années

- Vice-président d'Imperial Tobacco (jusqu'au 8 septembre 2010)
- Président d'Altadis (jusqu'au 27 août 2010)
- Président de la SEITA (jusqu'au 14 septembre 2010)
- Président du Conseil de surveillance d'Altadis Maroc (jusqu'au 14 septembre 2010)
- Administrateur de Credit Agricole Corporate & Investment Bank (ex-Calyon) (jusqu'au 24 août 2010)
- Administrateur et membre du Comité d'audit de Casino (jusqu'au 3 septembre 2010)
- Administrateur, Président du Comité des nominations et Président du Comité des rémunérations de Pernod Ricard (jusqu'au 1^{er} septembre 2010)
- Administrateur de Logista (jusqu'au 28 octobre 2008)
- Administrateur d'Aldeasa (jusqu'au 14 avril 2008)

Bernard Dufau (70 ans) a rejoint IBM France en tant qu'ingénieur en 1966, puis il a occupé jusqu'en 1981 différents postes dans le marketing et le management commercial en province et à Paris. Consultant à IBM Corporation aux Etats-Unis de 1981 à 1983, Directeur commercial (1983-1988), Directeur Général des opérations (1988-1993) d'IBM France, il devient en 1994 Directeur Général du secteur de la Distribution pour IBM Europe. Du 1^{er} janvier 1995 au 1^{er} avril 2001, Bernard Dufau

est Président-Directeur Général d'IBM France. De juillet 2001 à décembre 2005, Bernard Dufau a exercé des activités de consultant en stratégie. Bernard Dufau est par ailleurs administrateur de Dassault Systèmes et de Kesa Electricals. Bernard Dufau est diplômé de l'Ecole supérieure d'électricité et ancien Président de l'Amicale des ingénieurs Supelec. Bernard Dufau est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom
- Administrateur de Dassault systèmes
- Administrateur de KESA Electricals

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Administrateur de Team Partners Group
- Administrateur de Néo Sécurité (jusqu'en décembre 2011)

Jose-Luis Durán (47 ans) est Président du directoire de la société Devanlay. Après des études d'économie, il a commencé sa carrière en 1987 chez Arthur Andersen. Entré chez Pryca (filiale de Carrefour) en 1991, il y exerce successivement les fonctions de contrôleur de gestion (1991-1994), contrôleur de gestion Europe du Sud (1994-1996), puis contrôleur de gestion Amériques jusqu'en 1997. Après avoir été Directeur financier

de Pryca, il devient Directeur financier de Carrefour Espagne en 1999. En avril 2001, il est nommé Directeur Général finances et gestion et organisation et systèmes de Carrefour et rejoint le Comité exécutif du Groupe. Jose-Luis Durán a été Directeur Général du groupe Carrefour et Président du Directoire de 2005 à 2008. Jose-Luis Durán est de nationalité espagnole.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom
- Administrateur d'Unibail-Rodamco (depuis avril 2011)
- Président du Directoire de Devanlay

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Président du Directoire et Directeur Général de Carrefour
- Administrateur de Cyberact (jusqu'au 1^{er} février 2011)
- Administrateur d'HSBC Holding Plc (jusqu'en mai 2010)

Pascal Faure (49 ans) est, depuis février 2009, Vice-président du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEJET), issu de la fusion du Conseil général des mines et du Conseil général des technologies de l'information. Pascal Faure a débuté sa carrière dans la R&D aux Laboratoires BELL (Etats-Unis), chez Apple Computer (Etats-Unis) puis au Centre National d'Etudes des Télécommunications (France Télécom/CNET) en tant que chef de projets dans le domaine de la sécurisation des communications et de la cryptologie. De 1992 à 1995, il a travaillé au Ministère du Budget sur les crédits de la politique informatique administrative. Il a ensuite été nommé conseiller technique en charge des affaires budgétaires, fiscales, emploi et aménagement du territoire au cabinet du ministre du tourisme, puis du ministre de l'aménagement du territoire, de la ville et de l'intégration. De 1997 à 2001,

Pascal Faure a occupé le poste de Directeur du développement, des affaires financières et d'adjoint à l'administrateur général de l'Institut Telecom. Il a alors été nommé Directeur technique adjoint au Ministère de la défense. Il a, parallèlement, exercé les fonctions de Président de l'Association des Ingénieurs des Télécommunications de 2001 à 2006. En 2007, Pascal Faure est nommé Vice-président du Conseil général des technologies de l'information. Pascal Faure est ingénieur général des mines. Il est Diplômé de l'Ecole polytechnique (X83) et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications de Paris (88). Pascal Faure est Chevalier de la Légion d'Honneur, Officier de l'Ordre National du Mérite et des Palmes académiques et Chevalier des Arts et Lettres. Pascal Faure est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom
- Administrateur de l'Institut TELECOM
- Administrateur de l'Ecole Normale Supérieure de Paris
- Administrateur de La Poste
- Administrateur de La Française des Jeux
- Administrateur de l'Ecole Polytechnique
- Administrateur de Mines Paris Tech (Ecole des Mines de Paris)
- Vice-président du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies
- Membre du Comité exécutif de la Fondation Telecom

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Président du Conseil d'administration de l'Institut TELECOM

Charles-Henri Filippi (59 ans) est Président de Citigroup France depuis le 1^{er} janvier 2011, ainsi que Président et fondateur des sociétés de gestion Octagones et Alfina (2008). Ayant rejoint le CCF en 1987, après plusieurs années passées au sein de l'administration française et des cabinets ministériels, il est devenu Directeur Général du CCF France en 1998, puis a été nommé à la Direction générale du groupe HSBC en 2001 comme responsable des activités de Grande Clientèle pour

l'ensemble du Groupe. Il est devenu Président-Directeur Général de HSBC France en mars 2004, puis Président non exécutif à partir d'août 2007, responsabilité qu'il a occupée jusqu'au 31 décembre 2008. Il a également été Senior Advisor chez CVC Capital Partners France jusqu'au 31 décembre 2010 et Associé chez Weinberg Capital Partners jusqu'au 31 décembre 2011. Charles-Henri Filippi est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom
- Administrateur d'EURIS
- Administrateur de L'Oréal
- Administrateur du Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou
- Administrateur de Piasa
- Administrateur de l'Adie
- Président de Citigroup France (depuis le 1^{er} janvier 2011)
- Président d'Octagones SAS
- Président d'Alfina SAS
- Membre du Conseil de surveillance de Femu Qui
- Membre du Conseil de surveillance de Viveris REIM (depuis le 25 février 2011)
- Censeur de Nexity

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Associé de Weinberg Capital Partners (jusqu'au 31 décembre 2011)
- Senior Advisor de CVC Capital Partners France
- Président de HSBC France
- Président-Directeur Général de HSBC France
- Président du Conseil de surveillance de HSBC Private Bank France
- Administrateur de HSBC Asset Management Holding
- Administrateur de HSBC Bank plc
- Administrateur de HSBC Private Banking Holdings Suisse
- Administrateur de HSBC Trinkaus & Burkhardt AG

Pierre Graff (64 ans) est, depuis juillet 2005, Président-Directeur Général de la société Aéroports de Paris ; il était, depuis septembre 2003, Président de l'établissement public Aéroports de Paris. Après avoir occupé divers postes en Direction départementale de l'équipement, Pierre Graff a été conseiller technique chargé de la politique routière, de la sécurité routière et des transports au cabinet du ministre de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports (1986-1987), Directeur de la sécurité et de la circulation routière, délégué interministériel à la sécurité routière (1987-1990), puis Directeur départemental de l'équipement de l'Essonne (1990-1993), Directeur adjoint du cabinet du ministre de l'équipement, des transports et du tourisme (1993-1995), Directeur Général

de l'aviation civile (1995-2002), puis Directeur de cabinet du ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer (juin 2002 à septembre 2003). Pierre Graff est, par ailleurs, membre du Conseil de surveillance de NV Luchthaven Schiphol, Président délégué de la section des questions européennes et internationales au Conseil national du tourisme, administrateur en qualité de représentant de l'Etat de France Télécom, administrateur en qualité de représentant de l'Etat de la RATP (Régie autonome des transports parisiens), et administrateur du Medef Paris. Il est diplômé de l'Ecole Polytechnique et Ingénieur Général des Ponts et Chaussées. Il est Commandeur de la Légion d'Honneur et officier de l'ordre national du Mérite. Pierre Graff est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
<ul style="list-style-type: none"> ■ Administrateur de France Télécom ■ Administrateur en qualité de représentant de l'Etat de la RATP ■ Administrateur du Medef-Paris ■ Président Directeur Général d'Aéroports de Paris ■ Président délégué de la section des questions européennes et internationales au Conseil national du tourisme ■ Membre du Conseil de surveillance de NV Luchthaven Schiphol 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Administrateur en qualité de représentant de l'Etat de GDF SUEZ (de juillet 2008 à décembre 2010) ■ Membre du Conseil économique, social et environnemental (de septembre 2004 à septembre 2010) ■ Administrateur en qualité de représentant de l'Etat de SOGEADE Gérance SAS (filiale de SOGEPA) (de mars 2007 à juin 2010) ■ Administrateur en qualité de représentant de l'Etat de SOGEPA SA (de janvier 2007 à janvier 2010) ■ Membre du Comité national des secteurs d'activités d'importance vitale (d'octobre 2006 à décembre 2009) ■ Administrateur en qualité de représentant de l'Etat de GDF SUEZ

Daniel Guillot (55 ans) est Directeur des relations avec les collectivités locales du département de l'Ain à la Direction régionale de Lyon. Il est entré chez France Télécom en 1977 comme contrôleur des PTT. En 1986, Daniel Guillot est devenu attaché d'administration centrale au ministère des Postes et Télécommunications et de l'Espace, puis Inspecteur Principal en 1993. Dès sa création en 2005, il a exercé des responsabilités syndicales à la Fédération Communication Conseil Culture CFDT

comme responsable des cadres et de l'international et enfin, depuis 2007, comme délégué syndical central et responsable du groupe Orange FT. Jusqu'en 2009, Daniel Guillot a siégé au Comité mondial d'UNI Télécom (syndicat mondial) et présidé le Comité européen de dialogue social des télécommunications en alternance avec le représentant des employeurs. Daniel Guillot est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
<ul style="list-style-type: none"> ■ Administrateur de France Télécom 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Néant

Claudie Haigneré (54 ans) est, depuis février 2010, Présidente d'Universcience (Etablissement public issu du rapprochement entre le Palais de la découverte et la Cité des sciences et de l'industrie). Médecin de formation, rhumatologue, spécialiste en médecine aéronautique, docteur es sciences et astronaute du CNES puis de l'ESA (une mission spatiale à bord de MIR en 1996 et une seconde mission à bord de l'ISS en 2001), elle a été Ministre déléguée aux Affaires européennes de mars 2004 à mai 2005, après avoir été Ministre déléguée à la Recherche et aux nouvelles technologies de juin 2002 à mars 2004. De 2005 à 2009, elle a été conseillère du Directeur Général de l'ESA (*European Space Agency*) pour la politique spatiale européenne. Claudie Haigneré est également engagée dans un soutien à plusieurs associations de santé : les maisons de parents pour enfants hospitalisés, l'Alliance des maladies rares

avec la fondation Groupama et l'association Kourir des enfants atteints de polyarthrite juvénile, marraine de la fondation Courtin-Arthritis. Claudie Haigneré est également administratrice de la Fondation C-Génial, de l'Académie des Technologies, de la Fondation de France, de la Fondation d'Entreprise L'Oréal, de l'ENS Paris et du PRES Hesam. Elle est membre de l'Académie des Technologies, membre de l'Académie des Sports, membre de l'Académie des Sciences et Technologies de Belgique et de l'IAA (*International Academy of Astronautic*). Elle a reçu en 2006 le prix Louise Weiss pour son action européenne. Elle est par ailleurs marraine de la Cité de l'Espace à Toulouse, de l'Institut de myologie de la Pitié Salpêtrière réalisé par l'AFM et de nombreuses écoles et promotions d'étudiants. Claudie Haigneré est Grand Officier de la Légion d'Honneur. Elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administratrice de France Télécom
- Administratrice de Sanofi-Aventis
- Administratrice de l'Ecole Normale Supérieure de Paris
- Administratrice de PRES Hesam (depuis le 8 mars 2011)
- Administratrice de la Fondation L'Oréal
- Administratrice de la Fondation de France
- Présidente d'Universcience

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Administratrice d'Universcience
- Administratrice et Présidente de la Cité des Sciences et de l'industrie
- Présidente du Conseil du Palais de la découverte

Helle Kristoffersen (47 ans) est, depuis janvier 2012, Directrice de la Stratégie et Intelligence Economique du groupe Total. Elle était auparavant Directrice adjointe au sein de cette même Direction de janvier à décembre 2011. Elle a fait l'essentiel de sa carrière depuis 1994 au sein du groupe Alcatel devenu Alcatel Lucent. Après avoir occupé divers postes au sein de ce groupe,

elle a été, entre 2005 et 2008, Vice-président Stratégie Groupe et de janvier 2009 à décembre 2010, Senior Vice-président Solution et Marketing, Marchés Verticaux. Helle Kristoffersen est diplômée de l'Ecole Normale Supérieure et de l'ENSAE. Elle est Chevalier de la Légion d'Honneur. Née au Danemark, elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administratrice de France Télécom S.A. (depuis le 7 juin 2011)
- Administratrice de Valeo

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Néant

Marc Maouche (47 ans) est, depuis juin 2010, Directeur des relations avec les collectivités de Seine-Saint-Denis. Il a plus de 25 ans d'expérience au sein de France Télécom. Il a présidé jusqu'en avril 2011 les conseils de surveillance des fonds communs de placement d'entreprise "France Télécom Actions" et "Orange Success". En complément de son engagement syndical national et européen dans le monde des télécommunications, Marc Maouche a été membre du

Conseil supérieur de la participation et est Vice-président de l'Aftas (Association France Télécom des Actionnaires Salariés) depuis sa création en 1996. Il est aussi membre de l'Institut Français des Administrateurs (IFA) dont il a suivi avec succès le parcours de certification en 2011 et a intégré le bureau national de l'ACSED en novembre 2011. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom S.A.
- Vice-président de l'AFTAS
- Membre du bureau national de l'ACSED (depuis novembre 2011)

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Co-gérant de la SCI La vie à défendre (jusqu'au 1^{er} octobre 2010)
- Président des conseils de surveillance des FCPE France Télécom Actions et Orange Success

Muriel Pénicaud (57 ans) est, depuis 2008, Directrice Générale des Ressources Humaines et membre du Comité exécutif de Danone. Elle a également la responsabilité de l'innovation sociétale et est Présidente du Conseil d'administration du Fonds Danone Ecosystème. Muriel Pénicaud a débuté sa carrière en 1976 en tant qu'administratrice territoriale puis a créé et dirigé deux associations. Entrée en 1985 au ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle elle y a occupé plusieurs fonctions de direction et de cabinet, dont celle de conseillère auprès du Ministre du travail. Après des fonctions de direction internationale dans les ressources humaines chez Danone de 1993 à 2002, elle devient, de 2002 à 2008,

Directrice générale adjointe de Dassault Systèmes, en charge de l'organisation, des ressources humaines et du développement durable, et membre du Comité exécutif. En outre, Muriel Pénicaud a assuré plusieurs missions d'intérêt général dont la présidence du Conseil d'administration de l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle. Elle est co-auteur du rapport au Premier Ministre "Bien-être et efficacité au travail" (2010) et est également co-fondatrice et Vice-présidente de la Web TV Droit et Management des Affaires. Muriel Pénicaud est diplômée de psychologie, d'histoire et de sciences de l'éducation ainsi que de l'INSEAD. Elle est Chevalier de la Légion d'Honneur. Elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administratrice de France Télécom S.A. (depuis le 7 juin 2011)
- Présidente du Conseil d'administration du Fonds Danone Ecosystème
- Vice-présidente de la Web TV Droit et Management des Affaires
- Présidente d'honneur de l'ADAGE (Association française de Droit des Affaires et de Gestion d'Entreprises)

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Présidente du Conseil d'administration de l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP)
- Membre du Haut Conseil du dialogue social

Jean-Michel Severino (54 ans) est gérant de Investisseur et Partenaire Conseil, société de gestion de fonds spécialisée dans l'investissement dans les PME de l'Afrique subsaharienne. Il est également membre de l'académie des technologies. Il était jusqu'en avril 2010 Directeur Général de l'Agence Française

de Développement (AFD), et précédemment Vice-Président de la Banque Mondiale pour l'Asie. Jean-Michel Severino est inspecteur des Finances, diplômé de l'ENA. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours

- Administrateur de France Télécom S.A. (depuis le 7 juin 2011)
- Administrateur de Danone (depuis le 28 avril 2011)
- Gérant de Investisseur et Partenaire Conseil

Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années

- Administrateur de la BEI (jusqu'au 17 janvier 2011)
- Directeur Général de l'AFD
- Président de Proparco
- Vice-Président de la Banque Mondiale pour l'Asie

Mandats détenus par les administrateurs dont les fonctions ont pris fin depuis le 1^{er} janvier 2011

Didier Lombard (fin de mandat le 1^{er} mars 2011)

Mandats et fonctions exercés en 2011

- Président du Conseil d'administration de France Télécom
 - Président du Conseil de surveillance de STMicroelectronics N.V.
 - Administrateur de Thales
 - Administrateur de Technicolor
 - Membre du Conseil de surveillance de Radiall
-

Henri Martre (fin de mandat le 7 juin 2011)

Mandats et fonctions exercés en 2011

- Administrateur de France Télécom
 - Administrateur de Sogepa
 - Président du Conseil de surveillance d'ESL
 - Vice-président du Conseil de surveillance de KLM
 - Membre du Comité d'administration de Sofradir
 - Membre du Conseil consultatif de la Banque de France
 - Gérant de SOCOGIT SARL
-

Marcel Roulet (fin de mandat le 7 juin 2011)

Mandats et fonctions exercés en 2011

- Administrateur de France Télécom
 - Consultant conseil en entreprise
 - Administrateur de HSBC France
 - Président du Conseil de surveillance de GIMAR Finance SCA
 - Censeur au Conseil de surveillance d'Eurazeo
-

Jean Simonin (fin de mandat le 7 juin 2011)

Mandats et fonctions exercés en 2011

- Administrateur de France Télécom
-

L'adresse professionnelle de tous les mandataires sociaux, dans le cadre de leurs fonctions, est celle du siège social de

France Télécom S.A. (voir la section 5.1.4 *Siège social, forme juridique et législation applicable*).

14.1.3.2 Informations sur les titres de la Société détenus par les mandataires sociaux

14.1.3.2.1 Nombre d'actions détenues par les mandataires sociaux

L'Assemblée Générale du 26 mai 2009 a fixé à 1 000 le nombre minimum d'actions devant être détenues par chaque

administrateur nommé par l'Assemblée Générale, à l'exception de l'administrateur représentant le personnel actionnaire, qui en est exonéré aux termes de la loi. Les administrateurs représentant l'Etat ainsi que ceux qui sont élus par le personnel n'ont pas l'obligation de détenir en propre d'action de la Société.

Les informations suivantes sont données à la date de ce document et à la connaissance de la Société :

		Nombre d'actions
■ Administrateurs nommés par l'Assemblée Générale	Stéphane Richard	57 959
	Bernard Dufau	6 692
	Jose-Luis Durán	1 010
	Charles-Henri Filippi	10 001
	Claudie Haigneré	1 000
	Helle Kristoffersen	1 700
	Muriel Penicaud	2 000
	Jean-Michel Severino	1 000
■ Administrateurs nommés par l'Etat	Jean-Dominique Comolli	0
	Pascal Faure	0
	Pierre Graff	30
■ Administrateurs élus par le personnel	Caroline Angeli	21
	Ghislaine Coinaud	80
	Daniel Guillot	311
■ Administrateur élu par l'Assemblée Générale représentant le personnel actionnaire	Marc Maouche	2 377
■ Directeur Général Délégué	Gervais Pellissier	20 584

14.1.3.2.2 Opérations des mandataires sociaux sur les titres de la Société

Le tableau ci-après détaille, conformément aux dispositions de l'article 223-26 du Règlement général de l'Autorité des marchés

financiers, les opérations sur les titres France Télécom réalisées au cours de l'exercice 2011 par les personnes déterminées à l'article L. 621-18-2 du Code monétaire et financier et déclarées à l'AMF. Aucune opération n'a été déclarée depuis la clôture de l'exercice.

Nom du dirigeant	Instrument financier	Nature de l'opération	Date de l'opération	Prix unitaire	Montant de la transaction
Stéphane Richard	Actions	Achat	16 mars 2011	14,8804	74 402 €

En outre, préalablement à leur nomination par l'Assemblée Générale du 7 juin 2011, Helle Kristoffersen, Muriel Pénicaud et Jean-Michel Severino ont acquis respectivement 1 700, 2 000 et 1 000 actions de la Société.

14.1.3.2.3 Restrictions concernant la cession d'actions par les mandataires sociaux

Les mandataires sociaux qui détiennent des actions à travers les fonds communs de placement du Plan d'épargne Groupe de France Télécom investis en actions de la Société sont soumis aux règles de blocage résultant des dispositions de nature légale applicables aux investissements dans ce type de dispositif d'épargne salariale.

Par ailleurs, l'article 14 du Règlement intérieur du Conseil d'administration interdit aux administrateurs d'effectuer toute opération sur les titres des sociétés cotées du Groupe pendant des périodes précédant la publication des résultats et, d'une manière générale, tant qu'ils détiennent des informations privilégiées, et de procéder directement ou indirectement à des ventes à découvert de ces titres.

A la connaissance de la Société, aucun mandataire social n'a accepté d'autre restriction à sa liberté de disposer sans délai de sa participation dans le capital de la Société.

14.1.3.3 Autres informations

14.1.3.3.1 Absences de condamnations et faillites

A la connaissance de la Société, au cours des cinq dernières années :

- aucun mandataire social n'a fait l'objet d'une condamnation pour fraude ;
- aucun mandataire social n'a été associé à une faillite, mise sous séquestre ou liquidation ;
- aucun mandataire social n'a fait l'objet d'une incrimination ou sanction publique officielle prononcée par des autorités statutaires ou réglementaires ; et
- aucun mandataire social n'a été empêché par un tribunal d'agir en qualité de membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'un émetteur ou d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.

14.1.3.3.2 Absence de liens familiaux

A la connaissance de la Société, il n'existe aucun lien familial entre les mandataires sociaux de la Société ou entre les mandataires sociaux et les membres du Comité exécutif.

14.1.3.3.3 Absence de conflits d'intérêts

Aux termes de l'article 14 du Règlement intérieur du Conseil d'administration (voir la section 16.2.1), les administrateurs doivent informer le Président du Conseil de toute situation les concernant susceptible de créer un conflit d'intérêts avec une société du Groupe.

A la connaissance de la Société et à la date du présent document de référence, il n'existe aucun conflit d'intérêt potentiel entre les devoirs des administrateurs ou des dirigeants mandataires sociaux à l'égard de France Télécom et leurs intérêts privés ou d'autres devoirs.

A la connaissance de la Société, il n'existe ni arrangement ni accord avec un des principaux actionnaires, un client, un fournisseur ou avec tout autre tiers en exécution duquel un membre quelconque du Conseil d'administration ou un dirigeant mandataire social aurait été nommé au Conseil d'administration ou à la Direction générale (respectivement).

14.2 COMITE EXECUTIF

14.2.1 Composition du Comité exécutif

Outre la nomination de Gervais Pellissier au poste de Directeur Général Délégué par le Conseil d'administration (voir la section 14.1.2.2), Stéphane Richard a nommé trois nouveaux Directeurs Généraux Adjointes à compter du 1^{er} novembre 2011 :

- Delphine Ernotte Cunci, Directrice exécutive d'Orange France ;
- Pierre Louette, Directeur exécutif en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des Achats du Groupe ;

- Bruno Mettling, Directeur exécutif en charge des Ressources Humaines du Groupe.

Avec Jean-Philippe Vanot, France Télécom compte donc désormais quatre Directeurs Généraux Adjointes.

Par ailleurs, Olaf Swantee a été nommé Directeur Général d'Everything Everywhere à compter du 1^{er} septembre 2011. Il a été remplacé dans ses fonctions de Directeur exécutif Europe par Benoit Scheen.

A la date de ce document, le Comité exécutif est composé comme suit :

Stéphane Richard	Président-Directeur Général
Gervais Pellissier	Directeur Général Délégué Finances Groupe, Systèmes d'Information, Everything Everywhere
Delphine Ernotte Cunci	Directrice Générale Adjointe Orange France
Pierre Louette	Directeur Général Adjoint Secrétariat général, Opérateurs France et Achats Groupe
Bruno Mettling	Directeur Général Adjoint Ressources humaines Groupe
Jean-Philippe Vanot	Directeur Général Adjoint Qualité, Responsabilité Sociale d'Entreprise
Christine Albanel	Directrice exécutive Groupe Communication, Mécénat, Stratégie dans les Contenus
Vivek Badrinath	Directeur exécutif Groupe Services de Communication Entreprises
Thierry Bonhomme	Directeur exécutif Groupe Réseaux et Opérateurs, Recherche et Développement
Jean-Paul Cottet	Directeur exécutif Groupe Marketing et Innovation
Elie Girard	Directeur exécutif Groupe Stratégie et développement Groupe
Marc Rennard	Directeur exécutif Groupe Opérations en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie (AMEA)
Benoit Scheen	Directeur exécutif Groupe Opérations en Europe (hors France)

Les biographies de Stéphane Richard et Gervais Pellissier sont présentées à la section 14.1.3 *Informations sur les mandataires sociaux*.

Delphine Ernotte Cunci (45 ans) est diplômée de l'Ecole Centrale Paris. Elle a débuté sa carrière chez France Télécom comme analyste financier puis comme ingénieur économiste au sein de la R&D. Elle a ensuite travaillé dans la distribution en tant que Directeur des boutiques de Paris et Directeur Général de la filiale SDR entre 2000 et 2004. En 2004, elle est nommée Directrice Régionale Centre Val de Loire. En juillet 2006, Delphine Ernotte Cunci prend la Direction de la communication commerciale et du sponsoring France. En mai 2008, elle devient Directrice Commerciale France et assure à partir de juillet 2009 les fonctions de Directrice Grand Public France. Nommée le 6 avril 2010 Directrice exécutive, adjointe des Opérations France, Stéphane Richard lui confie ensuite le 1^{er} mars 2011 l'entière Direction opérationnelle d'Orange France. Le 1^{er} novembre 2011, elle a été nommée Directrice Générale Adjointe du Groupe.

Pierre Louette (49 ans) est licencié en droit, diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques et de l'Ecole Nationale d'Administration. Conseiller technique pour la communication, la jeunesse et les sports au cabinet du Premier Ministre de 1993 à 1995, il s'investit

particulièrement durant cette période dans le développement des nouveaux réseaux de communication. Il devient ensuite Secrétaire Général et Directeur de la communication de France Télévisions. A partir de 1996, il participe au développement de l'internet en France, notamment à la tête de Connectworld, leader de la communication *online*, puis en tant que dirigeant d'Europatweb, fonds d'investissement créé par Bernard Arnault. Pierre Louette a été Directeur Général de l'Agence France-Presse de 2003 à 2005, puis son Président-Directeur Général de 2005 à 2010. Il a rejoint France Télécom en avril 2010 comme Directeur exécutif, en charge du Secrétariat Général et de la Division opérateurs France. En juillet 2011, ses fonctions ont été étendues aux Achats du Groupe. Pierre Louette représente le groupe France Télécom-Orange aux Conseils d'administration de TP S.A. en Pologne et de Dailymotion. Depuis avril 2011, il est membre du Conseil national du numérique. Il est également en charge du programme d'efficience opérationnelle Chrysalid. En octobre 2011, Pierre Louette est nommé Président de Buyin, la co-entreprise créée par France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats. Le 1^{er} novembre 2011, il a été nommé Directeur Général Adjoint du Groupe. Pierre Louette est Conseiller maître à la Cour des comptes et Chevalier de la Légion d'Honneur.

Bruno Mettling (53 ans) est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques et de la faculté de droit d'Aix en Provence. Il a commencé sa carrière à la Direction du budget du Ministère des Finances. Il sera successivement chargé des questions financières au cabinet du Ministre du Travail, des Affaires Sociales et de l'Emploi en 1988 ; Directeur Adjoint du cabinet du Ministre de l'Equipement, du Logement, des Transports et de la Mer de 1988 à 1990 ; puis Directeur Adjoint du cabinet du Ministre de la Ville de 1990 à 1991. Ayant intégré le corps des Inspecteurs des Finances en 1991, il rejoint le Ministère de l'Economie et des Finances. Bruno Mettling a ensuite été nommé Directeur du contrôle de gestion, Directeur financier adjoint du groupe La Poste. En octobre 1999, il rejoint la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne où il lance la réforme du secteur des ressources humaines, avant d'être chargé du développement commercial puis du plan stratégique et enfin d'intégrer le Groupe Banque Populaire en octobre 2004 comme Directeur Général Adjoint à la Banque Fédérale des Banques Populaires. Il est promu Directeur Général Délégué le 1^{er} juillet 2006. En avril 2010, Bruno Mettling est nommé Directeur exécutif en mission auprès du Directeur Général en avril 2010, en charge de l'Emploi, des Compétences et d'Orange Campus, puis Directeur des Ressources Humaines du Groupe en octobre 2010. Le 1^{er} novembre 2011, il a été nommé Directeur Général Adjoint du Groupe.

Jean-Philippe Vanot (60 ans) est diplômé de l'Ecole Polytechnique et de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications (ENST). Il a eu un parcours professionnel qui s'est déroulé principalement dans les domaines techniques, commerciaux et opérationnels depuis ses débuts dans le Groupe en 1977. Il a été Directeur exécutif, en charge de l'Innovation et du Marketing et a été nommé Directeur Général Adjoint, en charge de la Qualité et de la Responsabilité Sociale d'Entreprise en mars 2010. Il préside un "Comité qualité", rapportant au Comité exécutif et réunissant l'ensemble des fonctions travaillant sur la fiabilité des services et la relation client au sein du Groupe. Jean-Philippe Vanot préside également le Comité de déontologie du Groupe.

Christine Albanel (56 ans) est agrégée de lettres modernes. Plume de Jacques Chirac pendant de nombreuses années, auteur notamment du discours du Vel d'Hiv, elle a été conseiller pour la Culture et l'Education à l'Elysée avant de rejoindre le Conseil d'Etat. Nommée Présidente de l'établissement public de Versailles en juillet 2003, elle est ministre de la Culture et de la Communication de mai 2007 à juin 2009. Une fois ce portefeuille confié à Frédéric Mitterrand, elle décline la Villa Medici, lui préférant le groupe France Télécom-Orange. Depuis son arrivée dans le Groupe en 2010, Christine Albanel est Directrice exécutive en charge de la Communication, du Mécénat, et de la Stratégie dans les Contenus.

Vivek Badrinath (42 ans) est diplômé de l'Ecole Polytechnique et de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications (ENST). Il a 20 ans d'expérience dans le secteur des NTIC ⁽¹⁾, et a commencé sa carrière au Ministère de l'Industrie. Il intègre le Groupe en 1996, dans des fonctions techniques au sein

de la Direction des réseaux longue distance, avant d'occuper les fonctions de Directeur Général chez Thomson India en 2000. De retour dans le Groupe en 2004, il devient Directeur technique des activités mobiles et prend la Direction de la Division réseaux et opérateurs en 2009. Depuis avril 2010, il est Directeur exécutif en charge de Orange Business Services & des activités Entreprises.

Thierry Bonhomme (55 ans) est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST). Il est en charge de la Division réseaux et opérateurs et de la Recherche et Développement du Groupe. Auparavant, il a occupé successivement dans le Groupe les responsabilités de Directeur de l'exploitation technique à Paris Nord, Directeur régional à Grenoble, puis Marseille avant de devenir Directeur de la distribution sur le marché entreprise. En outre, il a été de 1988 à 1990 Directeur de l'Idate.

Jean-Paul Cottet (57 ans) est diplômé de l'Ecole Polytechnique et de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications (ENST). Depuis son arrivée dans le Groupe en 1981, il a réalisé un parcours très varié dans les domaines marketing et ventes, puis à la tête de la Direction de l'actionnariat grand public pour la première introduction en Bourse de France Télécom en 1996. Après avoir exercé les responsabilités de Directeur régional de Paris, il devient Directeur de la communication et des relations extérieures en 2002. Ensuite, il assure entre 2003 et 2008 successivement les fonctions de Directeur du système d'information et de l'international, puis Directeur des interventions et du déploiement des Réseaux France, et enfin Directeur du marché entreprise France. Jean-Paul Cottet est membre du Comité exécutif du Groupe depuis le 1^{er} avril 2010, en charge du Marketing et de l'Innovation. Au 1^{er} février 2012, ses fonctions ont été étendues aux Nouvelles Activités de Croissance. Il représente le groupe France Télécom-Orange au sein de la GSMA, association mondiale des opérateurs mobiles.

Elie Girard (33 ans) est diplômé de l'Ecole Centrale de Paris et de l'Université de Harvard. Il débute sa carrière chez Andersen en tant qu'auditeur-consultant, avant de rejoindre le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie à la Direction générale du Trésor. De 2004 à 2007, il travaille notamment aux cabinets de Thierry Breton, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, et de Jean-François Copé, Ministre délégué au Budget et à la Réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement. En 2007, il rejoint le groupe France Télécom-Orange et devient Directeur de cabinet du Président-Directeur Général, Didier Lombard. Le 1^{er} mars 2010, lors de la nomination de Stéphane Richard au poste de Directeur Général, il a été nommé Directeur auprès de lui. Dans ce cadre, il a eu la responsabilité de l'élaboration du projet du Groupe, "Conquêtes 2015", présenté début juillet 2010. Depuis le 1^{er} septembre 2010, il est Directeur exécutif, en charge de la Stratégie et du Développement du Groupe. Elie Girard est, par ailleurs, membre des Conseils d'administration de Sofrecom, de GlobeCast et de Studio 37.

(1) *Nouvelles technologies de l'information et de la communication*

Marc Rennard (55 ans) est diplômé de l'Ecole de Management de Lyon. Il a pris les commandes d'une entreprise de conseil avant de diriger pendant plusieurs années la Société des Montagnes de l'Arc (Groupe Caisse des Dépôts), puis d'intégrer TDF en tant que Directeur Général Adjoint. Il rejoint le groupe France Télécom-Orange en 2003 comme Président d'une de ses filiales à Madrid. En 2004, il a pris la Direction des opérations internationales avant d'accéder en 2006 aux responsabilités de Directeur exécutif international en charge de la zone AMEA (Afrique, Moyen-Orient et Asie). Il rejoint le Comité exécutif du Groupe en juin 2010. Marc Rennard est Président ou administrateur de plusieurs filiales internationales du Groupe, notamment Mobinil, Sonatel, Jordan Telecom, Côte d'Ivoire Télécom et Orange Côte d'Ivoire. Il est Chevalier de la Légion d'Honneur.

Benoit Scheen (45 ans) est titulaire d'une maîtrise en informatique et d'une licence en sciences économiques et sociales de l'Université de Namur. Depuis le 1^{er} septembre 2011, Benoit Scheen est Directeur exécutif Europe (hors France). Il était auparavant Directeur Général de Mobistar en Belgique de 2008 à 2011, et a également occupé un certain nombre de postes de direction chez IBM, Compaq, et HP.

14.2.2 Participation au capital et stock-options

A la date du présent document, à la connaissance de la Société, les membres du Comité exécutif de France Télécom, y compris Stéphane Richard et Gervais Pellissier, détenaient globalement 122 409 actions France Télécom, soit 0,005% du capital.

A la date du présent document, les membres du Comité exécutif détenaient un total de 466 010 options de souscription d'actions (représentant 0,02 % du capital), qui leur ont été accordées par le Conseil d'administration, dont 215 710 au titre des plans octobre 2005 et mars 2006 et 250 300 au titre du plan mai 2007 (voir la section 17.2.4 *Rémunérations*).

15 rémunération et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux



15.1	REGLES DE DETERMINATION DES REMUNERATIONS DES MANDATAIRES SOCIAUX	312
15.1.1	Principes et règles de détermination des jetons de présence	312
15.1.2	Règles de détermination des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux	312
15.2	MONTANT DES REMUNERATIONS VERSEES AUX MANDATAIRES SOCIAUX	314
15.2.1	Rémunération versée aux dirigeants mandataires sociaux	314
15.2.2	Jetons de présence attribués aux administrateurs	317
15.2.3	Autres rémunérations versées aux administrateurs représentant le personnel	317
15.3	REMUNERATION DU COMITE EXECUTIF EN 2011	318
15.4	SOMMES PROVISIONNEES POUR PENSIONS, RETRAITES OU AUTRES AVANTAGES	318

15.1 REGLES DE DETERMINATION DES REMUNERATIONS DES MANDATAIRES SOCIAUX

La Société se réfère de manière générale, et en particulier en matière de rémunération, au code Afep-Medef de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées.

15.1.1 Principes et règles de détermination des jetons de présence

Conformément à la loi, le montant maximal des jetons de présence distribuables annuellement aux administrateurs est fixé par l'Assemblée Générale des actionnaires. La résolution votée reste valable jusqu'à l'adoption d'une nouvelle résolution. L'Assemblée Générale du 27 mai 2008 a fixé ce montant à 600 000 euros.

Dans la limite de ce montant, et sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, le Conseil d'administration décide au début de chaque année le montant des jetons de présence qui seront alloués à ses membres au titre de l'exercice clos et leurs règles de répartition.

Depuis 2006, les administrateurs reçoivent d'une part un montant fixe annuel (actuellement établi à 10 000 euros), d'autre part un montant variable lié à leur assiduité aux réunions du Conseil et de ses comités et aux fonctions qu'ils exercent au sein des comités.

Les jetons de présence attribués aux administrateurs représentant l'Etat sont versés au Trésor public. En outre les administrateurs élus par le personnel ont demandé le versement de leurs jetons de présence à leur organisation syndicale.

A l'exception du Président-Directeur Général et des administrateurs représentant le personnel ou le personnel actionnaire, qui sont eux-mêmes salariés de la Société, les administrateurs ne perçoivent aucune rémunération autre que des jetons de présence.

En outre, il n'existe aucun contrat liant un membre du Conseil d'administration à France Télécom S.A. ou à l'une quelconque de ses filiales qui prévoirait l'octroi d'un quelconque avantage à cet administrateur au terme de son mandat.

15.1.2 Règles de détermination des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux

Les rémunérations du Président-Directeur Général et du Directeur Général Délégué sont fixées par le Conseil d'administration sur proposition du Comité de gouvernance et responsabilité sociale d'entreprise.

15.1.2.1 Détermination de la rémunération du Président-Directeur Général

Le Conseil d'administration, lors de sa séance du 23 février 2011 au cours de laquelle il a désigné Stéphane Richard Président-Directeur Général, a décidé à sa demande de maintenir la rémunération qu'il percevait en qualité de Directeur Général.

Rémunération fixe

La part fixe annuelle de la rémunération de Stéphane Richard est de 900 000 euros.

Rémunération variable

Le calcul de la part variable semestrielle du Président-Directeur Général repose sur une moyenne pondérée de quatre indicateurs mettant l'accent sur la croissance du Groupe, sa rentabilité, la qualité de service et la performance sociale. Ces indicateurs sont le taux de croissance à base comparable du chiffre d'affaires (pour 20 %), le *cash flow* organique (voir annexe Glossaire financier) (pour 30 %), un indicateur lié à la qualité de service apportée aux clients du Groupe (pour 20 %) et un indicateur composite de performance sociale (pour 30 %). Ce dernier indicateur est fonction des progrès constatés par rapport à cinq indicateurs de gestion liés aux ressources humaines sur la base d'un tableau de bord semestriel (pour 50 %) et à cinq thématiques sociales mesurées par des sondages semestriels (également pour 50 %).

Au second semestre 2011, l'indicateur *cash flow* organique a été remplacé par l'indicateur "Ebitda retraité moins Capex" (voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS et annexe Glossaire financier*) qui est devenu le principal indicateur de gestion sur lequel est basée l'évaluation des directeurs exécutifs du Groupe et des cadres dirigeants des secteurs opérationnels. Les autres indicateurs et leur poids relatif dans le calcul de la part variable du Président-Directeur Général n'ont pas été modifiés.

En cas d'atteinte des objectifs, Stéphane Richard peut percevoir une part variable égale aux deux tiers de sa rémunération fixe, le dépassement de ces objectifs pouvant permettre à la part variable d'atteindre un plafond égal à la rémunération fixe.

Rémunération différée

Stéphane Richard ne bénéficie d'aucune rémunération différée dans l'hypothèse où il serait mis fin à son mandat de Président-Directeur Général.

Intéressement et participation

Le Président-Directeur Général n'a droit ni à l'intéressement ni à la participation.

Jetons de présence

Stéphane Richard a renoncé à percevoir ses jetons de présence.

Contrat de travail

Le contrat de travail de Stéphane Richard, qui était suspendu depuis le 1^{er} janvier 2010, a été résilié lors de sa nomination en qualité de Directeur Général.

Protection sociale et retraite

Stéphane Richard est affilié au régime de prévoyance et d'assurance maladie complémentaire du groupe France Télécom-Orange qui est applicable aux dirigeants mandataires sociaux. Il n'est plus éligible au régime supplémentaire de retraite instauré pour les membres du personnel classés "hors grille".

Autres avantages

Stéphane Richard bénéficie d'une voiture de fonction avec chauffeur, de services de conseils apportant une assistance juridique personnelle liée à ses fonctions dans la limite de cent heures chaque année, d'une ligne téléphonique à forfait illimité et d'équipements, notamment informatiques, nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

15.1.2.2 Détermination de la rémunération du Président Didier Lombard du 1^{er} janvier au 28 février 2011

La rémunération du Président a été fixée par le Conseil d'administration le 24 mars 2010.

Sa rémunération était composée d'une part fixe annuelle de 600 000 euros et d'une part variable comprise entre 0 % et 50 % de la part fixe.

Le montant de la part variable de sa rémunération était fonction de critères de performance fixés et évalués par le Conseil d'administration et liés pour moitié à sa participation à la performance globale de l'entreprise telle que mesurée par l'indicateur de *cash flow* organique, pour moitié à la réalisation des objectifs liés à sa mission telle qu'elle était décrite dans le Règlement intérieur du Conseil et à la contribution qu'il devait apporter en termes stratégiques.

Le 24 mars 2010, Didier Lombard a renoncé au bénéfice d'une éventuelle rémunération différée que le Conseil d'administration aurait pu décider de lui octroyer au cas où il serait mis un terme à son mandat social.

Le Président n'avait droit ni à l'intéressement ni à la participation.

Il avait renoncé à percevoir des jetons de présence.

Son contrat de travail avait été suspendu lors de sa nomination en qualité de Président-Directeur Général. Il a repris effet à l'expiration de son mandat social et a pris fin définitivement le 31 mai 2011.

Didier Lombard était affilié au régime de prévoyance et d'assurance-maladie complémentaire du groupe France Télécom-Orange et au régime supplémentaire de retraite instauré pour les cadres dirigeants du Groupe (cadres classés "hors grille").

Le Président disposait de certains avantages en nature liés à sa fonction (voiture de fonction, moyens téléphoniques et services de cabinets conseils apportant une assistance juridique personnelle, dans la limite de 100 heures par an).

15.1.2.3 Détermination de la rémunération de Gervais Pellissier en tant que Directeur Général Délégué du 1^{er} novembre au 31 décembre 2011

Rémunération fixe

La part fixe annuelle de la rémunération de Gervais Pellissier est de 600 000 euros.

Rémunération variable

Le calcul de la part variable semestrielle du Directeur Général Délégué repose sur une moyenne pondérée de quatre indicateurs mettant l'accent sur la croissance du Groupe, sa rentabilité, la qualité de service et la performance sociale. Ces indicateurs sont le taux de croissance à base comparable du chiffre d'affaires (pour 20 %), "l'Ebitda retraité moins Capex" (voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*) (pour 30 %), un indicateur lié à la qualité de service apportée aux clients du Groupe (pour 20 %) et un indicateur composite de performance sociale (pour 30 %). Ce dernier indicateur est fonction des progrès constatés par rapport à cinq indicateurs de gestion liés aux ressources humaines sur la base d'un tableau de bord semestriel (pour 50 %) et à cinq thématiques sociales mesurées par des sondages semestriels (également pour 50 %). En cas d'atteinte des objectifs, Gervais Pellissier peut percevoir une part variable égale aux deux tiers de sa rémunération fixe, le dépassement de ces objectifs pouvant permettre à la part variable d'atteindre un plafond égal à la rémunération fixe.

Rémunération différée

Gervais Pellissier ne bénéficie d'aucune rémunération différée dans l'hypothèse où il serait mis fin à son mandat de Directeur Général Délégué.

Intéressement et participation

Le Directeur Général Délégué n'a droit ni à l'intéressement ni à la participation.

Contrat de travail

Le contrat de travail de Gervais Pellissier a été suspendu lors de sa nomination en qualité de Directeur Général Délégué.

Protection sociale et retraite

Gervais Pellissier est affilié au régime de prévoyance et d'assurance maladie complémentaire du groupe France Télécom-Orange qui est applicable aux dirigeants mandataires sociaux.

Pendant l'exercice de son mandat, compte tenu de la suspension de son contrat de travail, ses droits éventuels à intégrer le régime supplémentaire de retraite instauré pour les membres du personnel classés "hors grille", sont également suspendus.

Autres avantages

Gervais Pellissier bénéficie d'une voiture de fonction avec chauffeur, de services de conseils apportant une assistance juridique personnelle liée à ses fonctions dans la limite de vingt heures chaque année, d'une ligne téléphonique à forfait illimité et d'équipements, notamment informatiques, nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

15.2 MONTANT DES REMUNERATIONS VERSEES AUX MANDATAIRES SOCIAUX

15.2.1 Rémunération versée aux dirigeants mandataires sociaux

15.2.1.1 Synthèse des rémunérations et attributions d'options ou actions

Stéphane Richard

(en euros)	2011	2010
Rémunération brute due au titre de l'exercice (détaillée en 15.2.1.2)	1 520 241	1 658 729
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	0	0
TOTAL	1 520 241	1 658 729

Gervais Pellissier

(en euros)	1 ^{er} novembre - 31 décembre 2011	2010
Rémunération brute due au titre de l'exercice (détaillée en 15.2.1.2)	169 497	NA
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	NA
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	0	NA
TOTAL	169 497	NA

NA : non applicable

Didier Lombard

(en euros)	1 ^{er} janvier - 28 février 2011	2010
Rémunération brute due au titre de l'exercice (détaillée en 15.2.1.2)	148 221	1 041 826
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	0	0
TOTAL	148 221	1 041 826

15.2.1.2 Détail des rémunérations

Stéphane Richard

	2011		2010	
	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Montants bruts (en euros)				
Rémunération fixe	900 000	900 000	878 333	878 333
Rémunération variable	615 915	655 242	775 475	428 333
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
Jetons de présence	0	0	0	0
Avantages en nature	4 326	4 326	4 921	4 921
TOTAL	1 520 241	1 559 568	1 658 729	1 311 587

Gervais Pellissier

	1 ^{er} novembre - 31 décembre 2011		2010	
	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Montants bruts (en euros)				
Rémunération fixe	100 000	100 000	NA	NA
Rémunération variable	68 403	NA	NA	NA
Rémunération exceptionnelle	0	0	NA	NA
Jetons de présence	NA	NA	NA	NA
Avantages en nature	1 094	1 094	NA	NA
TOTAL	169 497	101 094	NA	NA

Didier Lombard

	1 ^{er} janvier - 28 février 2011		2010	
	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Montants bruts (en euros)				
Rémunération fixe	100 000	100 000	650 000	650 000
Rémunération variable	47 500	190 000	387 500	613 685
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
Jetons de présence	0	0	0	0
Avantages en nature	721	721	4 326	4 326
TOTAL	148 221	290 721	1 041 826	1 268 011

Au cours de l'exercice 2011, ni France Télécom S.A. ni aucune autre société du Groupe n'a consenti d'option de souscription ou d'achat d'action ni attribué d'action de performance.

Didier Lombard et Gervais Pellissier, qui ont reçu des options de souscription d'actions au cours des exercices précédents n'en ont levé aucune durant l'exercice 2011.

L'historique des attributions d'options de souscription ou d'achat d'actions figure à la section 17.2.4 *Rémunérations*.

15.2.1.3 Tableaux récapitulatifs des autres avantages accordés aux dirigeants mandataires sociaux

Stéphane Richard bénéficiait-il en 2011 ou bénéficie-t-il toujours :

d'un contrat de travail ?	Non
d'une affiliation à un régime de retraite supplémentaire ?	Non
d'indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions ?	Non
d'indemnités relatives à une clause de non-concurrence ?	Non

Gervais Pellissier bénéficiait-il en 2011 à compter de sa nomination en qualité de Directeur Général Délégué, ou bénéficie-t-il toujours :

d'un contrat de travail ?	Non. Son contrat de travail a été suspendu le 1 ^{er} novembre 2011
d'une affiliation à un régime de retraite supplémentaire ?	Non
d'indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions ?	Non
d'indemnités relatives à une clause de non-concurrence ?	Non

Didier Lombard a-t-il bénéficié en 2011 jusqu'à la fin de son mandat social :

d'un contrat de travail ?	Non
d'une affiliation à un régime de retraite supplémentaire ?	Oui
d'indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions ?	Non ⁽¹⁾
d'indemnités relatives à une clause de non-concurrence ?	Non ⁽¹⁾

(1) En application de la convention collective nationale des télécommunications (CCNT) et en raison de son statut de salarié, Didier Lombard a perçu en 2011, postérieurement à la fin de son mandat social, une indemnité de départ de 513 851 € incluant une indemnité de départ à la retraite et une indemnité de non-concurrence.

15.2.2 Jetons de présence attribués aux administrateurs

Le tableau suivant fait apparaître le montant des jetons de présence versés au cours des exercices 2011 et 2010, ou dus au titre de ces exercices, aux administrateurs de France Télécom (en euros).

Administrateurs	Montants versés en 2012 (au titre de l'exercice 2011)	Montants versés en 2011 (au titre de l'exercice 2010)	Montants versés en 2010 (au titre de l'exercice 2009)
Stéphane Richard	0	0	NA
Caroline Angeli ⁽¹⁾	35 000	35 172	757
Ghislaine Coinaud ⁽¹⁾	32 000	31 264	757
Jean-Dominique Comolli ⁽²⁾	45 000	10 552	NA
Bernard Dufau	59 000	66 436	59 621
Jose-Luis Durán	38 000	42 988	30 284
Pascal Faure ⁽²⁾	38 000	37 126	11 356
Charles-Henri Filippi	51 000	58 620	52 997
Pierre Graff ⁽²⁾	22 000	782	NA
Daniel Guillot ⁽¹⁾	48 000	49 827	757
Claudie Haigneré	27 000	33 218	28 391
Helle Kristoffersen	13 667	NA	NA
Marc Maouche	46 000	25 021	NA
Muriel Pénicaud	21 667	NA	NA
Jean-Michel Severino	15 667	NA	NA
Anciens administrateurs			
Hélène Adam	NA	NA	33 312
René Bernardi	NA	NA	52 240
Bruno Bézard ⁽²⁾	NA	39 107	35 016
Jean-Michel Gaveau	NA	NA	33 312
Jacques de Larosière	NA	NA	32 177
Didier Lombard	0	0	0
Henri Martre	16 333	34 195	32 177
Gilles Michel ⁽²⁾	NA	33 706	14 196
Marcel Roulet	26 333	46 896	47 319
Henri Serres ⁽²⁾	NA	NA	27 445
Jean Simonin	21 333	40 056	40 694
Stéphane Tierce	NA	15 034	31 230
TOTAL	556 000	600 000	564 038

(1) Jetons de présence versés, à la demande des administrateurs concernés, à leur organisation syndicale.

(2) Jetons de présence versés au Trésor public

NA : non applicable

15.2.3 Autres rémunérations versées aux administrateurs représentant le personnel

Le tableau suivant présente les rémunérations versées aux administrateurs élus par le personnel et à l'administrateur nommé par l'Assemblée Générale pour représenter les membres du personnel actionnaires, hors jetons de présence (déjà mentionnés à la section 15.2.2).

► REMUNERATIONS VERSEES EN 2011

MONTANTS BRUTS (en euros)	Fixe	Variable	Intéressement, participation et abondement	Exceptionnel	Avantages en nature	Total
Caroline Angeli	30 623	-	3 280	2 236	232	36 371
Ghislaine Coinaud	27 804	-	4 097	1 179	232	33 312
Daniel Guillot	57 330	8 958	8 118	556	486	75 448
Marc Maouche	65 189	10 664	8 778	1 496	486	86 613

15.3 REMUNERATION DU COMITE EXECUTIF EN 2011

Le montant brut global, hors charges patronales, des rémunérations versées au titre de l'exercice 2011 par France Télécom et les sociétés contrôlées à l'ensemble des membres du Comité exécutif de France Télécom s'élève à 9 404 474 euros.

Ce montant inclut l'ensemble des rémunérations versées au titre de l'exercice 2011 : salaires bruts, primes (y compris parts variables), avantages en nature et participation aux résultats. Il n'inclut pas en revanche l'intéressement et l'abondement éventuel des versements qui seront effectués sur les plans d'épargne salariale car ces montants ne sont pas connus à la date de ce document (l'intéressement et l'abondement versés au premier semestre 2011 au titre de 2010 se sont élevés à 148 656 euros).

Les membres du Comité exécutif n'ont pas perçu de jetons de présence au titre des mandats qu'ils détiennent dans les sociétés du groupe France Télécom-Orange.

Les contrats des membres du Comité exécutif comportent une clause prévoyant une indemnité contractuelle de séparation de 15 mois maximum de leur rémunération annuelle brute totale (incluant l'indemnité conventionnelle de licenciement).

Au cours de l'exercice 2011, les membres du Comité exécutif n'ont reçu ni option de souscription ou d'achat d'actions ni action de performance de la part de France Télécom S.A., ni d'aucune autre société du Groupe.

15.4 SOMMES PROVISIONNEES POUR PENSIONS, RETRAITES OU AUTRES AVANTAGES

Voir la note 19 *Rémunération des dirigeants* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1).

Au 31 décembre 2011, aucun mandataire social ne bénéficie d'un engagement de retraite de la part de France Télécom.

16 fonctionnement des organes d'administration et de direction

16



16.1 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	320
16.1.1 Référence à un Code de gouvernement d'entreprise	320
16.1.2 Principales différences entre les règles suivies par France Télécom et les règles du New York Stock Exchange	320
16.2 FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	321
16.2.1 Règlement intérieur	321
16.2.2 Président du Conseil d'administration	321
16.2.3 Comités du Conseil	321
16.2.4 Activité du Conseil et des comités au cours de l'exercice	322
16.2.5 Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités	324
16.3 FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE	324
16.3.1 Mode de direction	324
16.3.2 Limitation des pouvoirs du Directeur Général	324
16.3.3 Comité exécutif	324
16.3.4 Comités de gouvernance du Groupe	325
16.4 CONTROLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES	326
16.4.1 Cadre et organisation du contrôle interne	326
16.4.2 Dispositif de contrôle interne	328
16.4.3 Procédures spécifiques de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière	329
16.4.4 Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi Sarbanes-Oxley	331
16.5 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	333
Rapport établi en application de l'article L. 225-235 du Code de commerce sur le Rapport du Président du Conseil d'administration de la société France Télécom	333

La Direction et la gestion de France Télécom sont réparties entre le Président-Directeur Général, le Directeur Général Délégué et le Conseil d'administration. Le Conseil d'administration se prononce sur l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières et technologiques du Groupe et veille à leur mise en œuvre par la Direction générale. Le Président-Directeur Général est quant à

lui investi des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de la Société. Il exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux assemblées d'actionnaires et au Conseil d'administration. Il est appuyé dans cette tâche par le Directeur Général Délégué et le Comité exécutif.

16.1 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

16.1.1 Référence à un Code de gouvernement d'entreprise

France Télécom se réfère au code Afep-Medef de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées, dans sa version d'avril 2010 (consultable notamment sur le site www.medef.fr).

Compte tenu des règles légales qui régissent la composition de son Conseil d'administration, France Télécom ne se conforme pas entièrement aux recommandations du code Afep-Medef en ce qui concerne le nombre d'administrateurs indépendants au sein du Comité d'audit, trois des six membres étant indépendants et non les deux tiers d'entre eux. France Télécom considère qu'il est important que le Comité d'audit puisse bénéficier de la présence d'au moins un administrateur représentant l'Etat et de celle d'au moins un administrateur représentant le personnel. Voir la section 14.1.1.1 *Administrateurs indépendants*.

16.1.2 Principales différences entre les règles suivies par France Télécom et les règles du New York Stock Exchange

France Télécom s'attache à prendre en compte les règles du *New York Stock Exchange* (NYSE) en matière de gouvernement d'entreprise. Toutefois, parce que la Société n'est pas américaine, la plupart de celles-ci ne s'imposent pas à elle, la

Société étant autorisée à suivre à leur place les règles applicables en France. C'est ainsi que France Télécom a choisi de se référer au code Afep-Medef dont les recommandations diffèrent, sur certains points, des règles applicables aux sociétés américaines cotées sur le NYSE.

En particulier, le Conseil d'administration de France Télécom a choisi de suivre les règles d'indépendance définies par le code Afep-Medef, qui prévoit que, dans les sociétés contrôlées, un tiers des administrateurs soit indépendant. Les règles du NYSE prévoient au contraire que le Conseil d'administration soit composé d'une majorité d'administrateurs indépendants.

France Télécom considère que sept des 15 membres de son Conseil d'administration peuvent être considérés comme indépendants au regard des critères d'indépendance du code Afep-Medef. France Télécom n'a pas évalué l'indépendance de ses administrateurs au regard des règles du NYSE.

Par ailleurs, France Télécom a choisi de mettre en place un Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise unique en charge des nominations et des rémunérations ; ce comité est actuellement composé de deux administrateurs indépendants élus par l'Assemblée Générale et d'un administrateur représentant l'Etat. Les règles du NYSE prévoient au contraire la mise en place de deux comités distincts (un Comité des nominations et de gouvernance d'une part, un Comité des rémunérations d'autre part) composés exclusivement d'administrateurs indépendants.

16.2 FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

16.2.1 Règlement intérieur

Le Conseil d'administration a adopté, dès 2003, un Règlement intérieur qui fixe les principes directeurs et les modalités de son fonctionnement et de celui de ses comités.

Le Règlement intérieur a été mis à jour à plusieurs reprises par le Conseil d'administration pour prendre en compte l'évolution de la gouvernance de la Société. Il peut être consulté sur le site internet du Groupe (orange.com, rubriques "groupe" puis "gouvernance").

Le Règlement intérieur précise notamment les compétences respectives du Conseil d'administration, du Président et du Directeur Général, en prévoyant des limites aux pouvoirs de ce dernier (voir la section 16.3.2 ci-dessous) ; il fixe par ailleurs le domaine de compétence et les missions respectives des trois comités du Conseil. (voir la section 16.2.3).

Les articles 3, 11 et 12 du Règlement intérieur détaillent les règles relatives à l'information des administrateurs et aux réunions du Conseil.

16.2.2 Président du Conseil d'administration

L'article 1 du Règlement intérieur du Conseil d'administration précise le rôle et les missions du Président.

Le Président représente le Conseil d'administration et, sauf circonstance exceptionnelle, est seul habilité à agir et à s'exprimer en son nom. Il organise et dirige les travaux du Conseil d'administration et veille à un fonctionnement efficace des organes sociaux dans le respect des principes de bonne gouvernance. Il assure la liaison entre le Conseil d'administration et les actionnaires de la Société en concertation avec la Direction générale ; il veille à la qualité de l'information financière

diffusée par la Société. En étroite collaboration avec la Direction générale, il peut représenter la Société dans ses relations de haut niveau avec les pouvoirs publics, les grands partenaires et grands clients du Groupe tant au plan national qu'international. Il est tenu régulièrement informé par le Directeur Général des événements et situations significatifs relatifs à la vie du Groupe et peut lui demander toute information propre à éclairer le Conseil d'administration et ses comités. Il peut entendre les Commissaires aux comptes en vue de la préparation des travaux du Conseil d'administration et du Comité d'audit.

Conformément aux articles 29-1 et 29-2 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée, le Président du Conseil d'administration dispose en outre des pouvoirs de nomination et de gestion à l'égard des fonctionnaires présents dans la Société.

La limite d'âge pour l'exercice des fonctions de Président du Conseil d'administration est fixée à 70 ans par les statuts de la Société.

16.2.3 Comités du Conseil

Le Conseil d'administration s'appuie sur les travaux de trois comités spécialisés. Leur mission est d'éclairer les réflexions du Conseil d'administration et aider à la prise de décision. Ces comités se réunissent autant que nécessaire. Leur fonctionnement et leurs domaines de compétence sont déterminés par le Règlement intérieur du Conseil d'administration. Dans la logique du code Afep-Medef sur le gouvernement d'entreprises des sociétés cotées, un rôle important est confié aux administrateurs indépendants. France Télécom considère également comme utile que chacun des comités puisse bénéficier de la présence d'au moins un administrateur représentant l'Etat et de celle d'au moins un administrateur élu par le personnel.

Le tableau suivant présente la composition des comités du Conseil d'administration à la date du présent document :

	Année de création	Président	Membres
Comité d'audit	1997	Bernard Dufau ⁽¹⁾	Jean-Dominique Comolli Jose Luis Durán ⁽¹⁾ Charles-Henri Filippi ^{(1) (2)} Daniel Guillot Marc Maouche
Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise ⁽³⁾	2003	Muriel Pénicaud ⁽¹⁾	Pascal Faure Caroline Angeli Jean-Michel Severino ⁽¹⁾
Comité stratégique	2003	Stéphane Richard	Ghislaine Coinaud Pierre Graff Claudie Haigneré ⁽¹⁾

(1) Administrateur indépendant.

(2) Expert financier du comité.

(3) Ancien Comité de rémunération, de sélection et de gouvernance.

Comité d'audit

Le Comité d'audit est composé d'au moins trois membres désignés, pour une durée indéterminée, par le Conseil d'administration sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise. Le Président du Comité d'audit est choisi parmi les administrateurs indépendants.

La composition du Comité d'audit est conforme aux dispositions de l'article 14 de l'ordonnance du 8 décembre 2008 relative à la mise en place d'un comité spécialisé destiné à assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières.

Dans ce cadre, le comité s'assure de l'existence et du suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques financiers. Il examine par ailleurs les comptes et les rapports de gestion et veille à la pertinence et à la qualité de l'information communiquée aux actionnaires.

Les missions du Comité d'audit sont détaillées à l'article 8 du Règlement intérieur du Conseil d'administration.

Expertise financière au sein du Comité d'audit

Outre les compétences financières et comptables requises de tous ses membres, le Comité d'audit doit également comprendre au moins une personne ayant la qualité d'expert financier, c'est-à-dire ayant occupé des fonctions au moins équivalentes à celles de Directeur financier, Directeur comptable ou auditeur d'une société comparable à France Télécom.

Charles-Henri Filippi a été désigné membre du Comité d'audit en qualité d'expert financier par le Conseil d'administration du 5 février 2008 en raison notamment de ses fonctions passées de Président-Directeur Général du CCF et de HSBC France.

Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise

Le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise est composé d'au moins trois membres désignés par le Conseil d'administration sur proposition de son Président.

Le comité est chargé de faire des propositions au Conseil d'administration en vue de la nomination et de la rémunération des mandataires sociaux. Il est tenu informé par le Directeur Général des nominations au Comité exécutif du Groupe et peut sur sa demande donner un avis sur les modalités de fixation de leur rémunération.

Le comité examine par ailleurs les orientations principales de la politique de responsabilité sociale d'entreprise, issues du dialogue avec les parties prenantes du Groupe. Il veille aussi à la bonne application de la Charte de déontologie du Groupe.

L'article 9 du Règlement intérieur du Conseil d'administration détaille les missions du comité.

Comité stratégique

Le Comité stratégique est composé d'au moins trois membres désignés par le Conseil d'administration sur proposition de son Président. Ce dernier assure la présidence du comité.

Le Président du Comité d'audit assiste aux réunions du Comité stratégique.

Le comité est notamment saisi des projets d'accords stratégiques, d'alliances, de coopérations technologiques et industrielles, d'acquisitions et de cessions significatives d'actifs.

L'article 7 du Règlement intérieur du Conseil d'administration détaille les missions du comité.

Ce comité peut être ouvert à l'ensemble des administrateurs.

16.2.4 Activité du Conseil et des comités au cours de l'exercice

16.2.4.1 Activité du Conseil

Le Conseil d'administration s'est réuni 10 fois au cours de l'exercice 2011. En moyenne, 13 à 14 administrateurs ont participé à chaque séance du Conseil au cours de cet exercice (soit un taux de présence supérieur à 80 %). La durée moyenne d'une séance du Conseil d'administration est de trois heures. Chaque séance est généralement précédée par la réunion d'un ou plusieurs comités du Conseil en vue de préparer ses délibérations.

Outre les étapes régulières de la vie de la Société (examen de la performance opérationnelle, des résultats trimestriels, des comptes semestriels et annuels, examen du budget, etc.), le Conseil a étudié des opportunités de développement stratégique, notamment un partenariat dans le domaine des achats avec Deutsche Telekom, l'acquisition d'un opérateur de télécommunication en République Démocratique du Congo ou encore le principe et les modalités de cession de la filiale Orange Suisse. Il a également adopté un Plan d'attribution gratuite d'actions pour l'ensemble du personnel du Groupe et pris connaissance des indicateurs du baromètre social et des travaux de la mission de soutien et de médiation. Il a également pris connaissance et délibéré sur le Rapport annuel sur la situation en matière d'égalité salariale et professionnelle des femmes et des hommes.

Conformément aux dispositions du Règlement intérieur, une réunion du Conseil d'administration a été consacrée à l'examen de l'existence et du suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques financiers et non financiers. Cette réunion a été préparée par une réunion commune du Comité d'audit et du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise.

16.2.4.2 Activité des comités

Comité d'audit

Le Comité d'audit s'est réuni huit fois en 2011. Il a auditionné régulièrement les dirigeants de la Société et les principaux responsables de la fonction Finance ; il a notamment auditionné le Directeur de l'audit, contrôle et management des risques Groupe et les Commissaires aux comptes, pour examiner avec eux leurs plans d'intervention respectifs et les suites qui leur sont données.

Reporting financier

Le comité a analysé les comptes sociaux et consolidés de l'exercice 2010 et du premier semestre 2011 ainsi que les résultats du premier et du troisième trimestre 2011 et s'est assuré que le processus de production de l'information comptable et financière était conforme aux exigences légales et réglementaires, notamment en termes de contrôle interne. Il a dans ce cadre revu les projets de rapports de gestion et entendu les rapports des Commissaires aux comptes. Il a également examiné le budget de l'exercice et sa mise à jour, les risques et engagements hors bilan significatifs et leurs impacts comptables ainsi que les résultats des tests de dépréciation d'actifs.

Le comité a par ailleurs revu l'ensemble des éléments de communication financière avant leur publication.

Contrôle interne et gestion des risques

Le comité a procédé, avant chaque arrêté des comptes, à une revue des litiges significatifs auxquels le Groupe est confronté.

Par ailleurs, dans le cadre de l'ordonnance du 8 décembre 2008 transposant la Directive du 17 mai 2006 concernant les contrôles légaux des comptes annuels et des comptes consolidés ("VIII^e Directive"), il a examiné, lors d'une réunion conjointe avec le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, les résultats de l'évaluation annuelle du dispositif de contrôle interne financier qui lui ont été présentés par la Direction du contrôle interne Groupe et qui concluent à son efficacité (voir la section 16.4.4 Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi Sarbanes-Oxley).

Enfin, le comité a examiné les risques majeurs auxquels le Groupe peut ou pourrait être confronté. Il s'est également assuré que les recommandations formulées par la Direction de l'audit, contrôle et management des risques dans le cadre des missions d'audit interne menées sont correctement mises en œuvre. Le bilan des missions d'audit menées au cours de l'exercice 2011 ainsi que le plan des missions d'audit de l'exercice 2012 lui ont également été présentés.

Gestion de la dette et des liquidités

Le comité a régulièrement examiné la politique de refinancement de la dette du Groupe et de placement de ses liquidités.

Projets de développement international

Le Comité d'audit a consacré plusieurs réunions à l'analyse des aspects financiers de certains projets de développement international, en particulier l'acquisition d'un opérateur de télécommunication en République Démocratique du Congo, le partenariat dans le domaine des achats avec Deutsch Telekom et un projet de partenariat pour des prestations de *clouding*. Il a également examiné les projets liés aux activités du Groupe dans les contenus et suivi les modalités de cession de la filiale Orange Suisse.

Commissaires aux comptes

Le comité a examiné les honoraires des Commissaires aux comptes pour l'exercice 2011 et les conditions financières de leur intervention au cours de l'exercice.

Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise

Le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise s'est réuni neuf fois en 2011 et a notamment examiné les questions suivantes :

Rémunération des mandataires sociaux

Le comité a défini les objectifs et les modalités de calcul de la part variable de la rémunération du Président-Directeur Général et du Directeur Général Délégué pour chaque semestre.

Il a par ailleurs préparé la répartition des jetons de présence des administrateurs et la définition des modalités d'attribution.

Gouvernance et fonctionnement du Conseil

Le comité a examiné le Rapport 2010 du Président sur la gouvernance et le contrôle interne. Il a par ailleurs suivi et proposé des évolutions relatives à la gouvernance de la Société (réassociation des fonctions de Président et de Directeur Général, nomination d'un Directeur Général Délégué).

Il a aussi examiné, comme chaque année, la situation des administrateurs indépendants au regard des critères d'indépendance posés par le code Afep-Medef. Cet examen a permis de proposer au Conseil de qualifier sept administrateurs d'indépendants au sens du code Afep-Medef.

Le comité a également défini la méthodologie d'autoévaluation assistée du fonctionnement du Conseil et de ses comités qui a ensuite été proposée au Conseil d'administration, et a assuré le suivi du processus.

Sélection

Le comité a suivi et coordonné le processus de sélection dans le cadre du renouvellement des membres du Conseil et proposé au Conseil de soumettre à l'Assemblée Générale la candidature de Helle Kristoffersen, Muriel Pénicaud et Jean-Michel Severino pour remplacer respectivement Henri Martre, Marcel Roulet et Jean Simonin dont les mandats étaient arrivés à expiration.

RSE, déontologie

Le comité a pris connaissance des orientations du Groupe en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Il a examiné les principales réalisations et le bilan 2010 en la matière.

Le comité a en outre examiné le Rapport annuel du Comité de déontologie du Groupe sur l'exécution de ses missions en 2010 et suivi l'évolution de la Charte de déontologie du Groupe.

Social

Le comité a suivi l'évolution des indicateurs semestriels du baromètre social.

Il a aussi procédé à l'examen des modalités et à la mise en place d'un Plan d'attribution gratuite d'actions à l'ensemble des personnels du Groupe.

Comité stratégique

Le Comité stratégique s'est réuni une fois en 2011 de façon élargie à l'ensemble des membres du Conseil pour examiner l'évolution des ressources spectrales dans les principales géographies du Groupe.

Par ailleurs, un séminaire d'une journée sur la stratégie du Groupe et ses principaux enjeux a réuni pendant une journée les membres du Conseil d'administration et du Comité exécutif en octobre 2011.

Enfin un comité *ad hoc* composé d'administrateurs indépendants a accompagné la Direction générale lors des préparations de réponses à des appels à candidatures en matière de fréquences spectrales et s'est réuni à quatre reprises.

16.2.5 Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités

En mars 2010, le Conseil d'administration avait examiné les résultats de l'évaluation de son fonctionnement conduite avec l'aide méthodologique d'un consultant externe. Globalement, il avait été porté une appréciation très positive sur le fonctionnement du Conseil et de ses comités.

Il avait été prévu que le Conseil d'administration procède à partir du second semestre 2011 à une nouvelle revue de son fonctionnement et de celui de ses comités après l'arrivée et l'intégration des trois nouveaux administrateurs nommés lors de l'Assemblée Générale du 7 juin 2011.

Le Conseil d'administration lors de sa réunion du 8 décembre 2011 a décidé de lancer une nouvelle évaluation et de la poursuivre avec une méthodologie d'autoévaluation sur la base d'un questionnaire, mais enrichie par des entretiens ciblés d'un consultant externe avec les Présidents des différents comités et tout administrateur qui le souhaiterait y compris le Président-Directeur Général. Les réponses des administrateurs au questionnaire qui leur a été soumis seront adressées directement à l'évaluateur en charge de leur analyse.

Le Conseil d'administration a retenu un consultant externe qui dispose d'une expérience importante, d'une pratique approfondie de la gouvernance des sociétés cotées ainsi que d'une méthodologie utile dans l'évolution des procédures d'évaluation des travaux du Conseil d'administration.

La mise en œuvre de ce processus d'évaluation a démarré fin 2011. Une restitution au Comité de gouvernance puis au Conseil d'administration avec une appréciation sur la mise en œuvre des recommandations formulées en mars 2010 est prévue au cours du premier semestre 2012.

16.3 FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

16.3.1 Mode de direction

A la suite de la remise à disposition de son mandat de Président par Didier Lombard et sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, le Conseil d'administration a décidé le 23 février 2011 de réunir les fonctions de Président et de Directeur Général et de confier à Stéphane Richard le mandat de Président du Conseil d'administration assumant la Direction générale de la Société. La réunion des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général a été décidée à l'issue de la période transitoire de dissociation destinée à faciliter la succession de Didier Lombard et afin de simplifier le processus décisionnel.

16.3.2 Limitation des pouvoirs du Directeur Général

Le Règlement intérieur du Conseil d'administration prévoit que le Directeur Général doit obtenir l'autorisation du Conseil pour engager toute opération de croissance externe ou cession entraînant un investissement ou un désinvestissement de plus de 200 millions d'euros. En outre, tout investissement d'un montant supérieur à 20 millions d'euros qui ne s'inscrit pas dans l'orientation stratégique de la Société doit recueillir au préalable l'agrément du Conseil d'administration.

16.3.3 Comité exécutif

La Direction du Groupe est assurée, sous l'autorité du Président-Directeur Général, par un Comité exécutif de 13 membres en charge des divisions et des fonctions du Groupe. Le Comité exécutif coordonne la mise en œuvre des orientations stratégiques. Il contrôle la réalisation des objectifs en matière opérationnelle, sociale, technique et d'affectation de ressources financières. Il se réunit chaque semaine.

Stéphane Richard a mis en place un ensemble de délégations de pouvoirs et de signature vers chacun des membres du Comité exécutif (voir la section 16.4 *Contrôle interne et gestion des risques*), chacun d'entre eux les ayant déclinées dans son domaine de compétence.

16.3.4 Comités de gouvernance du Groupe

Plusieurs comités spécialisés rapportant au Comité exécutif ont été créés pour appliquer ou contrôler l'application de ses directives à travers le Groupe. Les principaux comités sur lesquels s'appuie la gouvernance du Groupe sont le Comité des investissements du Groupe, le Comité trésorerie financement, le Comité fiscal, le Comité des engagements, le Comité des risques, le Comité emploi et compétences et le Comité de l'information financière. Ils ont également pour objectif de veiller à la maîtrise des risques en matière d'engagements financiers, limitant ainsi l'exposition globale du Groupe.

Le Comité des investissements, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom, est présidé par le Directeur Général Délégué. Il est notamment composé du Directeur Général Adjoint en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des Achats du Groupe, du Directeur exécutif en charge des Réseaux et Opérateurs et de la Recherche et Développement, et du Directeur exécutif en charge de la stratégie et du développement du Groupe. Son rôle consiste à donner un avis au Comité exécutif ou aux filiales. Ce comité statue sur les opérations de croissance externe et les cessions d'actifs, sur les principaux contrats d'*outsourcing* et commerciaux et sur l'engagement de programmes d'investissements supérieurs à 15 millions d'euros non inclus dans le budget. Ce comité se réunit aussi souvent qu'il l'estime utile et en règle générale une fois par semaine par la saisine de l'un des membres du Comité exécutif.

Le Comité trésorerie financement, présidé par le Directeur Général Délégué, fixe le cadre de gestion de la dette du Groupe, notamment sous ses aspects de risques de liquidité, de taux d'intérêt, de taux de change et de contrepartie sur les opérations financières pour les mois qui suivent. Il examine également la gestion passée (opérations réalisées, résultats financiers). Le Comité trésorerie financement se réunit trimestriellement.

Le Comité fiscal, placé sous l'autorité du Directeur Général Délégué, est présidé par délégation par le Directeur du contrôle de gestion du Groupe. Il a pour mission d'examiner les principaux dossiers fiscaux, aux fins d'apprécier la qualité du contrôle interne assurant le caractère raisonnable et défendable des options fiscales proposées (ou prises) et d'en déterminer le cas échéant les conséquences comptables. Le seuil de matérialité des dossiers requérant l'information du Comité fiscal est fixé à 10 millions d'euros. Ce comité se réunit semestriellement. Toutefois, des réunions spécifiques du comité peuvent avoir lieu afin d'apprécier et de valider les options fiscales à prendre sur des sujets d'importance particulière pour le groupe France Télécom-Orange. Le Comité fiscal s'est réuni trois fois en 2011.

Le Comité des engagements, présidé par le Directeur Général Adjoint en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des Achats Groupe, a pour mission d'examiner les principaux litiges et engagements du Groupe afin d'assurer notamment la prise en compte des risques associés sous la forme de provisions comptables. Le comité

a également pour mission de valider les informations relatives aux principaux litiges et engagements non comptabilisés en annexe des comptes. Le comité s'est réuni six fois en 2011 dans le cadre des processus de clôture des comptes annuels, semestriels et trimestriels.

Le Comité des risques, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom et présidé par le Directeur Général Délégué, examine la gestion des risques et notamment la méthodologie d'identification, la cartographie des risques et les plans d'actions visant à en limiter la portée. Dans ce cadre, il valide le programme annuel d'audit interne du Groupe sur la base d'un plan préparé avec les membres du Comité exécutif et leurs équipes avant sa présentation au Comité d'audit du Conseil d'administration. Il suit la mise en œuvre du programme d'audit et des recommandations de l'audit et les plans d'actions correctives. Il est également informé des principaux travaux sur le contrôle interne. En 2011, le comité s'est réuni trois fois.

Le Comité emploi et compétences, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom, est présidé par délégation, par le Directeur Général Adjoint en charge des Ressources humaines. Il est composé des membres du Comité exécutif ou, par délégation, de leurs représentants. Il joue un rôle privilégié dans la mise en œuvre de la politique de l'emploi pour le Groupe. Le Comité emploi et compétences examine les projets de restructuration susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'emploi et les prévisions d'emploi des filières, divisions et pays du Groupe. Il examine par ailleurs l'ensemble des projets de recrutements externes en France. Dans ce cadre, il prépare des recommandations qui sont ensuite soumises à l'approbation du Comité exécutif, et, si nécessaire, aux instances de représentation du personnel. Le comité se réunit en règle générale une fois par semaine.

Le Comité de l'information financière (*Disclosure Committee*), placé sous l'autorité du Directeur Général Délégué, est présidé par délégation par le Directeur comptable du Groupe et comprend les Directeurs compétents dans les domaines comptable, juridique, de l'audit interne, du contrôle de gestion, des relations avec les investisseurs et de la communication. Il a pour mission d'assurer l'intégrité, l'exactitude, la conformité aux lois et règlements applicables et aux pratiques reconnues, ainsi que la cohérence et la qualité de l'information financière du groupe France Télécom-Orange. Il exerce cette mission dans le cadre des procédures d'élaboration et de validation de l'information financière, définies pour l'ensemble du Groupe. A ce titre, il examine l'ensemble de l'information financière diffusée par France Télécom S.A., notamment les comptes consolidés, les rapports financiers annuels et semestriels et l'information financière trimestrielle, le document de référence déposé auprès de l'AMF et le Rapport annuel américain (*Form 20-F*) déposé auprès de la SEC, ainsi que les communiqués de presse comportant des éléments financiers. Le comité examine par ailleurs la communication financière diffusée par les principales filiales cotées. Il s'est réuni 16 fois en 2011.

16.4 CONTROLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES

Une dynamique d'amélioration continue du contrôle interne et de la gestion des risques est mise en œuvre au sein du groupe France Télécom-Orange.

Le dispositif de contrôle interne et de gestion des risques est constitué d'une organisation, de procédures et de contrôles, mis en œuvre par la Direction générale et l'ensemble du personnel sous la responsabilité du Conseil d'administration, et destinés à donner une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs opérationnels, la conformité aux lois et réglementations en vigueur et la fiabilité de l'information financière.

Concernant la fiabilité de l'information financière, le groupe France Télécom-Orange a mis en place une organisation de contrôle interne s'appuyant sur le référentiel COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), méthodologie internationalement reconnue.

Le dispositif de contrôle interne prend en compte les lois et documents de référence externes. Il est présenté aux Commissaires aux comptes, pour les éléments relatifs aux obligations légales.

France Télécom classe les cinq composantes du COSO en deux parties :

- l'environnement de contrôle (politiques et procédures globales) ;
- le contrôle opérationnel (flux et processus).

Ce dispositif porte sur :

- les Comités de gouvernance ;
- les fonctions support, en charge de domaines d'environnement de contrôle Groupe ;
- les fonctions opérationnelles.

16.4.1 Cadre et organisation du contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne du groupe France Télécom-Orange s'appuie sur les Comités de gouvernance de la Direction générale (voir la section 16.3.4), les fonctions support en charge de domaines d'environnement de contrôle pour le Groupe, et les fonctions opérationnelles.

Le pilotage du dispositif de contrôle interne du Groupe est assuré par la Direction du contrôle interne Groupe, rattaché à la Direction de l'audit, contrôle et management des risques Groupe.

Par ailleurs, conformément à la huitième directive européenne, transposée en droit français le 8 décembre 2008, et aux recommandations de l'AMF de juillet 2010, le Comité d'audit du Conseil d'administration est notamment chargé d'assurer le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques (voir la section 16.2.4.2).

En ce qui concerne le contrôle interne financier, les fonctions Comptabilité et Contrôle de gestion jouent un rôle particulièrement important dans le dispositif.

Le contrôle interne du Groupe s'appuie sur un ensemble de valeurs et principes d'action et de comportement.

16.4.1.1 Valeurs et principes d'action et de comportement du Groupe

Le Conseil d'administration de France Télécom a adopté dès 2003 la Charte de déontologie du Groupe.

La Charte, disponible sur le site www.orange.com, énonce les valeurs du Groupe et expose ses principes d'action à l'égard de ses clients, de ses actionnaires, de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses concurrents, ainsi qu'à l'égard de l'environnement et des pays où le Groupe opère. Elle mentionne également un certain nombre de principes de comportement individuel que chaque collaborateur, administrateur et dirigeant se doit de respecter.

Une sensibilisation aux principes d'action et aux principes de comportement individuel est périodiquement relayée par l'ensemble de la ligne managériale auprès des équipes, tant au niveau Groupe que dans les pays, afin de renforcer l'appropriation desdits principes.

Les principes et règles de déontologie boursière font l'objet d'un document spécifique qui fait partie intégrante de la Charte. Ce document est destiné à appeler l'attention des collaborateurs et des administrateurs des sociétés du Groupe sur les principes et règles en vigueur en la matière et la nécessité de s'y conformer scrupuleusement, ainsi que sur certaines mesures préventives (en particulier, l'existence de périodes d'interdiction d'opérer sur les titres du Groupe pour les "initiés permanents").

En 2011, le Comité de déontologie a pris acte du travail important de sensibilisation du personnel à l'éthique et à la déontologie, mis en œuvre autour des thèmes de sensibilisation retenus pour l'année. Le réseau de correspondants éthiques (conseillers et coordinateurs) des différents pays, entités et fonctions partage les meilleures pratiques en matière de communication et de formation sur le thème de l'éthique des affaires. Les actions de communication permettent ainsi à tous les salariés de savoir comment contacter et obtenir des informations sur la Charte, les valeurs, et l'accès au *e-learning* et aux autres modules de formation métier. Ces programmes couvrent la totalité des zones géographiques d'implantation du Groupe. Les outils de communication utilisés durant l'année permettent de considérer de nouvelles formes de sensibilisation comme par exemple des démarches de quizz.

Le déploiement du programme de sensibilisation à la prévention de la corruption s'est poursuivi en 2011 avec des sessions à thèmes.

Les thèmes de développement retenus par le réseau des correspondants éthiques du Groupe conduisent à des déclinaisons appropriées par pays pour tenir compte des aspects réglementaires et culturels.

16.4.1.2 Principales fonctions impliquées dans le pilotage du dispositif de contrôle interne

L'ensemble des fonctions d'audit et de contrôle et management des risques (Audit interne, Contrôle Général, Fraude et Revenu Assurance, Contrôle interne et Credit Management) est désormais réuni au sein d'une Direction unique. Le Directeur de l'audit, contrôle et management des risques Groupe est rattaché hiérarchiquement au Directeur Général Délégué. La Direction comptable Groupe et la Direction du contrôle de gestion Groupe qui sont également rattachées au Directeur Général Délégué, jouent par ailleurs un rôle déterminant dans le dispositif de contrôle interne.

Audit interne

L'Audit interne du Groupe compte environ 125 auditeurs qualifiés qui travaillent en service partagé pour l'ensemble des entités du Groupe et sont principalement localisés en France, en Pologne, en Espagne et en Afrique.

Les activités communes avec Deutsche Telekom (Everything Everywhere, Buyin) font l'objet d'audits réalisés conjointement par l'Audit interne du Groupe et l'Audit interne de Deutsche Telekom. La co-entreprise Everything Everywhere, issue du regroupement des activités de France Télécom et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni, possède sa propre équipe d'audit interne.

Par l'intermédiaire de ses missions d'audit, l'Audit interne aide le Groupe à maintenir un dispositif de contrôle approprié en évaluant son efficacité et son efficience, et en émettant des recommandations pour son amélioration continue.

Les recommandations résultant des missions d'audit interne (212 missions effectuées en 2011) font l'objet d'un suivi systématique et donnent lieu en particulier à des plans d'actions élaborés et mis en place par les Divisions et filiales du Groupe.

Ces missions comprennent notamment les diligences effectuées à la demande de la Direction du contrôle interne du Groupe dans le cadre de l'évaluation systématique du contrôle interne financier, en particulier les tests d'efficacité opérationnelle du contrôle interne et les audits cycliques du contrôle interne des filiales moins significatives : ces missions ont représenté 48 audits en 2011.

L'Audit interne de France Télécom fait l'objet depuis juin 2005 d'une certification selon le référentiel professionnel de l'audit interne (RPAI) par IFACI Certification pour le périmètre France. Le certificat IFACI a été étendu en 2006 aux équipes d'audit de Pologne, et renouvelé pour le périmètre France en 2011. Il n'inclut pas les équipes d'audit d'Amérique du Nord, Asie, Espagne et Afrique ni les fonctions contrôle général et management des risques.

L'Audit interne intervient également en soutien aux Directions des opérations du Groupe dans leur démarche propre d'identification de leurs risques majeurs.

Contrôle Général

Le Contrôle Général réalise, à la demande de membres du Comité exécutif ou des comités de direction de chacun des Directeurs exécutifs, des enquêtes sur les cas de fraude suspectés pouvant avoir un impact au niveau du Groupe. Il réalise environ 30 missions par an. Les enquêtes de moindre impact sont réalisées au niveau des pays par des enquêteurs le plus souvent dédiés à cette fonction. Le réseau d'enquêteurs comprend quatre pôles territoriaux en France permettant de couvrir l'ensemble du territoire. Des structures d'enquêtes existent également dans les principaux pays et notamment en Pologne et en Espagne.

Fraude et Revenu Assurance

La Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe définit et conduit la démarche en matière de détection et prévention de la fraude ainsi que de protection du chiffre d'affaires. Elle met en œuvre cette démarche au sein du Groupe en travaillant étroitement avec les équipes des entités opérationnelles et les équipes centrales de manière à s'assurer de l'efficacité des travaux.

France Télécom adopte en matière de prévention et de détection de la fraude une approche basée sur la probabilité de survenance des risques de fraude et leur impact en cas de survenance. La Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe effectue une veille permanente sur les risques de fraude existants et les nouveaux risques qui apparaissent ainsi que sur la législation relative à la fraude, permettant ainsi à France Télécom de prendre en compte les évolutions en matière d'environnement sur les risques de fraude et d'adapter sa stratégie anti-fraude en conséquence.

France Télécom met en place des contrôles préventifs pour réduire la probabilité de survenance des fraudes susceptibles de constituer un risque majeur. La prévention ne pouvant être efficace à 100 %, le Groupe met également en place des contrôles conçus pour détecter les cas de fraude. Les suspicions de fraude identifiées lors de ces contrôles font l'objet d'une enquête et sont traitées dans le respect des lois et réglementations en vigueur, en cohérence avec les principes d'éthique applicables aux activités du Groupe.

Concernant la production de l'information financière du Groupe, l'approche définie par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe inclut les risques pertinents en la matière tels que les fraudes commises par le management ou la fraude aux états financiers.

Contrôle interne

Le Contrôle Interne Groupe a notamment pour mission d'assurer le pilotage global et de mesurer la qualité du dispositif de contrôle interne financier pour l'ensemble du Groupe. A ce titre, il est chargé de conduire le programme d'amélioration continue des processus de contrôle interne financier.

Le Contrôle Interne Groupe élabore une méthodologie, les outils nécessaires à son application et un programme de travail annuel. Il pilote le déploiement du dispositif du contrôle interne et s'assure de son efficacité auprès de l'ensemble des managers du Groupe, en s'appuyant sur les responsables des Comités de gouvernance, les responsables Groupe des domaines de l'environnement de contrôle et les directions du contrôle interne des entités opérationnelles ; il suit le résultat des travaux menés dans le Groupe afin d'atteindre le niveau de qualité requis.

Dans ce cadre, le Contrôle Interne Groupe doit notamment :

- animer les directions du contrôle interne locales et les responsables Groupe des domaines de l'environnement de contrôle, en leur apportant support et conseil dans la qualité et la maîtrise de leur dispositif ;
- s'assurer de la mise en œuvre et du suivi des plans d'actions présentés au Comité des risques puis, le cas échéant au Comité d'audit du Conseil d'administration ;
- produire les rapports requis par les réglementations en vigueur, destinés aux actionnaires et aux autorités de tutelle des marchés financiers.

Les directions du contrôle interne locales ont pour mission d'assister les managers opérationnels de leurs entités afin de les aider à structurer et maintenir un dispositif de contrôle interne efficace, répondant à leur besoin comme à celui du Groupe.

Dans ce cadre, elles déclinent au sein de leur entité les directives données par le Contrôle Interne Groupe, et s'assurent du bon fonctionnement du dispositif à leur niveau. Elles sont en charge de l'application de la méthodologie, de la formation, du soutien aux opérationnels ainsi que du suivi de l'avancement des plans d'actions.

Credit Management

Le Credit Management Groupe a pour mission de minimiser les risques financiers relatifs au crédit accordé à nos clients. Il a pour objectifs de disposer d'une vision consolidée des risques de crédit avec nos clients et partenaires et de mettre en place des outils permettant de gérer ces risques. Pour ce faire, il s'appuie sur les équipes ou correspondants locaux et sur les processus en place dans chacune des entités opérationnelles.

Il déploie la culture du crédit management au sein du Groupe et permet le partage et la circulation d'informations.

Comptabilité et contrôle de gestion

La Direction comptable Groupe et la Direction du contrôle de gestion Groupe assument les missions essentielles suivantes :

- produire les comptes consolidés du Groupe et les comptes sociaux de France Télécom S.A., d'Orange France S.A. et de certaines filiales françaises dans des délais répondant aux exigences des marchés financiers et aux obligations légales en garantissant que les comptes donnent une image fidèle de l'entreprise conformément aux principes comptables adoptés par le Groupe ;
- préparer les rapports sur les comptes consolidés et les comptes sociaux et produire la documentation nécessaire à la communication financière des résultats et la synthèse du reporting de gestion pour le Comité exécutif ;
- piloter le cycle de reporting mensuel et trimestriel permettant au management de mesurer sur une base régulière la performance du Groupe ;
- concevoir et mettre en place les méthodes, procédures et référentiels comptables et de gestion du Groupe ;
- identifier et réaliser les évolutions nécessaires des systèmes d'information comptables et de gestion du Groupe.

16.4.2 Dispositif de contrôle interne

Identification des risques majeurs

Chaque Direction des opérations du Groupe (France, Europe dont Pologne et Espagne, AMEA, Entreprises) identifie, avec une fréquence au moins annuelle, les risques majeurs de son périmètre. Cette identification, complétée par la description des plans d'actions visant à couvrir ces risques, constitue la cartographie des risques de chacune de ces Directions. Elle peut donner lieu si nécessaire à un renforcement du contrôle interne.

L'évolution de la liste de ces risques et le suivi de la mise en œuvre des plans d'actions sont examinés au cours des revues de contrôle interne de chaque Direction, ainsi qu'une fois par an au moins en Comité des risques du Groupe.

Détection et traitement de la fraude interne

La détection des cas de fraude est de la responsabilité du management aidé par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe et les spécialistes locaux de la détection de la fraude dans les entités du Groupe.

Un dispositif d'alerte, prévu au titre de la loi *Sarbanes-Oxley*, est en place et tient compte des recommandations émises par la CNIL. Ce dispositif permet à tout collaborateur de signaler, via une adresse de messagerie dédiée, des faits pouvant constituer des infractions ou fraudes, notamment dans les domaines de la finance, et plus spécifiquement de la comptabilité et de la trésorerie, ou pouvant révéler des cas de corruption. La procédure définie permet d'assurer un traitement confidentiel de ces alertes, indépendamment de la chaîne hiérarchique si nécessaire. Elle garantit la protection des salariés, ainsi que les droits des personnes concernées par de tels signalements.

Lorsque les soupçons de fraude interne sont suffisamment élevés, les enquêtes sont habituellement confiées à des services spécialisés, et en particulier au Contrôle Général. Les services d'enquêtes sont chargés d'établir la matérialité des faits. Dans les cas de fraude interne, la détermination des sanctions est du ressort du management de l'entreprise. Pour tous les cas détectés (fraudes internes ou externes), les suites juridiques, civiles ou pénales, sont envisagées après avis de la Direction juridique de l'entreprise.

Les cas de fraude sont analysés par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe de manière à faire évoluer les mesures de contrôle et donc de mieux prévenir et détecter des fraudes similaires.

Développement de l'autoévaluation du contrôle interne

L'autoévaluation est une démarche initiée par le Contrôle Interne Groupe et mise en œuvre par certaines entités opérationnelles pour évaluer la qualité du contrôle interne de leurs activités. Cette démarche s'appuie sur un processus formalisé et normé permettant au management d'identifier sous sa responsabilité les améliorations à apporter en matière de contrôle interne et d'effectuer les actions correctrices. Elle comprend une étape préalable d'identification et d'analyse des risques au niveau local.

Des audits internes permettent de s'assurer de l'efficacité de la démarche et des plans d'actions mis en œuvre.

Les procédures de contrôle interne financier

Les procédures de contrôle interne financier s'appuient sur un ensemble de procédures spécifiques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière (voir la section 16.4.3) ainsi que sur les procédures de contrôle interne mises en œuvre dans le cadre de la loi *Sarbanes-Oxley* (voir la section 16.4.4).

Les revues de contrôle interne

Les revues de contrôle interne permettent de vérifier annuellement la bonne maîtrise globale du dispositif de contrôle interne au niveau des principales entités, avec une revue des conclusions des travaux de l'exercice antérieur, des objectifs de l'exercice en cours et des risques majeurs au regard des objectifs de l'entité.

Ces revues sont présentées par le management de l'entité au Directeur exécutif référent ainsi qu'à la Direction de l'audit, contrôle et management des risques Groupe.

Elles portent sur les thèmes suivants :

- la gouvernance ;
- la gestion des risques majeurs et des événements graves ;
- le management de la fraude ;
- le dispositif de contrôle interne, notamment financier ;
- le programme d'audit ;
- le pilotage Groupe des domaines d'environnement de contrôle.

Elles intègrent les constats majeurs de l'audit interne ainsi que le suivi de ses recommandations.

16.4.3 Procédures spécifiques de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Le contrôle interne de l'information comptable et financière s'organise autour des éléments suivants :

- le Comité de l'information financière (voir la section 16.3.4) ;
- la fonction Comptable et de Contrôle de gestion du Groupe (voir la section 16.4.1.2) ;
- le reporting comptable et de gestion unifié ;
- le référentiel et les méthodes comptables communs au sein du Groupe.

16.4.3.1 Le reporting comptable et de gestion unifié

Toutes les entités du Groupe s'inscrivent dans le cycle de gestion et de pilotage du Groupe, qui comporte trois composantes fondamentales :

- le processus prévisionnel (plan, budget et prévisions internes périodiques) ;
- le processus de production des comptes des sociétés et des comptes consolidés du Groupe ;
- le processus de reporting de gestion.

Le processus prévisionnel (plan, budget prévisions internes périodiques)

Le processus budgétaire du Groupe insiste sur la nécessité d'une mise à jour régulière des prévisions internes et sur

l'engagement du management. Il est décliné pour l'ensemble des pays et divisions, unités d'affaires et filiales du Groupe.

Le budget doit refléter l'ambition du Groupe à chaque niveau de l'organisation. Il se compose d'une ambition annuelle s'appuyant sur la première année du plan pluriannuel et de prévisions mises à jour en mai, incluant l'ambition actualisée du second semestre, et en octobre/novembre pour mieux apprécier le "point d'atterrissage" de l'année en cours.

Le dossier budgétaire est composé :

- des liasses alimentées des données financières (y compris les tableaux de flux de trésorerie), accompagnées des commentaires de synthèse, notamment sur les actions majeures ;
- des investissements détaillés par projet ;
- d'une analyse des risques et des opportunités.

Dans le cadre du processus budgétaire, des indicateurs de mesure de la performance sont établis par les divisions et font l'objet d'une analyse. Le budget et les prévisions mises à jour sont mensualisés pour servir de référence au reporting mensuel du Groupe.

Par ailleurs, le Groupe établit un plan pluriannuel avec les principales entités du Groupe permettant de disposer de trajectoires financières à moyen terme pour le Groupe et ses principales entités.

Le processus de production des comptes des sociétés et des comptes consolidés du Groupe

La production des comptes du groupe France Télécom-Orange s'articule autour du respect des principes suivants :

- la réalisation de pré-clôtures comptables à fin mai et fin novembre ;
- l'anticipation des estimations et du traitement des opérations comptables complexes ;
- la formalisation des processus et des calendriers de clôture.

A ce titre, documenter les processus conduisant à la production des informations financières jusqu'à la saisie des liasses de consolidation constitue un référent commun à l'ensemble des contributeurs, renforçant ainsi le contrôle interne de la fonction de comptabilité et de contrôle de gestion.

Des notes d'instructions des Directions du Contrôle de Gestion et de la Comptabilité précisant le processus et le calendrier d'arrêt pour chaque clôture sont diffusées au sein du Groupe, puis déclinées au niveau des filiales.

Les liasses de consolidation sont établies mensuellement par les entités du Groupe selon les principes comptables IFRS et saisies dans l'outil de consolidation et de reporting Groupe.

Les principes du Groupe, lorsqu'ils sont compatibles avec les règles locales applicables aux comptes sociaux, sont privilégiés afin de limiter les retraitements ultérieurs. Toutefois, en cas d'application dans les comptes sociaux d'une entité de principes non homogènes avec ceux du Groupe et ayant un impact significatif sur l'appréciation des résultats et du patrimoine, des retraitements d'homogénéisation sont pratiqués par l'entité.

L'identification, la mesure périodique et le rapprochement des différences de méthodes comptables entre comptes sociaux et comptes aux normes Groupe sont sous la responsabilité de chaque entité et communiqués aux équipes en charge du pilotage financier du Groupe.

Le processus de reporting de gestion

Le processus de reporting est une composante majeure du dispositif de contrôle et d'information financière. Il constitue l'outil privilégié de suivi, de contrôle et de pilotage de la Direction générale du Groupe.

Le rapprochement des informations comptables et des données prévisionnelles, associé à l'analyse mensuelle à chaque niveau de l'organisation du Groupe, contribue à la qualité et à la fiabilité des informations produites.

Ce principe de fonctionnement, établi entre les fonctions contrôle de gestion et comptabilité, se décline à l'ensemble des entités du Groupe et à chaque niveau de l'organisation (unité d'affaires, division et Groupe).

La définition des contenus et supports du reporting Groupe qui permettent de suivre la réalisation des objectifs du Groupe, est établie sur une base régulière et homogène. Les données financières du reporting sont principalement issues de l'outil de consolidation et de reporting Groupe et les formats du reporting sont standardisés. Les reportings sont validés par les Directeurs du contrôle de gestion des pays.

Ce reporting permet le suivi des indicateurs de gestion et de performance du Groupe, et s'articule autour :

- d'un tableau de bord mensuel qui a pour vocation de fournir au Président-Directeur Général et au Comité exécutif les indicateurs opérationnels clés pour le Groupe et les faits et alertes majeurs du mois ;
- des reportings mensuels détaillés par segment de publication, ligne de business et pays ; ils incluent des indicateurs financiers et opérationnels.

Des revues d'affaires au niveau du Comité exécutif sont organisées par pays sous l'autorité du Directeur Général Délégué. Elles ont pour objectif le pilotage de l'activité et la revue de la prévision actualisée de fin d'année. Elles réunissent chaque mois la Direction financière Groupe avec le Directeur et la fonction finance du pays. Le Président-Directeur Général participe aux revues trimestrielles. Ces revues s'appuient sur un reporting formalisé.

La collecte des informations pour ces reportings est organisée par chaque pays selon les instructions de reporting du Groupe.

16.4.3.2 Le référentiel et les méthodes comptables communs au sein du Groupe

Pour le processus d'élaboration des comptes consolidés prévisionnels et réalisés, le Groupe a retenu le principe d'unification, ce qui induit :

- l'homogénéité du référentiel, des méthodes comptables et des règles de consolidation ;
- la normalisation des formats de restitution ;
- l'utilisation d'un outil informatique de consolidation et de reporting commun au Groupe.

Le Groupe dispose d'un référentiel unique qui normalise l'ensemble des rubriques des reportings consolidés, y compris pour les engagements non comptabilisés. Ce référentiel est placé sous la responsabilité de la Direction comptable Groupe. Toutes les entités consolidées du Groupe ont adopté ce référentiel.

Au sein de la Direction comptable Groupe, la Direction des normes a pour mission de définir et de diffuser les politiques comptables du Groupe dans le cadre du référentiel IFRS. Elle assure également une veille normative et formalise de manière systématique et structurée les principes comptables Groupe IFRS au travers du manuel comptable Groupe, des instructions de clôture et de réunions d'information.

Ce dispositif est complété par la mise en place de correspondants normatifs dans les pays et divisions. Ce réseau permet :

- d'identifier localement les problématiques comptables ;
- de diffuser les politiques comptables du Groupe dans les divisions, pays et entités, et les services comptables ;
- de prendre en compte les besoins de formation des personnes en charge de la bonne application des politiques comptables du Groupe.

16.4.3.3 Certification qualité ISO 9001 de la fonction comptable

Dans le domaine du management Qualité, France Télécom S.A. a obtenu depuis 2001 la certification ISO 9001 v2000 délivrée par l'AFAQ/Afnor pour les services comptables en France. Depuis 2007 ce sont l'ensemble des départements de la Direction comptable du Groupe basées en France qui sont certifiés ISO 9001 v2000. Il a été décidé de reconduire, à compter de 2010, la démarche ISO 9001 v2008 décernée par l'Afnor pour un nouveau cycle triennal de certification.

L'approche permet, pour chacun des processus comptables, de rechercher l'amélioration, la simplification et d'adopter les meilleures pratiques, afin de produire les comptes dans les délais et avec un niveau de qualité satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le management de la fonction comptable décline annuellement les objectifs de la démarche qualité, à savoir :

- améliorer la performance et les prestations fournies ;
- consolider la confiance des partenaires ;
- accroître le professionnalisme des acteurs.

16.4.4 Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi Sarbanes-Oxley

France Télécom est assujettie, en raison de sa cotation sur le New York *Stock Exchange*, aux dispositions de la loi américaine *Sarbanes-Oxley*. Conformément aux dispositions de l'article 404 de la loi, le Président-Directeur Général et le Directeur Général Délégué doivent établir un rapport dans lequel ils se prononcent sur l'efficacité du contrôle interne lié à la production des états financiers du Groupe établis en normes IFRS, présentés dans le Rapport annuel (*Form 20-F*) déposé auprès de la *Securities and Exchange Commission* (SEC) aux Etats-Unis. Les Commissaires aux comptes procèdent à leur propre évaluation du contrôle interne. Les rapports du management et des Commissaires aux comptes figurent chaque année dans le *Form 20-F*.

Pour mieux répondre principalement à l'article 404 de la loi, France Télécom met en œuvre, sous la conduite du Contrôle Interne du Groupe, un programme permanent de renforcement de la culture de contrôle interne dans l'ensemble du Groupe.

En s'appuyant sur les principes diffusés par la SEC, France Télécom a ciblé son dispositif de contrôle interne financier sur les zones de risques importants, ce qui a permis de le rendre à la fois plus pertinent et plus efficace et de limiter les travaux d'évaluation aux contrôles couvrant ces zones de risques.

Le programme de travail annuel, qui couvre l'environnement de contrôle et le contrôle opérationnel, est constitué des principales actions suivantes :

- le *prescoping* : identification des Comités de gouvernance Groupe, ainsi que des domaines pertinents de l'environnement de contrôle et regroupement des entités consolidées en classes homogènes en fonction des travaux à effectuer :
 - entités les plus importantes : évaluation de l'environnement de contrôle et du contrôle opérationnel,
 - entités d'importance moyenne : évaluation de l'environnement de contrôle et des opérations de centralisation des données financières et de production des comptes,
 - entités de faible importance : revue d'autoévaluation ;

- le *scoping*: identification par entité des domaines d'environnement de contrôle et des flux et applications informatiques soutenant ces flux;
- la conception du dispositif, à partir d'une analyse des risques par domaine d'environnement de contrôle et domaine de responsabilité opérationnel, identification et documentation de la couverture de ces risques;
- la documentation de la séparation des tâches et de la gestion des accès aux applications, ainsi que celle des contrôles généraux informatiques;
- l'évaluation de l'efficacité du dispositif de contrôle interne mis en œuvre;
- l'évaluation de l'impact des lacunes de contrôle interne afin de s'assurer que celles-ci ne présentent pas un caractère majeur;
- la conduite de plans d'actions sur les lacunes constatées.

Dans le cadre de l'environnement de contrôle, la gouvernance du Groupe fait l'objet d'une évaluation portant sur le Comité exécutif et les principaux Comités de gouvernance du Groupe, ainsi que sur les domaines suivants :

- éthique et déontologie ;
- contrôle de gestion, comptabilité et plan ;
- délégations de pouvoirs et de signatures ;
- politiques de ressources humaines ;
- système d'information ;
- réseaux ;
- sécurité de l'information ;
- prévention et détection de la fraude ;
- traitement de la fraude ;

- processus qualité de développement des offres et produits (*Time To Market*) ;
- séparation des tâches ;
- politique d'achats (*Sourcing*) ;
- gouvernance et contrôle interne.

Dans le cadre de l'environnement de contrôle, chaque domaine est piloté par une entité fonctionnelle, responsable des politiques Groupe du domaine, et est décliné au sein des entités. Dans le cadre du contrôle opérationnel, les entités examinent les flux importants couvrant les principales données financières du Groupe. L'ensemble de ces travaux est planifié sur l'exercice.

Les informations relatives au contrôle interne financier sont documentées en quatre langues dans un outil Groupe.

Une lettre d'information mensuelle permet de communiquer en interne sur les thèmes d'actualité. Les principales informations sur le programme de travail sont en outre publiées sur un portail dédié sur le site intranet de France Télécom-Orange.

Evaluation des travaux de l'année 2011

Le dispositif de contrôle interne financier fait l'objet d'une évaluation menée par l'Audit interne et les fonctions de contrôle interne du Groupe. Chaque lacune fait l'objet d'une analyse d'impact et d'un plan d'action correctif. Les Commissaires aux comptes réalisent par ailleurs une évaluation indépendante du dispositif de contrôle interne financier.

L'évaluation menée pour l'exercice 2011 n'a pas révélé de faiblesse majeure. Le Président-Directeur Général et le Directeur Général Délégué ont donc conclu à l'efficacité opérationnelle du dispositif de contrôle interne lié à la production des états financiers.

16.5 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport établi en application de l'article L. 225-235 du Code de commerce sur le Rapport du Président du Conseil d'administration de la société France Télécom

Exercice clos le 31 décembre 2011

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société France Télécom et en application des dispositions de l'article L. 225-235 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le rapport établi par le président de votre société conformément aux dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011.

Il appartient au président d'établir et de soumettre à l'approbation du conseil d'administration un rapport rendant compte des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place au sein de la société et donnant les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce, relatives notamment au dispositif en matière de gouvernement d'entreprise.

Il nous appartient :

- de vous communiquer les observations qu'appellent de notre part les informations contenues dans le rapport du président, concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière ; et
- d'attester que ce rapport comporte les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce, étant précisé qu'il ne nous appartient pas de vérifier la sincérité de ces autres informations.

Nous avons effectué nos travaux conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France.

Informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Les normes d'exercice professionnel requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations concernant les procédures de contrôle interne et

de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du président. Ces diligences consistent notamment à :

- prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sous-tendant les informations présentées dans le rapport du président ainsi que de la documentation existante ;
- prendre connaissance des travaux ayant permis d'élaborer ces informations et de la documentation existante ;
- prendre connaissance du processus d'évaluation mis en place et apprécier la qualité et le caractère suffisant de sa documentation, pour ce qui concerne les informations portant sur l'évaluation des procédures de contrôle interne et de gestion des risques ;
- déterminer si les déficiences majeures du contrôle interne relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière que nous aurions relevées dans le cadre de notre mission font l'objet d'une information appropriée dans le rapport du président.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques de la société relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du président du conseil d'administration, établi en application des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Autres informations

Nous attestons que le rapport du président du conseil d'administration comporte les autres informations requises à l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie



17.1 UN GROUPE RESPONSABLE	336
17.1.1 Une vision stratégique claire	336
17.1.2 Une approche structurée	336
17.1.3 Le dialogue avec les parties prenantes, au cœur de la démarche RSE du Groupe	337
17.1.4 Gouvernance responsable	337
17.2 INFORMATIONS SOCIALES	338
17.2.1 Emploi	338
17.2.2 Organisation du travail	344
17.2.3 Dialogue social	345
17.2.4 Rémunérations	346
17.2.5 Santé et sécurité au travail	350
17.2.6 Formation	351
17.2.7 Promotion de la diversité et de l'égalité des chances	351
17.2.8 Respect des conventions fondamentales de l'OIT	353
17.2.9 Activités sociales	353
17.3 ENGAGEMENTS SOCIETAUX	354
17.3.1 Impact territorial, économique et social	354
17.3.2 Sous-traitance et fournisseurs	356
17.3.3 Protection de la santé et de la sécurité des clients	357
17.4 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	358
17.4.1 Agir en entreprise exemplaire	359
17.4.2 Eco-conception des produits et sensibilisation des clients	362
17.4.3 Technologies au service de l'environnement	362

17.1 UN GROUPE RESPONSABLE

Depuis près de quinze ans, le groupe France Télécom-Orange, s'est résolument engagé dans une démarche de croissance responsable. Le Groupe s'est construit sur un socle de valeurs fondatrices qui guident les principes d'action de l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes, et se traduisent par un engagement de longue date en faveur du développement durable. Signataire dès 1996 de la Charte environnement de l'ETNO (*European Telecommunications Network Operators*), France Télécom-Orange a ainsi été l'une des premières entreprises à adhérer au Pacte mondial des Nations Unies, dès l'an 2000.

Cette démarche a été renforcée en 2003 par la formalisation de la Charte de déontologie du Groupe.

En 2010, la consécration du rôle stratégique de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) s'est traduite dans l'élaboration du nouveau projet d'Entreprise, intitulé "Conquêtes 2015".

17.1.1 Une vision stratégique claire

Au-delà de la dimension éthique, l'enjeu de la démarche RSE est de parvenir à une croissance équilibrée, créatrice de valeur simultanément pour toutes les parties prenantes : des actionnaires rémunérés, des clients satisfaits, des salariés épanouis et motivés, une société civile confiante et bienveillante envers les activités du Groupe.

Cette démarche permet de mieux maîtriser les risques inhérents à l'activité et de stimuler l'innovation pour saisir les opportunités de croissance et de différenciation liées aux nouvelles attentes de la société.

Elle contribue à optimiser les processus et modes d'organisation internes pour limiter l'empreinte environnementale des activités, réduire les coûts via des organisations plus efficaces et productives et améliorer ainsi la performance globale du Groupe.

Elle vient également nourrir les valeurs, elle renforce l'adhésion et la mobilisation des collaborateurs et contribue à attirer et à fidéliser les talents d'aujourd'hui et de demain.

La démarche RSE de France Télécom-Orange prend forme à travers quatre engagements fondamentaux :

- reconnaître et accompagner les collaborateurs, premiers bâtisseurs du lien social ;
- assurer transparence, qualité et sécurité aux clients ;
- rendre accessible au plus grand nombre les bénéfices du monde numérique ;
- innover au service d'une nouvelle éco-citoyenneté.

Pour la période 2010-2012, huit priorités stratégiques ont été définies. Chacune de ces priorités se décline en objectifs précis assortis d'indicateurs clefs de performance.

4 engagements

Reconnaître et accompagner nos collaborateurs

Assurer transparence, qualité et sécurité à nos clients

Rendre accessible au plus grand nombre les bénéfices du monde numérique

Innover au service d'une nouvelle écocitoyenneté

8 priorités

- Placer l'humain au cœur de l'entreprise grâce à un nouveau contrat social pour accompagner les collaborateurs dans leur développement et répondre aux enjeux de société, notamment en matière d'égalité des chances.
- Etre leader en matière de qualité de service pour nos activités en Europe ;
- Promouvoir et veiller à un usage sûr et responsable de nos produits et services, notamment en matière de protection des enfants, de respect de la vie privée et de sécurité des données.
- Promouvoir le développement économique et social des pays dans lesquels nous sommes implantés, en s'appuyant sur nos services ;
- Renforcer et étendre le leadership du Groupe sur les offres d'accessibilité et leur distribution spécialisée.
- Mettre sur le marché des produits et services éco-conçus et contribuer à réduire l'empreinte environnementale de nos clients, grâce à nos offres ;
- Prendre une position significative dans la collecte et le recyclage des terminaux mobiles ;
- Maîtriser notre consommation d'énergie, pour faire baisser de 20 % nos émissions de CO₂ d'ici 2020.

17.1.2 Une approche structurée

France Télécom-Orange tient compte des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité définis par la norme AA1000 APS (2008), référentiel international en matière

de responsabilité sociale des entreprises, axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes. Le Groupe tient également compte des principes définis par la nouvelle norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale des Organisations.

La démarche RSE du Groupe est pilotée par une **organisation dédiée** : la Direction RSE. Rattachée à la Direction Qualité et RSE, elle rend compte au Comité exécutif et son Directeur est membre de l'équipe dirigeante.

La stratégie RSE et la feuille de route pour l'année à venir sont entérinées par le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise du Conseil d'administration.

Afin de piloter au mieux les actions conduites dans chaque entité, des **sponsors RSE** rattachés au plus haut niveau hiérarchique ont été nommés dans chaque fonction Groupe et entité opérant sur l'ensemble des marchés adressés par le Groupe. Réunis quatre fois par an au sein du Comité de sponsors RSE, ils veillent à la mise en œuvre des orientations stratégiques décidées par le Comité exécutif du Groupe.

Un **réseau de managers RSE** contribue au déploiement opérationnel de la démarche.

Un outil de reporting dédié, "Indicia", mesure l'évolution des performances de chaque entité grâce à des questionnaires qualitatifs et quantitatifs. Les définitions et méthodologies de reporting de chaque indicateur ont été clairement formalisées en cohérence avec les référentiels internationaux applicables, notamment les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

Pour s'assurer de la fiabilité des indicateurs et contrôler la bonne application des engagements du Groupe dans les entités, France Télécom-Orange fait réaliser depuis plusieurs années un audit externe de sa démarche RSE par l'un de ses Commissaires aux comptes.

Des informations plus détaillées sur les engagements et les performances ainsi que sur les impacts en matière sociale, sociétale et environnementale seront disponibles dans le rapport 2011 sur la responsabilité d'entreprise et le développement durable. L'ensemble des indicateurs quantitatifs y sont également présentés.

17.1.3 Le dialogue avec les parties prenantes, au cœur de la démarche RSE du Groupe

L'écoute et l'intégration des attentes des parties prenantes constituent le fondement de la politique RSE de France Télécom-Orange, en accord avec les principes d'inclusion, de matérialité, et de réactivité de la norme AA1000 et les lignes directrices sur la responsabilité sociétale définies par la norme ISO 26000.

Pour France Télécom-Orange, un dialogue structuré et régulier avec les acteurs concernés par le fonctionnement de l'entreprise – employés, clients, fournisseurs, actionnaires, autorités publiques, société civile, ... – répond à trois objectifs :

- assurer la **cohérence des projets RSE** du Groupe avec les priorités des parties prenantes ;
- cartographier les **risques et les opportunités liés aux enjeux sociétaux** et aux besoins des pays dans lesquels France Télécom-Orange exerce ses activités ;

- identifier des **opportunités d'innovation** ouvrant de nouvelles perspectives de croissance pour France Télécom-Orange tout en soutenant le développement économique et social des pays.

Pour les parties prenantes, ce dialogue est l'occasion de faire valoir leurs attentes les plus fortes et d'inscrire ces échanges dans le long terme.

Les trois grands pays (France, Espagne et Pologne) ont construit leur propre dispositif de dialogue avec les parties prenantes, en cohérence avec les priorités de la politique RSE du Groupe. En juillet 2011, Orange France a ainsi reconduit son baromètre de perception des attentes RSE auprès d'un échantillon de 975 personnes représentatives de la société française. Une enquête qualitative complémentaire sous forme de réunions avec des participants choisis pour leur implication dans le secteur des télécommunications a permis d'approfondir les thèmes correspondant à des attentes majeures (protection des enfants, clarté des offres et qualité de l'écoute, santé, environnement, emploi, accès à l'internet et à la téléphonie mobile pour tous ou encore le rôle économique des opérateurs télécoms). En Espagne, une démarche très complète a été mise en œuvre en 2011 et a permis d'enrichir l'élaboration des plans d'action RSE en y intégrant les attentes prioritaires des parties prenantes. En Pologne, des panels de parties prenantes ont été réunis dans trois régions différentes pour échanger sur les enjeux clés de la RSE.

Depuis 2009, la Direction RSE de France Télécom-Orange a mis au point un outil méthodologique destiné à aider les pays ne disposant pas encore de processus structuré de dialogue avec les parties prenantes : le **CSR Dialog Toolkit**. En 2011, cet outil a été déployé dans 6 nouveaux pays : l'Arménie, la Moldavie, la Suisse, la Côte d'Ivoire, le Cameroun et le Sénégal. Au total, 12 filiales du Groupe (dont 9 en Afrique) ont ainsi déployé l'approche développée par le Groupe, avec un retour très positif.

17.1.4 Gouvernance responsable

17.1.4.1 Charte de déontologie

Le Conseil d'administration de France Télécom a adopté dès 2003 une charte de déontologie du Groupe. La Charte, disponible sur le site http://www.orange.com/fr_FR/responsabilite/ énonce les valeurs et principes d'action du Groupe à l'égard de ses clients, de ses actionnaires, de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses concurrents, ainsi qu'à l'égard de l'environnement et des pays où le Groupe opère. Elle mentionne également un certain nombre de principes de comportement individuel que chaque collaborateur, administrateur et dirigeant se doit de respecter.

Pierre angulaire de la démarche éthique du Groupe, cette Charte s'inscrit dans le cadre de principes fondamentaux, comme ceux de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), du Pacte Mondial des Nations Unies et des principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales.

Pour assurer la mise en œuvre des principes énoncés dans la Charte, le Groupe a mis en place une organisation dédiée :

- le **Comité de déontologie du Groupe**, composé de quatre membres nommés par le Président, veille à l'application homogène des principes de la Charte et conseille les entités sur leur mise en œuvre ;
- un **réseau de conseillers éthiques** mis en place dans chaque pays ou entité contribue à l'animation de la démarche et veille à la diffusion des déclinaisons pratiques appropriées aux contextes locaux et aux métiers.

Pour en savoir plus, se reporter au chapitre contrôle interne et gestion des risques.

17.1.4.2 Prévention de la corruption

Au-delà des principes énoncés dans la Charte de déontologie du Groupe, France Télécom-Orange a défini une stratégie proactive pour prévenir les risques de fraude et atténuer leurs conséquences éventuelles. Cette démarche est définie et pilotée par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe, qui s'assure du déploiement du dispositif et de son efficacité auprès de l'ensemble des managers du Groupe. Cette stratégie comporte un volet spécifique à la lutte contre la corruption, qui a été déployé dans les principales entités du Groupe représentant plus de 97 % du chiffre d'affaires du Groupe.

17.1.4.3 Respect des droits de l'homme

France Télécom-Orange a été l'une des premières entreprises à signer le Pacte Mondial des Nations Unies en 2000, affirmant ainsi son engagement à respecter et promouvoir les droits humains fondamentaux dans ses activités et dans sa sphère d'influence. Le respect des principes fondamentaux énoncés

par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et l'Organisation Internationale du Travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe. En 2006, France Télécom-Orange a donné à son engagement une nouvelle ampleur en signant avec l'Alliance Syndicale mondiale UNI un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux au sein du Groupe. Par cet accord, France Télécom-Orange réaffirme avec force sa volonté de respecter les droits humains fondamentaux, à la fois sur le plan interne et dans ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants.

La mise en œuvre de ces engagements est un processus complexe, déployé progressivement dans les différents pays selon le contexte local et dans le respect de la souveraineté nationale.

France Télécom-Orange s'appuie sur sa démarche de dialogue avec les parties prenantes pour identifier les enjeux prioritaires dans chaque pays et mettre en place des actions adaptées. Le Groupe s'est engagé à rendre compte de ses actions de façon transparente, et s'appuie pour cela sur les indicateurs de respect des droits de l'homme définis par la *Global Reporting Initiative*. En 2011, le Groupe a formalisé une doctrine interne rappelant explicitement les engagements pris en matière de respect des droits de l'homme et déclinant les principes à respecter dans trois domaines complémentaires : les ressources humaines, les achats responsables et les affaires publiques.

Un e-learning comportant une partie enrichie sur les droits de l'homme est disponible sur l'intranet Groupe.

France Télécom-Orange participe également au sein d'une union d'opérateurs et de constructeurs du secteur des télécommunications à la mise en place d'un dialogue commun avec les parties prenantes dans le domaine des droits de l'homme.

17.2 INFORMATIONS SOCIALES

Ce chapitre contient des indicateurs se rapportant soit à l'ensemble des entités du groupe France Télécom-Orange, soit aux entités françaises du Groupe, soit à France Télécom S.A. Le périmètre concerné est toujours précisé. Des travaux ont été lancés visant à élargir autant que possible les périmètres des indicateurs à l'ensemble des entités du Groupe.

17.2.1 Emploi

Evolution générale des effectifs du Groupe

L'année 2011 marque l'accélération de la dynamique engagée par le Groupe dans le cadre du projet d'entreprise à cinq ans, "Conquêtes 2015".

- En France, les engagements majeurs initiés en 2010 dans le cadre du contrat social se poursuivent en 2011. Le coût de ce projet a été évalué à 900 millions d'euros. A fin 2011,

647 millions d'euros ont été engagés. Les 158 actions liées au contrat social ont été engagées en associant l'ensemble des divisions du Groupe. On peut citer en particulier le baromètre social, la structure de médiation, les efforts en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes et le programme de 10 000 recrutements sur trois ans (2010, 2011 et 2012) dont 78 % ont été déjà réalisés à fin décembre 2011.

- En Pologne, les effectifs de TP Group ont diminué de (1 648) CDI en données historiques et de (708) CDI en données pro forma, soit (3,1) % sur l'année 2011. La cession de la filiale EMITEL (division d'infrastructures de diffusion) en juin 2011 conduit à une sortie de périmètre de (940) CDI. La mise en œuvre de l'accord social triennal, signé avec les partenaires sociaux, explique l'évolution globale des effectifs à périmètre constant. Cet accord associe à la fois un plan de départs volontaires et un programme de recrutements externes pour la période 2009/2011. Parallèlement, un plan de mobilité interne permet de redéployer les salariés vers les métiers prioritaires.

- Equant a poursuivi sa stratégie de croissance et de développement de ses activités dans les pays émergents, notamment en Inde sur les activités de Global Services et en Egypte, Maurice et Russie sur celles de Sales & Marketing. Au global, les effectifs permanents d'Equant progressent de + 216 CDI en 2011 soit + 2,0 %.
- Sur l'ensemble de la zone AMEA (Afrique, Moyen-Orient et Asie), les effectifs permanents affichent une diminution globale de (526) CDI, soit (3,5) % en données pro forma :
 - les plans de départs volontaires mis en œuvre au Kenya et en Côte d'Ivoire (respectivement (400) CDI et (163) CDI) expliquent pour l'essentiel cette évolution des effectifs ;
 - au-delà des effets d'un contexte économique général difficile, certains pays de la zone (en particulier l'Egypte et la Côte d'Ivoire) ont été marqués par des tensions politiques qui ont eu un impact direct sur l'évolution de l'activité ;
 - en Egypte, il convient aussi de signaler l'intégration de Linkdotnet (services internet) dans le périmètre de

consolidation Groupe en janvier 2011. Cette opération conduit à un effet de périmètre de + 1 382 CDI sur la zone AMEA.

- Sur la zone Europe, le volume global des effectifs permanents progresse de + 211 CDI à iso périmètre, soit + 2,3 % pour l'année 2011. Les évolutions sont fortement différenciées selon les zones géographiques :
 - la conjoncture économique reste défavorable en Roumanie, où le ralentissement de l'activité conduit à une diminution de (59) CDI en données pro forma, soit (2,3) % en 2011 ;
 - la croissance des effectifs se poursuit dans d'autres pays de la zone comme la Moldavie ou la Belgique. Dans ce dernier pays l'acquisition d'un réseau de nouvelles boutiques conduit à de nouveaux recrutements dans le domaine de la vente et à une progression nette des effectifs de + 152 CDI soit + 8,6 %. En Suisse les effectifs affichent une progression globale (+ 50 CDI soit + 4,3 %) et le projet de vente des activités du Groupe dans ce pays a été finalisé en fin d'année 2011 avec le nouvel acquéreur.

Nombre d'employés – effectif actif fin de période	2011	2010	2010 (proforma)	2009
France Télécom S.A.	95 642	94 259	94 259	92 570
Filiales France	9 608	7 828	9 474	7 484
Total France	105 250	102 087	103 733	100 054
Filiales internationales	66 699	66 607	67 227	64 597
TOTAL GROUPE	171 949	168 694	170 960	164 651

Effectif par type de contrat	2011	2010	2010 (proforma)	2009
Contrat à durée indéterminée (CDI)	167 704	164 693	166 748	160 904
Contrat à durée déterminée (CDD)	4 245	4 001	4 212	3 747
TOTAL GROUPE	171 949	168 694	170 960	164 651

Effectif par métier	2011	2010	2009
Commercial & relation client	48,8 %	49,4 %	51,1 %
Innovation & prospective	2,4 %	2,5 %	2,4 %
Management & supports	12,9 %	13,1 %	12,8 %
Contenu & production multimédia	0,6 %	0,6 %	0,6 %
Informatique & systèmes d'information	8,4 %	8,2 %	8,0 %
Technique & réseaux	24,3 %	25,2 %	22,6 %
Autres	2,6 %	1,0 %	2,5 %
TOTAL GROUPE	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Effectif par genre	2011	2010	2009
Femmes	36,4 %	36,3 %	37,2 %
Hommes	63,6 %	63,7 %	62,8 %
TOTAL GROUPE	100 %	100 %	100 %

Effectif par âge	2011	2010	2009
Inférieur à 30 ans	14,0 %	13,7 %	15,8 %
Compris entre 30 et 50 ans	53,0 %	54,5 %	56,4 %
Supérieur à 50 ans	33,0 %	31,8 %	27,8 %
TOTAL GROUPE	100 %	100 %	100 %

Effectif par zone	2011	2010	2009
France	61,6 %	60,9 %	60,0 %
Espagne	1,9 %	1,9 %	1,9 %
Pologne	13,7 %	14,9 %	16,2 %
Afrique Moyen-Orient Asie	8,8 %	8,5 %	8,4 %
Europe	5,8 %	5,7 %	5,4 %
Orange Business Services	7,1 %	7,1 %	7,1 %
Reste du monde	1,1 %	1,0 %	1,0 %
TOTAL GROUPE	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Entre 2010 et 2011, le nombre total d'employés du Groupe (effectifs actifs fin de période) a progressé de + 3 255 salariés, en données historiques et de + 989 salariés (CDI + CDD) en données pro-forma.

Il convient de signaler à l'international les intégrations dans le périmètre de consolidation du Groupe de Linkdonet (Egypte + 1 382 CDI), d'Universalis (Roumanie + 104 CDI), d'Elettra (Italie + 63 CDD) et de CET Luxembourg (+ 14 CDI) compensées en partie par la vente d'EMITEL (Pologne (940) CDI et (3) CDD).

En France, l'acquisition de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) conduit à l'intégration de 1 646 salariés (+ 1 495 CDI et + 151 CDD) en octobre 2011.

Ces évolutions d'effectifs se décomposent de la manière suivante :

- + 3 163 salariés en France en données historiques et + 1 517 (CDI+CDD) en données proforma. Cette évolution des effectifs en 2011 est directement liée à la poursuite du programme de recrutements externes, conformément aux engagements tiennals du Groupe (voir détail dans le point suivant). Par ailleurs, le ralentissement des départs définitifs constaté en 2010 se confirme en 2011. Les départs en retraites progressent peu (751 départs en 2011 versus 734 en 2010), les départs accompagnés marquent une nette

diminution (mobilités vers la fonction publique : 29 sorties en 2011 versus 166 en 2010, projets personnels accompagnés : 38 sorties en 2011 versus 143 en 2010 et essaimages : 113 sorties en 2011 versus 184 en 2010). Au global, ces départs représentent moins de 2 200 sorties d'effectifs CDI en 2011 versus 2 300 en 2010 ;

- + 92 salariés dans les filiales internationales en données historiques et (528) (CDI+CDD) en données proforma, résultant des effets de périmètre entrants et sortants et des évolutions des besoins de l'activité. En Pologne, Côte d'Ivoire et au Kenya, des plans de départs volontaires ont été mis en œuvre dans le cadre d'accords négociés avec les représentants du personnel. Les évolutions du contexte économique selon les zones géographiques et les impacts plus ou moins marqués de la crise conduisent à adapter les ressources du Groupe dans les différents pays.

Entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011, le nombre de contrats à durée déterminée progresse légèrement passant de 4 001 CDD à 4 245 CDD sur l'ensemble du Groupe. En France, ces contrats diminuent de (89) CDD (1 711 fin 2011 versus 1 800 fin 2010). Hors de France, la progression est de + 333 CDD, passant de 2 201 CDD fin décembre 2010 à 2 534 CDD fin décembre 2011, avec des progressions plus marquées en Pologne (+ 128 CDD), sur la zone Europe (+ 125 CDD), à Equant (+ 45 CDD) et en Espagne (+ 32 CDD).

Politique de recrutement

Nombre de recrutements externes en CDI	2011	2010	2009
France Télécom S.A.	2 901	3 197	949
Filiales France	778	659	368
Total France	3 679	3 856	1 317
Filiales internationales	6 445	6 297	5 661
TOTAL GROUPE	10 124	10 153	6 978

- En France, le nombre de recrutements externes effectués en 2011 s'élève à 3 679 versus 3 856 en 2010. Cette croissance des recrutements externes s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques du Groupe, liées à la mise en œuvre du projet "Conquêtes 2015". Le volume réalisé à fin décembre 2011 représente 78 % de l'engagement triennal du Groupe. Ils sont réalisés essentiellement dans les secteurs des réseaux (intervention client et réseaux), de la vente (vente directe) et de la relation client (conseil client en centre d'appels), des services aux entreprises, de l'innovation, du développement des systèmes d'information et du multimédia.
- En Pologne, ils s'élèvent à 1 498, soit un niveau qui reste proche de l'année précédente (1 429 en 2010). Ils compensent en partie les départs définitifs et notamment ceux liés au plan de départs volontaires, dans le cadre de la politique de renouvellement des compétences. Ils progressent dans certaines filiales (sur les activités mobiles en particulier) pour faire face à l'accélération du *turn-over*.
- Sur la zone AMEA, ils s'élèvent à 1 182 en 2011 soit un léger ralentissement par rapport à l'année 2010. Ils diminuent en particulier en Egypte (368 recrutements en 2011 versus 455 en 2010), en Jordanie (100 recrutements en 2011 versus 180

en 2010) et en Côte d'Ivoire (13 recrutements en 2011 versus 64 en 2010). Ils progressent au Kenya (126 recrutements en 2011 versus 110 en 2010), en lien avec la mise en œuvre du programme de renouvellement des compétences, associé au plan de départs volontaires.

- Sur la zone Europe, ils s'élèvent à 1 440 versus 1 278 en 2010. En Roumanie, ils progressent après le ralentissement de l'année 2010 (344 en 2011 versus 224 en 2010 à iso périmètre). Ils permettent de compenser la progression des départs définitifs (406 en 2011 versus 373 en 2010). Dans ce pays l'évolution de l'activité reste difficile dans un contexte économique en crise. En Belgique, ils progressent passant de 215 en 2010 à 368 en 2011, compte tenu du programme d'acquisition de nouvelles boutiques. Dans d'autres pays tels que la République Dominicaine, ils diminuent avec la mise en place de dispositifs de contrôle strict pour les adapter à l'évolution de l'activité.
- Pour Equant, ils s'élèvent à 1 542 versus 1 459 en 2010. L'accélération du *turn-over* dans certains pays comme l'Egypte et l'Inde, ainsi que le développement de l'activité sur la plupart des pays émergents expliquent pour l'essentiel cette progression.

17

Insertion professionnelle des jeunes

Insertion professionnelle – Groupe en France	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
Nombre d'étudiants accueillis en stage	3 185	2 812	3 186
Nombre de contrats d'alternance signés dans l'année ⁽²⁾	3 162	3 343	3 434

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.
(2) Contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

France Télécom-Orange poursuit sa politique volontariste d'accompagnement des jeunes dans le cadre de leur formation initiale ou en complément de celle-ci.

Cet engagement a été réaffirmé dans le cadre de l'accord conclu en février 2011 avec les partenaires sociaux. Cet accord prévoit en particulier de maintenir chaque année au sein du Groupe en France au moins 4 500 alternants et d'accueillir environ 2 500 stagiaires. Il prévoit aussi de favoriser l'intégration de ces jeunes sur les métiers nécessaires au Groupe en recrutant au moins 1 200 alternants en CDI à l'issue de leur formation, sur les trois années 2011, 2012 et 2013.

Avec près de 5 100 contrats d'alternance en cours au 31 décembre 2011 (apprentissage et contrats de professionnalisation) soit 4,7 % des effectifs en activité (périmètre Groupe France), le Groupe réalise pleinement ses objectifs.

Il s'inscrit au-delà du seuil de quota d'alternance fixé par les règles législatives et réglementaires en vigueur, à 4 % de l'effectif moyen de référence pour les entreprises de plus de 250 salariés.

En 2011, plus de 700 alternants ont été recrutés en CDI ce qui représente 20 % des contrats arrivés à terme dans l'année.

Relations avec les établissements d'enseignement

La politique du groupe France Télécom-Orange dans ce domaine poursuit deux objectifs principaux :

- développer la notoriété du Groupe en tant qu'employeur auprès des étudiants de l'enseignement supérieur ;
- anticiper les recrutements au regard des compétences qui seront nécessaires pour le Groupe dans les années à venir.

Cette politique s'est poursuivie au travers de plusieurs actions :

- des relations en France avec une centaine d'écoles de l'enseignement supérieur qui se concrétisent notamment par la participation aux forums des écoles (présence sur une trentaine de forums), la participation à des tables rondes métiers et thématiques, l'aide à la rédaction de CV et aux entretiens de recrutement, l'accueil de stagiaires, d'apprentis (en forte hausse depuis 2009 dans le cadre de notre engagement en faveur de l'insertion des jeunes) et le versement d'une part significative de la taxe d'apprentissage ;
- des relations auprès des établissements d'enseignement pour les niveaux Bac à Bac + 3 pilotées par les Directions France Télécom-Orange, en lien avec les besoins métiers des territoires ;
- le développement de nos relations avec les universités afin de diversifier nos sources de recrutement, au travers notamment de la participation à la fondation partenariale de l'université de Cergy-Pontoise et de Rennes 1, en lien avec nos besoins métiers ;

- des actions innovantes pour développer les relations avec les étudiants : poursuite du concours d'écriture "génération mobilité" en partenariat avec le cabinet Sia conseil, organisation de visites de sites du Groupe pour des groupes d'étudiants, sponsoring d'événements sportifs et culturels étudiants (Course croisière Edhec, Raid Insa de Lyon, Festival de Cinéma de l'ESSEC) au cours desquels France Télécom-Orange rencontre des étudiants et établit avec eux des relations de qualité. Des relations plus privilégiées sont établies avec les vingt-cinq premières écoles d'ingénieurs, de commerce et universités pour présenter le Groupe à travers ses métiers, sa dimension internationale ainsi que l'Orange *graduate programme* (programme de recrutement international de jeunes talents) ;
- le soutien à des Fondations et à des Chaires d'enseignement et de recherche afin de soutenir l'excellence de l'enseignement et de la recherche dans des domaines importants pour le Groupe : média & *entertainment* avec l'ESSEC, la Santé avec Sciences Po, Innovation & Régulation des services numériques avec Polytechnique et Télécom Paris Tech avec la création d'un master Industries de Réseaux et Economie Numérique ;
- l'accroissement de la présence du Groupe sur des forums de recrutement internationaux, en soutien de notre politique de recrutement internationale et en lien avec les sociétés du Groupe.

Main-d'œuvre extérieure

Travailleurs intérimaires – Groupe France

	2011	2010	2009
Montant des versements effectués à des sociétés extérieures pour mise à disposition de personnel (en millions d'euros)	34,49	34,97	35,94
Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires ⁽¹⁾	785	854	781
Durée moyenne mensuelle de contrats de travail temporaire ⁽²⁾	1,1	1,6	1,4

(1) Calcul à partir des charges d'intérim enregistrées dans les résultats comptables Groupe France.

(2) Cet indicateur ne concerne que France Télécom S.A.. La valeur indiquée pour 2011 est provisoire.

Le recours au travail temporaire permet essentiellement de faire face à des accroissements ponctuels d'activité liés notamment au lancement des nouveaux produits et services, ainsi qu'aux campagnes de vente et aux offres promotionnelles.

Le recours à l'intérim est présenté en équivalent temps plein (ETP) et en moyenne mensuelle sur l'année. A fin décembre 2011, il représente 785 ETP versus 854 ETP à fin décembre 2010 soit une diminution de (8,1) %. Le recours à cette main-d'œuvre externe représente 0,6 % de la force au travail totale du Groupe.

Il concerne essentiellement le domaine commercial en particulier les activités de service client et, dans une moindre mesure,

celles de la vente et du service aux entreprises. Il diminue de près de 22 % sur ce domaine.

Sur les activités de réseaux et du système d'information, il progresse légèrement mais représente un volume peu significatif.

La durée moyenne des contrats d'intérim diminue en 2012 compte tenu des orientations du Groupe visant à privilégier l'intérim pour faire face aux besoins de remplacement et aux missions de courte durée.

Sous-traitance

Sous-traitance – Groupe France	2011	2010	2009
Montant de la sous-traitance (en millions d'euros)	1 802,8	1 770,9	1 827,0
Equivalent effectif temps plein (moyenne mensuelle) ⁽¹⁾	26 313	25 975	26 040

(1) Calcul à partir des charges de sous-traitance enregistrées dans les comptes sociaux des sociétés constituant le périmètre Groupe France.

Depuis l'année 2008, le groupe France Télécom-Orange a mis en œuvre une nouvelle méthodologie pour l'évaluation de la sous-traitance afin d'appréhender de manière plus exhaustive l'ensemble de la force au travail contribuant à la réalisation des activités de l'entreprise et de mesurer la contribution du Groupe au développement de l'emploi en France.

Le recours à des salariés appartenant à une société extérieure se réalise dans le cadre de contrats de prestation de services.

Il intervient en particulier dans le domaine des réseaux sur les activités d'intervention technique (sur les réseaux et chez le client), d'études, d'ingénierie, d'architecture et dans le domaine des systèmes d'information sur les activités de conception, de développement et d'intégration. Il intervient également dans le domaine de la relation client et du service client sur les activités de service au client et d'assistance commerciale par téléphone.

Le recours à la sous-traitance représente 26 313 effectifs équivalents temps plein (en moyenne mensuelle) à fin décembre 2011 soit environ 20,9 % de la force au travail totale du Groupe France (France Télécom S.A. et les filiales du Groupe exerçant leurs activités en France).

Au global, cette main-d'œuvre extérieure affiche une légère progression (+ 1,3 %) par rapport à l'année 2010 (25 975 ETP).

L'analyse par activité fait apparaître une situation plus contrastée. On constate une diminution sur les activités techniques en lien avec le programme d'internalisation d'activités stratégiques, réalisé en 2010. Sur les activités de service client mobile, pour la partie à moindre valeur ajoutée, l'année 2011 fait apparaître une tendance à la hausse.

La dynamique des métiers du Groupe

Au travers de la GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), le Groupe dispose d'une vision prospective des besoins en termes d'emploi, et des évolutions métiers et compétences pour l'ensemble de ses domaines d'activité. Cette démarche s'appuie sur un référentiel des métiers commun à toutes les sociétés du Groupe.

Les 21 "filères métiers" qui représentent l'ensemble des activités du Groupe (vente, relation client, *professional services*, marketing, technique informatique, technique réseaux, contenus et multimédia, recherche et développement, fonctions support...) ont proposé une vision tri-annuelle renouvelée de ces besoins à la fois au niveau du Groupe et pour les principaux pays, France, Pologne et Espagne.

En France cette approche a permis de mettre en œuvre :

- une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans les organisations ;
- une politique de recrutement ciblée sur les besoins métiers des filières ;
- une offre de formation (cursus, parcours de professionnalisation) en lien direct avec les évolutions des métiers et les nouveaux besoins de compétences ;
- une déclinaison de la GPEC au niveau des territoires.

La vision sur les tendances d'évolution qualitative et quantitative des familles de métiers est accessible à l'ensemble des salariés via le site intranet RH "métiers-opportunités". Pour chaque métier, une information complète est également mise à disposition : missions et activités, compétences requises, passerelles vers des métiers proches, et offre de formation.

Le Système d'Information à disposition des salariés et de la ligne managériale en France comprend trois modules : entretien individuel, formation et mobilité interne. Ces solutions sont déployées progressivement à l'international. Le référentiel des métiers et des compétences Groupe intégré au module entretien individuel permet d'évaluer les compétences de chacun des salariés sur des bases communes en particulier en France, Roumanie, Moldavie, République Dominicaine et sur le périmètre d'Orange Business Services.

17.2.2 Organisation du travail

Régimes de travail et durée annuelle du travail

Répartition des salariés par régime de travail	Durée annuelle du travail	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
Régime de base	1 596 heures	40,8 %	41,9 %	38,6 %
Régime HAC (Horaires Accueil Clients)	Entre 1 148,4 et 1 548,0 heures	15,4 %	14,5 %	19,9 %
Régime HNO (Heures Non Ouvrables) et cycle de nuit	Entre 1 539,4 et 1 580,8 heures	2,4 %	2,7 %	2,3 %
Régime à temps modulé	1 573,2 heures	0,1 %	0,2 %	0,1 %
Régime de centre d'appel	Entre 1 519 et 1 547 heures	0,7 %	1,3 %	1,1 %
Cadres exécutifs autonomes	Forfait annuel de 208 jours	31,0 %	29,7 %	27,6 %
Cadres opérationnels de proximité ⁽²⁾		9,6 %	9,7 %	10,4 %
TOTAL FRANCE TELECOM S.A.		100,0 %	100,0 %	100,0 %

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

(2) Les cadres opérationnels de proximité travaillent selon l'horaire collectif applicable au sein du service auquel ils sont intégrés ou à l'équipe dont ils assurent le management.

Le régime de base diminue légèrement en 2011 (40,8 % fin 2011 versus 41,9 % fin 2010). La part du régime en "Horaires Accueil Clients" progresse, passant de 14,5 % des effectifs à fin 2010 à 15,4 % à fin 2011.

Les cadres exécutifs autonomes poursuivent leur progression (31,0 % fin 2011 versus 29,7 % fin 2010) en lien avec l'évolution de la structure de qualification de France Télécom S.A.

Les cadres exécutifs de proximité restent quant à eux à un niveau stable par rapport à l'année 2010.

Travail à temps partiel

Nombre de salariés à temps partiel par quotité de temps de travail	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
Inférieur à 30 %	107	119	13
De 30 % à 49 %	487	710	1 071
De 50 % à 59 %	4 932	3 834	677
De 60 % à 69 %	1 249	246	246
De 70 % à 79 %	232	249	259
De 80 % à 89 %	6 980	7 271	7 447
De 90 % à 99 %	980	985	1 092
TOTAL FRANCE TELECOM S.A.	14 967	13 414	10 805

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

Le nombre de salariés à temps partiel à France Télécom S.A. poursuit sa progression en 2011 avec + 1 553 salariés, soit + 11,6 % entre fin 2010 et fin 2011 (rappel + 24,1 % en 2010).

Cette progression s'explique par la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors et de l'aménagement des fins de carrière dans le cadre des accords signés avec les partenaires sociaux en novembre 2009 et décembre 2010.

Ces accords instaurent en particulier deux dispositifs spécifiques : le temps partiel senior (TPS) et le temps partiel intermédiaire (TPI depuis mars 2011).

En 2011, plus de 2 200 nouveaux salariés ont intégré ces deux dispositifs (TPS et TPI), après les 3 100 salariés déjà entrés dans le TPS en 2010. Ces résultats confirment le succès de ces dispositifs, permettant le maintien des seniors dans l'emploi, tout en adaptant leur fin de carrière et en assurant le transfert et le renouvellement des compétences.

Absentéisme

Nombre de journées d'absence des salariés par motif	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009
Maladie (tous motifs)	1 487 954	1 582 386	1 618 326
Accidents de travail et de trajet	86 660	91 703	81 581
Maternité, paternité et adoption	116 559	119 644	124 984
Evénements familiaux	70 141	67 987	58 320
Autres motifs ⁽³⁾	20 003	13 592	9 100
TOTAL FRANCE TELECOM S.A.	1 781 317	1 875 312	1 892 311

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

(2) Les résultats 2010 ont été actualisés par leurs valeurs définitives.

(3) Absences non prises en compte dans les autres indicateurs, à l'exclusion des absences pour congés annuels ou jours de réduction du temps de travail (RTT), grèves, absences sans traitement et périodes militaires.

Entre 2010 et 2011, le nombre total de journées d'absence est en baisse de 93 995 jours, poursuivant la baisse amorcée en 2010.

Cette évolution est imputable majoritairement à la baisse de l'absentéisme pour maladie (pour tous motifs : congé ordinaire de maladie, congé de longue maladie et congé de longue durée) de 94 432 jours soit (6) %, des absences suite à accident de 5 043 jours ((5,5) %), ainsi que des absences pour maternité de 3 085 jours ((2,6) %), faiblement contrebalancée par une hausse des absences pour événements familiaux et autres motifs.

Absentéisme pour maladie

Les variations de l'absentéisme pour maladie entre 2010 et 2011 portent sur la baisse des congés ordinaires de maladie de 44 375 jours ((4) %), celle des congés de longue maladie de 35 255 jours ((14) %) ainsi que celle des congés de longue durée de 14 802 jours ((6,75) %). Cette évolution confirme l'inversion de tendance pour les trois indicateurs enregistrée en 2010. Sur la période 2009-2011, la baisse globale de l'absentéisme pour maladie est de 8 %.

17.2.3 Dialogue social

Organisation du dialogue social

En France

En 2010, le **Comité central de l'unité économique et sociale de France Télécom-Orange** (CCUES) avait siégé durant 12 séances soit 23 journées de réunion.

En 2011, le CCUES a siégé durant 12 séances représentant 23,5 journées de réunion. Au cours de l'exercice, cette instance représentative du personnel a traité à son ordre du jour 71 sujets auxquels se sont rajoutées toutes les résolutions votées quant à la gestion des Activités Sociales et Culturelles (ASC).

Les élus représentants des salariés ont été informés sur 25 dossiers et consultés sur 46 autres dossiers : 16 sur des rapports et bilans annuels prévus conventionnellement ou par le Code du travail, 17 relatifs à des projets d'évolution de l'organisation ou des process et 13 concernant des projets d'accord collectifs.

L'année 2011 a été marquée par le renouvellement d'un grand nombre d'instances représentatives du personnel au sein du Groupe en France.

Les élections de l'UES France Télécom-Orange sont les premières organisées dans le cadre de la loi du 20 août 2008 portant sur la rénovation du dialogue social.

Ainsi, le 22 novembre 2011, près de 104 000 électeurs de l'Unité Economique et Sociale (UES) de France Télécom-Orange étaient invités à voter pour les élus des comités d'établissement et des délégations de personnel. Le taux de participation aux élections pour les comités d'établissement a été de 73,68 %, à comparer au taux de 73,45 % lors des élections précédentes de janvier 2009.

➤ RÉSULTATS DES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES DU 22 NOVEMBRE 2011 AU SEIN DE L'UES FRANCE TÉLÉCOM-ORANGE

Organisation Syndicale	Nombre de sièges	% suffrages valablement exprimés
CFDT	68	21,85 %
CFE-CGC/UNSA	40	14,74 %
CFTC	12	7,79 %
CGT	67	22,74 %
FO	35	14,02 %
SUD	50	18,61 %

De plus, en ce qui concerne France Télécom S.A., l'ensemble du corps électoral fonctionnaire, soit plus de 66 000 électeurs, a procédé à l'élection des représentants au sein des Commissions Administratives Paritaires avec un taux de participation supérieur à 79 %.

Des élections professionnelles ont également eu lieu au sein des filiales Equant France, Innovacom Gestion, Nordnet, Orange Caraïbes, Neocles Corporate, Soft At Home (HNSA) ainsi que l'UES Etrali France/Etrali SA.

Enfin 25 accords et avenants à accords existants ont été signés en 2011, dont certains portant sur des thèmes majeurs tels que :

- l'accord sur l'insertion professionnelle des jeunes ;
- l'accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences ;
- l'accord sur les expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail ;
- l'accord sur les personnes en situation de handicap ;
- l'accord portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de FTSA ;
- l'accord sur la gestion de la carrière des porteurs de mandats.

Il convient de noter également que le Comité de Groupe France, instance conventionnelle qui regroupe les filiales du Groupe en France s'est réuni trois fois durant l'exercice 2011, traitant de 18 sujets relatifs à l'activité, la situation financière, l'évolution de l'emploi et de la structure du Groupe.

En Europe

- Le Comité de Groupe Européen est un lieu d'échanges et de dialogue sur des questions économiques, financières et sociales qui présentent un caractère global et dépassent le cadre d'un pays (stratégie industrielle et d'innovation, grandes orientations de l'investissement, acquisitions, emploi...). En 2011, il s'est réuni quatre fois physiquement : deux fois à Paris, une fois à Zurich et une fois à Bordeaux.
- 31 représentants des salariés composent ce comité qui regroupe aujourd'hui 20 pays : Suède, Norvège, Finlande, Danemark, Allemagne, Autriche, Grande-Bretagne, Irlande, France, Espagne, Portugal, Italie, Grèce, Pologne, Luxembourg, Pays-Bas, Belgique, Roumanie, Slovaquie et Suisse.

Dans le monde

- Le Comité de Groupe Monde, créé par un accord signé le 23 juin 2010, a pour objectif de renforcer l'efficacité de son dialogue social avec tous ses salariés (le Groupe compte

aujourd'hui 43 % de ses effectifs hors de France et 12 % hors d'Europe) en leur permettant d'être représentés et de partager un socle commun d'informations à l'échelle du Groupe, dont la stratégie globale et les projets transnationaux au-delà de l'Europe.

- La première réunion du Comité de Groupe Monde de France Télécom-Orange s'est tenue le 12 mai 2011 à Paris en la présence de Stéphane Richard, Président-Directeur Général du Groupe.
- Cette nouvelle instance de dialogue social couvre l'ensemble des pays où le Groupe est présent. Le Comité de Groupe Monde réunit 31 membres élus pour quatre ans, représentant les 22 pays dans le monde comportant plus de 400 salariés chacun. Il se réunit une fois par an à l'initiative du Directeur Général du Groupe.
- Les représentants des salariés sont à la fois des représentants d'Organisations Syndicales, des représentants désignés par les forums élus de salariés et des représentants des salariés désignés par un processus démocratique selon des règles définies localement.

17.2.4 Rémunérations

Politique de rémunération

Dans le groupe France Télécom-Orange en France, les études réalisées par l'Observatoire interne des Rémunérations permettent de constater la cohérence d'ensemble des politiques de rémunération menées par les sociétés du Groupe et un positionnement des pratiques de rémunération en adéquation avec celles du marché.

Pour développer et ancrer la culture de résultat, France Télécom-Orange rétribue la contribution et la performance de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre d'une politique de rémunération dynamique. Outre les évolutions de salaire fixe liées à une meilleure maîtrise du poste ou à un changement significatif de responsabilités, les rémunérations variables récompensent l'atteinte des résultats individuels et collectifs :

- les cadres, qui ont un rôle majeur dans la mobilisation de leurs équipes, et les agents de maîtrise bénéficient d'une rémunération variable individuelle semestrielle assise sur l'atteinte des résultats des programmes majeurs du Groupe et de leurs objectifs personnels ;
- l'ensemble des salariés bénéficie chaque année, à travers les accords d'intéressement des sociétés et de l'accord de participation du Groupe en France, d'un complément de rémunération lié à des critères de performance ou de résultat.

Rémunérations – France Télécom S.A.

	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
Rémunération mensuelle moyenne brute (en euros)	3 421	3 362	3 239
Hommes	3 543	3 506	3 395
Femmes	3 204	3 110	2 969

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

Intéressement et participation

Intéressement

Les accords d'intéressement sont signés au niveau de chaque société. Chez France Télécom S.A., des accords d'intéressement sont signés depuis 1992. Ils associent collectivement les salariés de la Société aux résultats opérationnels de l'entreprise.

Aux termes de l'accord signé pour les années 2009 à 2011, l'intéressement France Télécom S.A. repose sur l'atteinte de l'Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO). Celui-ci résulte du développement du chiffre d'affaires, de la maîtrise des charges opérationnelles, de l'optimisation des investissements et de l'amélioration du besoin en fonds de roulement. L'IPO est composé des résultats respectifs de France Télécom S.A. pour les deux tiers et d'Orange France pour un tiers. Il englobe donc les univers du fixe, du mobile et de l'internet.

Le calcul de l'intéressement s'appuie également sur l'Indicateur de Qualité de Service Clients (IQSC).

En cas de dépassement de l'IPO, l'intéressement versé croît en fonction des niveaux atteints par l'IQSC et l'IPO.

Au titre de 2010, un intéressement correspondant à 4,41 % des salaires, soit 1 670 euros en moyenne, a été versé en mai 2011.

S'y est ajouté le versement, en juin 2011, d'un supplément d'intéressement d'un montant de 550 euros par salarié (base temps plein), approuvé par le Conseil d'administration en considération des résultats 2010.

Au titre de l'année 2011, une provision correspondant au dépassement de l'Indicateur de Performance Opérationnelle et de l'Indicateur de Qualité de Service est comptabilisée au 31 décembre 2011.

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Intéressement de France Télécom S.A.	187 ⁽¹⁾	217 ⁽²⁾	235 ⁽³⁾

(1) Montant provisionné au 31 décembre 2011.

(2) Inclut un intéressement exceptionnel de 54 millions d'euros.

(3) Inclut un intéressement exceptionnel de 60 millions d'euros.

Participation

L'accord de participation de Groupe signé en 1997 avec des organisations syndicales s'applique aux salariés de France Télécom S.A. et de ses filiales françaises détenues à plus de 50 %. En tant que mandataire social, le Président ne perçoit pas de participation.

La réserve spéciale de participation du Groupe est la somme des réserves spéciales de participation calculées au niveau de chaque filiale concernée suivant une formule dérogatoire (avenant dérogatoire signé le 29 juin 2001). Elle est calculée en fonction du résultat d'exploitation diminué des charges financières de chaque société du périmètre.

La réserve spéciale de participation est répartie entre tous les bénéficiaires pour 20 % en fonction de leur temps de présence et pour 80 % proportionnellement au salaire annuel brut perçu par chaque bénéficiaire. Les sommes attribuées individuellement sont, au choix des salariés, perçues directement ou affectées à l'un des Plans d'épargne du Groupe.

Le tableau ci-dessous présente le montant de la participation au titre des trois derniers exercices dans le cadre de l'accord de participation de Groupe.

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Réserve spéciale de participation du Groupe	200 ⁽¹⁾	304 ⁽²⁾	271

(1) Montant provisionné au 31 décembre 2011 ; incluant 161 millions d'euros provisionnés dans les comptes de France Télécom S.A.

(2) La valeur définitive 2010 a été renseignée.

Stock-options

France Télécom n'a pas mis en place de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions en 2011.

Les différents plans d'option de souscription ou d'achat d'actions consentis par France Télécom et ses filiales sont décrits en note 5.3.2 de l'annexe aux comptes consolidés au 31 décembre 2011.

Plans d'options consentis par France Télécom S.A.	Plan octobre 2005	Plan mars 2006	Plan mai 2007	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan	01/09/2004	01/09/2004	01/09/2004	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options	26/10/2005	08/03/2006	21/05/2007	
Nombre de bénéficiaires	3 747	165	1 152	
Nombre total d'options consenties	14 516 445	536 930	10 093 300	25 146 675
<i>dont options consenties aux mandataires sociaux</i>	<i>149 140</i>	<i>-</i>	<i>140 000</i>	289 140 ⁽¹⁾
<i>dont options consenties aux 10 premiers attributaires salariés</i>	<i>645 000</i>	<i>121 350</i>	<i>605 000</i>	1 371 350
Date de 1 ^{er} exercice possible	26/10/2008 ⁽²⁾	08/03/2009 ⁽²⁾	21/05/2010	
Date d'échéance	26/10/2015	08/03/2016	21/05/2017	
Prix d'exercice des options	23,46 €	23,46 €	21,61 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2011				0
Nombre total d'options exercées au 31/12/2011	53 490	0	43 500	96 990
Nombre total d'options annulées au 31/12/2011	3 184 868	260 450	1 680 700	5 126 018
Nombre d'options en circulation au 31/12/2011	11 278 087	276 480	8 369 100	19 923 667

(1) Didier Lombard pour 288 000 options et Stéphane Tierce (administrateur salarié de 2005 à 2010) pour 1 140 options.

(2) Pour les bénéficiaires non-résidents français.

Plans d'options consentis par Wanadoo	Plans expirés	Plan avril 2001	Plan novembre 2001	Plan juin 2002	Plan novembre 2002	Plan 2003	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan		22/06/2000	22/06/2000	22/06/2000	22/06/2000	22/06/2000	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options		02/04/2001	26/11/2001	04/06/2002	26/11/2002	26/11/2003	
Nombre total d'options consenties ⁽¹⁾	3 839 671	4 329 916	691 883	3 817 710	435 618	2 107 115	15 221 913
Date de 1 ^{er} exercice possible		02/04/2004	26/06/2003	04/06/2004	26/11/2004	26/11/2006	
Date d'échéance		02/04/2011	26/11/2011	04/06/2012	26/11/2012	26/11/2013	
Prix d'exercice des options		15,38 €	15,38 €	13,84 €	13,84 €	16,60 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2011							1 504 ⁽²⁾
Nombre total d'options exercées au 31/12/2011	741 455	2 487 475	341 914	2 180 125	241 287	431 501	6 423 757
Nombre total d'options annulées au 31/12/2011	3 098 216	1 842 441	349 969	604 424	97 285	440 698	6 433 033
Nombre d'options en circulation au 31/12/2011	0	0	0	1 033 161	97 046	1 234 916	2 365 123

(1) Après conversion en options France Télécom sur la base du rapport d'échange de 7/18 et ajustement du nombre d'options et du prix d'exercice suite à l'augmentation du capital de France Télécom du 26 septembre 2005.

(2) Par deux bénéficiaires.

Plans d'options consentis par Orange	Plans expirés	Plan février 2001	Plan octobre 2001 (A)	Plan octobre 2001 (B)	Plan mai 2002	Plan décembre 2002	Plan mai 2003 (A)	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan		29/12/2000	29/12/2000	29/12/2000	29/12/2000	29/12/2000	29/12/2000	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options		12/02/2001	24/10/2001	24/10/2001	15/05/2002	20/12/2002	13/05/2003	
Nombre total d'options consenties	11 809 072	75 009 447	1 305 334	11 096 825	24 496 332	2 968 240	18 722 150	145 407 400
Date de 1 ^{er} exercice possible		04/05/2001	12/02/2002	01/03/2002	01/10/2002	01/05/2003	13/05/2004	
Date d'échéance		12/02/2011	24/10/2011	24/10/2011	15/05/2012	20/12/2012	13/05/2013	
Prix d'exercice des options		10,00 €	10,00 €	8,91 €	6,35 €	7,23 €	7,43 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2011								56 672 ⁽¹⁾
Nombre total d'options exercées au 31/12/2011	5 757 580	17 441 760	193 811	5 697 693	16 351 637	1 880 868	10 189 665	57 513 014
Nombre total d'options annulées au 31/12/2011	6 051 492	57 567 687	1 111 523	5 399 132	3 429 038	607 599	2 278 902	76 445 373
Nombre d'options en circulation au 31/12/2011	0	0	0	0	4 715 657	479 773	6 253 583	11 449 013

(1) Par dix bénéficiaires.

Suite au rachat des intérêts minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options permettant, sur la base d'un rapport d'échange de 0,446 action France Télécom pour une action Orange, de recevoir des actions nouvelles France Télécom S.A. lors de l'exercice des options.

Au 31 décembre 2011, 11 449 013 options Orange étaient en circulation. Leur exercice se traduirait par l'émission d'un maximum de 5 048 434 actions France Télécom.

Attributions gratuites d'actions

"Partageons" le nouveau plan d'attribution gratuite d'actions

France Télécom S.A. a mis en place le 27 juillet 2011 "Partageons" un nouveau plan d'attribution gratuite d'actions pour un nombre maximum estimé de 16,7 millions de titres, remis sous forme d'actions. Dans les pays où les conditions réglementaires ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevront un montant de trésorerie équivalent au cours de l'action France Télécom au 27 juillet 2015.

Ce plan a pour vocation d'associer les hommes et les femmes du Groupe aux succès de "Conquêtes 2015". Il concerne environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de ses filiales en France et hors France qui ont décidé d'y participer.

L'attribution définitive des actions interviendra le 27 juillet 2015, l'acquisition des droits étant subordonnée à :

- une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA - CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels ;
- une double condition de présence :
 - être salarié du Groupe, à la date du constat de la réalisation de la condition de performance, soit le 31 décembre 2013, et
 - être actif pendant au moins 50 % du temps entre le 27 juillet 2011 et 31 décembre 2013.

Les actions attribuées à titre gratuit le 27 juillet 2011 seront définitivement acquises le 31 décembre 2013 et seront livrées aux intéressés à partir du 27 juillet 2015.

Next Reward

Plan France

En avril 2007, France Télécom S.A. a mis en place, au profit des employés de France Télécom S.A. et de la majorité de ses filiales françaises détenues à plus de 50 %, un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 10,8 millions de titres représentant 0,4 % du capital.

Compte tenu de l'attribution définitive des actions, intervenue le 25 avril 2009 après constatation par le Conseil d'administration que les conditions de performance (atteinte du *Cash flow* inscrit dans le plan NEXt en 2007 et 2008, et couverture du coût du plan par un *Cash flow* additionnel généré sur cette même période) avaient été atteintes, France Télécom S.A. a livré 10,3 millions d'actions.

Les actions gratuites sont disponibles depuis le 25 avril 2011.

Plan International

En décembre 2007, France Télécom S.A. a mis en place, au profit des membres du personnel et mandataires sociaux de sociétés et groupements de droit étranger du groupe France Télécom-Orange, un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 1,8 million de titres, représentant moins de 0,1 % du capital.

Les actions gratuites sont disponibles depuis le 4 décembre 2011 (et le seront à partir du 4 décembre 2012 pour l'Espagne).

Dans les pays où les conditions réglementaires, fiscales ou sociales ne permettaient pas l'attribution gratuite d'actions, France Télécom-Orange a mis en place des dispositifs prévoyant, aux mêmes conditions de performance, le versement d'un montant de trésorerie ou, au Royaume-Uni, l'attribution d'actions à un trust chargé de les redistribuer gratuitement aux salariés qui en feront la demande après le 4 décembre 2011, date d'attribution définitive des actions.

Le Conseil d'administration ayant constaté que les conditions de performance (identiques à celles du Plan France) avaient été atteintes, les salariés bénéficiaires sont devenus créanciers, à compter du 4 décembre 2009, d'un droit à attribution d'actions ou d'un montant de trésorerie. Les titres ou les montants de trésorerie équivalents ont été livrés ou versés au début de l'exercice 2010.

17.2.5 Santé et sécurité au travail

Conditions d'hygiène et de sécurité – France Télécom S.A.

	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009
Taux de fréquence des accidents de travail (TFRAC) ⁽³⁾	4,02	5,22	5,10
Taux de gravité des accidents de travail (TGRAC) ⁽⁴⁾	0,30	0,35	0,32
Nombre d'accidents mortels	3 ⁽⁵⁾	2 ⁽⁶⁾	4 ⁽⁷⁾

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

(2) Les résultats 2010 ont été actualisés par leurs valeurs définitives.

(3) Le taux de fréquence des accidents de travail (TFRAC) correspond au nombre d'accidents de travail avec arrêt par millions d'heures théoriques travaillées.

(4) Le taux de gravité des accidents de travail (TGRAC) correspond au nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par millions d'heures théoriques travaillées.

(5) Trois accidents de travail.

(6) Dont un accident de trajet.

(7) Dont un accident de trajet et trois accidents de travail reconnus rétroactivement mi 2010.

Les taux de fréquence et de gravité connaissent une évolution favorable, assez nette pour le taux de fréquence.

Principales actions réalisées en 2011

Les acteurs de la prévention

Le renforcement de la prise en compte de la santé et de la sécurité au travail se poursuit, avec en particulier un effort notable sur la population des préventeurs. Les actions de formation initiale et continue se poursuivent, avec deux nouvelles sessions ouvertes et plusieurs actions sur la conformité réglementaire et les risques psycho-sociaux... L'animation du réseau s'est maintenue à un rythme soutenu, en insistant notamment sur le travail en commun des différents acteurs (préventeurs, médecins du travail, ergonomes).

En fin d'année, l'administration du travail a octroyé l'agrément exigé par la réglementation au service de santé au travail inter-établissements de France Télécom S.A.

Le système de management santé sécurité au travail

Avec la fin du second cycle d'audit de l'ensemble des unités, le constat d'un progrès sensible par rapport à 2007 a pu être dressé. Les axes d'amélioration identifiés, en particulier sur la nécessité de renforcer la prise en compte managériale des questions de santé et de sécurité, font l'objet d'un plan d'actions en cours de déploiement.

Le nouveau dispositif d'audit permanent a été initialisé en fin d'année avec quatre audits réalisés.

Les risques psycho-sociaux

La méthode d'évaluation des risques psycho-sociaux, développée en interne, a été discutée dans le cadre de la Commission Nationale de Prévention du Stress et diffusée à l'ensemble des unités opérationnelles. Les démarches d'évaluation ont conduit de nombreuses unités à développer des plans d'actions. A la suite des accords d'entreprise signés en 2010, les Directions métiers ont étudié et mené plusieurs projets visant à réduire l'impact des activités sur la santé des salariés.

17.2.6 Formation

Formation – France Télécom S.A.	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	6,60 %	6,50 %	6,50 %
Dépenses de formation continue (en millions d'euros)	270,0	260,5	262,0
Nombre de salariés formés	82 651	80 308	77 031
Nombre d'heures de formation	3 199 286	3 154 850	3 192 778

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

La formation a été un vecteur majeur du déploiement du contrat social, et un levier de la mise en œuvre de la stratégie "Conquêtes 2015".

Malgré un contexte socio-économique défavorable, l'entreprise a maintenu son effort de formation. 3,2 millions d'heures de formation ont été dispensées, soit une progression de 1,4 % en 2011. Le taux d'accès a de nouveau progressé en 2011 pour atteindre près de 83 %. Près de 83 000 salariés ont été formés, soit 2 350 salariés de plus qu'en 2010.

Les plans d'actions spécifiques se poursuivent, pour les salariés non formés depuis trois ans, pour les travailleurs handicapés, pour les seniors, et plus généralement pour l'ensemble des salariés afin d'assurer un accès à la formation pour tous, dans tous les métiers.

Près de 14 000 demandes de DIF ont été validées en 2011, soit une augmentation de + 45 % par rapport à l'année passée. La diversité des thématiques abordées ainsi que l'organisation de sessions au plus près des salariés permettent à chacun de construire son parcours professionnel.

Pour soutenir la politique de recrutement, des formations spécifiques ont été mises en place pour l'accompagnement des nouveaux arrivants sur leur poste.

L'entreprise a poursuivi sa politique de formation certifiante ou diplômante, notamment dans les domaines :

- technique, avec la mise en place de VAE collectives qui ont concerné 271 salariés ;
- commercial, avec la certification de conseillers clients ;
- transverse, avec la certification de formateurs et tuteurs.

Dans le cadre du Plan "Conquêtes 2015", des formations techniques ont été déployées notamment concernant la fibre et l'IP. Des formations commerciales spécifiques ont également été développées, par exemple pour améliorer la relation clients à destination des techniciens d'intervention, ou pour développer une posture de "coach numérique".

L'Orange Campus a été inauguré en 2011 et devient le site de formation et de rencontre pour l'ensemble des managers de l'entreprise.

17.2.7 Promotion de la diversité et de l'égalité des chances

France Télécom-Orange entend faire de la diversité et de l'égalité des chances lors du recrutement et tout au long de la vie professionnelle un axe essentiel de sa politique de ressources humaines. La politique de diversité s'articule autour d'une thématique transverse et commune à l'ensemble des entités du Groupe : l'égalité professionnelle femmes/hommes. D'autres thématiques adaptées aux problématiques locales de chaque pays peuvent s'y rajouter.

Egalité professionnelle femmes-hommes

Pourcentage de femmes – France Télécom S.A.	2011 ⁽¹⁾	2010	2009
% de femmes dans l'effectif en activité	36,0 %	36,3 %	36,3 %
% de femmes dans l'encadrement	30,5 %	30,3 %	30,1 %

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

Le Groupe poursuit sa politique d'égalité professionnelle en renforçant ses plans d'action sur deux axes en particulier :

- la féminisation des recrutements : en France, le taux de féminisation des recrutements progresse passant de 30,5 % en 2010 à 31,2 % en 2011 ;

- l'accès des femmes aux postes de responsabilité : le Conseil d'administration est désormais féminisé à hauteur de 33 % et la féminisation des Comités de direction approche les 30 %.

Les femmes représentent 36 % des effectifs permanents en activité en France comme sur l'ensemble du Groupe.

Un Comité stratégique sur l'égalité professionnelle a été mis en place début 2011. Il est chargé de définir et de valider les orientations stratégiques et la politique du Groupe en matière d'égalité professionnelle.

En mai 2011, le 3^e accord en faveur de l'égalité professionnelle a été signé avec les partenaires sociaux. Il illustre la volonté de l'entreprise de consolider et de poursuivre ses nombreux engagements en faveur de l'égalité professionnelle. France Télécom-Orange réaffirme ainsi son ambition d'assurer l'égalité des chances dans les carrières des femmes et des hommes et de tendre vers une égale représentation des deux genres, dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'organisation.

L'accord prévoit notamment des engagements chiffrés en matière d'évolution de la structure de l'emploi, de féminisation des recrutements, d'accès à la formation et de promotion. Les mesures en faveur de l'égalité salariale sont précisées et renforcées.

En juin 2011, France Télécom-Orange a reçu le *Gender Equality – European Standard* (Standard européen pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes). Créé par le Fonds Arborus sous le haut patronage de la Commission Européenne, ce label est le premier standard européen pour l'égalité professionnelle. France Télécom-Orange fait partie des premières entreprises françaises à être labellisées.

Plusieurs entités du Groupe ont été distinguées : le Groupe, pour sa capacité à impulser et piloter une politique à l'échelon européen, Orange France, Orange Espagne, Mobistar. L'évaluation a fait ressortir les nombreux points forts de la politique d'égalité professionnelle du Groupe, tant au niveau de la stratégie, du dialogue social et des initiatives déployées par les différentes entités pour promouvoir la mixité des métiers mais aussi en terme de sensibilisation, de pratiques salariales et de conciliation vie personnelle – vie professionnelle.

Emploi et insertion des personnes handicapées

Travailleurs handicapés – France Télécom S.A.

	2011 ⁽²⁾	2010	2009
Nombre de salariés handicapés ⁽¹⁾	3 936	3 787	3 673
Montant des marchés facturés au secteur protégé (en millions d'euros)	17,2	15,9	16,9
Taux d'insertion ⁽³⁾	4,7 %	4,3 %	4,1 %

(1) Salariés handicapés déclarés dans la DOETH (Déclaration Obligatoire à l'Emploi des Travailleurs Handicapés).

(2) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

(3) Taux d'insertion calculé selon les modalités DOETH.

- En 2011, France Télécom-Orange a signé un nouvel accord en faveur des personnes en situation de handicap avec 3 organisations syndicales, la CFDT, la CGT et FO, représentant plus de 60 % des suffrages exprimés aux dernières élections professionnelles.
- L'accord, qui couvre la période 2011-2013, illustre la volonté de France Télécom-Orange de participer activement à l'effort national d'insertion professionnelle des travailleurs handicapés en vue d'atteindre le taux d'emploi légal de 6 %.
- Le renforcement des acteurs avec un nouveau dispositif permettant d'augmenter le nombre de candidatures de travailleurs handicapés, la participation à de nombreux forums emploi, le recours à des partenaires de recrutement associé un plan média annuel ont permis une nette accélération des recrutements.
- Sur la période, le programme d'embauche de travailleurs handicapés a permis d'atteindre 97 recrutements en CDI, soit une croissance de 42 % par rapport à 2010. Avec une progression de 60 %, le nombre de recrutements en contrats d'alternance ou stages a permis de dépasser l'objectif annuel fixé dans le nouvel accord.
- Facteurs clé de succès pour une démarche d'intégration réussie des personnes en situation de handicap, de nombreuses actions de communication sont venues renforcer les initiatives existantes. Une campagne de sensibilisation

pour lutter contre les stéréotypes relayée en interne comme en externe, la prise en compte du handicap psychique et mental dans les nouvelles sessions de sensibilisations, une plaquette reprenant l'ensemble des droits des salariés de l'entreprise, un guide des acteurs du handicap et des nouveaux visuels ont contribué à faire évoluer les mentalités.

- Afin de faire progresser l'accessibilité handicap et la sécurité des lieux de travail sur plus de 200 sites du Groupe d'ici fin 2013, un vaste programme d'audits a commencé à être déployé en 2011.
- Un aménagement des fins de carrière, avec la création d'un Temps Partiel Senior Handicap a permis de prendre en compte la situation spécifique des salariés en situation de handicap.
- Le recours au secteur adapté et protégé est passé de 16 à plus de 17 millions d'euros.
- Pour améliorer encore les conditions d'accueil et de maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés, la Mission Insertion Handicap et les correspondants handicap de chaque région continuent de mobiliser tous les acteurs du handicap en France.

Emploi des jeunes issus de quartiers défavorisés

Le Groupe poursuit depuis plusieurs années une politique dynamique d'insertion des jeunes des quartiers sensibles, qui s'est développée en 2011 au travers de plusieurs engagements et notamment auprès d'associations.

En 2011, les "Trophées de la Diversité" et le "Prix de l'Action Entreprise et Diversités" ont distingué le programme d'Orange Capital Filles mené en partenariat avec trois ministères à l'intention des jeunes filles des banlieues défavorisées.

Ce programme promeut l'apprentissage et permet d'établir un pont entre le monde de l'enseignement et celui des entreprises. Il valorise également une centaine de marraines de France Télécom-Orange qui s'engagent auprès de ces jeunes filles pour les aider à prendre confiance en elles.

Capital Filles s'inscrit dans la politique égalité des chances de France Télécom-Orange menée aux côtés d'associations professionnelles comme Energie Jeunes qui lutte activement contre le décrochage scolaire dans les collèges, comme Actenses, Passeport Avenir dont Stéphane Richard est Président et comme Nos Quartiers ont des Talents qui œuvre pour l'insertion des jeunes diplômés des milieux modestes dans le monde de l'entreprise.

Ce sont 600 collaborateurs de France Télécom-Orange qui montrent leur engagement sociétal au travers de tous ces partenariats. Par exemple, France Télécom-Orange

a accompagné Nos Quartiers ont des Talents lors des 2^e rencontres nationales des 14 et 15 décembre où plus de 8 000 jeunes diplômés ont été accueillis.

En 2011, France Télécom-Orange a été notamment très présent vis-à-vis des jeunes des quartiers faisant partie de la politique de la Ville : près de 22 % des contrats d'alternance signés en 2011 l'ont été au bénéfice de jeunes des quartiers défavorisés.

Par ailleurs, les délégations régionales du Groupe en France mènent également de nombreuses actions en faveur de l'égalité des chances aux côtés d'associations comme FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) ou l'IMS-Entreprendre pour la Cité.

17.2.8 Respect des conventions fondamentales de l'OIT

Le respect des principes fondamentaux énoncés par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et l'Organisation Internationale du Travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe, publiée en 2003.

En 2006, France Télécom-Orange a donné à son engagement une nouvelle ampleur en signant avec l'Alliance Syndicale mondiale UNI un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux au sein du Groupe. Par cet accord, France Télécom-Orange réaffirme avec force sa volonté de respecter les droits humains fondamentaux, à la fois sur le plan interne et dans ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants.

17.2.9 Activités sociales

Dépenses en matière d'activités sociales par domaine d'activité

(en millions d'euros)

	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009
Restauration	82,00	73,00	65,50
Logement	18,10	18,20	18,90
Lien social	7,10	6,60	6,40
Total Dépenses de France Télécom S.A. pour les activités sociales (A)	107,20	97,80	90,80
Subventions de France Télécom S.A. aux Comités d'établissement (B)	92,60	92,30	91,90
TOTAL FRANCE TELECOM S.A. (A+B)	199,80	190,10	182,70

(1) Les valeurs indiquées pour 2011 sont provisoires.

(2) Les résultats 2010 ont été actualisés par leurs valeurs définitives.

Le montant de la contribution patronale versée aux 19 Comités d'établissement s'est élevé à 92,60 millions d'euros.

La restauration et les activités relevant du lien social font l'objet d'une délégation de gestion permanente des Comités d'établissement au profit de l'entreprise. L'augmentation importante (+ 12 %) des dépenses en matière de restauration s'explique par le montant des investissements pour la mise en conformité et pour l'entretien des restaurants, alors qu'il y a une stabilité du nombre des repas subventionnés et des titres restaurants distribués.

Les dépenses relevant du lien social ont deux origines : le financement des associations du lien social et les aides pécuniaires (remboursables ou non). Leur augmentation entre 2010 et 2011 s'explique par la hausse de la partie "aides pécuniaires", de 2 millions d'euros à 2,4 millions d'euros, conséquence d'une meilleure connaissance de ces dispositifs par les salariés.

L'ensemble des dépenses pour les activités sociales de France Télécom S.A. représente une somme de 199,80 millions d'euros.

17.3 ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

17.3.1 Impact territorial, économique et social

17.3.1.1 Développer des accès pour tous

Rendre les technologies de l'information et de la communication accessibles au plus grand nombre est central à l'engagement du Groupe et en parfaite adéquation avec la façon dont France Télécom-Orange conçoit son métier. Pour y parvenir, le Groupe agit sur toutes les causes de fracture numérique :

- "géographique" par le développement des réseaux et le déploiement de solutions alternatives pour les zones isolées ;
- "économique" en développant des offres adaptées aux bas revenus et en créant des conditions favorables au développement économique local ;
- "physiques" en prenant en compte les besoins des personnes âgées ou en situation de handicap dès la conception des produits et services ;
- "cognitive" en levant les barrières culturelles ou éducatives pouvant freiner l'utilisation des nouvelles technologies.

Solutions pour les bas revenus

L'accès des populations les plus démunies ("Base de la Pyramide") aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et aux services qu'elles permettent d'offrir dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'agriculture et de la finance est un axe important de la politique RSE du Groupe.

- Exemples de réalisations dans les pays développés :

En France, le Groupe propose ainsi depuis plus de dix ans (depuis l'an 2000), dans le cadre du Service Universel, un abonnement social de téléphonie fixe pour 6,49 euros TTC/mois. Pour le mobile, Orange a été le premier opérateur à proposer dès mai 2009 un forfait bloqué sans engagement dédié aux titulaires du RSA (Revenu de Solidarité Active) à 10 euros TTC/mois. Cette offre désormais labellisée "tarif social mobile" comprend notamment 40 mn de communications et 40 SMS. Des offres similaires existent dans d'autres pays européens.

Depuis juin 2009, des téléphones mobiles d'occasion sont également proposés dans les boutiques Orange en France Métropolitaine. Une gamme variée de mobiles simples ou haut de gamme, comprenant trois catégories de terminaux, est ainsi proposée à des prix attractifs, pour des offres sans abonnement ou pour accompagner le tarif social mobile d'Orange.

S'agissant de l'internet haut débit, Orange France s'est engagé à proposer d'ici avril 2012 une offre sociale internet+VoIP disponible sur l'ensemble du territoire métropolitain, pour les bénéficiaires du RSA.

- Dans les pays émergents :

Pour répondre aux besoins spécifiques des marchés émergents, Orange a lancé une gamme de terminaux à très bas prix ainsi que des services permettant de faire payer la communication par la personne appelée (*Call Me Back, Pay For Me*), ou d'offrir des prix avantageux en fonction du niveau de trafic sur le réseau (Bonus Zone). Le Groupe développe des solutions communautaires comme les *community phone* ou l'Offre Femmes Actives lancée en 2009 en Côte d'Ivoire, qui permet de disposer d'un tarif de type "flotte", très avantageux.

Accessibilité aux personnes âgées ou handicapées

Pour permettre à chacun, et notamment aux personnes handicapées ou âgées en situation de déficience, d'accéder à la communication et au meilleur des technologies, France Télécom-Orange déploie une stratégie de "conception pour tous". Une gamme dédiée, "les offres autonomie, à chacun sa solution" apporte une réponse adaptée à chaque type de déficience (audition, vision, parole, motricité, préhension et cognition). Ces offres sont en cours de déploiement dans les principaux pays européens.

En France, la diffusion des offres "Autonomie" s'appuie sur un réseau de distribution adapté :

- plus de 5 000 vendeurs et 360 conseillers qualifiés formés aux offres "Autonomie" et à l'accueil des personnes handicapées ;
- 196 boutiques labellisées Autonomie et 4 espaces Arc-en-Ciel dédiés ;
- un centre client dédié aux personnes handicapées disponible par téléphone (numéro vert 0 800 11 22 33), e-mail (offres.autonomie@orange-ftgroup.com) ou fax (0 800 24 69 96) ;
- un service de vente à distance accessible aux personnes sourdes et malentendantes, disponible tous les mardis depuis novembre 2009 : il permet aux clients de dialoguer en direct avec un conseiller spécialement formé, soit en Langue des Signes Française (visioconférence via une webcam avec possibilité de sur-titrage) soit en mode texte en temps réel.

En Espagne, France Télécom-Orange a également lancé en 2011 son premier catalogue d'offres Autonomie, ce qui lui a valu d'obtenir le certificat du Comité espagnol des représentants des personnes handicapées (CERMI). Cette accréditation du CERMI reconnaît l'effort fait par France Télécom-Orange afin de réduire la fracture numérique et de promouvoir l'utilisation des télécommunications à près de 4 millions de personnes handicapées vivant en Espagne (environ 9 % de la population). France Télécom-Orange s'est également engagée à installer dans ses boutiques des dispositifs facilitant l'accueil des personnes malentendantes. Deux boutiques ont ainsi été équipées de systèmes de boucles magnétiques facilitant l'interaction des vendeurs avec les personnes malentendantes. Une initiative menée en collaboration avec la Confédération espagnole des familles de sourds (FIAPAS). A partir de 2012, tous les nouveaux points de vente intégreront ce dispositif, l'objectif étant d'équiper 100 % des boutiques Orange en Espagne à l'horizon 2015.

17.3.1.2 Soutenir le développement économique local

Au-delà du développement des accès, France Télécom-Orange propose des services contribuant à renforcer l'attractivité du territoire et à soutenir le développement local tout en facilitant la vie des citoyens. Pour soutenir le développement local, France Télécom-Orange privilégie la voie de l'innovation ouverte (ou *open-innovation*) permettant de co-construire avec les acteurs locaux les solutions les plus adaptées aux besoins du terrain.

Le Groupe s'appuie notamment sur ses 15 Orange Labs, constituant le réseau mondial d'innovation du Groupe, avec 3 500 collaborateurs (chercheurs, développeurs, marketeurs, ergonomes, designers, sociologues, etc.) répartis sur quatre continents.

Quelques exemples

- En Moldavie, France Télécom-Orange soutient depuis deux ans le concours "idées d'entreprises" organisé par l'ASEM (Académie des études économiques de Moldavie) pour permettre aux étudiants et diplômés de transformer leurs idées en véritable entreprise. France Télécom-Orange est partenaire de la structure d'accompagnement des projets sélectionnés. Ce soutien en terme d'hébergement, d'accompagnement, de conseils, de formations, d'équipement constitue un appui précieux lors des premières étapes de la vie d'une entreprise. A travers ce partenariat, France Télécom-Orange souhaite soutenir les projets les plus innovants pour contribuer au développement de l'entrepreneuriat chez les jeunes en Moldavie, futurs acteurs de l'économie de demain et du développement du pays.
- En Espagne, France Télécom-Orange soutient depuis dix ans le projet "Banespyme" (www.banespyme-orange.org) qui vise à encourager la création d'entreprises innovantes basées sur les nouvelles technologies au travers d'un concours annuel. Depuis sa création, ce programme a permis de soutenir la création de plus de 70 entreprises technologiques qui ont reçu plus de 6 millions d'euros de financement. Plus de 160 équipes d'entrepreneurs ont bénéficié d'une formation, avec une attention particulière à l'élaboration, la mise en œuvre et la croissance des projets d'entreprise.
- En Afrique, le Groupe s'implique pour développer les services bancaires mobiles, grâce à Orange Money, une solution simple et sécurisée permettant d'ouvrir un compte de paiement rattaché à un numéro de mobile. Avec Orange Money, c'est tout un ensemble de services qui est rendu accessible aux populations qui n'ont pas accès aux fonctions bancaires traditionnelles : ouvrir un compte, transférer de l'argent à sa famille ou payer ses factures devient ainsi simple et accessible. Par ailleurs, Orange Money est un moyen pour les entreprises ou les petits commerces de simplifier le paiement de services marchands voire des salaires.

Ce service, proposé en partenariat avec une grande banque, bénéficie d'un haut niveau de sécurité pour éviter les risques de vol ou de fraude. A fin 2011, il est déjà disponible dans 8 pays (Sénégal, Madagascar, Mali, Niger, Kenya, Botswana, Cameroun et Ile Maurice) avec plus de 3 millions d'utilisateurs. L'objectif est de le déployer dans l'ensemble des pays d'Afrique et du Moyen Orient où France Télécom-Orange est opérateur pour atteindre 30 millions de clients d'ici à 2015.

- Le concept de *community phone* déployé par le Groupe au Mali permet de développer les micro-entreprises dans les zones rurales isolées en apportant un accès aux télécommunications grâce à un kit complet comprenant une antenne, un téléphone mobile et un chargeur solaire. Plus de 700 villages du pays, auparavant isolés, peuvent aujourd'hui communiquer avec le monde entier. Ce programme a obtenu en 2010 le prix de la "meilleure solution pour les services en milieu rural" aux *AfricaCom Awards*. A fin 2011, il a été déployé dans 5 pays africains en partenariat avec la fondation Grameen.
- Pour aller plus loin, France Télécom-Orange a lancé en 2011 le concept de "village internet" : un kiosque alimenté par des panneaux solaires, transformé en mini cyber café où les habitants peuvent venir surfer sur internet, et déployé aussi parfois dans les écoles et centres médicaux.
- Au Niger, en partenariat avec le Réseau des Chambres de Commerce et d'Agriculture, France Télécom-Orange a mis au point le service *Pocket Agricultural Feed*, un dispositif permettant de transmettre par SMS les prix de marché des denrées agricoles aux agriculteurs qui peuvent ainsi vendre leur récolte au plus offrant. A fin 2011, 18 marchés bénéficient de ce dispositif, avec plus de 3 000 consultations à date. La seconde phase du projet consistera à fournir des données météorologiques et des conseils personnalisés aux abonnés.
- Au Sénégal, dans le cadre d'un partenariat public-privé, France Télécom-Orange et sa filiale Sonatel ont mis en place un incubateur de jeunes entreprises innovantes dans le secteur des technologies de l'information et de la communication. L'incubateur d'entreprises TIC répond à un double objectif : celui de créer et développer durablement des PME compétitives dans le domaine des TIC qui contribuent à la croissance accélérée de l'économie sénégalaise, et générer de la haute technologie, orientée vers la croissance et la compétitivité internationale des PME sénégalaises.
- En 2011, le Groupe a par ailleurs créé le prix de l'entrepreneur social en Afrique, en s'engageant à soutenir financièrement et à accompagner par son expertise des projets innovants à fort impact sociétal, portés par de jeunes entreprises. En plus d'une dotation allant de 10 000 à 25 000 euros, les trois gagnants du prix bénéficieront d'un accompagnement de six mois par des professionnels de l'entrepreneuriat et des TIC.

17.3.1.3 Favoriser l'accès à l'éducation et à la culture

Les nouvelles technologies révolutionnent la façon d'accéder à la connaissance. Avec internet, chacun a accès à des ressources quasi illimitées pour se former, s'informer, ou s'ouvrir à la culture. Pour permettre au plus grand nombre d'accéder à ces nouvelles opportunités, France Télécom-Orange s'attache à :

- faciliter l'équipement numérique des institutions éducatives et culturelles grâce à des offres préférentielles ;
- développer des solutions innovantes ouvrant de nouveaux usages dans les milieux de l'éducation et de la culture ;

- favoriser l'appropriation numérique en accompagnant la découverte de ces nouveaux usages notamment auprès des personnes en difficulté d'apprentissage.

L'implication du Groupe dans ces domaines s'illustre aussi sur un plan philanthropique au travers des actions menées par la Fondation Orange en faveur de l'éducation des filles dans les pays en développement et de la lutte contre l'illettrisme.

Quelques exemples de projets menés par le Groupe

- En Jordanie, France Télécom-Orange a lancé en 2010 une nouvelle stratégie ambitieuse pour accroître l'accessibilité de la population aux technologies de l'information et de la communication, avec un volet spécifique sur le soutien à l'éducation. Le fonds *Orange broadband fund* vise à augmenter la pénétration de l'internet sur les territoires en dehors de la capitale, avec trois objectifs : sensibiliser la population à l'importance d'internet pour l'apprentissage et la productivité, améliorer l'accès à l'internet, et faire de celui-ci un outil de formation. Le fonds va notamment fournir une connexion Orange ADSL, ainsi que les infrastructures et équipements nécessaires, à 500 écoles.
- En Pologne, le programme *education with TP internet* déployé depuis 2004 contribue à équiper les écoles en accès internet à des tarifs privilégiés. Plus de 14 500 écoles et 4,5 millions d'élèves bénéficient ainsi d'un accès internet à tarif préférentiel. TP a également fourni un accès internet à 2 600 bibliothèques municipales.
- En Espagne, France Télécom-Orange et l'Université de Catalogne ont lancé une expérimentation d'e-learning à distance basée sur l'utilisation de tablettes numériques.
- En Slovaquie, France Télécom-Orange a créé un portail éducatif dédié au milieu scolaire (www.oskole.sk) visant à accompagner le développement des usages numériques dans l'enseignement.
- En France, France Télécom-Orange et le Château de Versailles proposent depuis fin 2009 une nouvelle expérience de visite des jardins de Versailles grâce à l'application multimédia mobile "Jardins de Versailles®".

17.3.1.4 Répondre aux enjeux de la santé et de la dépendance

France Télécom-Orange développe depuis plus de dix ans des solutions dédiées répondant aux enjeux dans le domaine de la santé et de la dépendance :

- des solutions permettant une meilleure coordination des soins et un meilleur confort pour les malades ;
- des offres permettant le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes ;
- des solutions facilitant le développement des soins hospitaliers à domicile et le suivi à distance des patients atteints de maladies chroniques ;
- des offres répondant aux enjeux spécifiques des pays émergents en matière de santé, comme les télédiagnostics ;

- des services répondant aux préoccupations croissantes en matière de prévention santé et de bien-être.

Le déploiement de ces offres s'appuie depuis 2007 sur une division dédiée à l'e-santé : *Orange Healthcare*.

Quelques exemples

- En France, France Télécom-Orange a signé en mars 2011 une convention de mécénat de trois ans avec la chaire Santé de Sciences Po. Ce partenariat a pour objectif d'encourager le débat public autour de la e-santé et de l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le monde médical. Il vise notamment à mettre en œuvre une réflexion sur le thème clé du déploiement de la télémédecine en France.
- Au Kenya, dans le cadre du partenariat signé en avril 2011 avec l'ONG panafricaine mPedigree, France Télécom-Orange a mis en place une solution d'authentification de médicaments permettant aux patients et au personnel médical de vérifier très facilement si le médicament n'a pas été contrefait. Il suffit d'envoyer par SMS le code à 12 chiffres, caché sur une vignette à gratter apposée sur la boîte du médicament. En retour, l'utilisateur reçoit la réponse "OK, genuine medecine", ou "NO, code is not a valid code", accompagnée du numéro de téléphone du laboratoire pour dénoncer la supercherie. Une solution simple et ingénieuse pour repérer les contrefaçons qui peuvent représenter un réel danger pour la santé, et entièrement gratuite pour l'utilisateur final, le coût du SMS étant pris en charge par les laboratoires pharmaceutiques.
- Au Cameroun, en partenariat avec l'ONG néerlandaise *Text to Change*, France Télécom-Orange a lancé un projet de campagne de sensibilisation par SMS sur l'exploitation des enfants. Un système gratuit d'alerte par SMS sera également mis en place, permettant de rapporter anonymement les cas d'abus envers les enfants.
- En décembre 2011, Orange Madagascar s'est associé à Assistance Plus, leader des services d'assistance de l'île, pour créer Médical 315 : un service d'intervention médicale d'urgence à domicile, disponible 24h/24 et 7j/7. Il s'adresse à la population d'Antananarivo et ses alentours et s'étendra prochainement à la province. Médical 315 est la première offre d'assistance médicale qui intègre un paiement par mobile via un abonnement. Ce service porte essentiellement sur la consultation c'est-à-dire le diagnostic à domicile et si nécessaire, le transport du patient vers une clinique. Ce service complète les actions déjà menées par Orange Madagascar pour soutenir le système de santé du pays, grâce notamment aux télédiagnostics.

17.3.2 Sous-traitance et fournisseurs

Achats responsables

France Télécom-Orange met en œuvre depuis plusieurs années une politique d'achats responsables visant à inscrire les principes de responsabilité sociale dans ses relations avec les fournisseurs en renforçant la maîtrise des risques sociaux et environnementaux.

- L'évaluation et la sélection des fournisseurs tiennent compte de critères environnementaux, sociaux et éthiques adaptés aux différentes typologies d'achats.
- Tous les contrats d'achat Groupe et une part croissante de contrats locaux intègrent une clause "Pratiques éthiques – responsabilité d'entreprise" précisant les exigences de France Télécom-Orange dans ces domaines. Cette clause a été renforcée depuis la signature en 2006 avec l'Alliance Syndicale Mondiale-UNI de l'accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux au sein du Groupe, qui comporte un volet sur les fournisseurs et sous-traitants.
- La performance globale des fournisseurs Groupe est régulièrement évaluée grâce à un outil dédié, QREDIC, qui est progressivement déployé sur les contrats locaux des principales entités européennes. A fin 2011, QREDIC a été déployé dans 11 pays.
- Les risques en matière d'achat et d'approvisionnement ont été cartographiés et font l'objet d'un dispositif de surveillance et de mise sous contrôle basé sur plusieurs outils complémentaires (évaluations sur base documentaire et audits sur site).
- Afin de renforcer les audits menés précédemment en Asie par un organisme indépendant, France Télécom-Orange a été à l'initiative, en décembre 2009, de la mise en place d'un accord de coopération (*Joint Audit Agreement – JAC*) avec Deutsche Telekom et Télécom Italia. Le JAC a été rejoint en 2011 par 4 nouveaux opérateurs : Belgacom, KPN, Swisscom et Vodafone. Les audits, menés selon une méthodologie commune, permettent d'évaluer l'état de conformité des fournisseurs par rapport aux standards sociaux et environnementaux SA8000 et d'établir des plans d'action de correction. En 2011, 33 audits RSE couvrant 37 sites de production de fournisseurs localisés en Asie ont été effectués. En Europe quatre audits ont également été menés.
- En complément de ces audits, 60 fournisseurs stratégiques ou à risques RSE ont également fait l'objet d'une évaluation RSE sur base documentaire, en lien avec l'objectif de réaliser 500 évaluations sur la période 2011-2013.

17.3.3 Protection de la santé et de la sécurité des clients

Le monde numérique ouvre de multiples opportunités d'interactions mais est aussi vecteur de complexité : à nouveaux outils, nouveaux écueils. L'ambition de France Télécom-Orange est d'être, parmi tous les opérateurs, celui qui offre à ses clients la meilleure expérience, en les accompagnant et en leur facilitant leur vie numérique à chaque étape de la relation.

Au-delà des exigences fondamentales de qualité de service, le Groupe s'efforce aussi d'être exemplaire quand il s'agit de garantir la sécurité des données et le respect de la vie privée, d'accompagner les enseignants, les parents et les enfants vers un usage sécurisé et raisonné des technologies, ou de répondre aux interrogations sur les ondes radios.

17.3.3.1 Promouvoir des usages sûrs et responsables

Avec l'explosion des usages numériques, la protection des enfants contre les risques de l'internet et du mobile devient chaque jour l'une des attentes prioritaires du grand public vis-à-vis des acteurs du monde numérique. Conscient de ses responsabilités, France Télécom-Orange a pour ambition d'aider les parents à éduquer sereinement leurs enfants au bon usage des multiples opportunités d'internet, au travers de trois grands principes d'action :

- promouvoir activement les usages responsables à travers une information transparente relayant le discours des institutions et associations spécialisées ;
- sensibiliser, former, accompagner les parents et les éducateurs : créer de bons réflexes pratiques, les guider pour qu'ils s'approprient les outils mis à disposition par le Groupe ;
- continuer à développer des outils de filtrage des contenus, de contrôle parental en phase avec les évolutions du monde numérique.

Le Groupe a ainsi élaboré des guides à l'usage des parents fournissant des conseils simples et efficaces pour permettre aux enfants d'utiliser leur téléphone mobile ou internet en toute sécurité. Ces guides sont disponibles en sept langues et téléchargeables gratuitement sur les sites européens du Groupe. Des initiatives originales de sensibilisation du milieu scolaire et familial sont également déployées dans de nombreux pays :

- ateliers parentalité numérique organisés en France en partenariat avec l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) ;
- interventions dans les écoles par des psychologues spécialement formés en Slovaquie (plus de 4 500 élèves sensibilisés à fin 2011) ;
- mise en place d'un portail éducatif en partenariat avec l'ONG *Nobody's Children Foundation* et interventions de salariés volontaires dans les écoles en Pologne ;
- organisation de sessions de sensibilisation dans les écoles en partenariat avec l'association Protégeles en Espagne (plus de 1 700 élèves formés en 2011, avec la participation de 300 volontaires France Télécom-Orange).

Plusieurs pays du Groupe sont également impliqués dans des opérations de sensibilisation dans le cadre du *Safer Internet Day*, un événement annuel organisé par la Commission Européenne dans plus de 60 pays pour promouvoir une utilisation sûre et responsable de l'internet fixe et mobile chez les jeunes.

Dans le cadre de sa politique de protection des enfants, France Télécom-Orange soutient la mise en œuvre :

- du cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants et les jeunes adolescents (*European Framework for a Safer Use of Mobile by Young Teenagers and Children*) ;

- de l'Alliance mobile pour la lutte contre l'exploitation des enfants (*Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content*), qui vise à lutter contre la pornographie enfantine sur internet.

Sous l'égide de l'Etno, GSMA et digital Europe, France Télécom-Orange participe activement à la rédaction de "principes clés" communs à l'ensemble de l'industrie des TIC en matière de protection des enfants.

En 2011, le Groupe s'est également engagé à contribuer à l'initiative "a better internet for kids" lancée fin 2011 par Neelie Kroes, Commissaire européenne en charge de la Société Numérique, afin de renforcer la dynamique communautaire. Le 19 janvier 2012, France Télécom-Orange a ainsi fait partie des 25 premiers signataires des principes de "l'ICT coalition" pour un internet plus sûr pour les enfants et les adolescents. En signant ces principes, France Télécom-Orange s'engage à :

- développer des approches innovantes pour améliorer la sécurité sur internet et encourager un usage responsable d'internet et des terminaux connectés par les enfants et adolescents ;
- donner aux parents et éducateurs les moyens d'action pour s'engager à aider et protéger les enfants ;
- fournir des informations transparentes, claires et facilement accessibles sur la sécurité et les usages sûrs et responsables en ligne ;
- faire connaître les moyens permettant de signaler abus et préoccupations.

17.3.3.2 Répondre aux interrogations sur les ondes radio

Face aux interrogations sur les effets potentiels des ondes radios émises par la téléphonie mobile et les nouvelles technologies de communication, France Télécom-Orange met en œuvre une politique articulée autour de cinq grands principes :

- communiquer en toute transparence vers les différentes parties prenantes sur les ondes radio et les technologies de communication grâce à des outils d'information et de dialogue adaptés ;
- contribuer à l'effort de recherche sur les ondes radio ;
- s'assurer du respect des réglementations locales (lorsqu'elles existent) ou des recommandations internationales de l'ICNIRP ⁽¹⁾ et de l'IEEE ⁽²⁾ sur les valeurs limites d'exposition ;
- promouvoir les bons usages du mobile édictés par les pouvoirs publics et les autorités compétentes permettant de limiter l'exposition aux ondes radios ;
- mettre en œuvre une politique Groupe sur les ondes radio au travail.

Le déploiement de cette politique s'appuie sur un réseau de correspondants ondes radio au sein du Groupe et de ses filiales.

Les principaux risques liés à l'exposition aux champs électromagnétiques sont décrits à la section 4.1 *Risques opérationnels*. Voir également la section 6.3.1.3 *L'environnement réglementaire*.

17.4 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

France Télécom-Orange a adopté une approche proactive de gestion des risques et des impacts contribuant à préserver l'environnement et à entretenir la confiance de ses parties prenantes.

Initiée dès 1996 avec la signature de la Charte Environnement de l'ETNO (association des opérateurs européens de télécommunication), la politique environnementale du Groupe se déploie selon trois axes complémentaires :

- agir en entreprise exemplaire en réduisant les impacts environnementaux des activités par une démarche d'amélioration continue des performances des différentes entités, avec des efforts portant en priorité sur la lutte contre le changement climatique et la gestion des déchets ;
- réduire l'impact des produits chez les clients en développant des démarches d'éco-conception et en accompagnant les clients vers des usages éco-responsables ;

- développer et mettre au service de la société des produits et services innovants contribuant à la protection de l'environnement et notamment à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Pour la période 2006-2020, le Groupe a défini des objectifs ambitieux :

- réduire les émissions de CO₂ de 20 % d'ici à 2020 (versus 2006) ;
- réduire les consommations d'énergie de 15 % d'ici à 2020 (versus 2006) ;
- fournir 25 % d'énergie d'origine solaire pour les nouvelles stations mobiles en 2015 dans la zone Afrique Moyen-Orient Asie ;
- sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux environnementaux en menant des campagnes "gestes verts" dans les différents pays ;

(1) *International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection : commission internationale liée à l'Organisation Mondiale de la Santé (www.icnirp.de). Elle a défini des limites d'exposition pour protéger les individus contre les effets des ondes radio sur la santé.*

(2) *Institute of Electrical and Electronics Engineers.*

- assurer la conformité à la Directive ROHS de 100 % du périmètre Groupe en 2015, y compris dans les pays hors Union européenne non concernés par ces Directives.

Une feuille de route environnementale mise à jour annuellement formalise les plans d'actions à mener par chaque pays pour atteindre les objectifs environnementaux du Groupe.

Cette feuille de route assure la conformité avec les normes internationales et les initiatives volontaires du secteur des télécoms. Elle intègre également le respect des engagements pris par le Groupe dans le cadre :

- du Pacte Mondial de l'ONU et de l'initiative *Caring for Climate* ;
- de groupes internationaux comme le *Global e-sustainability Initiative (GeSI)*, la *European Telecommunications Network Operators association (ETNO)*, et la *Mobile Phone Partnership Initiative (MPPI)*.

Le déploiement de la politique environnementale s'appuie sur une organisation dédiée :

- la **Direction de l'Environnement du Groupe** qui assure la coordination et le pilotage du programme d'actions et met au service des pays **une expertise technique et méthodologique** sur les grands thèmes comme les déchets, le système de management de l'environnement, l'énergie ou la sensibilisation des employés aux "gestes verts" ;

- un **réseau de correspondants environnement** dans les pays d'implantation du Groupe ;

- des relais dans les différentes directions fonctionnelles et opérationnelles.

17.4.1 Agir en entreprise exemplaire

17.4.1.1 La gestion de la politique et des risques environnementaux

17.4.1.1.1 Système de management de l'environnement

Pour atteindre les objectifs de réduction des risques et impacts environnementaux, le Groupe déploie progressivement dans ses principaux pays des Systèmes de Management de l'Environnement (SME) suivant le référentiel ISO 14001. Cette norme internationalement reconnue décrit la façon dont les entreprises doivent s'organiser pour gérer l'impact de leurs activités sur l'environnement.

A fin 2011, 14 entités du Groupe représentant 92,9 % du chiffre d'affaires du Groupe se sont engagées dans la mise en place d'un SME suivant la norme ISO 14001.

ENTITES AYANT OBTENU UNE CERTIFICATION ISO 14001 A FIN 2011

Filiale	Périmètre
Orange Pologne	Activités mobiles
Orange Espagne	Ensemble des activités mobiles et immeubles
Orange Slovaquie	Ensemble des activités
Mobinil (Egypte)	Ensemble des activités
FT Marine	Ensemble des installations
Orange France	5 processus clefs et 7 sites prioritaires
Orange Moldavie	Ensemble des activités
Orange Cameroun	Siège et une des trois Directions régionales
Orange Mali	Ensemble des activités
Orange Business Services	Site de Cesson-Sévigné

En plus des entités figurant dans le tableau, la Roumanie et le Sénégal ont fixé des objectifs de certification ISO 14001 pour leurs principales activités.

	2011	2010	2009
Importance du périmètre certifié	20 %	16,8 %	14 %

17.4.1.1.2 Sensibilisation et formation des acteurs

La formation et l'information des salariés sont assurées à plusieurs niveaux, par la Direction Environnement pour les correspondants locaux et par la communication interne pour les autres salariés.

Des actions de sensibilisation et d'échanges permettent ainsi à chacun des collaborateurs d'intégrer les objectifs de croissance responsable dans leurs activités quotidiennes. Un accent particulier est mis sur la sensibilisation de l'encadrement qui joue un rôle clé de relais auprès des équipes. Des formations dédiées sont déployées depuis 2005. Un manuel de formation à la démarche de responsabilité d'entreprise, comportant de nombreux développements relatifs à l'environnement, est disponible depuis 2008 en français et en anglais.

France Télécom-Orange met à la disposition du grand public divers outils d'information en plus des informations réglementées : sites internet, Rapport de responsabilité d'entreprise, guides d'information sur les impacts des ondes radios.

De nombreuses actions de sensibilisation sont menées chaque année pour inciter les clients à recycler leur mobile, ou à adopter la facturation électronique. Pour aller plus loin, le Groupe s'est engagé depuis 2008 en partenariat avec le WWF dans une démarche pionnière d'étiquetage écologique des téléphones mobiles et fixes visant à faciliter la prise de conscience écologique des clients.

17.4.1.1.3 Prévention des risques environnementaux

Le groupe France Télécom-Orange estime que ses activités d'opérateur de télécommunication ne présentent pas de risques majeurs pour l'environnement. En effet, ces activités ne mettent en œuvre aucun processus de production portant gravement atteinte aux ressources rares ou non renouvelables, aux ressources naturelles (eau, air) ou à la biodiversité et ne comportent le plus souvent pas de risques létaux.

Au niveau européen, France Télécom-Orange n'est soumise à aucun permis d'exploiter prévu par la directive IPPC (2001/78) en vertu de ses activités. Cependant, le groupe France Télécom-Orange utilise certaines installations, produits ou substances qui sont susceptibles de présenter des risques (même mineurs) pour l'environnement, et dont certains font l'objet de réglementations spécifiques. C'est le cas, en France, pour les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), 536 sites sur environ 15 000 sites fixes et tertiaires et 21 343 sites mobiles.

Ces installations font continuellement l'objet d'analyses approfondies de la part du groupe France Télécom-Orange et ont conduit à l'adoption de programmes d'actions et de prévention en supplément des visites périodiques prescrites par la réglementation française.

Afin de prévenir les risques liés à la santé (légionellose) et de diminuer la consommation d'eau, un mouvement important de remplacement des TAR (tours aéroréfrigérantes) par des systèmes "secs" nommés *dry cooler* se poursuit depuis 2006.

Indicateurs	2011	2010	2009
Nombre de sites comportant des Installations Classées (ICPE A ou D) en France	536	643	753
Nombre de tours aéroréfrigérantes humides en France	24	28	31

17.4.1.1.4 Substances dangereuses

Certaines installations utilisent des produits ou des substances réglementés. Il en est ainsi des Chlorofluorocarbones (ou CFC, appellation courante) ou d'autres fluides frigorigènes (plus précisément HCFC ou HFC) contenus dans les systèmes d'air conditionné.

L'élimination du halon et son remplacement par des gaz d'extinction moins nocifs pour l'environnement, type FM 200 ou FE 13, ou même inertes, type Azote ou INERGEN, dans les systèmes d'aspersion anti-incendie ont été réalisés depuis fin 2003 conformément à la réglementation.

Depuis fin 2010, le Groupe a éliminé tous les transformateurs électriques contenant des biphenyles polychlorés (ou PCB), conformément à la législation en vigueur en France et en Europe.

En vertu du règlement européen REACH (*Registration – Evaluation – Autorisation and Restriction of Chemicals*), le Groupe s'est engagé à informer ses clients sur la présence de substances dangereuses, telles que définies par le règlement. Des procédures adéquates sont en cours de déploiement.

17.4.1.1.5 Provisions pour risque en matière d'environnement

En cohérence avec l'exposé des risques environnementaux ci-dessus aucune provision pour risque environnemental n'est constituée. Toutefois, des provisions sont constituées en matière de démantèlement et de remise en état des sites.

La valorisation de l'obligation de démantèlement et de remise en état des sites est fonction :

- d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux, terminaux et publiphones, par site pour les antennes mobiles), supporté par France Télécom-Orange pour répondre à ses obligations environnementales ;
- des prévisions annuelles de déposes d'actifs pour les poteaux et les publiphones ;
- des estimations d'abandon de sites pour les antennes mobiles.

Ces coûts de démantèlement sont établis sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir en fonction des meilleures estimations d'évolution (en terme d'évolution des tarifs, d'inflation, etc.), et actualisés à un taux sans risque. Les prévisions de départ des sites ou de déposes d'actifs font l'objet de révision suivant l'évolution des contraintes réglementaires ou technologiques à venir.

Dans les comptes du Groupe au 31 décembre 2011, la provision pour démantèlement et remise en état des sites comprend principalement des coûts de :

- remise en état des sites des antennes de téléphonie mobile pour 366 millions d'euros (dont 150 millions d'euros concernant Orange France S.A.) ;
- retraitement des poteaux téléphoniques déposés pour 133 millions d'euros (dont 98 millions d'euros concernant France Télécom S.A.) ;
- gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques pour 81 millions d'euros (concernant essentiellement France Télécom S.A. et Orange France S.A.) ;
- démantèlement des publiphones pour 50 millions d'euros (dont 46 millions d'euros concernant France Télécom S.A.).

17.4.1.2 Lutte contre le changement climatique

Le groupe France Télécom-Orange s'est engagé en 2008 à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 20 % d'ici 2020 sur la base des chiffres 2006 :

- en limitant les consommations d'énergie de ses réseaux et de ses bâtiments ;
- en réduisant les émissions de CO₂ liées à sa flotte de véhicules et aux déplacements professionnels ;
- en augmentant la part des énergies renouvelables.

Cet engagement se traduit par la mise en place de plans d'actions très volontaristes pour réaliser les importantes économies destinées à contrebalancer l'augmentation du nombre de clients ainsi que l'impact des nouveaux services proposés sur la consommation énergétique de ses réseaux.

Le Groupe rend compte annuellement de la mise en œuvre de ces plans d'actions dans le cadre du *Carbon Disclosure Project*.

La réalisation en 2010 de Bilans Carbone® des activités en France et en Belgique a permis d'affiner ces plans d'actions en identifiant les principaux postes d'émission et en évaluant l'impact des solutions disponibles pour réduire l'empreinte carbone du Groupe.

17.4.1.2.1 Consommation d'énergie des réseaux et des bâtiments

Un vaste plan d'actions énergie a été lancé en 2008 pour réduire les consommations d'énergie liées au fonctionnement des réseaux et des systèmes d'information, qui représentent près de 70 % de la consommation totale du Groupe. A fin 2011, ce plan d'actions a été déployé dans 22 pays dont 9 pays en Afrique. Grâce à ce projet, le Groupe espère économiser 170 GWh d'ici 2012. A ce jour, une estimation portant sur 7 pays (dont la France, l'Espagne et la Pologne, qui représentent 86 % des économies rapportées) montre que plus de 145 GWh ont été économisés.

17.4.1.2.2 Promotion des énergies renouvelables

En ce qui concerne les énergies renouvelables, à la fin de l'année 2011, plus de 1 900 stations solaires ont été installées dans 19 pays, essentiellement en Afrique. Les sites radios solaires en service représentent une production annuelle de 12,8 GWh d'énergie solaire, soit l'équivalent de 24,6 millions de litres de fuel économisés et 65 000 tonnes de CO₂ évitées.

17.4.1.2.3 Réduction des émissions liées au transport

Le Groupe dispose dans le monde d'une flotte de plus de 31 000 véhicules de société, qui représente près de 10 % des émissions de CO₂ du Groupe. L'objectif global est de tendre vers un niveau d'émission moyen de 130 g CO₂/km. En France, la moyenne de CO₂/km pour les nouveaux véhicules mis en service en 2011 est de 126 g.

Les efforts de rationalisation de la flotte de véhicules ont permis de la réduire de plus de 8 % depuis 2006 (plus de 16 % pour la flotte en France).

Plusieurs entités du Groupe ont mis en place des dispositifs visant à limiter l'usage de la voiture individuelle (plans de déplacement entreprise, dispositif de covoiturage...).

Les collaborateurs disposent de solutions permettant de limiter les déplacements professionnels (visioconférence, téléconférence, outils de travail collaboratif à distance...). De nombreuses salles de téléprésence sont ainsi à disposition des collaborateurs dans plusieurs pays.

Le Groupe propose également à ses clients, notamment les entreprises et les collectivités locales, diverses solutions permettant de limiter les déplacements et les émissions de gaz à effet de serre associées (travail collaboratif à distance, télémonitoring, optimisation des flottes de véhicules) ou rendant les transports en commun plus attractifs (information dynamique des voyageurs).

17.4.1.3 Gestion des déchets

En matière de gestion des déchets, France Télécom-Orange se focalise sur deux enjeux majeurs :

- optimiser la gestion des déchets générés en interne ;
- contribuer à gérer les déchets générés par les produits et services vendus, une attention particulière étant portée à la collecte et au recyclage des terminaux mobiles.

17.4.1.3.1 Optimisation des filières de traitement internes

Des lignes de conduite définies en 2007 structurent la mise en place dans chaque pays de filières adaptées aux différents types de déchets, selon trois grands principes :

- mesurer les quantités de déchets générés par les activités, en réalisant des inventaires dans chaque pays selon la classification définie au niveau du Groupe ;

- organiser le traitement de ces déchets dans des filières adaptées en prenant en compte le contexte local ;
- assurer la traçabilité sur le devenir de ces déchets, en réalisant progressivement dans tous les pays une cartographie des filières de traitement.

En 2011, la Direction RSE du Groupe a commandité de nouveaux audits des filières DEEE (incluant les équipements réseaux, le matériel informatique et les équipements des clients) dans 3 pays européens : Espagne, Pologne, et Slovaquie. Ces audits, réalisés par des équipes de la Direction Approvisionnement et Achats Groupe, ont montré un bon niveau de conformité aux exigences de la Directive DEEE. Ils ont permis de mettre en évidence des axes de progrès notamment en termes de formalisation des exigences réglementaires dans les contrats avec les fournisseurs d'équipements, et de communication entre les différents services internes impliqués.

17.4.1.3.2 La seconde vie des téléphones mobiles

- En Europe, conformément aux exigences de la Directive Européenne DEEE sur les déchets d'équipements électriques et électroniques, des schémas de reprise des téléphones mobiles et autres équipements électroniques des clients sont en place depuis plusieurs années. Les équipements collectés sont ensuite confiés à des éco-organismes ou à des partenaires spécialisés qui reconditionnent les équipements en état de fonctionnement ou assurent le recyclage de leurs composants dans des filières agréées. Au-delà des obligations de la Directive DEEE, France Télécom-Orange s'est engagé dans une politique volontariste pour augmenter le taux de collecte des téléphones mobiles : campagnes de sensibilisation régulières auprès des clients, dispositifs d'incitation financière testés dans plusieurs entités européennes du Groupe (France, Suisse, Roumanie, Slovaquie, Espagne). En 2011, 1 million de téléphones mobiles ont ainsi été collectés en Europe grâce aux 2 000 bornes de collecte installées dans les points de vente Orange.
- Dans les pays émergents, le Groupe contribue à mettre en place des filières structurées de traitement des équipements téléphoniques en fin de vie. Le groupe France Télécom-Orange participe activement aux initiatives internationales menées sur le sujet de la gestion des déchets électroniques en Afrique, notamment par l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (UNIDO), l'Organisation des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP), le GeSI ou l'initiative STEP (*solve the e-waste problem*).

France Télécom-Orange s'est par ailleurs associé à Emmaüs International pour ouvrir des ateliers de collecte et de retraitement des déchets de mobiles en Afrique. Après l'ouverture d'un premier atelier au Burkina Faso en 2010, deux autres ateliers ont été créés en 2011 au Bénin et à Madagascar. Les déchets collectés sont réexpédiés par bateau vers la France. Réceptionnés aux Ateliers du Bocage, un partenaire du secteur de l'emploi social et solidaire, lié au mouvement Emmaüs, les déchets sont ensuite caractérisés et envoyés dans des usines de recyclage en Europe. A fin 2011, plus de 31 tonnes de déchets ont été déjà collectées (l'équivalent de 210 000 mobiles) et 18 emplois ont été créés au Burkina Faso, au Bénin et à Madagascar.

17.4.2 Eco-conception des produits et sensibilisation des clients

Au-delà de la limitation de ses impacts directs, France Télécom-Orange s'efforce de réduire les impacts environnementaux des produits et services proposés à ses clients sur l'ensemble du cycle de vie.

Pour cela, le Groupe agit sur deux axes :

- l'amélioration continue de la performance environnementale de ses produits et services, au travers de démarches d'éco-conception ;
- l'accompagnement des clients vers des usages éco-responsables, par une démarche pionnière d'étiquetage environnemental des produits, la mise à disposition de calculateurs carbone et l'organisation de campagnes de sensibilisation.

Le groupe France Télécom-Orange a réalisé plusieurs nouvelles analyses de cycle de vie, parmi lesquelles un service de visioconférence et un service de dématérialisation de la musique. Le Groupe poursuit l'étude d'analyses de cycle de vie menées dans le secteur des technologies de l'information et contribue activement à la normalisation dans ce domaine.

France Télécom-Orange a ainsi été le premier opérateur européen à mettre en place en 2008, en France, une évaluation et un affichage public de la performance environnementale des terminaux téléphoniques qu'il distribue. Cette démarche innovante, développée en partenariat avec un cabinet expert en ACV et le WWF, répond à un double objectif :

- sensibiliser le client à l'impact environnemental du terminal qu'il achète et orienter, s'il le souhaite, son choix vers le terminal le plus vert dans la catégorie souhaitée ;
- inciter les fabricants à produire des terminaux plus écologiques.

Déployé en 2010 en Espagne et en Roumanie, ce dispositif d'étiquetage environnemental est en cours de généralisation à l'ensemble des pays européens.

Pour les clients entreprises, Orange Business Services développe également des outils de calcul très pointus pour évaluer les économies potentielles de gaz à effet de serre liées aux solutions de travail à distance et permettre aux entreprises d'intégrer plus facilement l'impact carbone dans leurs décisions d'investissement.

17.4.3 Technologies au service de l'environnement

Face aux défis environnementaux, les technologies de l'information et de la communication offrent un potentiel de progrès unique.

C'est pourquoi France Télécom-Orange innove en permanence pour mettre au point des solutions technologiques donnant à chacun les moyens de vivre et d'agir en éco-citoyen :

- nouvelles façons de travailler dans les entreprises (télétravail, travail collaboratif, dématérialisation des processus...);
- nouvelles mobilités (partage de véhicules, géolocalisation...);
- nouvelles façons de penser la ville et l'habitat (domotique, collectivités numériques...).

En 2011, pour la troisième année consécutive, France Télécom-Orange figure en position de leader du classement *Green Quadrant Sustainable Telecoms Europe*, confirmant ainsi son engagement fort en faveur du développement durable, tant au niveau des solutions proposées à ses clients qu'en matière de responsabilité sociale d'entreprise au niveau du Groupe dans son ensemble.

Quelques exemples de réalisations :

- En 2011, Orange Business Services s'est associé à JouleX pour proposer le premier service d'audit énergétique global de parcs informatiques en France afin d'aider les entreprises à réaliser des économies d'énergie et réduire leurs émissions carbone.
- La solution de visioconférence clef en main mise au point par Orange Business Services, "Open Videopresence", est désormais disponible dans 106 pays et permet d'organiser des réunions en France et à l'international, aussi bien en interne qu'entre deux entreprises différentes.
- En 2011, Orange Business Services a lancé l'offre "Fleet Performance Gestion de parc" qui permet de suivre les

temps et distances parcourues des véhicules sans remonter les positions géo-localisées. Cela permet aux entreprises de diminuer notablement les coûts de fonctionnement de leurs parcs de véhicules sans problématique de géolocalisation. Cette solution a par exemple permis à EDF de réduire ses coûts d'essence de 50 000 euros et ses émissions de CO₂ de 62 tonnes.

- En 2011, France Télécom-Orange a remporté le prix de "l'Entreprise numérique éco-engagée" pour sa solution Imagerie Médicale Partagée dans le cadre de la remise des prix de la croissance Verte Numérique, un trophée qui récompense la création, l'invention ou la technologie numérique au service du développement durable.
- France Télécom-Orange fait partie des pionniers dans le domaine des villes intelligentes (*Smart Cities*) grâce au savoir-faire d'Orange Business Services. Depuis 2006, le Groupe a réalisé plusieurs projets d'envergure dans ce domaine :
 - création avec Veolia Eau de m2o city en mars 2011, un opérateur spécialisé dans le télérelevé de compteurs intelligents d'eau et de données environnementales,
 - contrats de conseil dans le cadre de projets de villes intelligentes au Moyen-Orient,
 - projets pilotes en association avec les grands acteurs du monde des transports et des réseaux intelligents.
- En novembre 2011, Orange a contribué aux côtés de SNCF, PSA Peugeot Citroën et Total à la création d'Ecomobilité Ventures, première société d'investissement portée par des industriels dédiée à la mobilité durable. Ecomobilité Ventures est dotée d'un capital de 30 millions d'euros.

18 principaux actionnaires



18.1	REPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE	366
18.1.1	Emission potentielle d'actions nouvelles	366
18.1.2	Modifications dans la répartition du capital au cours des trois derniers exercices	367
18.1.3	Information sur les pactes d'actionnaires	367
18.1.4	Informations complémentaires sur la répartition du flottant	367
18.2	CONTROLE DIRECT OU INDIRECT DE FRANCE TELECOM	368

18.1 REPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE

Détenteur	31 décembre 2011			31 décembre 2010			31 décembre 2009		
	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Etat	356 194 433	13,45 %	13,53 %	356 757 953	13,47 %	13,47 %	350 418 080	13,23 %	13,24 %
ERAP	-	-	-	-	-	-	6 339 873	0,24 %	0,24 %
FSI ⁽¹⁾	357 526 131	13,50 %	13,58 %	357 526 133	13,50 %	13,50 %	357 526 133	13,50 %	13,51 %
Total Secteur Public	713 720 564	26,94 %	27,10 %	714 284 086	26,97 %	26,97 %	714 284 086	26,97 %	26,99 %
Personnel du Groupe ⁽²⁾	127 437 554	4,81 %	4,84 %	122 243 149	4,61 %	4,61 %	116 765 615	4,41 %	4,41 %
Auto-détention	15 456 045	0,58 %	-	4 609	-	-	2 042 836	0,08 %	-
Flottant	1 792 271 220	67,66 %	68,00 %	1 812 326 762	68,42 %	68,42 %	1 815 617 237	68,55 %	68,60 %
TOTAL	2 648 885 383	100 %	100 %	2 648 858 606	100 %	100 %	2 648 709 774	100 %	100 %

(1) Fonds Stratégique d'Investissement, société anonyme contrôlée intégralement par l'Etat (directement et indirectement via la Caisse des dépôts et Consignations).

(2) Comprend les actions détenues dans le cadre du plan d'épargne Groupe et celles détenues suite aux attributions gratuites d'actions (voir la section 17.2.4 *Rémunérations*) ; ne comprend pas les actions détenues au porteur.

A la connaissance de France Télécom, aucun actionnaire autre que l'Etat et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) ne possédait directement ou indirectement plus de 5 % du capital ou des droits de vote à la date de ce document.

Les statuts de France Télécom ne prévoient pas l'attribution de droits de vote double. Les principaux actionnaires ne disposent pas de droits de vote différents des autres actionnaires.

18.1.1 Emission potentielle d'actions nouvelles

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'actions nouvelles qui seraient émises en cas de conversion ou de remboursement en actions de la totalité des titres donnant accès au capital en circulation au 31 décembre 2011 et d'exercice de la totalité des options de souscription d'actions existant à la même date, ainsi que le nombre d'actions qui composerait le capital de la Société à la suite de l'émission de ces actions.

	Actions correspondantes	% du capital (sur base totalement diluée)
Titres à durée indéterminée remboursables en actions ⁽¹⁾	64 578 974	2,36
Options de souscription ⁽²⁾	27 337 224	1,00
Sous-total	91 916 198	3,35
Capital au 31 décembre 2011	2 648 885 383	96,65
TOTAL	2 740 801 581	100,00

(1) Voir les sections 21.3 *TDIRA* et 21.1.4 *Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription*, et la note 10.3 de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1).

(2) Voir la section 17.2.4 *Rémunérations* et la note 5.3.2 de l'annexe aux comptes consolidés.

La note 13.3 *Résultat par action* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1) présente le nombre moyen pondéré d'actions en circulation et dilutives, tel que calculé en application de la norme comptable IAS 33 *Résultat par action*.

18.1.2 Modifications dans la répartition du capital au cours des trois derniers exercices

A la connaissance de France Télécom, les modifications substantielles de l'actionnariat intervenues depuis le 1^{er} janvier 2009 résultent :

- de l'apport par l'Etat en juillet 2009 de 357,5 millions d'actions au Fonds Stratégique d'Investissement ;
- du transfert en octobre 2009 de 87,1 millions d'actions de l'ERAP à l'Etat (dont 28,3 millions en paiement du dividende dû à l'Etat au titre des sommes distribuables à la suite de l'exercice de l'année 2008 et 58,8 millions en remboursement d'une partie de la dotation apportée à l'ERAP par l'Etat).
- du transfert en mars 2010 par l'ERAP de la totalité de sa participation (6,3 millions d'actions) à l'Etat ;
- du rachat par la Société de 15,5 millions d'actions dans le cadre du programme de rachat autorisé par l'Assemblée Générale, afin d'honorer ses obligations liées à l'attribution gratuite d'actions et aux plans d'options de souscription d'actions.

A la connaissance de France Télécom, il n'y a pas eu de variation significative dans la répartition du capital et des droits de vote depuis le 31 décembre 2011.

18.1.3 Information sur les pactes d'actionnaires

Par courrier reçu le 8 décembre 2009, l'Autorité des marchés financiers a été informée de la conclusion, le 25 novembre 2009, d'un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert entre le FSI et l'Etat.

Ce pacte, conclu pour une durée de deux ans, renouvelable par tacite reconduction, prévoit deux cas de concertation :

- sur le vote des résolutions en Assemblée Générale des actionnaires de France Télécom : les parties s'engagent à échanger leurs points de vue respectifs et rechercher si possible une position commune sur les résolutions, sans toutefois être tenues d'y parvenir ;

- en cas de projet d'opération sur titres et franchissement de seuil, le dispositif comprend (i) une obligation générale d'information préalable entre les parties au pacte pour toute opération portant sur les actions ou droits de vote de la Société, (ii) une obligation de concertation préalable en cas de projet de cession par les parties susceptibles d'intervenir à des échéances rapprochées, en application de laquelle chaque partie s'engage à ne pas réaliser un tel projet sans avoir, dans toute la mesure du possible, préalablement harmonisé avec l'autre partie ses analyses portant sur la valeur des actions France Télécom et organisé de manière coordonnée les modalités pratiques de cession desdites actions, (iii) une obligation de concertation préalable en cas de réalisation par l'une des parties d'une opération qui conduirait le concert à devoir publier une déclaration d'intention, et (iv) une obligation d'accord préalable de l'autre partie si l'opération conduisait le concert à dépasser un seuil susceptible de déclencher le dépôt d'un projet d'offre publique obligatoire.

18.1.4 Informations complémentaires sur la répartition du flottant

France Télécom procède de manière régulière, à travers le service "Titres au Porteur Identifiable" (TPI), à une identification de ses actionnaires. Au 31 décembre 2011, les investisseurs institutionnels et autres personnes morales détenaient 61,1 % du capital et les particuliers 6,6 %, se maintenant ainsi à peu près à leur niveau de l'année précédente.

► REPARTITION GEOGRAPHIQUE DU FLOTTANT AU 31 DECEMBRE 2011 :

France :	26,5 %
Royaume-Uni :	11,5 %
Autres pays européens :	29 %
TOTAL EUROPE :	67 %
Amérique du Nord :	26 %
Reste du monde :	7 %
TOTAL	100 %

Source : Etude Thomson Reuten basée sur enquête TPI

18.2 CONTROLE DIRECT OU INDIRECT DE FRANCE TELECOM

En application de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 et du décret n° 2004-387 du 3 mai 2004, et depuis la cession par l'Etat français de 10,85 % supplémentaires du capital de France Télécom intervenue le 7 septembre 2004, les procédures spécifiques de contrôle de France Télécom par l'Etat ne sont plus applicables. Néanmoins, en application du décret-loi du 30 octobre 1935, le Conseil d'administration doit encore comprendre des représentants de l'Etat au *pro rata* de la quotité des actions France Télécom détenues par ce dernier. A la date du présent document, l'Etat dispose ainsi de trois représentants sur un total de 15 membres au Conseil d'administration de France Télécom (voir la section 14.1.1 *Composition du Conseil d'administration*).

L'Etat, de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement (voir la section 18.1 *Répartition du capital et des droits de vote*), pourrait, en pratique, compte tenu du faible taux de participation aux Assemblées Générales et de l'absence

d'autres blocs d'actionnaires significatifs, déterminer l'issue du vote des actionnaires sur les questions requérant une majorité simple. Toutefois, l'Etat ne bénéficie ni d'action de préférence (*golden share*), ni d'aucun autre avantage particulier hormis le droit de disposer de représentants au Conseil d'administration comme décrit ci-dessus. France Télécom considère qu'il n'y a pas de risque que le contrôle de l'Etat puisse être exercé de manière abusive.

Hormis l'Etat et le Fonds Stratégique d'Investissement, aucune personne physique ou morale, directement ou indirectement, isolément, conjointement ou de concert, n'exerce ou ne peut exercer un contrôle sur France Télécom.

A la connaissance de France Télécom, il n'existe aucun accord dont la mise en œuvre pourrait, à une date ultérieure, entraîner un changement de son contrôle.

19 opérations avec des apparentés

Voir la note 9.2 *Informations sur les principaux titres mis en équivalence* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1.1).

France Télécom S.A. a conclu avec certaines de ses filiales des accords-cadre, des accords d'assistance ou de licences de marques, ainsi que des contrats relatifs à des services et prestations. Par ailleurs, des conventions de trésorerie sont mises en place entre France Télécom S.A. et la plupart de ses filiales.

Ces contrats ont été conclus à des conditions normales de marché.

Filiales opérant sous la marque Orange

Les filiales opérant sous la marque Orange et Orange Brand Services Ltd, entité détenue indirectement à 100 % par France Télécom S.A., ont conclu un contrat de licence de marque, selon lequel elles ont acquis les droits d'opérer sous la marque Orange. Conformément à ce contrat, ces filiales versent une redevance au titre de l'utilisation de la marque Orange.

20

informations financières concernant
le patrimoine, la situation financière
et les résultats

20.1 DOCUMENTS CONSOLIDES	372
20.1.1 Comptes consolidés	372
Informations sectorielles	380
Annexe des comptes consolidés	392
20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	500
20.1.3 Principes comptables majeurs et estimations	501
20.2 DOCUMENTS SOCIAUX	504
20.2.1 Comptes annuels de France Télécom S.A.	504
Annexe des comptes annuels de France Telecom S.A.	507
20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels	552
20.3 POLITIQUE DE DISTRIBUTION DES DIVIDENDES	554
20.4 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE	554
20.5 CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIERE OU COMMERCIALE	554

20.1 DOCUMENTS CONSOLIDÉS

20.1.1 Comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2011

► COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(en millions d'euros, exceptées les données relatives au résultat par action)	Note	2011	2010	2009
Chiffre d'affaires	3.1	45 277	45 503	44 845
Achats externes	4.1	(19 638)	(19 375)	(18 748)
Autres produits opérationnels	3.2	658	573	568
Autres charges opérationnelles	4.2	(2 463)	(2 532)	(2 211)
Charges de personnel	5.1	(8 815)	(9 214)	(9 010)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	2 & 7.1	246	62	(3)
Coût des restructurations et assimilés	8.1	(136)	(680)	(213)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	4.6	-	-	(964)
Dotations aux amortissements	7.1	(6 735)	(6 461)	(6 234)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	2	-	336	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	13.5	642	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	6.1	(611)	(509)	(449)
Perte de valeur des immobilisations	6.1	(380)	(127)	(69)
Résultat des entités mises en équivalence	9.1	(97)	(14)	138
Résultat d'exploitation		7 948	7 562	7 650
Coût de l'endettement financier brut	10.1	(2 066)	(2 117)	(2 232)
Produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	10.1	125	120	129
Gain (perte) de change	10.1	(21)	56	(42)
Autres produits et charges financiers	10.1	(71)	(59)	(61)
Résultat financier		(2 033)	(2 000)	(2 206)
Impôt sur les sociétés	12.1	(2 087)	(1 755)	(2 242)
Résultat net des activités poursuivies		3 828	3 807	3 202
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	2	-	1 070	200
Résultat net de l'ensemble consolidé		3 828	4 877	3 402
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère		3 895	4 880	3 018
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		(67)	(3)	384
Résultat par action (en euros)	13.3			
Résultat net des activités poursuivies attribuable aux propriétaires de la société mère				
■ de base		1,47	1,44	1,06
■ dilué		1,46	1,43	1,06
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession attribuable aux propriétaires de la société mère				
■ de base		-	0,40	0,08
■ dilué		-	0,39	0,08
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère				
■ de base		1,47	1,84	1,14
■ dilué		1,46	1,82	1,14

Les notes annexes font partie intégrante des comptes consolidés.

> ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(en millions d'euros)	Note	2011	2010	2009
Résultat net de l'ensemble consolidé		3 828	4 877	3 402
Gains et pertes actuariels sur avantages postérieurs à l'emploi	5.2	(46)	(117)	(64)
Impôt sur les éléments non recyclables	12.2	(3)	57	14
Eléments non recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	9.1	(2)	29	0
Eléments non recyclables en résultat (a)		(51)	(31)	(50)
Actifs disponibles à la vente	10.7	(10)	(16)	32
Couverture de flux de trésorerie	10.11	(3)	106	(173)
Couverture d'investissement net	10.13	(14)	(80)	-
Ecart de conversion	13.5	(1 053)	619	(266)
Impôt sur les éléments recyclables	12.2	9	5	62
Eléments recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	9.1	(9)	1	(0)
Eléments recyclables en résultat (b)		(1 080)	635	(345)
Autres éléments du résultat global des activités poursuivies (a)+(b)		(1 131)	604	(395)
Couverture de flux de trésorerie		-	(0)	(54)
Ecart de conversion	2	-	1 093	441
Autres éléments du résultat global des activités cédées ou en cours de cession		-	1 093	387
Autres éléments du résultat global de l'ensemble consolidé		(1 131)	1 697	(8)
Résultat global consolidé		2 697	6 574	3 394
Résultat global attribuable aux propriétaires de la société mère		2 868	6 522	3 011
Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		(171)	52	383

Les notes annexes font partie intégrante des comptes consolidés.

► ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
ACTIF				
Ecart d'acquisition	6.2	27 340	29 033	27 797
Autres immobilisations incorporelles	7.2	11 343	11 302	9 953
Immobilisations corporelles	7.3	23 634	24 756	23 547
Titres mis en équivalence	9.1	7 944	8 176	937
Actifs disponibles à la vente	10.7	89	119	220
Prêts et créances non courants	10.2	994	891	2 554
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	10.9	114	96	199
Dérivés de couverture actifs non courants	10.10	428	328	180
Autres actifs non courants	3.5	94	21	32
Impôts différés actifs	12.3	3 551	4 424	3 775
Total de l'actif non courant		75 531	79 146	69 194
Stocks	4.3	631	708	617
Créances clients	3.3	4 905	5 596	5 451
Prêts et autres créances courants	10.2	1 165	775	1 093
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	10.9	948	758	91
Dérivés de couverture actifs courants	10.10	66	72	18
Autres actifs courants	3.5	2 284	2 346	1 828
Impôt courant	12.3	124	124	142
Charges constatées d'avance	4.5	368	323	407
Quasi-disponibilités	10.2	6 733	3 201	2 911
Disponibilités	10.2	1 311	1 227	894
Total de l'actif courant		18 535	15 130	13 452
Actifs destinés à être cédés ⁽¹⁾	2	2 017	-	8 264
TOTAL DE L'ACTIF		96 083	94 276	90 910

(1) Orange Suisse en 2011 et Orange au Royaume-Uni en 2009.
Les notes annexes font partie intégrante des comptes consolidés.

► ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
PASSIF				
Capital social		10 596	10 595	10 595
Prime d'émission		15 731	15 731	15 730
Réserves		1 246	2 775	539
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère		27 573	29 101	26 864
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle		2 019	2 448	2 713
Total capitaux propres	13	29 592	31 549	29 577
Dettes fournisseurs non courantes	4.4	380	466	411
Passifs financiers non courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	10.2	33 933	31 617	30 502
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	10.6	259	2 175	614
Dérivés de couverture passifs non courants	10.10	277	250	693
Avantages du personnel non courants	5.2	1 688	1 826	1 223
Provisions non courantes	8.2	991	1 009	1 009
Autres passifs non courants	4.6	487	528	565
Impôts différés passifs	12.3	1 264	1 265	1 043
Total des passifs non courants		39 279	39 136	36 060
Dettes fournisseurs courantes	4.4	8 151	8 274	7 531
Passifs financiers courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	10.2	5 440	4 525	6 230
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	10.6	2 019	366	73
Dérivés de couverture passifs courants	10.10	3	18	1
Avantages du personnel courants	5.2	1 829	1 816	1 687
Provisions courantes	8.2	1 506	1 546	1 217
Autres passifs courants	4.6	2 277	2 105	2 629
Dettes d'impôt sur les sociétés	12.3	2 625	2 353	282
Produits constatés d'avance	3.4	2 322	2 588	2 443
Total des passifs courants		26 172	23 591	22 093
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés ⁽¹⁾	2	1 040	-	3 180
TOTAL DU PASSIF		96 083	94 276	90 910

(1) Orange Suisse en 2011 et Orange Royaume-Uni en 2009.
Les notes annexes font partie intégrante des comptes consolidés.

► TABLEAU DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS

(montants en millions d'euros)	Note	Attribuables aux propriétaires de la société mère						Attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle			Total capitaux propres
		Nombre d'actions émises	Capital social	Prime d'émission	Réserves	Autres éléments du résultat global	Total	Réserves	Autres éléments du résultat global	Total	
Solde au 1^{er} janvier 2009		2 614 991 236	10 460	15 325	992	255	27 032	3 289	222	3 511	30 543
Résultat global consolidé		-	-	-	3 018	(7)	3 011	384	(1)	383	3 394
Augmentation de capital	13.1	33 718 538	135	405	-	-	540	-	-	-	540
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	37	-	37	3	-	3	40
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(37)	-	(37)	-	-	-	(37)
	13.4										
Distribution de dividendes	13.6	-	-	-	(3 679)	-	(3 679)	(571)	-	(571)	(4 250)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	-	-	-	(659)	-	(659)	(659)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres mouvements		-	-	-	(40)	-	(40)	46	-	46	6
Solde au 31 décembre 2009		2 648 709 774	10 595	15 730	291	248	26 864	2 492	221	2 713	29 577
Résultat global consolidé		-	-	-	4 880	1 642	6 522	(3)	55	52	6 574
Augmentation de capital	13.1	148 832	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	10	-	10	4	-	4	14
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	(1)
	13.4										
Distribution de dividendes	13.6	-	-	-	(3 706)	-	(3 706)	(610)	-	(610)	(4 316)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(37)	-	(37)	2	-	2	(35)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(529)	-	(529)	275	-	275	(254)
Autres mouvements		-	-	-	(23)	-	(23)	12	-	12	(11)
Solde au 31 décembre 2010		2 648 858 606	10 595	15 731	885	1 890	29 101	2 172	276	2 448	31 549
Résultat global consolidé		-	-	-	3 895	(1 027)	2 868	(67)	(104)	(171)	2 697
Augmentation de capital	13.1	26 777	1	-	-	-	1	-	-	-	1
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	19	-	19	2	-	2	21
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(223)	-	(223)	-	-	-	(223)
	13.4										
Distribution de dividendes	13.6	-	-	-	(3 703)	-	(3 703)	(687)	-	(687)	(4 390)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(10)	-	(10)	(26)	-	(26)	(36)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres mouvements	13.6	-	-	-	(480)	-	(480)	453	-	453	(27)
Solde au 31 décembre 2011		2 648 885 383	10 596	15 731	383	863	27 573	1 847	172	2 019	29 592

► DETAIL DE LA VARIATION DES CAPITAUX PROPRES LIEE AUX AUTRES ELEMENTS DU RESULTAT GLOBAL

	Attribuables aux propriétaires de la société mère						Attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle						Total autres éléments du résultat global
	Actifs disponibles à la vente	Instruments financiers de couverture	Ecarts de conversion	Gains et pertes actuariels	Impôts différés	Autres éléments du résultat global des MEE ⁽¹⁾	Total	Instruments financiers de couverture	Ecarts de conversion	Gains et pertes actuariels	Impôts différés	Total	
Solde au 1^{er} janvier 2009	26	645	(135)	(90)	(187)	(4)	255	(5)	242	(19)	4	222	477
Variation des autres éléments du résultat global	32	(233)	172	(52)	74	-	(7)	6	3	(12)	2	(1)	(8)
Solde au 31 décembre 2009	58	412	37	(142)	(113)	(4)	248	1	245	(31)	6	221	469
Variation des autres éléments du résultat global	(16)	28	1 652	(112)	60	30	1 642	(2)	60	(5)	2	55	1 697
Solde au 31 décembre 2010	42	440	1 689	(254)	(53)	26	1 890	(1)	305	(36)	8	276	2 166
Variation des autres éléments du résultat global	(10)	(18)	(937)	(57)	6	(11)	(1 027)	1	(116)	11	-	(104)	(1 131)
Solde au 31 décembre 2011	32	422	752	(311)	(47)	15	863	-	189	(25)	8	172	1 035

(1) MEE : Entités mises en équivalence
 Les notes annexes font partie intégrante des comptes consolidés.

► TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDÉS

(montants en millions d'euros)	Note	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
FLUX DE TRESORERIE LIES A L'ACTIVITE				
Résultat net de l'ensemble consolidé		3 828	4 877	3 402
<i>Eléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie</i>				
Résultat de cession d'activités et d'actifs	2-7.1	(246)	(62)	5
Résultat de cession des entités au Royaume-Uni	2	-	(960)	-
Dotations aux amortissements	7.2-7.3	6 735	6 461	6 921
Dotations (reprises) des autres provisions		(339)	764	(41)
Réévaluations liées aux prises de contrôle	2	-	(336)	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	13.5	(642)	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	6.2	611	509	450
Perte de valeur des immobilisations	7.2-7.3	380	129	69
Résultat des entités mises en équivalence	9.1	97	14	(138)
Écarts de change nets et instruments dérivés opérationnels		44	1	102
Résultat financier	10.1	2 033	2 001	2 203
Impôt sur les sociétés	12.1	2 087	1 779	2 285
Rémunération en actions	5.1	21	14	41
<i>Variation des stocks, des créances clients et des dettes fournisseurs</i>				
Diminution (augmentation) des stocks nets		43	(13)	232
Diminution (augmentation) des créances clients brutes		596	228	242
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs		(41)	(3)	(625)
<i>Autres variations du besoin en fonds de roulement</i>				
Diminution (augmentation) des autres créances		(60)	(319)	131
Augmentation (diminution) des autres dettes		(169)	425	(173)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009 ⁽¹⁾	15.1	-	(964)	964
<i>Autres décaissements nets</i>				
Dividendes et produits d'intérêts encaissés		693	629	201
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net		(1 771)	(2 051)	(1 692)
Impôt sur les sociétés décaissé		(1 021)	(535)	(576)
Flux net de trésorerie généré par l'activité ⁽²⁾		12 879	12 588	14 003
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	2	-	87	941
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT				
<i>Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles</i>				
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles ⁽³⁾	7.2-7.3	(6 711)	(6 102)	(5 454)
Augmentation (diminution) des fournisseurs d'immobilisations		39	150	(423)
Produits de cession des actifs corporels et incorporels	7	74	64	92
<i>Investissements dans les sociétés en intégration globale nets de la trésorerie acquise</i>				
Congo Chine Telecom	2	(153)	-	-
Compagnie Européenne de Téléphonie	2	(61)	-	-
ECMS	2	-	(152)	-
LINK dot NET et Link Egypt	2	-	(41)	-
Autres		(3)	(104)	(28)
<i>Investissements dans les sociétés mises en équivalence nets de la trésorerie acquise</i>				
Korek Telecom	2	(305)	-	-
Dailymotion	2	(66)	-	-
Médi Telecom	2	(3)	(744)	-
Orange Tunisie	2	-	-	(95)
Compagnie Européenne de Téléphonie	2	-	-	(20)
Autres		(18)	(24)	-
<i>Produits de cession de titres de participation nets de la trésorerie cédée</i>				
TP Emitel	2	410	-	-
Autres produits de cession		42	(19)	11
<i>Autres diminutions (augmentations) des placements et autres actifs financiers</i>				
Placements à la juste valeur	10.9	(67)	(645)	596
Dépôt séquestre relatif à la décision TPIUE ⁽¹⁾	10.8	-	964	-
Remboursement partiel du prêt accordé à Everything Everywhere	10.8	511	706	-
Autres		3	(4)	(76)
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement		(6 308)	(5 951)	(5 397)
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	2	-	(107)	(406)

> TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDÉS

(montants en millions d'euros)	Note	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT				
<i>Emission</i>				
Emprunts obligataires	10.4	3 870	3 948	4 638
Autres emprunts	10.5	461	405	421
<i>Remboursement</i>				
Emprunts obligataires	10.4	(1 345)	(6 413)	(4 963)
Autres emprunts	10.5	(372)	(575)	(2 248)
Partie capitaux propres des dettes hybrides	10.3	-	-	(97)
<i>Autres variations</i>				
Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme	10	(570)	238	(1 253)
Diminution (augmentation) des dépôts et autres actifs financiers liés à la dette (dont <i>cash collateral</i>)	10	2	778	(590)
Effet change des dérivés net		(238)	(149)	(360)
Rachat d'actions propres	13.2	(275)	11	(8)
Variations des parts d'intérêts sans prise/perde de contrôle des Filiales				
Dont Orange Bostwana		-	(38)	-
Dont FT España	2	-	-	(1 387)
Dont autres		(8)	(8)	1
Variations de capital - propriétaires de la société mère	13.1	1	1	2
Variations de capital - participations ne donnant pas le contrôle		-	3	2
Dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle	13.6	(683)	(612)	(571)
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	13.4	(3 703)	(3 706)	(3 141)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement		(2 860)	(6 117)	(9 554)
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	2	-	66	(554)
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités		3 711	520	(948)
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni</i>	2	-	46	(19)
Incidence des variations des taux de change sur les disponibilités et quasi-disponibilités et autres impacts non monétaires		(78)	103	59
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni</i>	2	-	6	(11)
Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture		4 428	3 805	4 694
<i>Dont disponibilités</i>		1 227	894	928
<i>Dont quasi-disponibilités</i>		3 201	2 911	3 766
<i>Dont activités cédées ou en cours de cession</i>	2	-	-	30
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture		8 061	4 428	3 805
<i>Dont disponibilités des activités poursuivies</i>		1 311	1 227	894
<i>Dont quasi-disponibilités des activités poursuivies</i>		6 733	3 201	2 911
<i>Dont disponibilités et quasi-disponibilités des activités cédées ou en cours de cession Suisse</i>	2	17	-	-

(1) Suite à la décision du TPIUE du 30 novembre 2009 relative à la taxe professionnelle (voir note 15), une charge de 964 millions d'euros avait été comptabilisée sans effet sur le flux net de trésorerie généré par l'activité en 2009. Ce montant avait été entièrement placé sur un compte séquestre. Le transfert du montant séquestré à l'Etat le 7 janvier 2010 n'a pas affecté les flux de trésorerie, l'effet de (964) millions d'euros sur le flux net de trésorerie généré par l'activité étant compensé par un effet positif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement, lié au solde du compte séquestre.

(2) En 2011, le flux net de trésorerie généré par l'activité comprend un montant de (339) millions d'euros de dotations (reprises) des autres provisions, principalement lié à la reprise de (248) millions d'euros sur les activités d'éditeurs de chaînes.

Il comprend également un montant de 494 millions d'euros lié à l'encaissement d'un dividende versé par la co-entreprise Everything Everywhere.

(3) Les investissements corporels et incorporels financés par location financement pour un montant de 180 millions d'euros (157 millions d'euros au 31 décembre 2010 et 170 millions d'euros au 31 décembre 2009) sont sans effet sur le tableau des flux de trésorerie lors de l'acquisition.

Informations sectorielles

COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2011

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Chiffre d'affaires	22 534	3 993	3 625	8 795
■ externe	21 551	3 946	3 585	8 434
■ inter segments	983	47	40	361
Achats externes	(8 564)	(2 742)	(1 703)	(4 558)
Autres produits opérationnels	1 142	68	100	140
Autres charges opérationnelles	(1 692)	(298)	(339)	(548)
Charges de personnel	(4 817)	(181)	(495)	(817)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	-	1	201	(8)
Coût des restructurations et assimilés	(34)	(2)	(42)	(11)
EBITDA	8 569	839	1 347	2 993
Dotation aux amortissements	(2 327)	(1 005)	(902)	(1 570)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(611)
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(2)	(212)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	-	(5)
Résultat d'exploitation	6 241	(168)	443	595
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net des activités poursuivies				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 619	405	627	1 409
■ licences de télécommunication	293	580	-	68
■ financés par location financement	-	5	-	-
TOTAL INVESTISSEMENTS ⁽³⁾	2 912	990	627	1 477

(1) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 5 141 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 193 millions d'euros, en Espagne pour 34 millions d'euros, en Pologne pour 15 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 421 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 1 297 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 232 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 12 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 34 millions d'euros et dans le reste du Monde pour 65 millions d'euros.

(2) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 450 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 33 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 28 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 99 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 532 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 3 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 3 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 4 millions d'euros.

(3) Dont 2 432 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 4 459 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

Entreprises ⁽¹⁾	Opérateurs Internationaux et Services Partagés ⁽²⁾	Eliminations	Co-entreprise DT/FT	
			Total France Télécom	Everything Everywhere (100 %)
7 101	1 610	(2 381)	45 277	7 817
6 660	1 101	-	45 277	7 817
441	509	(2 381)	-	-
(4 120)	(3 183)	5 232	(19 638)	(5 444)
139	2 877	(3 808)	658	20
(285)	(258)	957	(2 463)	(403)
(1 544)	(961)	-	(8 815)	(552)
-	52	-	246	(1)
(15)	(32)	-	(136)	(88)
1 276	105	-	15 129	1 349
(337)	(594)	-	(6 735)	(1 428)
-	-	-	-	-
-	642	-	642	-
-	-	-	(611)	-
(1)	(162)	-	(380)	-
2	(94)	-	(97)	-
940	(103)	-	7 948	(78)
			(2 033)	(52)
			(2 087)	10
			3 828	(120)
			3 828	
343	367	-	5 770	633
-	-	-	941	-
-	175	-	180	-
343	542	-	6 891	633

► COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2010

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde
Chiffre d'affaires	23 308	3 821	3 934	8 248
■ externe	22 138	3 777	3 892	7 884
■ inter segment	1 170	44	42	364
Achats externes	(8 971)	(2 640)	(1 796)	(4 140)
Autres produits opérationnels	1 248	46	49	108
Autres charges opérationnelles	(1 762)	(286)	(455)	(535)
Charges de personnel	(4 950)	(175)	(555)	(726)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(3)	(1)	11	(5)
Coûts des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)
EBITDA	8 813	765	1 180	2 941
Dotation aux amortissements	(2 249)	(979)	(948)	(1 293)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	336
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(509)
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(122)
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	27
Résultat d'exploitation	6 567	(218)	229	1 380
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net des activités poursuivies				
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 568	397	679	1 248
■ licences de télécommunication	285	-	-	227
■ financés par location financement	-	5	1	-
TOTAL INVESTISSEMENTS ⁽⁵⁾	2 853	402	680	1 475

(1) Correspond aux charges et produits des entités au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de cession (voir note 2).

(2) Correspond aux charges et produits de la co-entreprise créée le 1^{er} avril 2010 et détenue à 50/50 par France Télécom (FT) et Deutsche Telekom (DT), regroupant leurs activités au Royaume-Uni (voir note 2).

(3) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 5 307 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 259 millions d'euros, en Pologne pour 2 millions d'euros, en Espagne pour 23 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 627 millions d'euros et dans le reste du monde pour 998 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 212 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 9 millions d'euros, en Espagne pour 2 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 34 millions d'euros et dans le reste du monde pour 66 millions d'euros.

(4) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 478 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 33 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 5 millions d'euros et dans le reste du monde pour 84 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 451 millions d'euros et dans le reste du monde pour 3 millions d'euros.

(5) Dont 1 914 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 4 273 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

Entreprises ⁽³⁾	Opérateurs Internationaux et Services Partagés ⁽⁴⁾	Eliminations	Total France Télécom	Activités cédées	Co-entreprise DT/FT	
				Royaume-Uni ⁽¹⁾	Eliminations et autres	Everything Everywhere (100 %) ⁽²⁾
7 216	1 600	(2 624)	45 503	1 282	(20)	6 243
6 742	1 070	-	45 503	1 275	(13)	6 243
474	530	(2 624)	-	7	(7)	-
(4 310)	(3 468)	5 950	(19 375)	(920)	22	(4 396)
161	3 241	(4 280)	573	7	(37)	16
(263)	(185)	954	(2 532)	(78)	35	(337)
(1 485)	(1 323)	-	(9 214)	(97)	-	(456)
(1)	61	-	62	960	-	-
(19)	(587)	-	(680)	(57)	-	(82)
1 299	(661)	-	14 337	1 097	-	988
(341)	(651)	-	(6 461)	-	-	(1 035)
-	-	-	336	-	-	-
-	-	-	(509)	-	-	-
-	1	-	(127)	(2)	-	-
-	(43)	-	(14)	-	-	-
958	(1 354)	-	7 562	1 095	-	(47)
			(2 000)	(1)	-	(37)
			(1 755)	(24)	-	(15)
			3 807		-	
			1 070	1 070	-	
			4 877		-	(99)
318	312	-	5 522	68	-	378
-	-	-	512	-	-	-
5	142	-	153	4	-	-
323	454	-	6 187	72	-	378

► COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2009

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde
Chiffre d'affaires	23 651	3 887	3 831	7 210
■ externe	22 296	3 844	3 795	6 869
■ inter segment	1 355	43	36	341
Achats externes	(8 949)	(2 735)	(1 721)	(3 525)
Autres produits opérationnels	1 434	41	39	127
Autres charges opérationnelles	(1 823)	(281)	(154)	(434)
Charges de personnel	(4 951)	(181)	(536)	(635)
Résultat de cession d'activités et d'actifs	(12)	-	8	-
Coûts des restructurations et assimilés	(82)	(2)	(5)	(10)
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	-	-	-	-
EBITDA	9 268	729	1 462	2 733
Dotation aux amortissements	(2 191)	(1 001)	(959)	(1 063)
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	(400)	(49)
Perte de valeur des immobilisations	-	(2)	(8)	(32)
Résultat des entités mises en équivalence	(16)	-	-	107
Résultat d'exploitation	7 061	(274)	95	1 696
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net des activités poursuivies				
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 160	440	500	1 143
■ licences de télécommunication	-	(7)	-	65
■ financés par location financement	-	3	8	-
TOTAL INVESTISSEMENTS ⁽⁴⁾	2 160	436	508	1 208

(1) Correspond aux charges et produits des entités au Royaume-Uni, cédées au 1^{er} avril 2010.

(2) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 5 659 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 241 millions d'euros, en Pologne pour 2 millions d'euros, en Espagne pour 19 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 623 millions d'euros et dans le Reste du monde pour 988 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 192 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 13 millions d'euros, en Espagne pour 2 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 33 millions d'euros et dans le Reste du monde pour 74 millions d'euros.

(3) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 301 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 8 millions d'euros et dans le Reste du monde pour 78 millions d'euros.

Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 631 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 1 million d'euros et dans le Reste du monde pour 2 millions d'euros.

(4) Dont 1 339 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 3 921 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

Entreprises ⁽²⁾	Opérateurs Internationaux et Services Partagés ⁽³⁾	Eliminations	Total France Télécom	Activités cédées ou en cours de cession	
				Royaume-Uni ⁽¹⁾	Eliminations et autres
7 532	1 387	(2 653)	44 845	5 108	(97)
7 056	985	-	44 845	5 068	(57)
476	402	(2 653)	-	40	(40)
(4 549)	(3 283)	6 014	(18 748)	(3 485)	95
139	3 112	(4 324)	568	68	(143)
(193)	(289)	963	(2 211)	(343)	133
(1 397)	(1 310)	-	(9 010)	(386)	-
(4)	5	-	(3)	(2)	-
(29)	(85)	-	(213)	(21)	-
-	(964)	-	(964)	-	-
1 499	(1 427)	-	14 264	939	(12)
(357)	(663)	-	(6 234)	(687)	-
-	-	-	(449)	(1)	-
(19)	(8)	-	(69)	-	-
-	47	-	138	-	-
1 123	(2 051)	-	7 650	251	(12)
			(2 206)	3	1
			(2 242)	(43)	-
			3 202		
			200	211	(11)
			3 402		
298	500	-	5 041	355	-
-	-	-	58	-	-
16	134	-	161	9	-
314	634	-	5 260	364	-

➤ ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2011

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecarts d'acquisition	15 348	4 723	1 552	5 218
Autres immobilisations incorporelles	2 826	1 495	642	2 340
Immobilisations corporelles	10 724	1 786	3 342	5 181
Titres mis en équivalence	6	1	4	988
Autres	3	2	(1)	5
Total de l'actif non courant	28 907	8 007	5 539	13 732
Stocks	247	90	48	158
Créances clients	2 459	468	340	1 089
Charges constatées d'avance	63	31	17	72
Autres	1 012	30	51	402
Total de l'actif courant	3 781	619	456	1 721
TOTAL DE L'ACTIF	32 688	8 626	5 995	15 453
Actifs destinés à être cédés ⁽³⁾				2 017
TOTAL DE L'ACTIF				
Capitaux propres	-	-	-	-
Dettes fournisseurs non courantes	153	7	185	34
Avantages du personnel non courants	1 035	2	65	65
Provisions non courantes	408	186	68	115
Autres	448	-	4	7
Total du passif non courant	2 044	195	322	221
Dettes fournisseurs courantes	3 397	1 284	718	1 892
Avantages du personnel courants	987	27	54	157
Provisions courantes	485	19	706	105
Produits constatés d'avance	1 478	103	133	360
Autres	896	41	45	505
Total du passif courant	7 243	1 474	1 656	3 019
TOTAL DU PASSIF	9 287	1 669	1 978	3 240
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés ⁽³⁾				1 040
TOTAL DU PASSIF				

- (1) Certaines créances clients résultant du segment Entreprises sont présentées au niveau du segment France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 192 millions d'euros. Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 512 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 35 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 4 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 97 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 152 millions d'euros.
- (2) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 647 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 138 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 15 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 41 millions d'euros.
- (3) Concerne la cession d'Orange Suisse (voir note 2).

Entreprises ⁽¹⁾	Opérateurs Internationaux & Services Partagés ⁽²⁾	Eliminations et non alloués	Co-entreprise DT/FT	
			Total France Télécom	Everything Everywhere (100 %)
429	70	-	27 340	6 815
338	3 702	-	11 343	6 460
462	2 139	-	23 634	2 656
26	6 919	-	7 944	2
10	74	5 177	5 270	289
1 265	12 904	5 177	75 531	16 222
37	51	-	631	152
750	818	(1 019)	4 905	1 051
96	105	(16)	368	450
116	261	10 759	12 631	371
999	1 235	9 724	18 535	2 024
2 264	14 139	14 901	94 066	18 246
			2 017	-
			96 083	18 246
-	-	29 592	29 592	13 468
1	-	-	380	-
160	361	-	1 688	50
10	204	-	991	547
-	28	35 733	36 220	1 081
171	593	35 733	39 279	1 678
695	1 187	(1 022)	8 151	2 004
321	283	-	1 829	32
24	167	-	1 506	35
188	76	(16)	2 322	300
167	217	10 493	12 364	729
1 395	1 930	9 455	26 172	3 100
1 566	2 523	74 780	95 043	18 246
			1 040	-
			96 083	18 246

► ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2010

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecarts d'acquisition	15 305	4 723	1 846	6 665
Autres immobilisations incorporelles	2 361	1 276	895	2 600
Immobilisations corporelles	10 399	1 963	4 144	5 706
Titres mis en équivalence	61	-	1	819
Autres	-	2	-	5
Total de l'actif non courant	28 126	7 964	6 886	15 795
Stocks	329	79	68	165
Créances clients	2 995	500	412	1 104
Charges constatées d'avance	64	19	24	69
Autres	1 246	43	67	334
Total de l'actif courant	4 634	641	571	1 672
TOTAL DE L'ACTIF	32 760	8 605	7 457	17 467
Total capitaux propres				
Dettes fournisseurs non courantes	187	11	189	79
Avantages du personnel non courants	1 111	7	87	128
Provisions non courantes	412	128	48	114
Autres	494	-	-	6
Total des passifs non courants	2 204	146	324	327
Dettes fournisseurs courantes	3 607	1 126	794	1 771
Avantages du personnel courants	922	20	67	123
Provisions courantes	467	34	564	119
Produits constatés d'avance	1 747	83	151	357
Autres	774	40	54	468
Total des passifs courants	7 517	1 303	1 630	2 838
TOTAL DU PASSIF	9 721	1 449	1 954	3 165

(1) Correspond au bilan de la co-entreprise créée le 1^{er} avril 2010 et détenue à 50/50 par France Télécom (FT) et Deutsche Telekom (DT), regroupant leurs activités au Royaume-Uni (voir note 2).

(2) Certaines créances clients résultant du segment Entreprises sont présentées au niveau du segment France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 202 millions d'euros. Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 490 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 4 millions d'euros, à la zone géographique Pologne pour 1 million d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 35 millions d'euros, à la zone autres pays d'Europe pour 105 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 142 millions d'euros.

(3) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 734 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 139 millions d'euros, à la zone autres pays d'Europe pour 19 millions d'euros et à la zone géographique Reste du monde pour 44 millions d'euros.

Entreprises ⁽²⁾	Opérateurs Internationaux et Services Partagés ⁽³⁾	Eliminations et non alloués	Co-entreprise DT/FT	
			Total France Télécom	Everything Everywhere (100 %) ⁽¹⁾
427	67	-	29 033	6 613
306	3 864	-	11 302	7 100
471	2 073	-	24 756	2 539
25	7 270	-	8 176	14
12	2	5 858	5 879	313
1 241	13 276	5 858	79 146	16 579
31	36	-	708	167
819	894	(1 128)	5 596	951
86	74	(13)	323	430
110	149	6 554	8 503	853
1 046	1 153	5 413	15 130	2 401
2 287	14 429	11 271	94 276	18 980
		31 549	31 549	14 234
-	-	-	466	-
137	356	-	1 826	-
9	298	-	1 009	622
-	28	35 307	35 835	94
146	682	35 307	39 136	716
811	1 290	(1 125)	8 274	1 517
314	370	-	1 816	32
31	331	-	1 546	99
170	94	(14)	2 588	323
171	202	7 658	9 367	2 059
1 497	2 287	6 519	23 591	4 030
1 643	2 969	73 375	94 276	18 980

► ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2009

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecart d'acquisition	15 305	4 723	1 788	5 511
Autres immobilisations incorporelles	2 042	1 662	842	1 043
Immobilisations corporelles	10 121	2 144	4 319	4 413
Titres mis en équivalence	57	2	1	724
Autres	-	-	-	13
Total de l'actif non courant	27 525	8 531	6 950	11 704
Stocks	292	69	56	134
Créances clients	2 936	494	359	1 057
Charges constatées d'avance	96	19	24	49
Autres	1 097	32	29	255
Total de l'actif courant	4 421	614	468	1 495
TOTAL DE L'ACTIF	31 946	9 145	7 418	13 199
Actifs destinés à être cédés				
TOTAL DE L'ACTIF				
Total capitaux propres				
Dettes fournisseurs non courantes	203	15	193	-
Avantages du personnel non courants	739	7	70	87
Provisions non courantes	635	154	52	78
Autres	536	-	-	-
Total des passifs non courants	2 113	176	315	165
Dettes fournisseurs courantes	3 836	1 244	603	1 528
Avantages du personnel courants	805	25	74	117
Provisions courantes	717	29	294	54
Produits constatés d'avance	1 710	78	155	263
Autres	814	31	44	269
Total des passifs courants	7 882	1 407	1 170	2 231
TOTAL DU PASSIF	9 995	1 583	1 485	2 396
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés				
TOTAL DU PASSIF				

(1) Correspond au bilan des entités au Royaume-Uni, cédées au 1^{er} avril 2010.

Hors la dette nette apportée de 1 407 millions d'euros et les liquidités issues des flux de trésorerie opérationnels de 172 millions, présentés dans le segment "Eliminations et non alloués".

(2) Certaines créances clients résultant du secteur Entreprises sont présentées au niveau du secteur France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 285 millions d'euros.

Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 511 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 3 millions d'euros, à la zone géographique Pologne pour 1 million d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 37 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 97 millions d'euros et à la zone géographique Reste du monde pour 133 millions d'euros.

(3) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 933 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 146 millions d'euros et à la zone géographique Reste du monde pour 52 millions d'euros.

Entreprises ⁽²⁾	Opérateurs Internationaux et Services Partagés ⁽³⁾	Eliminations et non alloués	Activités cédées ou en cours de cession		
			Total France Télécom	Royaume-Uni ⁽¹⁾	Eliminations & Autres
402	68	-	27 797	1 517	-
293	4 071	-	9 953	3 756	-
488	2 062	-	23 547	1 795	-
6	147	-	937	2	-
18	-	6 929	6 960	-	1 408
1 207	6 348	6 929	69 194	7 070	1 408
25	41	-	617	123	-
773	1 448	(1 616)	5 451	596	48
95	153	(29)	407	289	-
116	95	5 353	6 977	186	175
1 009	1 737	3 708	13 452	1 194	223
2 216	8 085	10 637	82 646	8 264	1 631
		8 264	8 264	8 264	
			90 910		
		29 577	29 577	-	-
-	-	-	411	-	-
112	208	-	1 223	-	-
21	69	-	1 009	98	-
-	28	32 853	33 417	1 645	1 407
133	305	32 853	36 060	1 743	1 407
767	1 169	(1 616)	7 531	914	48
284	382	-	1 687	19	-
44	79	-	1 217	19	-
175	93	(31)	2 443	263	-
144	1 122	6 791	9 215	222	176
1 414	2 845	5 144	22 093	1 437	224
1 547	3 150	67 574	87 730	3 180	1 631
		3 180	3 180	3 180	
			90 910		

Annexe des comptes consolidés

sommaire détaillé des notes

NOTE 1	Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés	393	NOTE 11	Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers	444
NOTE 2	Principales variations de périmètre et résultat de cession d'activités	397	NOTE 12	Impôt sur les sociétés	455
NOTE 3	Ventes	404	NOTE 13	Capitaux propres	460
NOTE 4	Achats	407	NOTE 14	Engagements contractuels non comptabilisés	465
NOTE 5	Avantages du personnel	409	NOTE 15	Litiges	470
NOTE 6	Pertes de valeur et écarts d'acquisition	417	NOTE 16	Evénements postérieurs à la clôture	476
NOTE 7	Immobilisations et résultat de cession d'actifs	422	NOTE 17	Périmètre de consolidation et des entités mises en équivalence	478
NOTE 8	Provisions	425	NOTE 18	Principes comptables	484
NOTE 9	Titres mis en équivalence	428	NOTE 19	Rémunération des dirigeants	498
NOTE 10	Actifs, passifs et résultat financiers	432	NOTE 20	Honoraires versés aux Commissaires aux comptes	499

NOTE 1

Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés

1.1 Description de l'activité

Le groupe France Télécom (ci-après dénommé "le Groupe") offre à ses clients particuliers, entreprises et autres opérateurs de télécommunications, une gamme étendue de services couvrant les communications fixes et mobiles, la transmission de données, l'internet et le multimédia, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.

Les activités d'opérateur de télécommunications sont soumises à licences et à réglementations sectorielles.

En application du règlement européen n° 1606/2002 du 19 juillet 2002, les comptes consolidés au titre de l'exercice 2011 sont établis en conformité avec les normes comptables internationales IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne (disponibles sur internet : http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm) et présentés avec, en comparatif, les exercices 2010 et 2009 établis selon le même référentiel.

Sur les périodes présentées, les normes et interprétations adoptées par l'Union européenne sont similaires aux normes et interprétations d'application obligatoire publiées par l'IASB, à l'exception du découpage de la norme IAS 39 et des textes en cours d'adoption, ce qui est sans effet sur les comptes du Groupe. Par conséquent, les comptes du Groupe sont établis en conformité avec les normes et interprétations IFRS, telles que publiées par l'IASB.

1.2 Base de préparation des états financiers consolidés 2011

Les états financiers consolidés ont été établis sous la responsabilité du Conseil d'administration lors de sa séance du 21 février 2012 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012.

Les principes retenus pour l'établissement des informations financières 2011 résultent de l'application :

- de toutes les normes adoptées par l'Union européenne et interprétations d'application obligatoire au 31 décembre 2011 ainsi que de l'application anticipée de l'amendement d'IAS 1 sur la présentation des autres éléments du résultat global et de l'amendement d'IFRS 7 sur les informations à fournir relatives aux transferts financiers. Les textes d'application au 1^{er} janvier 2011 n'ont pas eu d'effet sur les états financiers du Groupe à cette date ;
- des options suivantes de comptabilisation et d'évaluation :

Norme		Option retenue
IAS 2	Stocks	Evaluation des stocks selon le coût unitaire moyen pondéré
IAS 16	Immobilisations corporelles	Evaluation au coût historique amorti
IAS 19	Avantages au personnel	Comptabilisation de la totalité des écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi depuis le 1 ^{er} janvier 2004 en autres éléments du résultat global
IAS 38	Immobilisations incorporelles	Evaluation au coût historique amorti

- des exemptions au principe d'application rétrospective des IFRS à la date de première application du référentiel comptable international (1^{er} janvier 2004 pour le Groupe) :

Norme		Option IFRS 1 retenue
IFRS 2	Paiements fondés sur des actions	Application rétrospective des dispositions de la norme IFRS 2 pour les plans dénoués en actions et en trésorerie (y compris ceux émis avant le 7 novembre 2002)
IFRS 3	Regroupements d'entreprises	Non-application de la norme IFRS 3 aux regroupements d'entreprises antérieurement à la date de transition Acquisition de participations ne donnant pas le contrôle comptabilisée en écart d'acquisition pour la différence entre le coût d'acquisition et la quote-part de situation nette acquise, sans réévaluation des actifs et passifs acquis
IAS 16 et IAS 38	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	Reconstitution du coût historique à l'exception de certains actifs immobiliers détenus par TP Group, et de certaines immobilisations corporelles de France Télécom S.A. réévaluées à la juste valeur dans le cadre du changement de statut et de l'ouverture du marché des télécommunications en 1996
IAS 19	Avantages du personnel	Comptabilisation de la totalité des écarts actuariels au 1 ^{er} janvier 2004 en capitaux propres
IAS 21	Effets des variations des cours des monnaies étrangères	Transfert en réserves des écarts de conversion des comptes des Filiales étrangères au 1 ^{er} janvier 2004
IAS 39	Instruments financiers	Reclassement en actifs et passifs financiers à la juste valeur par le compte de résultat ou en actifs disponibles à la vente de certains instruments financiers reconnus antérieurement au 1 ^{er} janvier 2004 Application prospective à compter du 1 ^{er} janvier 2004 de l'option d'évaluation à la juste valeur de certains actifs et passifs financiers lors de leur comptabilisation initiale

- des positions comptables retenues par le Groupe en vertu des paragraphes 10 à 12 d'IAS 8 :

Objet	Note
Présentation des états financiers consolidés	18.1
Participations ne donnant pas le contrôle	
■ variation d'intérêt dans une entité contrôlée	18.1
■ engagement d'achat d'intérêts minoritaires	18.11
Taxes	18.3
Impôts et taxes	18.10

En l'absence d'une norme ou interprétation applicable à une transaction spécifique ou un événement, la Direction du Groupe fait usage de jugement pour définir et appliquer les méthodes

comptables qui permettront d'obtenir des informations pertinentes et fiables, de sorte que les états financiers :

- présentent une image fidèle de la situation financière, de la performance financière et des flux de trésorerie du Groupe ;
- traduisent la réalité économique des transactions ;
- soient neutres ;
- soient prudents ; et
- soient complets dans tous leurs aspects significatifs.

1.3 Textes d'application obligatoire postérieurement au 31 décembre 2011 et non appliqués par anticipation

Parmi ces textes, les textes qui pourraient avoir un impact sur les comptes consolidés futurs sont :

Norme / Interprétation

(date d'application pour le Groupe) Conséquences pour le Groupe

IFRS 9 Instruments financiers (applicable au 1 ^{er} janvier 2015)	Il s'agit du premier des trois volets de la norme IFRS 9 "Instruments financiers" destinée à remplacer la norme IAS 39 "Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation". Cette première partie traite du classement et de l'évaluation des instruments financiers. Les effets de l'application de ce texte ne peuvent pas être analysés indépendamment des deux autres parties non encore publiées qui doivent adresser respectivement le sujet de la dépréciation des actifs financiers et celui de la comptabilité de couverture.
IAS 28 (révisée en 2011) <i>Investments in Associates and Joint Ventures</i> (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	Cette norme est relative à la comptabilisation selon la méthode de la mise en équivalence des entités sous influence notable et sous contrôle conjoint (<i>joint venture</i>). Des précisions ont été apportées sur la comptabilisation des variations de périmètre (hors prise ou perte de contrôle) tandis que les informations à fournir sont désormais couvertes par IFRS 12. Cette révision est sans conséquence sur les comptes du Groupe.
IFRS 10 <i>Consolidated Financial Statements</i> (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	IFRS 10 remplace SIC-12 et IAS 27 pour la partie relative aux états financiers consolidés. Cette norme traite de la consolidation d'entités qu'elles soient des Filiales ou des entités <i>ad hoc</i> , pour lesquelles elle redéfinit la notion de contrôle, base de la consolidation. Les conséquences de l'application rétrospective de cette norme sur le périmètre de consolidation du Groupe, sur la base de la lecture à ce jour des dispositions de la norme, seront finalisés au cours des semestres à venir. Il n'est pas attendu d'effet significatif sur les comptes du Groupe.
IFRS 11 <i>Joint Arrangements</i> (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	IFRS 11 remplace IAS 31 et SIC-13. Cette norme traite de la comptabilisation des accords conjoints. La définition du contrôle conjoint repose sur l'existence d'un accord contractuel et le consentement unanime des parties partageant le contrôle. Les accords conjoints sont classés en deux catégories : <ul style="list-style-type: none"> ■ les <i>joint ventures</i> : chaque partie a un droit dans l'actif net de l'entité, à comptabiliser selon la méthode de la mise en équivalence, méthode déjà appliquée par le Groupe ; et ■ les <i>joint operations</i> : chaque partie a des droits directs dans les actifs et des obligations directes dans les passifs de l'entité, à comptabiliser conformément à l'accord contractuel. Les conséquences de l'application rétrospective de cette norme sont en cours d'analyse, en particulier pour déterminer si des entités ou accords ayant pour finalité le partage d'infrastructures de réseau répondent à la définition de <i>joint operations</i> .
IFRS 12 <i>Disclosure of Interest in Other Entities</i> (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	IFRS 12 remplace les dispositions relatives aux informations à fournir auparavant incluses dans IAS 27, IAS 28 et IAS 31. Cette norme regroupe et développe les informations à fournir au titre des entités contrôlées, contrôlées conjointement ou sous influence notable, et des entités <i>ad hoc</i> non consolidées.
IFRS 13 <i>Fair Value Measurement</i> (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	IFRS 13 constitue une norme transverse aux autres normes IFRS lorsque celles-ci recourent à la notion de juste valeur en termes d'évaluation et d'information à fournir. Elle : <ul style="list-style-type: none"> ■ définit la juste valeur ; ■ présente un cadre pour les évaluations à la juste valeur ; et ■ précise l'information à fournir sur les modalités d'évaluation à la juste valeur, comprenant notamment la hiérarchie de la juste valeur actuellement incluse dans IFRS 7. Cette norme, d'application prospective, n'a pas d'effet sur le périmètre d'application de la juste valeur. Les conséquences éventuelles des précisions apportées pour les évaluations à la juste valeur seront analysées au cours de 2012.
IAS 19 (révisée en 2011) Avantages du personnel (applicable au 1 ^{er} janvier 2013)	Les principaux changements résultant de cette révision sont : <ul style="list-style-type: none"> ■ la suppression de l'option de comptabilisation des écarts actuariels relatifs aux régimes à prestations définies selon la méthode du corridor, ce qui est sans effet sur les comptes du Groupe qui comptabilise déjà ces écarts actuariels directement en contrepartie des autres éléments du résultat global ; ■ la modification du mode de calcul de la composante financière, avec la suppression du rendement attendu des autres actifs de couverture, ce qui est sans effet significatif attendu sur les comptes du Groupe ; ■ la comptabilisation immédiate du coût des services passés non acquis en résultat, ce qui est sans effet significatif attendu à date sur les comptes du Groupe.

1.4 Recours à des estimations et au jugement

Pour établir les comptes du Groupe, la Direction de France Télécom procède à des estimations dans la mesure où de nombreux éléments inclus dans les états financiers ne peuvent être précisément évalués. La Direction révisé ces estimations en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2011 pourraient être sensiblement modifiées.

Par ailleurs, la Direction de France Télécom exerce son jugement pour définir le traitement comptable de certaines transactions lorsque les normes et interprétations en vigueur ne traitent pas de manière précise des problématiques comptables concernées.

Les hypothèses sur lesquelles se fondent les principales estimations et le jugement sont explicitées dans les notes suivantes :

Estimation	Nature de l'estimation	
Note 2	Principales acquisitions, cessions et variations de périmètre	Sélection des principales méthodes et hypothèses de valorisation retenues dans le cadre de l'identification des actifs incorporels lors des regroupements d'entreprises Allocation de l'écart d'acquisition aux unités génératrices de trésorerie (UGT) Réestimation à la juste valeur de la quote-part antérieurement détenue lors d'une prise de contrôle par étapes ou d'une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel
Note 3	Chiffre d'affaires	Allocation en fonction de la valeur relative de chaque élément séparable d'une offre packagée Durée d'étalement linéaire des revenus issus de la facturation des frais d'accès au service en fonction de la nature du produit et d'une durée contractuelle historique Présentation du chiffre d'affaires sur une base nette versus brute (analyse de l'intervention du Groupe en qualité de principal ou agent)
Note 6	Pertes de valeur	Détermination des pertes de valeur au niveau des UGT, les actifs incorporels et corporels individuels ne générant pas de flux de trésorerie largement indépendants de ceux attachés aux UGT Niveau de regroupement des UGT pour le test de perte de valeur des écarts d'acquisition Principales hypothèses retenues pour la construction des valeurs recouvrables : valeur d'utilité (taux d'actualisation, taux de croissance à l'infini, flux de trésorerie attendus), valeur de marché (multiples de revenus et d'EBITDA de comparables, flux de trésorerie) Appréciation du contexte économique et financier
Notes 4 et 12	Charges d'exploitation et Impôt sur les sociétés	Caractérisation de certains prélèvements fiscaux comme taxes ou impôts sur le résultat Hypothèses retenues pour la reconnaissance des impôts différés actifs liés aux reports déficitaires et les pour modalités d'application de la législation fiscale
Note 7	Actifs corporels et incorporels autres que les écarts d'acquisition	Détermination de la durée d'utilité des actifs en fonction de l'appréciation de l'évolution des environnements technologiques, réglementaires ou économiques
Note 5	Avantages du personnel	Taux d'actualisation, taux d'inflation, taux de rendement attendu des actifs du régime, taux de progression des salaires, table de mortalité Taux d'adhésion aux dispositifs liés à l'emploi des seniors (notamment Temps Partiel Seniors (TPS))
Note 8	Provisions	Provisions pour indemnités de fin de contrat et restructuration : taux d'actualisation, taux de succès des plans Provision pour démantèlement, remise en état de sites : horizon du démantèlement, taux d'actualisation, coût attendu Provisions pour litiges : hypothèses sous-jacentes à l'appréciation de la position juridique et à la valorisation des risques
Note 5	Rémunération en actions et assimilées	Modèle, hypothèses sous-jacentes à la détermination des justes valeurs : cours du sous-jacent en date d'attribution, volatilité
Note 10	Juste valeur des actifs et passifs financiers	Modèles, sélection des paramètres

NOTE 2

Principales variations de périmètre et résultat de cession d'activités

Résultat de cession d'activités

Le résultat de cession d'activités s'élève à 206 millions d'euros en 2011, contre 41 millions d'euros en 2010 et (4) millions d'euros en 2009. En 2011, il est principalement lié à l'impact de la cession de TP Emitel, qui représente un montant de 197 millions d'euros.

Variations de périmètre de l'exercice 2011

Dailymotion

En avril 2011, le Groupe a conclu un accord portant sur l'acquisition de 49 % du capital de Dailymotion, site internet de vidéo en ligne, pour un montant, frais de transaction et prêt d'actionnaire inclus, de 66 millions d'euros.

Compte tenu de l'influence notable exercée par France Télécom sur Dailymotion, la participation est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les engagements contractuels non comptabilisés du Groupe portant sur les titres de Dailymotion sont décrits en note 14.6.

TP Emitel

Le 22 juin 2011, TP S.A. a cédé à un fonds d'investissement privé sa filiale TP Emitel, dédiée à la construction, la location et la maintenance des infrastructures de radio et télédiffusion, pour un montant net des coûts de transaction, et hors prise en compte de la trésorerie cédée (22 millions d'euros), de 432 millions d'euros.

Après prise en considération de l'écart d'acquisition affecté à la filiale cédée (106 millions d'euros), le résultat de cession de TP Emitel s'élève à 197 millions d'euros. Compte tenu du pourcentage d'intérêt de France Télécom dans TP Group (soit 50,21 %), l'impact sur le résultat net attribuable aux propriétaires du Groupe s'élève à 46 millions d'euros.

Korek Telecom

Le 27 juillet 2011, France Télécom et Agility ont acquis une participation de 44 % dans l'opérateur mobile irakien Korek Telecom à travers une société commune détenue à hauteur de 54 % par Agility et de 46 % par France Télécom. Le Groupe détient ainsi une participation indirecte de 20 % dans Korek Telecom.

Le décaissement lié à cette prise de participation s'élève à 305 millions d'euros, correspondant au coût d'acquisition des titres, frais de transaction inclus, pour 177 millions d'euros et à l'octroi d'un prêt d'actionnaire pour 128 millions d'euros.

Compte tenu de l'influence notable exercée par France Télécom sur Korek Telecom, la participation est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les engagements contractuels non comptabilisés du Groupe portant sur les titres de Korek Telecom sont décrits en note 14.6.

Compagnie Européenne de Téléphonie

Le 29 juillet 2011, France Télécom a pris le contrôle de la Compagnie Européenne de Téléphonie et porté sa participation à 100 %. Le décaissement net lié à ce rachat s'élève à 61 millions d'euros.

Cette opération a conduit à comptabiliser un écart d'acquisition de 42 millions d'euros, après allocation du prix d'acquisition aux actifs acquis (principalement constitués de droits au bail) et passifs assumés.

Congo Chine Telecom

Le 20 octobre 2011, France Télécom a acquis 100 % de Congo Chine Telecom, opérateur mobile en République Démocratique du Congo. Le coût total de la transaction s'élève à 153 millions d'euros.

Le montant provisoire de l'écart d'acquisition comptabilisé au 31 décembre 2011 s'élève à 27 millions d'euros, avant prise en compte des ajustements du bilan d'ouverture et identification des actifs acquis et passifs assumés.

Transaction en cours à fin décembre 2011

Orange Cinéma Séries

En novembre 2011, France Télécom et le groupe Canal+ ont signé un partenariat, qui comprend notamment l'ouverture du capital d'Orange Cinéma Séries au groupe Canal+ à hauteur de 33,3 %. Cet accord permettra en outre d'élargir la distribution du bouquet de chaînes Orange Cinéma Séries tout en assurant une continuité éditoriale sur les chaînes du bouquet, et d'atteindre un meilleur équilibre économique.

Cession d'Orange Suisse

Le 23 décembre 2011, France Télécom et Apax Partners ont signé un accord portant sur la cession à des fonds d'investissement conseillés par Apax Partners de 100 % d'Orange Suisse, groupe composé principalement de la filiale mobile suisse de France Télécom. Les parties se sont accordées sur une valeur d'entreprise de 2 milliards de francs suisses, soit 1,6 milliard d'euros.

La transaction a reçu les approbations des autorités compétentes en matière de concurrence et de réglementation.

Par ailleurs, l'autorité de régulation des télécommunications en Suisse procédera au cours du premier trimestre 2012 à une mise aux enchères des fréquences mobile 4G et à une réallocation de l'ensemble des fréquences GSM et UMTS.

La réalisation de la transaction est soumise à l'attribution à la société d'un jeu minimum de fréquences, selon des conditions agréées entre France Télécom et Apax Partners.

Sur la base de la valeur d'entreprise définie entre les parties, le prix de cession des titres d'Orange Suisse tiendra notamment compte :

- du montant de la dette nette existante vis-à-vis de France Télécom, laquelle sera remboursée au moment de la réalisation de l'accord ; et
- de tout ou partie du coût du spectre que la société pourrait être amenée à acquérir.

Au 31 décembre 2011, les actifs et passifs d'Orange Suisse, présentés avant élimination des soldes intra-groupe entre la société et le groupe France Télécom, sont comptabilisés dans l'état de la situation nette financière sur deux lignes dédiées à l'actif et au passif, intitulées respectivement "actifs destinés à être cédés" et "passifs liés aux actifs destinés à être cédés".

Les données chiffrées afférentes à Orange Suisse sont présentées ci-après :

Etat de la situation financière

(en millions d'euros)	31 décembre 2011
Ecarts d'acquisition	821
Autres immobilisations incorporelles	140
Immobilisations corporelles	587
Autres actifs non courants	77
Prêts courants et disponibilités	354
Autres actifs courants	38
Total actifs destinés à être cédés ⁽¹⁾	2 017
Provisions non courantes	67
Autres passifs non courants	45
Emprunts courants	758
Dettes fournisseurs courantes	115
Autres passifs courants	55
Total passifs liés aux actifs destinés à être cédés ⁽²⁾	1 040

(1) Dont 336 millions d'euros de compte courant avec le Groupe.

(2) Dont 754 millions d'euros d'emprunt vis-à-vis du Groupe.

Compte de résultat

(en millions d'euros)	31 décembre 2011
Chiffre d'affaires ⁽¹⁾	1 011
Résultat d'exploitation	94
Résultat financier	(14)
Impôt sur les sociétés	15
Résultat net généré par Orange Suisse	95

(1) Dont 20 millions d'euros de chiffre d'affaires réalisé avec des entités du Groupe.

Tableau des flux de trésorerie

(en millions d'euros)	31 décembre 2011
Flux de trésorerie généré par l'activité	277
Flux de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	(244)
Flux de trésorerie lié aux opérations de financement	(21)
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités	12

Variations de périmètre de l'exercice 2010

Co-entreprise Everything Everywhere (Orange au Royaume-Uni – T Mobile UK)

Le 5 novembre 2009, France Télécom et Deutsche Telekom ont signé un accord en vue de la création d'une co-entreprise détenue à 50/50 regroupant leurs activités au Royaume-Uni. L'accord est entré en vigueur le 1^{er} avril 2010 suite à l'approbation des autorités de la concurrence.

Les entités mobile et internet d'Orange au Royaume-Uni concernées par cet accord sont celles de l'ancien secteur opérationnel formé principalement par Orange Personal Communication Services Ltd, Orange Retail Ltd et Orange Home UK.

Les sociétés du Groupe et celles de Deutsche Telekom ont été apportées dans la co-entreprise avec respectivement une dette nette de 1,25 milliard de livres sterling et une dette nette nulle, et avec les flux de trésorerie opérationnels générés depuis le 30 juin 2009. Suite à un prêt de 625 millions de livres sterling de Deutsche Telekom, la co-entreprise a remboursé 625 millions de livres sterling à France Télécom.

Les principaux effets comptables de la transaction se résument comme suit :

- Jusqu'au 1^{er} avril 2010 :
 - les actifs et les passifs des sociétés concernées ont été regroupés sur une ligne d'actif et une ligne de passif, respectivement intitulées "actifs destinés à être cédés" et "passifs liés aux actifs destinés à être cédés",
 - les charges et produits nets des entités concernées ont été regroupés sur une seule ligne du compte de résultat intitulée "résultat net des activités cédées ou en cours de cession",
 - les flux de trésorerie des sociétés demeurent présentés dans chacune des rubriques du tableau des flux de trésorerie ;

- A compter du 1^{er} avril 2010, France Télécom a perdu le contrôle d'Orange au Royaume-Uni et détient une participation de 50 % dans la co-entreprise Everything Everywhere, formée de la participation Orange au Royaume-Uni conservée et de la participation T Mobile UK acquise. Au 1^{er} avril, ceci se traduit par :

- la décomptabilisation de la totalité des actifs et passifs des entités concernées,
- la comptabilisation à la juste valeur de la participation de 50 % détenue dans la co-entreprise Everything Everywhere, pour un montant de 7 259 millions d'euros sur la ligne d'actif "titres mis en équivalence", correspondant à la quote-part d'une valeur d'entreprise de 13,7 milliards de livres sterling (15,4 milliards d'euros) réduite d'une dette nette de 0,8 milliard de livres sterling (0,9 milliard d'euros). La juste valeur a été déterminée sur la base de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs, estimation comparée aux autres méthodes généralement admises,
- la comptabilisation d'un résultat de cession de 1 026 millions d'euros, constitué de :

- 2 057 millions d'euros correspondant au résultat de cession de la participation Orange au Royaume-Uni pour 1 028 millions d'euros et au résultat de réévaluation à la juste valeur de la participation Orange au Royaume-Uni conservée pour 1 028 millions d'euros,

- (1 031) millions d'euros correspondant au recyclage en résultat des autres éléments du résultat global (principalement constitués des réserves de conversion).

Les flux de trésorerie de la co-entreprise, du fait de la méthode de la mise en équivalence, ne sont pas pris en compte dans le tableau des flux de trésorerie consolidés.

Les données chiffrées afférentes à ces différents effets comptables sont présentées ci-après :

Décomptabilisation de la totalité des actifs et passifs d'Orange au Royaume-Uni

(en millions d'euros)	1 ^{er} avril 2010
Ecarts d'acquisition	1 514
Autres immobilisations incorporelles	3 771
Immobilisations corporelles	1 844
Autres actifs non courants	2
Stocks	74
Créances clients	564
Charges constatées d'avance	319
Autres actifs courants	385
Total actifs destinés à être cédés	8 473
Provisions non courantes	100
Autres passifs non courants	285
Dettes fournisseurs courantes	868
Avantages du personnel courants	40
Provisions courantes	75
Produits constatés d'avance	163
Autres passifs courants	1 744
Total passifs liés aux actifs destinés à être cédés	3 275

Résultat net des activités cédées

(en millions d'euros)	31 décembre 2010
Chiffre d'affaires	1 282
Résultat d'exploitation	135
Résultat financier	(1)
Impôt sur les sociétés	(24)
Résultat net généré par les entités au Royaume-Uni ⁽¹⁾	110
Résultat de cession des entités au Royaume-Uni, avant impôt	1 026
Entités liquidées suite à la réorganisation des activités au Royaume-Uni	(66)
Impôt	-
Résultat de cession, après impôt	960
Résultat net des activités cédées	1 070

(1) Correspond aux charges et produits nets des entités au Royaume-Uni jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de cession.

Flux de trésorerie des activités cédées

(en millions d'euros)	31 décembre 2010 ⁽¹⁾
Flux de trésorerie généré par l'activité	87
Flux de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	(107)
Flux de trésorerie lié aux opérations de financement	66
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités	46

(1) Flux de trésorerie jusqu'au 1^{er} avril 2010, date de cession.

Résultat de cession

(en millions d'euros)	31 décembre 2010
Juste valeur de la quote-part d'Everything Everywhere	7 259
Frais de cession	(4)
Juste valeur nette de la quote-part d'Everything Everywhere (a)	7 255
Valeur nette comptable d'Orange au Royaume-Uni (b)	5 198
Résultat de cession (a-b)	2 057
<i>dont cession de la participation Orange au Royaume-Uni</i>	1 028
<i>dont réévaluation à la juste valeur de la participation Orange au Royaume-Uni</i>	1 028
Ajustement de reclassement des éléments du résultat global en résultat (c)	1 031
Résultat de cession (a-b-c)	1 026

Comptabilisation à la juste valeur de la participation de 50 % dans la co-entreprise Everything Everywhere

La juste valeur de la participation de 50 % dans Everything Everywhere de 7 259 millions d'euros a été allouée aux actifs acquis et passifs assumés de la manière suivante :

(en millions d'euros)	Valeur comptable des actifs et passifs apportés par les deux co-actionnaires à 100 %	Ajustements à la juste valeur à 100 %	Co-entreprise Juste valeur de l'actif net à 100 %
Ecart d'acquisition	342	(342)	-
Autres immobilisations incorporelles	6 472	1 117	7 589
<i>dont licences</i>	6 054	(1 916)	4 138
<i>dont bases clients</i>	-	2 989	2 989
Immobilisations corporelles	3 334	(983)	2 351
Autres actifs non courants	516	1 165	1 681
Total actifs non courants	10 664	957	11 621
Total actifs courants	2 252	-	2 252
Provisions non courantes	607	-	607
Autres passifs non courants	2 021	852	2 873
Total passifs non courants	2 628	852	3 480
Total passifs courants	2 273	-	2 273
Actifs nets acquis	8 015	105	8 120
Actifs net acquis - quote-part France Télécom (A)	4 007	53	4 060
Ecart d'acquisition (B)			3 199
Coût d'acquisition (A) + (B)			7 259

Les bases clients ont été évaluées selon la méthode des flux de trésorerie futurs générés par les abonnés présents à la date de transaction. Elles sont amorties sur des durées comprises entre quatre et neuf ans.

Les licences ont été évaluées sur la base de la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs pour un nouvel entrant sur un nouveau marché (méthode Greenfield). Elles sont amorties sur une durée de 11 ans.

Les actifs des réseaux d'Orange au Royaume-Uni et de T Mobile UK (immobilisations corporelles) ont été évalués selon la méthode du "coût de remplacement à neuf" intégrant les obsolescences technologiques, fonctionnelles et économiques, et sur la base d'un réseau UMTS unifié.

L'avantage fiscal lié aux déficits reportables provenant de T Mobile UK a été reconnu à hauteur de 538 millions d'euros.

L'écart d'acquisition de 3 199 millions d'euros correspond au montant non alloué à des actifs identifiables et comprend notamment la valeur des synergies de coûts commerciaux et de réseaux attendues du rapprochement des deux entreprises.

Egypte – Accord avec Orascom Telecom relatif à Mobinil

Les engagements pris dans le cadre des accords sont décrits en note 14.6.

Jusqu'au 13 juillet 2010, l'investissement du Groupe dans Mobinil et ECMS (participations sous contrôle conjoint) ainsi que le résultat afférent étaient mis en équivalence, et les engagements résultant des accords correspondaient à des engagements contractuels non comptabilisés.

Avec l'entrée en vigueur des accords du 13 juillet 2010, la modification et la refonte du pacte d'actionnaires existant entre France Télécom et Orascom Telecom relatif à Mobinil ont conduit, à compter de cette date, à la consolidation par intégration globale de l'investissement du Groupe dans Mobinil et ECMS. Il en a résulté :

- la comptabilisation en charges de période des coûts directs liés à l'acquisition ;
- la comptabilisation en contrepartie du coût des titres Mobinil des 300 millions de dollars payés ainsi que de la considération additionnelle au titre de l'option de vente consentie à Orascom Telecom pour 218 millions d'euros ;
- la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil établie sur la base du cours de Bourse au 13 juillet 2010, en contrepartie du résultat d'exploitation, pour un montant de 336 millions d'euros ;

- la comptabilisation à la juste valeur des participations ne donnant pas le contrôle établie sur la base du cours de Bourse au 13 juillet 2010, conformément à l'option prévue par IFRS 3R ;
- le reclassement des participations ne donnant pas le contrôle de capitaux propres en dette financière, pour un montant initial de 1 935 millions d'euros (1 937 millions d'euros au 31 décembre 2011) en raison de l'option de vente dont bénéficie Orascom Telecom et du déclenchement d'une offre publique d'achat sur les actions ECMS des minoritaires qui en résulterait en l'état du droit boursier égyptien.

Le montant de la dette financière est réévalué à chaque clôture en contrepartie du résultat financier, sur la base de l'échéancier convenu entre France Télécom et Orascom Telecom.

Réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil

(en millions d'euros)

13 juillet 2010

Juste valeur de la participation historiquement détenue dans Mobinil	843
Coûts liés à la transaction	(5)
Juste valeur nette de la participation dans Mobinil (a)	838
Valeur nette comptable de Mobinil et ECMS (b)	562
Réévaluation (a-b)	276
Ajustement de reclassement des éléments du résultat global en résultat (c)	(60)
Réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (a-b-c)	336

Le Groupe a procédé à la détermination des actifs et passifs identifiables de Mobinil et ECMS afin d'allouer le prix d'acquisition de Mobinil :

(en millions d'euros)	Valeur comptable au 13 juillet 2010	Allocation du prix d'acquisition	Juste valeur au 13 juillet 2010
Autres immobilisations incorporelles	627	1 104	1 731
<i>dont marque</i>	-	112	112
<i>dont bases clients</i>	-	350	350
<i>dont licences</i>	397	642	1 039
Immobilisations corporelles	996	-	996
Autres actifs non courants	13	-	13
Total actifs non courants	1 636	1 104	2 740
Total actifs courants	269	-	269
Passifs financiers non courants au coût amorti hors dettes fournisseurs	783	-	783
Autres passifs non courants	133	221	354
Total passifs non courants	916	221	1 137
Total passifs courants	625	-	625
Actifs nets acquis	364	883	1 247
<i>dont quote-part France Télécom</i>			453
<i>dont quote-part des actifs et passifs revenant aux participations ne donnant pas le contrôle</i>			794
Ecart d'acquisition			1 529
Coût d'acquisition			2 776

La marque a été évaluée selon la méthode d'actualisation des flux de redevances (*relief from royalty approach*), c'est-à-dire la valeur actuelle des redevances qui auraient été versées à

un tiers pour l'utilisation de la marque si Mobinil n'en était pas propriétaire. Elle est amortie sur une durée de 15 ans.

Les bases clients ont été évaluées selon la méthode des flux de trésorerie futurs générés par les abonnés présents à la date de transaction. Elles sont amorties sur quatre ans.

Les licences ont été évaluées sur la base de la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs pour un nouvel entrant sur un nouveau marché (méthode Greenfield). Elles sont amorties sur une durée de 12 ans.

La juste valeur des immobilisations corporelles a été analysée comme voisine de la valeur nette comptable historique après prise en compte d'un ajustement relatif à la durée de vie attendue du réseau d'accès mobile.

La consolidation de Mobinil a conduit à comptabiliser un écart d'acquisition de 1 529 millions d'euros, essentiellement justifié par l'accès à un marché égyptien en forte croissance et le positionnement de leader en nombre de clients de Mobinil sur le marché mobile égyptien.

Depuis l'entrée en vigueur des accords, le chiffre d'affaires réalisé par Mobinil au titre de l'année 2010 s'est élevé à 706 millions d'euros. Au 31 décembre 2010, le résultat net de l'ensemble consolidé de France Télécom comprenait le résultat net de Mobinil de 40 millions d'euros, qui n'incluait pas la perte de valeur de l'écart d'acquisition de 471 millions d'euros enregistrée (voir note 6), mais incluant par ailleurs (34) millions d'euros au titre des amortissements des actifs incorporels identifiés (nets des reprises d'impôts différés).

Médi Telecom

Le 2 décembre 2010, France Télécom a acquis 40 % du capital et des droits de vote de Médi Telecom, deuxième opérateur global de télécommunications au Maroc.

Le décaissement lié à cette acquisition s'est élevé à 744 millions d'euros, correspondant au coût d'acquisition des titres pour 666 millions d'euros (dont 26 millions d'honoraires de conseils et droits d'enregistrement) et au rachat de 40 % des comptes d'actionnaires de Médi Telecom pour 78 millions d'euros. Suite à l'émission obligatoire de 1,2 milliards de dirhams, réalisée par Médi Telecom en janvier 2011, le compte d'actionnaire de France Télécom a été remboursé le 31 janvier 2011 à hauteur de 43 millions d'euros.

L'acquisition de Médi Telecom, participation comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence, a conduit à constater un écart d'acquisition de 379 millions d'euros, après notamment allocation du prix d'acquisition aux bases clients représentant, compte tenu du pourcentage d'intérêt détenu, un montant de 43 millions d'euros.

La note 14.6 décrit les engagements contractuels non comptabilisés du groupe France Télécom portant sur les titres de Médi Telecom.

Variations de périmètre de l'exercice 2009

Augmentation du pourcentage d'intérêt dans FT España

Au cours de l'exercice 2009, par achats successifs, France Télécom a procédé à l'acquisition complémentaire de 18,36 % des titres de FT España.

Le 29 avril 2009, France Télécom a acquis une participation de 18,23 % dans FT España, portant ainsi sa participation à 99,85 %. Les actionnaires minoritaires ont accepté de mettre fin à l'ensemble des engagements entre les parties et de céder leur participation pour un montant de 1 379 millions d'euros. Selon les termes de l'accord, l'instrument de liquidité qui figurait dans les comptes au 31 décembre 2008 pour 810 millions d'euros est éteint. La juste valeur des actions rachetées est essentiellement constitutive de l'écart d'acquisition de 584 millions d'euros.

Sur le second semestre 2009, France Télécom a acquis une participation de 0,13 % dans FT España, portant ainsi sa participation à 99,98 %, pour un montant de 8 millions d'euros. L'écart d'acquisition lié à cette transaction s'est élevé à 7 millions d'euros.

Orange Tunisie (Divona Telecom)

France Télécom a souscrit le 30 juillet 2009 une augmentation de capital de Divona Telecom, opérateur tunisien, en contrepartie de 49 % du capital de Divona Telecom (devenue Orange Tunisie). Le coût de cette prise de participation s'est élevé à 95 millions d'euros et un écart d'acquisition de 25 millions d'euros a été constaté. L'autre actionnaire principal contrôlant Orange Tunisie, France Télécom comptabilise sa participation selon la méthode de la mise en équivalence.

NOTE 3 Ventes

3.1 Chiffre d'affaires

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
France	22 534	23 308	23 651
Services de Communication Personnels	10 921	10 832	10 769
Services de Communication Résidentiels	12 860	13 536	14 076
Eliminations intra-secteur	(1 247)	(1 060)	(1 194)
Espagne	3 993	3 821	3 887
Services de Communication Personnels	3 286	3 158	3 216
Services de Communication Résidentiels	707	663	671
Pologne	3 625	3 934	3 831
Services de Communication Personnels	1 871	1 930	1 792
Services de Communication Résidentiels	2 013	2 260	2 281
Eliminations intra-secteur	(259)	(256)	(242)
Reste du monde ⁽¹⁾	8 795	8 248	7 210
Entreprises	7 101	7 216	7 532
Réseaux d'entreprises historiques	2 182	2 437	2 869
Réseaux d'entreprises classiques	2 782	2 793	2 812
Réseaux d'entreprises en croissance	366	321	243
Services	1 771	1 665	1 608
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	1 610	1 600	1 387
Opérateurs internationaux	1 361	1 369	1 207
Services Partagés	249	231	180
Eliminations inter-secteurs	(2 381)	(2 624)	(2 653)
TOTAL	45 277	45 503	44 845

(1) Principalement constitué de Services de Communication Personnels.

La quasi-totalité du chiffre d'affaires de France Télécom est composée de prestations de services.

En 2011, les lignes de produits qui composent le segment Entreprises ont été revues de manière à prendre en compte l'évolution de l'activité :

- les réseaux d'entreprise historiques comprennent les produits et solutions qu'Orange Business Services continue à fournir à ses clients afin d'assurer la continuité de leurs opérations et d'initier leur migration vers des solutions plus récentes. Ils incluent les offres classiques de téléphonie et de services de données comme le Frame Relay, le X25, Transrel et les liaisons louées bas débit ;
- les réseaux d'entreprise classiques comprennent les produits et solutions ayant atteint une certaine maturité, tels que l'IPVPN, certains produits d'infrastructure comme les accès haut débit et liaisons à très haut débit, la télédiffusion et les offres de mobilité Business Everywhere ;

- les réseaux d'entreprise en croissance comprennent les offres de Voix sur IP, les services de l'image et de la vidéo-conférence, et les infrastructures de données telles que l'accès par satellite, le Wifi et la fibre optique (FTTH) ;
- les activités de services incluent les services de plateforme (gestion de la relation client, messagerie, hébergement, *cloud computing*, solutions de sécurité, management des applications d'infrastructure, *machine-to-machine*), les services collaboratifs (conseil, intégration, gestion de projet) et les ventes d'équipements liées aux services d'intégration.

Les données 2010 et 2009 présentées ont été retraitées en conséquence.

3.2 Autres produits et charges opérationnels

Les autres produits opérationnels incluent, entre autres, des intérêts de retard sur créances clients, des produits sur créances clients amorties, les produits de service universel, des produits sur dommages aux lignes et des pénalités et remboursements reçus.

Le total des autres produits opérationnels s'élève à 658 millions d'euros au 31 décembre 2011, 573 millions d'euros au 31 décembre 2010 et 568 millions d'euros au 31 décembre 2009.

Les provisions et pertes sur créances clients comptabilisées dans les autres charges opérationnelles se présentent comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Pertes réalisées sur créances clients	(343)	(416)	(419)
Variation des provisions pour dépréciation	47	158	118
TOTAL PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES CLIENTS	(296)	(258)	(301)

3.3 Créances clients

Le groupe France Télécom est engagé dans des programmes de titrisation de ses créances commerciales en France. France Télécom S.A. et Orange France S.A. conservant les risques relatifs aux créances commerciales ainsi cédées, et notamment le risque de crédit, les critères de déconsolidation ne sont pas remplis, de sorte que les créances (1 853 millions d'euros au

31 décembre 2011) ainsi que la dette externe des véhicules de titrisation (593 millions d'euros au 31 décembre 2011) demeurent dans l'état de la situation financière.

Au 31 décembre 2011, le plafond de financement des programmes de titrisation s'élève à 855 millions d'euros (780 millions d'euros au 31 décembre 2010). Le financement est assuré pour des durées de trois et cinq ans.

Les créances clients nettes se décomposent de la façon suivante :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Créances clients provisionnées sur la base de l'ancienneté	1 000	1 087	1 171
Créances clients provisionnées sur la base d'autres critères	321	392	348
Créances clients nettes échues	1 321	1 479	1 519
Non échues	3 584	4 117	3 932
Créances clients nettes	4 905	5 596	5 451

Pour les créances clients faisant l'objet d'une dépréciation évaluée sur la base de l'ancienneté, la balance âgée des créances nettes échues à la clôture est la suivante :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Echues - moins de 180 jours	730	927	902
Echues - entre 180 et 360 jours	123	29	163
Echues - plus de 360 jours	147	131	106
Créances clients nettes échues et provisionnées sur la base de l'ancienneté	1 000	1 087	1 171

Le tableau ci-dessous présente une analyse de la variation de la provision sur créances clients dans l'état de la situation financière :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde début de période	(835)	(961)	(1 202)
Variation des provisions pour dépréciation	47	162	103
Variation de change	10	(8)	(7)
Effets des variations de périmètre	(0)	(28)	(1)
Autres mouvements	0	(0)	2
Reclassement des activités destinées à être cédées	3	-	144
Solde fin de période	(775)	(835)	(961)

3.4 Produits constatés d'avance

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Cartes téléphoniques prépayées	433	464	420
Frais d'accès aux services	769	844	871
Programmes de fidélisation	146	199	205
Autre chiffre d'affaires constaté d'avance	932	1 016	899
Autres produits opérationnels constatés d'avance	42	65	48
TOTAL	2 322	2 588	2 443

3.5 Autres actifs

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Créances de TVA	1 148	1 213	1 150
Avances et acomptes	236	297	154
Consortiums câbles sous-marins	648	523	268
Autres	346	334	288
TOTAL	2 378	2 367	1 860
Dont autres actifs non courants	94	21	32
Dont autres actifs courants	2 284	2 346	1 828

Les autres actifs "Consortiums câbles sous-marins" correspondent aux créances vis-à-vis des membres de consortiums de câbles sous-marins lorsque France Télécom est mandaté pour centraliser les paiements aux fournisseurs équipementiers assurant la construction et l'exploitation de ces

câbles. Ces créances ont pour contrepartie des dettes du même montant (voir note 4.6). La variation par rapport au 31 décembre 2009 s'expliquait principalement par la construction en cours du câble sous-marin *Africa Coast to Europe*.

NOTE 4 Achats

4.1 Achats externes

Les achats externes comprennent :

- les charges commerciales et coûts de contenus : achats externes incluant les achats de terminaux et autres produits vendus, les commissions de distribution, les dépenses de publicité, de promotion, de sponsoring et rebranding et les coûts de contenus ;
- les achats et reversements aux opérateurs : achats externes incluant les charges de réseau et les charges d'interconnexion ;
- les autres charges de réseau et charges informatiques : achats externes incluant les charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, et les charges informatiques ; et
- les autres achats externes : achats externes incluant les frais généraux, les charges immobilières, les achats et reversements d'autres services, les coûts de matériel et les 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.

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Charges commerciales et coûts de contenus	(7 490)	(7 199)	(6 628)
<i>dont dépenses de publicité, promotion, sponsoring et rebranding</i>	(1 054)	(1 036)	(945)
<i>dont coûts de contenus ⁽¹⁾</i>	(449)	(529)	(554)
Achats et reversements aux opérateurs	(5 883)	(6 046)	(6 033)
Autres charges de réseaux, charges informatiques	(2 752)	(2 730)	(2 605)
Autres achats externes ⁽¹⁾	(3 513)	(3 400)	(3 482)
TOTAL	(19 638)	(19 375)	(18 748)
<i>dont charges de location simple</i>	(1 191)	(1 162)	(1 099)

(1) Net des reprises de provision pour contrats onéreux sur activités d'éditeur de chaînes à hauteur de 248 millions d'euros en 2011 (184 millions d'euros sur les coûts de contenus et 64 millions d'euros sur les autres achats externes).

4.2 Autres charges opérationnelles

Les autres charges incluent principalement :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Contribution économique territoriale, IFRER et taxe professionnelle	(810)	(823)	(859)
Redevances de fréquences	(295)	(289)	(262)
Autres impôts et taxes	(668)	(599)	(472)
Litiges et autres charges ⁽¹⁾	(394)	(563)	(317)
Sous-total avant provisions et pertes sur créances clients	(2 167)	(2 274)	(1 910)
Provisions et pertes sur créances clients ⁽²⁾	(296)	(258)	(301)
TOTAL	(2 463)	(2 532)	(2 211)

(1) Y compris la provision enregistrée chez TP S.A. au titre du litige avec la Commission Européenne pour (115) millions d'euros en 2011 et (13) millions d'euros en 2010 et le complément de provision comptabilisée chez TP S.A. au titre du litige avec DPTG pour (8) millions d'euros en 2011 et (266) millions d'euros en 2010 (voir note 15).

(2) Voir note 3.2

4.3 Stocks d'équipements et droits de diffusion

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Stocks de terminaux ⁽¹⁾	545	642	554
Autres produits/services vendus	46	30	36
Droits de diffusion disponibles	34	34	30
Autres fournitures et divers	75	78	76
Valeur brute	700	784	696
Provision pour obsolescence	(69)	(76)	(79)
Valeur nette	631	708	617

(1) Y compris 135 millions d'euros assimilés à des stocks en consignation auprès des distributeurs en 2011 (132 millions en 2010 et 119 millions d'euros en 2009).

4.4 Dettes fournisseurs

(en million d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Dettes sur acquisitions d'immobilisations	2 618	2 623	2 125
Dettes sur achats de biens & services	5 913	6 117	5 817
TOTAL	8 531	8 740	7 942
Dont dettes fournisseurs non courantes	380	466	411
Dont dettes fournisseurs courantes	8 151	8 274	7 531

4.5 Charges constatées d'avance

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Loyers et achats externes constatés d'avance	338	295	372
Autres charges opérationnelles constatées d'avance	30	28	35
TOTAL	368	323	407

4.6 Autres passifs

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
TVA à payer	797	769	760
Impôts et taxes	500	464	312
Droits d'usage des réseaux câblés	448	514	560
Consortiums câbles sous-marins	648	523	268
Décision TPIUE du 30 novembre 2009 ⁽¹⁾	-	-	964
Autres	371	363	330
TOTAL	2 764	2 633	3 194
Dont autres passifs non courants	487	528	565
Dont autres passifs courants	2 277	2 105	2 629

(1) Voir note 14 et note 10.8.

Les autres passifs "Consortiums câbles sous-marins" correspondent à des dettes vis-à-vis des membres de consortiums de câbles sous-marins lorsque France Télécom est mandaté pour centraliser les paiements aux fournisseurs équipementiers assurant la construction et l'exploitation de ces

câbles. Ces dettes ont pour contrepartie des créances du même montant (voir note 3.5). La variation par rapport au 31 décembre 2009 s'expliquait principalement par la construction en cours du câble sous-marin *Africa Coast to Europe*.

NOTE 5 Avantages du personnel

5.1 Charges de personnel

(en millions d'euros)	Notes	2011	2010	2009
Effectif moyen (équivalent temps plein) (non audité) ⁽¹⁾		165 533	161 392	163 690
Salaires et charges		(8 556)	(8 875)	(8 676)
<i>Dont</i>				
■ Traitements et salaires		(6 328)	(6 143)	(5 932)
■ Charges sociales		(2 169)	(2 120)	(2 026)
■ Temps Partiel Senior	5.2	28	(492)	(569)
■ Production immobilisée ⁽²⁾		637	565	510
■ Autres charges de personnel ⁽³⁾		(724)	(685)	(659)
Participation		(215)	(325)	(285)
Rémunérations en actions	5.3	(44)	(14)	(49)
<i>Dont</i>				
■ Plans d'attribution gratuite d'actions		(44) ⁽⁴⁾	(8)	(39)
■ Plans de stock-options		-	(6)	(10)
TOTAL		(8 815)	(9 214)	(9 010)

(1) Dont environ 35,9 % de fonctionnaires de l'Etat français au 31 décembre 2011 (contre 38,1 % au 31 décembre 2010 et 39,3 % au 31 décembre 2009).

(2) La production immobilisée correspond aux charges de personnel incluses dans le coût des immobilisations produites par le Groupe.

(3) Les autres charges de personnel incluent les autres indemnités et avantages court terme et les taxes assises sur les salaires.

(4) Dont (21) millions d'euros en contrepartie des capitaux propres.

5.2 Avantages du personnel
5.2.1 Etat de la situation financière au 31 décembre 2011

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Avantages postérieurs à l'emploi	666	632	497
Autres avantages à long terme	1 251	1 328	836
<i>dont Temps Partiel Senior</i>	945	1 050	569
Provision pour indemnités de fin de contrat	25	135	438
Dettes vis-à-vis du personnel et des organismes sociaux	1 600	1 682	1 577
TOTAL	3 542	3 777	3 348
Dont provisions	25	135	438
Dont avantages du personnel non courants	1 688	1 826	1 223
Dont avantages du personnel courants	1 829	1 816	1 687

Echéancier des avantages du personnel

Le tableau ci-dessous présente, à la clôture de l'exercice 2011, l'échéancier à dix ans des décaissements au titre du "Temps Partiel Senior", des retraites et des autres avantages postérieurs à l'emploi :

(en millions d'euros)	Etat de la situation financière au 31 décembre 2011	Echéancier des flux de trésorerie futurs non actualisés					
		Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016
Temps Partiel Senior	945	165	208	227	223	179	136
Provisions retraite et autres avantages postérieurs à l'emploi	972	72	50	55	53	55	289
TOTAL	1 917	237	258	282	276	234	425

5.2.2 Avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

Temps Partiel Senior

Le Temps Partiel Senior, signé le 26 novembre 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de trois ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite sans décote dans les trois ans et ayant une ancienneté minimum de quinze ans dans le Groupe. Il offre la possibilité de travailler à mi-temps tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;
- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;
- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires peuvent décider de placer une partie de leur rémunération de base (5 %, 10 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

La réforme des retraites, votée en novembre 2010, aurait entraîné une diminution d'environ un tiers du nombre des salariés éligibles. France Télécom a signé le 23 décembre 2010 un avenant qui prévoit :

- pour les 3 000 salariés qui ont intégré le Temps Partiel Senior avant le 31 décembre 2010, un allongement de la durée du dispositif (entre quatre et 12 mois selon la date de naissance des salariés), afin de leur permettre de bénéficier des avantages offerts par ce dernier jusqu'à la nouvelle date de leur retraite ;

- pour tous les salariés éligibles n'ayant pas encore intégré le dispositif, une prorogation de deux ans de la période d'entrée dans le Temps Partiel Senior, soit jusqu'au 31 décembre 2014, la durée de la présence maximale dans le dispositif demeurant inchangée (trois ans) ;

- la mise en place d'un Temps Partiel Intermédiaire (TPI) permettant aux salariés éligibles, avant leur entrée dans le Temps Partiel Senior, de travailler à 60 % pendant une durée maximum de deux ans, pour une rémunération de 80 % d'un temps plein.

Au 31 décembre 2011, le nombre des salariés éligibles au dispositif s'élève à 23 000 personnes. Par ailleurs, du fait du nombre projeté des salariés éligibles partant à la retraite pendant la durée du dispositif (soit 18 500 personnes), le nombre estimé de salariés qui y adhéreront s'élève à 13 000 personnes.

L'estimation de l'engagement est sensible au nombre de départs à la retraite projetés, au taux d'entrée dans le dispositif et à l'arbitrage qui sera in fine retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées.

Après analyse du profil des bénéficiaires ayant intégré le Temps Partiel Senior en 2010 et 2011, le taux d'entrée dans le dispositif a été individualisé par catégorie de bénéficiaire (contractuel ou fonctionnaire) et par type de départ à la retraite (départ à l'âge minimum légal ou départ à l'âge d'obtention d'un taux plein). Le taux d'entrée moyen dans le dispositif reste stable à 70 %.

Une variation à la baisse de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une diminution du montant de l'engagement et de la provision de l'ordre de 4,4 %, ce qui représente un impact d'environ 43 millions d'euros.

Principales hypothèses retenues pour la détermination du montant des engagements

Les hypothèses actuarielles retenues sur les principales zones géographiques (représentant 91 % des engagements de retraite et autres engagements à long terme de France Télécom) sont les suivantes :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Zone Euro ⁽¹⁾			
Taux d'actualisation	3,20 % à 4,00 % (long terme)	3,75 % à 4,50 % (long terme)	4,25 % à 5 % (long terme)
	2,05 % à 2,60 % (moyen terme) ⁽²⁾	2 % à 3,25 % (moyen terme)	2,5 à 3,5 % (moyen terme)
Taux moyen de progression des salaires	2 % à 4 %	2 % à 4 %	2 % à 4 %
Taux d'inflation long terme	2 %	2 %	2 %
Rendement attendu des actifs du régime	3,50 % et 4,50 %	3,50 %	3,50 %
Royaume-Uni ⁽³⁾			
Taux d'actualisation	5,20 %	5,50 %	5,75 %
Taux moyen de progression des salaires	3,55 %	3,25 %	3,25 %
Taux d'inflation long terme	3,55 %	3,25 %	3,25 %
Rendement attendu des actifs du régime	6,00 % et 7,50 %	6,00 % et 7,50 %	6,00 % et 7,50 %
Pologne ⁽⁴⁾			
Taux d'actualisation	6,10 %	6,00 %	6,10 %
Taux moyen de progression des salaires	3,00 % à 3,50 %	3,70 %	3,50 %
Taux d'inflation long terme	2,50 %	2,50 %	2,50 %

(1) Les engagements sur cette zone représentent 79 % des engagements du Groupe.

(2) Le taux de 2,05 % correspond au taux retenu dans le cadre de la valorisation des engagements relatifs au Temps Partiel Senior.

(3) Les engagements sur cette zone (relatifs à la filiale d'Equant au Royaume-Uni) représentent 9 % des engagements du Groupe.

(4) Les engagements sur cette zone représentent 4 % des engagements du Groupe.

Les taux d'actualisation, déterminés par pays ou zone géographique, reposent sur des références de taux de rendement d'obligations privées de première catégorie. Ils ont été arrêtés sur la base d'indices externes communément retenus comme référence, après analyse par le Groupe de leur pertinence et notamment de leur composition (qualité des émetteurs). Le cas échéant, les indices ont été retraités des émissions d'obligations de certains établissements financiers. En l'absence de marché liquide pour les obligations privées en Pologne, le taux d'actualisation retenu correspond au taux des emprunts d'Etat.

La baisse de 100 points de base des taux d'actualisation utilisés sur la zone euro entraînerait une augmentation des engagements de 96 millions d'euros (dont 28 millions d'euros au titre du Temps Partiel Senior).

Le rendement global à long terme attendu des actifs du régime a été déterminé selon une analyse plan par plan en tenant compte du taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille. Le taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille est évalué en s'appuyant sur des études relatives à l'évolution des taux d'inflation, du taux d'intérêt à long terme et de la prime de risque afférente. Ces facteurs sont combinés et comparés au marché pour déterminer les hypothèses de taux de rendement à long terme.

Les plans de retraite préfinancés représentent 16 % des engagements du Groupe. Les actifs des plans de retraite sont principalement localisés au Royaume-Uni (58 %), au Kenya (38 %), et en France (2 %) et se répartissent de la façon suivante :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Actifs des plans de retraite			
Actions	38,2 %	35,7 %	34,2 %
Obligations	37,1 %	38,5 %	37,4 %
Actifs monétaires	2,3 %	8,1 %	12,3 %
Immobilier	22,4 %	16,1 %	14,8 %
Autres	0,0 %	1,6 %	1,3 %
TOTAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Evolution de la valeur des engagements et de la couverture financière correspondante

Le tableau ci-dessous présente la variation de la valeur des engagements relatifs aux régimes à prestations définies :

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Valeur totale des engagements en début de période	513	443	67	1 328	2 351	1 701	1 043
Coût des services rendus	18	30	1	46	95	69	68
Coût de l'actualisation	26	22	3	2	53	53	48
Temps Partiel Senior	-	-	-	(105) ⁽¹⁾	(105)	481	569
Réductions/Liquidations	(5)	(8)	0	(4)	(17)	-	(6)
(Gains) ou Pertes actuariels liés à des changements d'hypothèses	(3)	14	6	1	18	51	45
(Gains) ou Pertes actuariels liés à des effets d'expérience	(26)	(1)	3	(4)	(28)	84	21
Prestations payées	(46)	(18)	(4)	(5)	(73)	(83)	(80)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(152)	-	-	-	(152)	0	-
Autres	7	1	(3)	(8)	(3)	(5)	(7)
Valeur totale des engagements en fin de période (a)	332	483	73	1 251	2 139	2 351	1 701
■ dont engagements de fin de période afférents à des régimes intégralement ou partiellement financés	332	-	-	-	332	516	458
■ dont engagements de fin de période afférents à des régimes non financés	-	483	73	1 251	1 807	1 835	1 243

(1) Dont (9) millions d'euros de variation de provision (68 millions d'euros au titre du coût des services rendus, 20 millions d'euros au titre du coût de l'actualisation et (97) millions d'euros au titre des écarts actuariels) et (96) millions d'euros de reprise de provision au titre des prestations payées sur l'exercice.

La variation des actifs de couverture s'analyse comme suit :

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Juste valeur des actifs de couverture en début de période	370	(0)	-	-	370	340	330
Rendement réel des actifs du régime	(7)	-	-	-	(7)	36	31
■ dont rendement attendu des actifs du régime	23	-	-	-	23	23	20
■ dont (Gains) ou Pertes actuariels liés à l'effet d'expérience	(30)	-	-	-	(30)	13	11
Cotisations versées par l'employeur	15	-	-	-	15	13	33
Prestations payées par le fonds	(46)	-	-	-	(46)	(44)	(32)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(106)	-	-	-	(106)	-	-
Autres	5	-	-	-	5	25	(22)
Juste valeur des actifs de couverture en fin de période (b)	231	-	-	-	231	370	340

La valeur nette de l'engagement comptabilisé au 31 décembre 2011 s'établit comme suit :

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Situation nette du régime (a) - (b)	101	483	73	1 251	1 908	1 981	1 361
Coûts des services passés non reconnus	-	(12)	(2)	-	(14)	(21)	(28)
Ajustement lié au plafonnement de l'actif	23	-	-	-	23	-	-
Avantage du personnel dans l'état de la situation financière	124	471	71	1 251	1 917	1 960	1 333
<i>Dont courant</i>	16	39	4	183	241	180	275
<i>Dont non courant</i>	108	432	67	1 033	1 641	1 780	1 058

L'évolution des avantages du personnel est la suivante :

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Avantage du personnel en début de période	143	424	65	1 328	1 960	1 333	678
Charge de l'exercice	16	52	4	29 ⁽¹⁾	101	612	668
Cotisations versées par l'employeur	(15)	-	-	-	(15)	(13)	(33)
Prestations directement payées par l'employeur	-	(19)	(4)	(100) ⁽²⁾	(123)	(65)	(48)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(45)	-	-	-	(45)	-	-
(Gains) ou Pertes actuariels générés sur l'exercice ⁽³⁾	24	13	9	-	46	117	64
Autres	1	0	(3)	(6)	(7)	(24)	4
Avantage du personnel en fin de période	124	471	71	1 251	1 917	1 960	1 333

(1) Dont (8) millions d'euros relatif au Temps Partiel Senior au 31 décembre 2011 (506 millions d'euros au 31 décembre 2010).

(2) Dont (96) millions d'euros au titre du Temps Partiel Senior.

(3) Les écarts actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global.

Le montant global cumulé des autres éléments du résultat global au 31 décembre 2011 s'élève à (336) millions d'euros dont (23) millions d'euros d'ajustement lié au plafonnement de l'actif et des pertes actuarielles d'un montant de (313) millions d'euros.

Charge de l'exercice

Le tableau ci-dessous présente le détail de la charge de l'exercice relative aux avantages postérieurs à l'emploi et aux autres avantages à long terme :

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Coût des services rendus	(18)	(30)	(1)	(46)	(95)	(69)	(68)
Coût de l'actualisation ⁽¹⁾	(26)	(22)	(3)	(2)	(53)	(53)	(49)
Rendement attendu des actifs du régime ⁽¹⁾	23	0	-	-	23	23	20
Gains ou (Pertes) actuariels	-	(0)	(0)	3	3	(5)	-
Amortissement du coût des services passés	-	(8)	(0)	4	(4)	(2)	(7)
Effet de "Temps Partiel Senior"	-	-	-	9 ⁽²⁾	9	(506)	(569)
Effet de Réductions/Liquidations	5	8	(0)	3	16	-	5
TOTAL	(16)	(52)	(4)	(29)	(101)	(612)	(668)

(1) Eléments du résultat financier.

(2) Dont (68) millions d'euros au titre du coût des services rendus, (20) millions d'euros au titre de l'actualisation et 97 millions d'euros au titre des gains actuariels.

France Télécom prévoit de verser en 2012 des cotisations à hauteur de 4 millions d'euros pour ses plans de retraite à prestations définies.

La charge constatée au titre des plans de retraite à cotisations définies s'est établie à 982 millions d'euros en 2011 (963 millions d'euros en 2010 et 951 millions d'euros en 2009).

- une condition de présence des salariés dans les effectifs du Groupe à l'issue de la période d'acquisition des droits.

La date d'évaluation comptable retenue correspond à la date d'information individuelle des salariés.

La juste valeur de ce plan a été déterminée selon un modèle binomial dont les hypothèses sont les suivantes :

Date d'évaluation	15/09/2011
Date d'acquisition des droits	31/12/2013
Cours du sous-jacent à la date d'évaluation	12,11 €
Cours du sous-jacent à la date de clôture	12,14 €
Dividendes attendus	1,40 € par action
Taux de rendement sans risque	2,41 %
Juste valeur unitaire de l'avantage accordé au personnel	7,36 €

Une charge de 37 millions d'euros (y compris contributions sociales) a été enregistrée au 31 décembre 2011, en contrepartie :

- des capitaux propres (14 millions d'euros) ;
- des dettes de personnel (1 million d'euros) pour la fraction du plan prévoyant un règlement en trésorerie ;
- des dettes sociales (22 millions d'euros) pour les cotisations sociales. Les cotisations sociales pour les entités françaises, représentant 10 % de l'avantage accordé au salarié, sont dues dès la décision d'attribution des actions et exigibles le mois suivant.

France Télécom S.A. – Plan 2007

France Télécom a mis en place en 2007 un plan d'attribution gratuite d'actions destiné aux salariés de France Télécom S.A. et de la majorité de ses filiales françaises détenues à plus de

5.3 Rémunérations en actions et assimilées

5.3.1 Plans d'attribution gratuite d'actions ou de rémunération assimilée

France Télécom S.A. – Plan International "Partageons"

France Télécom a mis en place le 27 juillet 2011 un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 17,5 millions de parts, dont un maximum estimé à 16,7 millions remis sous forme d'actions. Ce plan est consenti à environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de la majorité de ses filiales consolidées à 100 %. Dans les pays où les conditions réglementaires, fiscales ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevront un montant de trésorerie équivalent au cours de Bourse de l'action France Télécom S.A. au 27 juillet 2015.

L'attribution définitive des actions interviendra le 27 juillet 2015, l'acquisition des droits étant subordonnée à :

- une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA – CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels ;

50 % ayant abouti à la livraison de 10,3 millions de titres en 2009. Ces actions étaient incessibles pendant une période de deux ans, soit jusqu'au 25 avril 2011.

En complément du plan d'attribution gratuite d'actions en France, France Télécom S.A. a mis en place dans différents pays un plan d'attribution gratuite d'actions ayant abouti début 2010 à la livraison soit de titres, soit d'un montant de trésorerie équivalent à la valeur de l'action France Télécom S.A. à la date du 4 décembre 2009.

Le plan était assorti d'une période d'incessibilité des actions de deux ans, soit jusqu'au 4 décembre 2011 (ou 4 décembre 2012 en Espagne).

La charge comptabilisée sur l'exercice 2011, d'un montant de 3 millions d'euros, concerne uniquement les bénéficiaires du Royaume-Uni, pour lesquels l'attribution définitive des actions n'est intervenue que le 4 décembre.

5.3.2 Plans d'options de souscription d'actions

Plans d'options de souscription d'actions France Télécom

Plans ex-Wanadoo

Suite au rachat des intérêts minoritaires de Wanadoo en septembre 2004 et à la fusion de France Télécom S.A. et Wanadoo, France Télécom S.A. s'est engagée à assurer la liquidité des plans d'options sur titres Wanadoo en substituant aux options de souscription d'actions Wanadoo des options de souscription d'actions France Télécom sur la base du rapport d'échange de 7/18 utilisé lors du rachat des intérêts minoritaires de Wanadoo. Un total de 15 221 913 options (après conversion sur la base du rapport d'échange) a été consenti.

Ces options, exerçables pour certaines depuis 2001, ont une durée de vie de dix ans.

Plans 2005

France Télécom S.A. a consenti le 26 octobre 2005 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe portant sur 14 516 445 options de souscription. Une tranche supplémentaire du plan 2005 portant sur 536 930 options a été attribuée en

2006 du fait de l'élargissement du champ des bénéficiaires, suite à l'intégration du groupe Amena. Le prix d'exercice des options a été fixé à 23,46 euros. L'acquisition de ces droits est intervenue à partir du 26 octobre 2008. Les options ont une durée de vie de dix ans à compter de leur date d'attribution.

Plan 2007

France Télécom S.A. a consenti le 21 mai 2007 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe, portant sur 10 093 300 options exerçables à compter du 21 mai 2010 pendant une période de sept ans, soit jusqu'au 21 mai 2017. Le prix d'exercice a été fixé à 21,61 euros.

Les actions acquises par exercice des options étaient, le cas échéant, soumises à une période d'incessibilité s'achevant le 21 mai 2011. Par ailleurs, les bénéficiaires du plan ont été soumis à une condition de présence dans les effectifs du Groupe pendant une période de trois ans se terminant le 21 mai 2010.

Plans d'options de souscription d'actions Orange

Les plans d'options sur titres Orange sont exerçables depuis 2006 et portaient sur un total de 145 407 400 options de souscriptions d'actions Orange.

Suite au rachat des intérêts minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a proposé un contrat de liquidité aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange, puis a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options ("ILO") facilitant la livraison d'actions France Télécom.

Plans d'options de souscription d'actions TP S.A.

Plan 2007

TP S.A. a consenti 6 047 710 options de souscription d'actions à certains dirigeants, exerçables à compter du 9 octobre 2010 pendant une période de sept ans, soit jusqu'au 9 octobre 2017.

Le prix d'exercice a été fixé à 4,89 euros (au cours de clôture au 31 décembre 2011).

Evolution des plans d'options de souscription d'actions

Aux 31 décembre 2011, 2010 et 2009, les différents plans d'options de souscription d'actions attribués aux salariés du groupe France Télécom sont récapitulés ci-après :

	31 décembre 2011		31 décembre 2010		31 décembre 2009	
	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)
PLAN D'OPTIONS						
Titres France Télécom (2005/2007)						
Options en circulation en début de période	20 472 734	22,68	21 352 795	22,66	22 624 565	22,70
Options exercées	-	-	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(549 067)	22,55	(880 061)	22,32	(1 271 770)	23,35
Options en circulation en fin de période	19 923 667	22,68	20 472 734	22,68	21 352 795	22,66
Titres France Télécom (ex-Wanadoo)						
Options en circulation en début de période	3 750 149	15,32	4 590 667	20,64	4 644 234	20,57
Options exercées	(1 504)	15,38	(56 729)	14,30	(45 269)	14,71
Options annulées, rendues caduques	(1 383 522)	15,39	(783 789)	46,53	(8 298)	16,30
Options en circulation en fin de période	2 365 123	15,28	3 750 149	15,32	4 590 667	20,64
Titres Orange ⁽¹⁾						
Options en circulation en début de période	36 508 801	8,98	37 567 103	8,97	38 286 539	8,97
Options exercées	(56 672)	6,35	(208 367)	6,51	(164 054)	6,65
Options annulées, rendues caduques	(25 003 116)	9,90	(849 935)	9,43	(555 382)	9,29
Options en circulation en fin de période	11 449 013	6,98	36 508 801	8,98	37 567 103	8,97
Titres TP S.A.						
Options en circulation en début de période	3 935 225	5,43	4 357 425	5,26	4 746 102	5,19
Options exercées	-	-	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(346 548)	5,39 ⁽²⁾	(422 200)	5,40	(388 677)	4,99
Options en circulation en fin de période	3 588 677	4,89 ⁽³⁾	3 935 225	5,43	4 357 425	5,26

(1) Du fait de l'émission des "ILO" et du choix de France Télécom de remettre des actions nouvelles, l'exercice des ces options donne lieu à l'émission d'actions France Télécom.

(2) Taux de conversion appliqué : taux moyen de l'exercice.

(3) Taux de conversion appliqué : taux de clôture au 31 décembre 2011.

Options exerçables en fin de période

Les options exerçables en fin de période sont les suivantes :

	31 décembre 2011			
	Nombre d'options non exercées à la date de clôture	Durée moyenne pondérée restant à courir jusqu'à la maturité (mois)	Fourchette de prix d'exercice	Nombre d'options exerçables en fin de période
PLANS D'OPTIONS				
Titres France Télécom (2005/2007)	19 923 667	54	21,61 € - 23,48 €	19 923 667
Titres France Télécom (ex-Wanadoo)	2 365 123	15	13,84 € - 16,60 €	2 365 123
Titres Orange	11 449 013	12	6,35 € - 7,43 €	11 449 013
Titres TP S.A.	3 588 677	69	4,89 €	3 588 677

NOTE 6 Pertes de valeur et écarts d'acquisition

6.1 Pertes de valeur

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
(en millions d'euros)	Ecart d'acquisition	Ecart d'acquisition	Ecart d'acquisition
Egypte	(449)	(471)	-
Roumanie	(156)	-	-
Pologne	-	-	(400)
Autres	(6)	(38)	(49)
TOTAL	(611)	(509)	(449)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
(en millions d'euros)	Immobilisations	Immobilisations	Immobilisations
TOTAL	(380)	(127)	(69)

Au 31 décembre 2011

En Egypte, la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition (dont 286 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflète les effets de la performance réduite réalisée en 2011 et du contexte politique et économique sur l'activité attendue, ainsi que du relèvement du taux d'actualisation (après impôt) des flux futurs de 11,75 % à 13 %.

En Roumanie, la dépréciation de 156 millions d'euros reflète les effets sur les flux de trésorerie attendus de la situation économique du pays.

Les autres dépréciations d'écart d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines Filiales opérant en Afrique de l'Est et la Filiale en Arménie en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement.

Au 31 décembre 2010

En Egypte, la dépréciation de 471 millions d'euros reflétait en particulier les effets sur les flux de trésorerie futurs de la persistance attendue de la réduction des niveaux de prix constatée au deuxième semestre. La perte de valeur a été attribuée à hauteur de 171 millions d'euros aux actionnaires de France Télécom S.A. et à hauteur de 300 millions d'euros aux actionnaires de Mobinil-ECMS.

Les autres dépréciations d'écart d'acquisition et d'immobilisations étaient principalement relatives à certaines Filiales opérant en Afrique de l'Est.

Au 31 décembre 2009

En Pologne, la dépréciation de 400 millions d'euros reflétait, à hauteur de la quote-part détenue par France Télécom dans TP, les effets sur les flux de trésorerie attendus des contraintes réglementaires et d'une concurrence accrue.

6.2 Ecarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition sont comptabilisés selon les principes comptables décrits en note 18.5.

L'évolution des écarts d'acquisitions s'analyse de la façon suivante :

Valeur brute

(en millions d'euros)	Note	2011	2010	2009
Solde en début de période		31 863	30 085	33 458
Acquisitions ⁽¹⁾	2	72	1 632	37
Cessions	2	(106)	-	-
Variation de change		(313)	141	216
Reclassements et autres ⁽²⁾		(49)	(1)	(323)
Reclassement en activités destinées à être cédées	2	(821)	6	(3 303)
Solde en fin de période		30 646	31 863	30 085

(1) Dont en 2010, Mobinil pour 1 582 millions d'euros.

(2) En 2009, essentiellement liés aux opérations sur les entités espagnoles.

Cumul des pertes de valeur

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde en début de période	(2 830)	(2 288)	(3 543)
Perte de valeur	(611)	(509)	(449)
Cessions	-	-	-
Variation de change	135	(30)	(136)
Reclassements et autres	-	-	54
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	(3)	1 786
Solde en fin de période	(3 306)	(2 830)	(2 288)

Valeur nette

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Valeur nette	27 340	29 033	27 797

Valeurs des écarts d'acquisition

Les principales valeurs des écarts d'acquisition sont les suivantes :

(en millions d'euros)	Ecart d'acquisition		
	Valeur brute	Cumul des pertes de valeur	Valeur nette
Au 31 décembre 2011			
France	15 361	(13)	15 348
Pologne	2 755	(1 203)	1 552
Espagne	4 837	(114)	4 723
Reste du Monde :			
Roumanie	1 806	(156)	1 650
Egypte ⁽¹⁾	1 425	(918)	507
Belgique	1 006	-	1 006
Slovaquie	806	-	806
Suisse	821	-	821
Côte d'Ivoire	417	(42)	375
Jordanie	245	(48)	197
Autres	848	(171)	677
Entreprises	1 070	(641)	429
Opérateurs Internationaux & Services Partagés	70	-	70
TOTAL	31 467	(3 306)	28 161
Dont activités poursuivies	30 646	(3 306)	27 340
Dont activités en cours de cession - Orange Suisse	821	-	821
Au 31 décembre 2010			
France	15 318	(13)	15 305
Pologne	3 196	(1 350)	1 846
Espagne	4 837	(114)	4 723
Reste du Monde :			
Roumanie	1 806	-	1 806
Egypte ⁽¹⁾	1 483	(457)	1 026
Belgique	1 007	-	1 007
Slovaquie	806	-	806
Suisse	798	-	798
Côte d'Ivoire	417	(42)	375
Jordanie	238	(46)	192
Autres	822	(167)	655
Entreprises	1 068	(641)	427
Opérateurs Internationaux & Services Partagés	67	-	67
TOTAL	31 863	(2 830)	29 033
Au 31 décembre 2009			
France	15 318	(13)	15 305
Royaume-Uni	3 303	(1 786)	1 517
Pologne	3 095	(1 307)	1 788
Espagne	4 837	(114)	4 723
Reste du Monde :			
Roumanie	1 806	-	1 806
Belgique	1 006	-	1 006
Slovaquie	806	-	806
Suisse	673	-	673
Côte d'Ivoire	417	(42)	375
Jordanie	221	(43)	178
Autres	797	(130)	667
Entreprises	1 041	(639)	402
Opérateurs Internationaux & Services Partagés	68	-	68
TOTAL	33 388	(4 074)	29 314
Dont activités poursuivies	30 085	(2 288)	27 797
Dont activités en cours de cession - Orange Royaume-Uni	3 303	(1 786)	1 517

(1) L'écart d'acquisition sur l'Egypte intègre une part attribuable aux actionnaires de Mobinil-ECMS autres que France Télécom en raison de l'option de comptabilisation à la juste valeur des participations ne donnant pas le contrôle.

6.3 Hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs recouvrables

■ Les hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité sont communes à tous les secteurs d'activités. Parmi ces hypothèses clés figurent :

- le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, les décisions des régulateurs en terme de prix des services aux clients et d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs, les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement des intervenants existants ou entrants sur le marché, l'effet sur les coûts de l'évolution du chiffre d'affaires ;
- le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de licences et d'allocation de spectre (et des redevances associées) ou encore par les obligations en matière de déploiement de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

Les valeurs assignées à chacun de ces paramètres sont le reflet de l'expérience passée et des évolutions anticipées sur la période du plan.

A cet égard, au 31 décembre 2011, les hypothèses clés sont les suivantes :

- les hypothèses opérationnelles ont été dérivées du plan Conquêtes 2015 présenté aux investisseurs en mai 2011. A fin 2011, la nécessité de réviser ou non les trajectoires attendues de génération de liquidités a été appréciée au regard des réalisations de l'année 2011 et des perspectives budgétaires 2012 :
- cette révision a en particulier été opérée pour la Roumanie dont la performance opérationnelle est affectée par la situation économique du pays, ainsi que pour l'Egypte et la Côte d'Ivoire affectées par leurs évolutions politiques. Enfin,

elle a été réalisée pour des activités lancées récemment, en Arménie et Afrique de l'Est,

- pour l'Espagne qui a délivré la performance opérationnelle attendue en 2011, les modalités de réalisation du plan d'affaires ont été amendées en conservant un objectif d'amélioration des cash flows d'exploitation ;
- les taux d'actualisation utilisés pour déterminer les valeurs d'utilité ont été dans l'ensemble maintenus sauf pour l'Egypte ; dans certains cas, ils incorporent une prime spécifique reflétant une appréciation des risques d'exécution de certains plans d'affaires ou des risques pays ;
- les taux de croissance à perpétuité utilisés ont été dans l'ensemble maintenus, les effets de la situation économique ne conduisant pas, dans l'appréciation réalisée fin 2011, à modifier les perspectives à long terme du marché des services offerts par le Groupe ;
- L'évolution du contexte économique et financier, les décisions d'ordre réglementaire et concurrentiel ou les politiques suivies par les acteurs de l'industrie en réponse à ce contexte ou décisions peuvent affecter l'estimation des valeurs recouvrables, de même que des évolutions imprévues des systèmes politique, économique et juridique de certains pays.

A cet égard, au 31 décembre 2011, les facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables sont :

- en Europe :
 - les développements possibles de la crise financière et économique sur le comportement des consommateurs et sur les niveaux de prélèvements fiscaux directs ou indirects,
 - les réactions des opérateurs dans ce contexte en terme d'offres et de prix, comme par exemple en Espagne, ou face à l'arrivée de nouveaux entrants, comme par exemple en France,
 - les capacités d'adaptation des coûts et investissements aux variations possibles de revenus ;
- dans les pays arabes, l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques.

Les autres hypothèses qui influencent la détermination de la valeur recouvrable sont les suivantes :

Au 31 décembre 2011	France	Pologne	Espagne	Egypte	Roumanie	Entreprises
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité
Source retenue			Plan à 4 ans			
			Flux de trésorerie actualisés			
Taux de croissance à l'infini	0,46 %	1,00 %	1,50 %	3,50 %	2,00 %	0,00 %
Taux d'actualisation après impôt	7,83 %	10,35 %	9,00 %	13,00 %	11,25 %	8,50 %
Taux d'actualisation avant impôt	12,26 %	12,29 %	11,62 %	15,06 %	13,02 %	13,18 %

Au 31 décembre 2010	France	Pologne	Espagne	Egypte	Roumanie	Entreprises
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Juste valeur
Source retenue			Plan à 5 ans			
			Flux de trésorerie actualisés			
Taux de croissance à l'infini	0,50 %	1,00 %	1,50 %	3,00 %	2,00 %	0,00 %
Taux d'actualisation après impôt	7,50 %	10,35 %	9,00 %	11,75 %	11,25 %	8,60 %
Taux d'actualisation avant impôt	11,50 %	11,80 %	11,40 %	14,00 %	12,87 %	n/a

Au 31 décembre 2009	France	Pologne	Espagne	Roumanie	Entreprises
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité
Source retenue			Plan à 5 ans		
			Flux de trésorerie actualisés		
Taux de croissance à l'infini	0,50 %	1,50 %	2,00 %	2,00 %	0,00 %
Taux d'actualisation après impôt	7,50 %	10,85 %	8,25 %	11,25 %	8,50 %
Taux d'actualisation avant impôt	11,20 %	12,70 %	10,20 %	12,95 %	13,00 %

Les Filiales cotées du Groupe sont TP S.A. (Bourse de Varsovie), Mobistar (Bourse de Bruxelles), Jordan Telecom (Bourse d'Amman), ECMS (Bourse du Caire) et Sonatel (Bourse Régionale des Valeurs Mobilières de l'UEMOA à Abidjan). Celles-ci, qui publient leurs propres informations réglementées, représentent une contribution inférieure ou égale à 20 % du chiffre d'affaires, du résultat d'exploitation et du résultat net de l'ensemble consolidé.

6.4 Sensibilité des valeurs recouvrables

A fin 2011, l'examen des valeurs recouvrables pour les principales entités permet d'apprécier la sensibilité aux principales hypothèses comme suit :

- pour la France, le secteur Entreprises et la Belgique, qui représentent respectivement environ 50 %, 8 % et 5 % de la valeur recouvrable estimée des entités consolidées, le

Groupe estime peu probable une variation des paramètres de valorisation qui ramènerait la valeur recouvrable de ces entités à leur valeur comptable ;

- en Pologne, qui représente environ 10 % de la valeur recouvrable estimée des entités consolidées, les niveaux de variation suivants n'affecteraient pas la valeur comptable des actifs : une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 400 millions d'euros (200 millions d'euros en quote-part d'intérêt détenue dans TP). De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 300 à 400 millions d'euros (150 à 200 millions d'euros en quote-part d'intérêt détenue dans TP). Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 600 millions d'euros (300 millions d'euros en quote-part d'intérêt détenue dans TP) ;

- en Espagne, qui représente environ 10 % de la valeur recouvrable estimée des entités consolidées, la valeur recouvrable est voisine de la valeur comptable : une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 500 à 550 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 450 à 500 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 600 millions d'euros ;
 - en Roumanie, qui représente environ 3 % de la valeur recouvrable estimée des entités consolidées, et qui fait l'objet d'une dépréciation en 2011, la valeur recouvrable est égale à la valeur comptable : une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 100 à 150 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 100 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 200 millions d'euros ;
- Les autres entités représentent individuellement une quote-part de la valeur recouvrable estimée des entités consolidées inférieures à 2,5 %. En Arménie et en Afrique de l'Est, qui font l'objet d'une dépréciation en 2011 de leurs immobilisations, les effets d'une révision des perspectives seraient limités au regard de la valeur résiduelle des actifs.

NOTE 7

Immobilisations et résultat de cession d'actifs

7.1 Dotations aux amortissements et résultat de cession d'actifs

Au titre de l'année 2011, le montant des dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles s'élève à 2 175 millions d'euros (voir note 7.2) et le montant des dotations aux amortissements des immobilisations corporelles s'élève à 4 560 millions d'euros (voir note 7.3).

Le résultat de cession des actifs immobilisés s'élève à 40 millions d'euros en 2011, contre 21 millions d'euros en 2010 et 1 million d'euros en 2009.

7.2 Autres immobilisations incorporelles

L'évolution de la valeur nette des autres immobilisations incorporelles s'analyse de la façon suivante :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde en début de période	11 302	9 953	14 009
Acquisitions autres immobilisations incorporelles	2 432	1 935	1 454
<i>dont licences</i>	941	512	58
Effet des variations de périmètre ⁽¹⁾	131	1 730	38
Cessions	(5)	(12)	(10)
Dotation aux amortissements ⁽²⁾	(2 175)	(2 055)	(2 254)
Perte de valeur	(225)	(97)	(49)
Variation de change ⁽³⁾	(117)	(60)	427
Reclassements et autres	140	(78)	94
Reclassement en activités destinées à être cédées	(140)	(14)	(3 756)
Solde en fin de période	11 343	11 302	9 953

(1) En 2011, concerne principalement l'entrée dans le périmètre de consolidation de la Compagnie Européenne de Téléphonie pour 80 millions d'euros. En 2010, concernait principalement l'entrée dans le périmètre de consolidation de l'Egypte pour 1 663 millions d'euros.

(2) En 2011, concerne des licences de télécommunications pour (316) millions d'euros et des bases d'abonnés pour (392) millions d'euros (respectivement (257) millions d'euros et (347) millions d'euros en 2010 et (454) millions d'euros et (416) millions d'euros en 2009).

(3) En 2011, concerne principalement TP Group pour (82) millions d'euros. En 2010, concernait principalement l'Egypte pour (134) millions d'euros, Orange Suisse pour 27 millions d'euros et TP Group pour 28 millions d'euros. En 2009, concernait principalement Orange au Royaume-Uni pour 439 millions d'euros.

(en millions d'euros)	31 décembre 2011			31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Valeur Brute	Amortissements Cumulés	Perte de valeur	Valeur Nette	Valeur Nette
Licences de télécommunications	5 905	(1 985)	(95)	3 825	3 196
Marques ⁽¹⁾	4 194	-	(929)	3 265	3 474
Bases d'abonnés ⁽²⁾	4 447	(4 018)	(32)	397	795
Logiciels	9 817	(6 277)	(19)	3 521	3 551
Autres immobilisations incorporelles	889	(364)	(189)	335	286
TOTAL	25 252	(12 644)	(1 265)	11 343	11 302

(1) Dont au 31 décembre 2011, la marque Orange pour 3 133 millions d'euros.

(2) Dont au 31 décembre 2011, FT Espàna pour 133 millions d'euros, ECMS pour 213 millions d'euros et les entités jordaniennes pour 38 millions d'euros.

Informations sur les licences de télécommunications au 31 décembre 2011

Les obligations de France Télécom dans le cadre de l'attribution des licences sont présentées en note 14.

(en millions d'euros)	Valeur brute	Valeur nette	Durée d'amortissement résiduelle ⁽¹⁾
UMTS (2 licences)	914	616	9,7 à 18,4
LTE	291	291	20,0
GSM	281	173	9,5
France	1 486	1 080	
UMTS	639	343	8,2
LTE	447	447	20,0
GSM (2 licences)	313	266	11,7 à 19,0
Espagne	1 399	1 056	
UMTS	366	236	11,1
GSM (2 licences)	136	-	-
Pologne	502	236	
GSM	972	684	10,5
UMTS	351	281	10,5
Egypte	1 323	965	
Autres	1 195	488	
TOTAL	5 905	3 825	

(1) En nombre d'années, au 31 décembre 2011.

Dépenses capitalisées en immobilisations incorporelles au titre de l'exercice

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Achats externes	438	448	419
Frais de personnel	310	279	261
Autres dépenses	1	4	8
TOTAL	749	731	688

7.3 Immobilisations corporelles

L'évolution de la valeur nette des immobilisations corporelles s'analyse de la façon suivante :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde en début de période	24 756	23 547	25 826
Acquisitions d'immobilisations corporelles	4 459	4 324	4 171
<i>dont location financement</i>	180	157	170
Effet des variations de périmètre ⁽¹⁾	49	1 112	3
Cessions et mises au rebut	(52)	(40)	(54)
Dotation aux amortissements ⁽²⁾	(4 560)	(4 406)	(4 667)
Perte de valeur	(155)	(30)	(20)
Variation de change ⁽³⁾	(424)	197	110
Reclassements et autres ⁽⁴⁾	148	101	(27)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(587)	(49)	(1 795)
Solde en fin de période	23 634	24 756	23 547

(1) En 2010, concernait principalement l'entrée dans le périmètre de consolidation de l'Egypte pour 996 millions d'euros et à l'acquisition de Mobistar Entreprises Services SA pour 76 millions d'euros.

(2) En 2011, concerne principalement les réseaux et les terminaux pour (3 794) millions d'euros (3 636) millions d'euros en 2010 et (3 833) millions d'euros en 2009.

(3) En 2011, concerne principalement TP Group pour (403) millions d'euros, Kenya pour (14) millions d'euros et l'Egypte pour (6) millions d'euros (en 2010, l'Egypte pour (82) millions d'euros, Orange Suisse pour 87 millions d'euros et TP Group pour 139 millions d'euros, en 2009, Orange au Royaume-Uni pour 129 millions d'euros).

(4) En 2011, concerne principalement la reconnaissance de 222 millions d'euros en actifs de démantèlement (voir note 7.4).

(en millions d'euros)	31 décembre 2011			31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Valeur Brute	Amortissements Cumulés	Perte de valeur	Valeur Nette	Valeur Nette
Terrains et bâtiments	7 270	(3 778)	(347)	3 145	3 031
Réseaux et terminaux	72 491	(53 232)	(312)	18 947	20 154
Equipements informatiques	3 841	(3 061)	(12)	768	810
Autres immobilisations corporelles	1 866	(1 070)	(22)	774	689
TOTAL	85 468	(61 141)	(693)	23 634	23 547

Immobilisations corporelles détenues en crédit-bail

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Terrains et bâtiments	657	533	416
Réseaux et terminaux	19	169	152
Equipements informatiques et autres	12	13	7
TOTAL	688	715	575

Dépenses capitalisées en immobilisations corporelles au titre de l'exercice

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Achats externes	758	683	496
Frais de personnel	340	297	257
Autres dépenses	2	19	(15)
TOTAL	1 100	999	738

7.4 Provisions pour remise en état et démantèlement des sites

La provision pour remise en état et démantèlement des sites se décompose comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Remise en état des antennes de téléphonie mobile	366	224	200
Retraitement des poteaux téléphoniques	133	129	139
Gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques	81	55	56
Démantèlement des publiphones	50	46	40
Autres	19	53	50
TOTAL	649	507	485

NOTE 8 Provisions

8.1 Coûts des restructurations et assimilés

Le coût des restructurations et assimilés net des reprises de provision pour restructuration se décompose comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Coûts des restructurations liés au personnel	(118)	(129)	(155)
Activités d'éditeurs de chaînes	(19)	(547)	-
<i>dont les activités Sports</i>	2	(319)	-
<i>dont les activités Cinémas</i>	(21)	(228)	-
Autres coûts de restructuration	1	(4)	(58)
TOTAL	(136)	(680)	(213)

8.2 Provisions

Analyse des provisions

(en millions d'euros)	Congés de fin de carrière ⁽¹⁾	Autres indemnités de fin de contrat ⁽¹⁾	Provisions pour restructurations et assimilées	Provisions litiges ⁽²⁾	Provisions pour démantèlement et remise en état des sites ⁽³⁾	Autres provisions	Total
Solde au 1^{er} janvier 2009	889	8	196	495	566	534	2 688
Dotation avec effet au compte de résultat	2	22	96	136	-	198	454
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	-	-	(10)	(13)	(0)	(131)	(154)
Actualisation avec effet au compte de résultat	26	-	2	-	17	0	45
Utilisation sans effet au compte de résultat	(484)	(27)	(118)	(94)	(17)	(87)	(827)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-	2	(9)	0	(0)	144	137
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	(8)	-	(81)	(28)	(117)
Solde au 31 décembre 2009	433	5	149	524	485	630	2 226
Dotation avec effet au compte de résultat	5	(0)	657	384	-	115	1 161
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	-	-	(10)	(22)	(0)	(112)	(144)
Actualisation avec effet au compte de résultat	6	0	1	-	18	-	25
Utilisation sans effet au compte de résultat	(313)	(1)	(95)	(121)	(19)	(51)	(600)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-	(0)	3	66	23	(147)	(55)
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	(55)	-	0	(3)	(58)
Solde au 31 décembre 2010	131	4	650	831	507	432	2 555
Dotation avec effet au compte de résultat	0	16	90	227	-	105	438 ⁽⁴⁾
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	-	-	(5)	(30)	(7)	(32)	(74) ⁽⁴⁾
Actualisation avec effet au compte de résultat	1	0	0	1	19	(0)	21
Utilisation sans effet au compte de résultat	(121)	(12)	(328)	(46)	(19)	(55)	(581)
Constitution avec contrepartie à l'actif	-	-	-	-	222	-	222
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	-	6	(3)	11	(6)	(23)	(15)
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	(2)	-	(67)	-	(69)
Solde au 31 décembre 2011	11	14	402	994	649	427	2 497
Dont provisions non courantes	-	13	125	49	630	174	991
Dont provisions courantes	11	1	277	945	19	253	1 506

(1) Voir note 5.2.

(2) Voir note 15.

(3) Voir note 7.

(4) Dont 101 millions d'euros en "Coût des restructurations et assimilés" et 262 millions d'euros en "Autres charges opérationnelles" (voir note 4.2).

Provisions pour restructurations et assimilées

(en millions d'euros)	France ⁽¹⁾	Royaume-Uni	Pologne ⁽²⁾	Reste du Monde	Entreprises ⁽³⁾	Opérateurs Internationaux & Services Partagés ⁽⁴⁾	Total
Solde au 1^{er} janvier 2009	94	11	55	4	27	5	196
Dotation avec effet au compte de résultat	50	22	6	1	1	16	96
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(6)	-	(1)	(0)	(3)	-	(10)
Actualisation avec effet au compte de résultat	-	-	2	-	-	-	2
Utilisation sans effet au compte de résultat	(57)	(26)	(31)	(3)	0	(1)	(118)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(10)	1	(1)	(0)	1	0	(9)
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	(8)	-	-	-	-	(8)
Solde au 31 décembre 2009	71	-	30	2	26	20	149
Dotation avec effet au compte de résultat	29	58	8	8	3	551	657
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(10)	-	-	0	-	-	(10)
Actualisation avec effet au compte de résultat	-	-	1	-	-	-	1
Utilisation sans effet au compte de résultat	(47)	(3)	(30)	(3)	(6)	(6)	(95)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(0)	(0)	1	0	2	(0)	3
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	(55)	-	-	-	-	(55)
Solde au 31 décembre 2010	43	-	10	7	25	565	650
Dotation avec effet au compte de résultat	11	-	42	8	8	21	90
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(2)	-	-	(0)	-	(3)	(5)
Actualisation avec effet au compte de résultat	-	-	0	-	-	-	0
Utilisation sans effet au compte de résultat	(35)	-	(11)	(10)	(10)	(262)	(328)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	0	-	(3)	(0)	0	-	(3)
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	(0)	(2)	-	-	(2)
Solde au 31 décembre 2011	17	-	38	3	23	321	402

(1) Au 31 décembre 2011, concerne principalement :

- les départs dans le cadre de l'accord sur la mobilité vers la Fonction Publique,
- les charges relatives aux biens immobiliers pris en location mais vacants,
- les cotisations du Comité d'Entreprise au titre des congés de fin de carrière.

(2) Au 31 décembre 2011, concerne principalement le plan de départ du personnel de TP S.A. sur la période allant de 2012 à 2013.

(3) Au 31 décembre 2011, concerne principalement les charges relatives aux biens immobiliers pris en location mais vacants.

(4) Au 31 décembre 2011 et 2010, concerne principalement l'activité d'éditeur de chaînes.

NOTE 9 Titres mis en équivalence

9.1 Titres mis en équivalence

La valeur comptable des titres mis en équivalence s'analyse comme suit :

(en millions d'euros)		% d'intérêt		31 décembre 2010	31 décembre 2009	
Société	Principale activité	Principaux co-actionnaires	31 décembre 2011	31 décembre 2011		
Entités sous contrôle conjoint						
Everything Everywhere	Opérateur de télécommunications en Grande Bretagne	Deutsche Telekom (50 %)	50 %	6 734	7 116	-
Mauritius Telecom et ses Filiales	Opérateur de télécommunications à Maurice	Etat mauritien (33 %)	40 %	92	71	70
Getesa	Opérateur de télécommunications en Guinée Equatoriale	Etat équato-guinéen (60 %)	40 %	29	24	27
Mobinil et ses Filiales	Opérateur de télécommunications en Egypte		-	-	-	535
Autres				8	6	13
Entités sous influence notable						
Medi Telecom	Opérateur de télécommunications au Maroc	Groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (30 %) Groupe FinanceCom (30 %)	40 %	671	666	-
Korek Telecom	Opérateur de télécommunications en Irak	Agility (24 %) CS SPV (56 %)	20 %	169	-	-
Sonaecom	Opérateur de télécommunications au Portugal	Sonae SGPS (53 %)	20 %	105	142	134
Dailymotion	Contenus vidéo sur internet	Fonds d'investissement (41 %)	49 %	59	-	-
Arkadin	Services conférences audio et web	Personnes physiques (64 %)	20 %	25	25	-
Orange Tunisie ⁽¹⁾	Opérateur de télécommunications en Tunisie	Investec SA (51 %)	49 %	24	57	91
Sous groupe Orange Austria ⁽²⁾	Opérateur de télécommunications en Autriche	Mid Europa Partners (65 %)	35 %	0	0	0
Cie Européenne de Téléphonie	Distributeur		-	-	50	51
Autres				28	19	16
TOTAL				7 944	8 176	937

(1) Le 14 mars 2011, le gouvernement tunisien a promulgué un décret-loi prévoyant la confiscation des biens de 112 personnes proches du précédent gouvernement, parmi lesquels figurent les deux principaux actionnaires d'Investec SA. Par ailleurs, le tribunal d'instance de Tunis a nommé un administrateur judiciaire représentant Investec SA. En outre, en application d'un décret-loi du 18 février 2011, une commission nationale a été chargée d'enquêter sur d'éventuelles infractions en lien avec le précédent gouvernement. Cette commission a examiné de nombreux dossiers dont ceux se rapportant aux trois opérateurs de télécommunications tunisiens, et notamment celui concernant les conditions d'attribution de la licence 2G/3G au consortium Investec/Divona/Orange Participations. Elle a renvoyé la plupart de ces dossiers devant le parquet tunisien qui a ouvert des enquêtes. A ce stade, France Télécom n'est pas en mesure de prévoir les conséquences de l'enquête concernant l'attribution de la licence au consortium.

(2) Voir note 16.

Le tableau ci-dessous présente la variation des titres mis en équivalence :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde en début de période	8 176	937	754
Dividendes ⁽¹⁾	(521)	(472)	(37)
Quote-part du résultat net ⁽²⁾	(50)	(14)	92
Perte de valeur ⁽³⁾	(47)	-	46
Variation de change	199	316	(19)
Variation des autres éléments du résultat global	(11)	30	-
Acquisitions de titres ⁽⁴⁾	258	7 956	116
Sorties/Cessions de titres ⁽⁵⁾	(60)	(577)	(21)
Reclassements et autres	-	-	8
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	(2)
Solde en fin de période	7 944	8 176	937

(1) Concerne principalement les dividendes versés par Everything Everywhere pour (494) millions d'euros en 2011 et (369) millions d'euros en 2010.

(2) Dont, en 2011, Everything Everywhere pour (60) millions d'euros, Orange Tunisie pour (31) millions d'euros et Mauritius Telecom et ses Filiales pour 17 millions d'euros.

(3) Concerne Sonaecom.

(4) Dont, en 2011, acquisition de 20 % de Korek Telecom pour 177 millions d'euros et de 49 % de Dailymotion pour 61 millions d'euros. Dont, en 2010, juste valeur de la quote-part d'Everything Everywhere pour 7 259 millions d'euros.

(5) Dont, en 2011, (47) millions d'euros correspondant à la valeur nette comptable de la Compagnie Européenne de Téléphonie comptabilisée selon la méthode de l'intégration globale depuis le 29 juillet 2011. Dont, en 2010, (574) millions d'euros correspondant à la valeur nette comptable des entités égyptiennes comptabilisées selon la méthode de l'intégration globale à compter du 13 juillet 2010.

Sensibilité des valeurs recouvrables des titres mis en équivalence

L'évolution du contexte économique et financier, les décisions d'ordre réglementaire et concurrentiel ou les politiques suivies par les acteurs de l'industrie en réponse à ce contexte peuvent affecter l'estimation des valeurs recouvrables, de même que des évolutions imprévues des systèmes politique, économique et juridique de certains pays.

A cet égard, au 31 décembre 2011 les facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables susceptibles d'affecter ces participations sont similaires à ceux présentés à la note 6.3 pour les activités consolidées.

■ Pour Everything Everywhere, la valeur recouvrable estimée est voisine de la valeur comptable : pour la quote-part détenue par le Groupe, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt (8,00 % retenu) se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 600 à 700 millions d'euros, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini (1,00 % retenu) se traduirait

par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 500 à 600 millions d'euros, et une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 700 millions d'euros ;

■ Pour Medi Telecom dont la participation a été acquise en décembre 2010, la valeur recouvrable estimée est voisine de la valeur comptable : pour la quote-part détenue par le Groupe une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt (10,90 % retenu) se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 50 millions d'euros, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini (3,80 % retenus) se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 50 millions d'euros, et une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 70 millions d'euros.

9.2 Informations sur les principaux titres mis en équivalence

Agrégats financiers

Les principaux agrégats financiers à 100 % des sociétés mises en équivalence au 31 décembre sauf indication contraire sont les suivants (données non auditées à l'exception d'Everything Everywhere) :

(en million d'euros)	Chiffre d'affaires	Résultat net	Total actif	Capitaux propres
2011				
Everything Everywhere ⁽¹⁾	7 817	(120)	18 246	13 468
Medi Telecom ⁽²⁾	538	12	1 229	292
Mauritius Telecom et ses Filiales	194	48	487	236
Getesa	102	26	149	73
Sonaecom ⁽³⁾	650	57	1 910	1 015
Sous groupe Orange Austria ⁽⁴⁾	522	(4)	744	(653)
Orange Tunisie	102	(63)	308	(4)
Korek Telecom ⁽⁵⁾	269	(57)	1 049	(36)
2010				
Everything Everywhere ⁽¹⁾	6 243	(99)	18 980	14 234
Medi Telecom ⁽²⁾	521	35	1 208	335
Mauritius Telecom et ses Filiales	181	42	532	172
Getesa	94	27	116	59
Sonaecom	684	30	1 838	964
Sous groupe Orange Austria ⁽⁴⁾	578	(9)	743	(667)
Compagnie Européenne de Téléphonie	169	(18)	168	(105)
Orange Tunisie	49	(59)	331	69
2009				
Mobinil et ses Filiales	1 400	247	1 834	436
Mauritius Telecom et ses Filiales	159	33	475	175
Getesa	76	18	100	67
Sonaecom	949	6	1 920	935
Sous groupe Orange Austria ⁽⁴⁾	595	(32)	759	(657)
Compagnie Européenne de Téléphonie	169	(24)	188	(87)
Orange Tunisie	8	(2)	212	137

(1) Le compte de résultat et l'état consolidé de la situation financière sont présentés dans les informations sectorielles. Les données présentées en 2010 sont celles depuis le 1^{er} avril, date de sa création.

(2) Données consolidées en normes marocaines.

(3) Dernières données publiées au 30 septembre 2011 (neuf mois).

(4) Les passifs financiers non courants à 100 % dans les comptes du sous-groupe Orange Austria s'élèvent à 1 248 millions en 2011, 1 275 millions d'euros en 2010 et 1 250 millions d'euros en 2009.

(5) Données au 31 décembre 2010.

Transactions avec les sociétés mises en équivalence

Everything Everywhere

Les opérations réalisées avec Everything Everywhere sont identifiées ci-dessous :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Actif			
Créances clients	60	84	-
Avances et acomptes fournisseurs	-	-	-
Prêts	224	726	-
Dépréciations	-	-	-
Autres actifs courants	4	4	-
Passif			
Dettes fournisseurs	(19)	(15)	-
Comptes courants associés	(140)	(285)	-
Compte de résultat			
Chiffres d'affaires	51	46	-
Autres produits opérationnels ⁽¹⁾	141	118	-
Charges opérationnelles	(37)	(35)	-
Résultat financier	5	18	-

(1) Dont 49 millions d'euros au titre de la facturation de services et prestations et 73 millions au titre de redevances de marque.

Autres sociétés mises en équivalence

Le Groupe a consenti des prêts à Korek Telecom et à Médi Telecom dont la valeur au 31 décembre 2011 s'élève respectivement à 143 millions d'euros et à 36 millions d'euros.

NOTE 10 Actifs, passifs et résultat financiers

10.1 Gains et pertes relatifs aux actifs et passifs financiers

(en millions d'euros)	Résultat financier					Résultat d'exploitation		Autres éléments du résultat global	
	Coût endettement financier brut	Produits (charges) sur actifs constitutifs endettement net	Coût endettement financier net	Gain (perte) de change	Autres charges financières nettes	Résultat financier	Gain (perte) de change	Autres	Réserves
2011									
Actifs disponibles à la vente	-	0	0	-	(0)	-	-	-	(10)
Prêts et créances	-	50	50	121	37	6	(212) ⁽³⁾	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	75	75	(3)	-	-	-	-	-
Passifs au coût amorti ⁽¹⁾	(1 891)	-	(1 891)	(563)	-	(29)	1	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	(70)	-	(70)	(4)	-	-	-	-	-
Dérivés	(105)	-	(105)	428	-	81	-	-	(17)
Effet d'actualisation	-	-	-	-	(108)	-	-	-	-
Gains et pertes des activités poursuivies	(2 066)	125	(1 941)	(21)	(71)	(2 033)	58	(211)	(27)
Gains et pertes des activités cédées ou en cours de cession	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2010									
Actifs disponibles à la vente	-	12	12	2	1	-	-	-	(16)
Prêts et créances	-	51	51	151	30	12	(200) ⁽⁴⁾	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	82	82	5	-	-	-	-	-
Passifs au coût amorti ⁽¹⁾	(2 232)	-	(2 232)	(847)	-	(24)	(3)	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	3	-	3	71	-	-	-	-	-
Dérivés	112	(25)	87	674	-	(21)	-	-	26
Effet d'actualisation	-	-	-	-	(90)	-	-	-	-
Gains et pertes des activités poursuivies	(2 117)	120	(1 997)	56	(59)	(2 000)	(33)	(203)	10
Gains et pertes des activités cédées ou en cours de cession ⁽²⁾	(2)	-	(2)	0	1	(1)	0	(23)	(0)
2009									
Actifs disponibles à la vente	-	4	4	(2)	3	-	-	-	32
Prêts et créances	-	33	33	264	27	2	(251) ⁽⁵⁾	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	110	110	71	-	-	-	-	-
Passifs au coût amorti ⁽¹⁾	(2 219)	-	(2 219)	(181)	-	(27)	0	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	30	-	30	-	-	-	-	-	-
Dérivés	(43)	(18)	(61)	(194)	-	(3)	-	-	(173)
Effet d'actualisation	-	-	-	-	(91)	-	-	-	-
Gains et pertes des activités poursuivies	(2 232)	129	(2 103)	(42)	(61)	(2 206)	(28)	(251)	(141)
Gains et pertes des activités cédées ou en cours de cession ⁽²⁾	(12)	-	(12)	(2)	17	3	18	(87)	(54)

(1) Y compris réévaluation de la juste valeur des dettes couvertes.

(2) Concerne les activités cédées au Royaume-Uni.

(3) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (343) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 47 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 86 millions d'euros.

(4) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (416) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 158 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 62 millions d'euros.

(5) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (419) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 118 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 53 millions d'euros.

10.2 Endettement financier net

L'endettement financier net tel que défini et utilisé par France Télécom correspond (a) aux passifs financiers hors dettes liées à l'exploitation (convertis au cours de clôture), diminués (b) : (i) de l'ensemble des dérivés actifs, (ii) des dépôts de garantie versés afférents aux dérivés, (iii) de certains dépôts liés au financement, (iv) des disponibilités, quasi-disponibilités et des placements à la juste valeur et, depuis 2010, (v) du prêt accordé par le Groupe à Everything Everywhere.

Par ailleurs, les dérivés qualifiés de couverture de flux de trésorerie et de couverture d'investissement net sont mis en place pour couvrir des éléments qui ne figurent pas dans l'endettement financier net (flux de trésorerie futurs, actif net en devise). Or, la valeur de marché de ces dérivés étant incluse dans l'endettement financier net, la "part efficace des couvertures de flux de trésorerie" et la "part efficace des couvertures d'investissement net" (c) sont ajoutés à l'endettement financier net pour neutraliser cette différence temporelle.

Eléments de l'état de la situation financière contributifs à l'endettement financier net

	31 décembre 2011		31 décembre 2010		31 décembre 2009	
	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net
<i>(en millions d'euros)</i>						
Passifs financiers non courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	33 933	33 696	31 617	31 397	30 502	30 322
Passifs financiers courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	5 440 ⁽¹⁾	5 104	4 525	4 525	6 230 ⁽²⁾	6 058
Total des passifs financiers au coût amorti, hors dettes fournisseurs	39 373	38 800	36 142	35 922	36 732	36 380
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	259	259	2 175	2 175	614	614
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	2 019	2 019	366	366	73	73
Total des passifs financiers à la juste valeur par résultat	2 278	2 278	2 541	2 541	687	687
Dérivés de couverture passifs non courants	277	277	250	250	693	693
Dérivés de couverture passifs courants	3	3	18	18	1	1
Eléments du passif contributifs à l'endettement financier net (a)		41 358		38 731		37 761
Actifs disponibles à la vente	89	0	119	0	220	87
Prêts et créances non courants	994 ⁽¹⁾	319	891	367	2 554 ⁽³⁾	767
Prêts et autres créances courants	1 165	355	775	734	1 093	76
Disponibilités	1 311 ⁽¹⁾	1 328	1 227	1 227	894	894
Total des prêts et créances, hors créances clients	3 470	2 002	2 893	2 328	4 541	1 737
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	114	114	96	96	199	199
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	948	948	758	758	91	91
Quasi-disponibilités	6 733	6 733	3 201	3 201	2 911	2 911
Total des actifs financiers à la juste valeur par résultat	7 795	7 795	4 055	4 055	3 201	3 201
Dérivés de couverture actifs non courants	428	428	328	328	180	180
Dérivés de couverture actifs courants	66	66	72	72	18	18
Eléments de l'actif contributifs à l'endettement financier net (b)		10 291		6 783		5 223
Réserves	1 388	(177)	2 775	(108)	539	(4)
Dont part efficace des couvertures de flux de trésorerie	(56)	(56)	(1)	(1)	23	23
Dont part efficace des couvertures d'investissement net	(121)	(121)	(107)	(107)	(27)	(27)
Eléments des capitaux propres contributifs à l'endettement financier net (c)		(177)		(108)		(4)
Endettement financier net externe (a) - (b) + (c)		30 890		31 840		32 534

(1) L'endettement financier net externe présenté n'est pas modifié par la cession d'Orange Suisse. La dette de 336 millions d'euros correspondant au compte courant de France Télécom S.A. avec Orange Suisse est exclue de l'endettement financier net, de même que le prêt interne accordé à Orange Suisse de 917 millions de francs suisses, soit 754 millions d'euros. Les disponibilités d'un montant équivalent à 17 millions d'euros d'Orange Suisse sont incluses dans l'endettement financier net au 31 décembre 2011.

(2) La dette de 172 millions d'euros correspondant à la trésorerie générée sur le second semestre 2009 par les activités destinées à être cédées au Royaume-Uni et placée chez France Télécom S.A. est exclue de l'endettement financier net.

(3) Le prêt de 1 250 millions de livres sterling, soit 1 407 millions d'euros, accordé aux activités destinées à être cédées au Royaume-Uni n'est pas inclus dans l'endettement financier net au 31 décembre 2009.

Composition de l'endettement financier net

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
TDIRA	10.3	1 578	1 594	1 631
Emprunts obligataires hors TDIRA ⁽¹⁾	10.4	32 720	29 641	31 300
Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux	10.5	2 271	2 042	1 337
Dettes de location financement		692	561	664
Dettes de titrisation		593	582	807
Dépôts reçus de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>)		314	236	-
Billets de trésorerie		51	601	300
Banques créditrices		188	165	96
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	2 et 14.6	1 937	1 880	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		15	8	23
Autres passifs financiers		414	525	243
Dérivés passifs	10.10	585	896	1 360
Éléments du passif contributifs à l'endettement financier net (a)		41 358	38 731	37 761
Dérivés actifs	10.10	832	598	483
Endettement financier brut après dérivés		40 526	38 133	37 278
Dépôts QTE Leases et assimilés (actifs disponibles à la vente)		-	-	87
Dépôts versés de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>)	10.8	317	265	758
Dépôts liés aux opérations de titrisation	10.8	-	-	73
Autres dépôts liés au financement	10.8	133	110	11
Prêt accordé à Everything Everywhere	10.8	224	726	-
Autres actifs à la juste valeur, hors instruments dérivés	10.9	724	656	6
Quasi-disponibilités	10.9	6 733	3 201	2 911
Disponibilités		1 328	1 227	894
Éléments de l'actif contributifs à l'endettement financier net (b)		10 291	6 783	5 223
Part efficace des couvertures de flux de trésorerie		(56)	(1)	23
Part efficace des couvertures d'investissement net		(121)	(107)	(27)
Éléments des capitaux propres contributifs à l'endettement financier net (c)		(177)	(108)	(4)
Endettement financier net externe (a) - (b) + (c)		30 890	31 840	32 534

(1) Comprend les emprunts Schuldschein de France Télécom S.A. pour 304 millions d'euros en 2011, 207 millions d'euros en 2010 et 206 millions d'euros en 2009. Ce type d'emprunt figurait en 2009 et 2010 en emprunts bancaires.

Les échéances des dettes sont présentées en note 11.3.

Endettement financier net par devise

Le tableau ci-dessous présente une ventilation par devise de l'endettement financier net, après prise en compte des instruments dérivés mis en place en couverture d'éléments inclus dans l'endettement financier net.

(contre-valeur en millions d'euros au taux de clôture)	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres	Total
Endettement net par devise avant dérivés de change ⁽¹⁾	16 380	4 632	(401)	1 885	1 259	6 132	1 003	30 890
Effet des dérivés	9 744	(3 234)	750	-	(55)	(5 912)	(1 293)	-
Endettement net par devise après prise en compte des dérivés	26 124	1 398	349	1 885	1 204	220	(290)	30 890

(1) Y compris la valeur de marché des dérivés en devise locale.

Contribution par entité à l'endettement financier net

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
France Télécom S.A.	26 355	27 693	30 015
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	1 937	1 880	-
ECMS	943	850	-
FT España	601	622	616
Dettes de titrisation (France Télécom S.A. et Orange France S.A.)	581	572	724
TP Group	387	961	1 069
Prêt accordé à Everything Everywhere	(224)	(726)	-
Autres	310	(12)	110
Endettement financier net	30 890	31 840	32 534

10.3 TDIRA

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne, France Télécom a émis le 3 mars 2003 des titres à durée indéterminée remboursables en actions ("TDIRA"), d'un nominal de 14 100 euros, réservés aux membres du syndicat bancaire (la "Tranche Banques") et aux équipementiers créanciers de MobilCom (la "Tranche Equipementiers"). Les TDIRA sont cotés sur Euronext Paris. Leur émission a fait l'objet d'une note d'opération visée par la Commission des Opérations de Bourse (devenue l'Autorité des Marchés Financiers) le 24 février 2003.

Les TDIRA sont remboursables en actions nouvelles de France Télécom, à tout moment à l'initiative des porteurs ou, sous certaines conditions décrites dans la note d'opération, à l'initiative de France Télécom, à raison d'une parité de 525,6213 actions par TDIRA de la Tranche Banques (soit un prix de remboursement de 26,825 euros) et 423,5718 actions par TDIRA de la Tranche Equipementiers (soit un prix de remboursement de 33,288 euros), la parité initiale de 300 actions par TDIRA ayant été ajustée plusieurs fois pour préserver les droits des porteurs de titres, et pouvant l'être encore selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les TDIRA portent intérêt à un taux de Euribor 3 mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor 3 mois + 3,0 % si la notation de France Télécom

venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor 3 mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom repasserait au-dessus de ces seuils.

France Télécom peut repousser le paiement d'un coupon selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Compte tenu des rachats effectués depuis leur émission, 125 616 TDIRA restent en circulation au 31 décembre 2011, dont 111 432 TDIRA de la Tranche Banques et 14 184 TDIRA de la Tranche Equipementiers, pour un montant nominal global de 1 771 millions d'euros.

Les TDIRA font l'objet d'une présentation séparée des éléments de dettes et de capitaux propres. Ils se décomposent comme suit au 31 décembre 2011 :

- une composante dette pour un montant de 1 578 millions d'euros comptabilisée au coût amorti ;
- une composante capitaux propres, avant impôts différés, pour un montant de 425 millions d'euros. Cette composante calculée à l'origine, ne varie pas sur la durée de vie de l'instrument, exception faite des rachats.

La différence entre le montant nominal global des TDIRA et la somme des composantes dette et capitaux propres correspond donc à l'ajustement de coût amorti comptabilisé depuis l'origine sur la composante dette.

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Nombre	125 616	129 635	129 635
Composante capitaux propres, avant impôts différés	425	439	439
Composante dette d'origine (a)	1 346	1 389	1 389
Montant nominal des TDIRA	1 771	1 828	1 828
Ajustement de coût amorti, hors intérêts courus non échus (b)	215	190	146
Intérêts courus non échus (c)	17	15	96
Montant total de la dette dans l'état de la situation financière (a) + (b) + (c)	1 578	1 594	1 631
Taux d'intérêt effectif calculé sur la composante dette	5,86 %	7,07 %	7,77 %
Intérêts versés	68	140	206

10.4 Emprunts obligataires hors TDIRA

Les emprunts ou les nouvelles tranches émis au cours de l'exercice 2011 sont présentés en italique.

France Télécom S.A.

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros)		
				31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Emprunts échus avant le 31 décembre 2011					1 513	6 776
EUR	750	23 janvier 2012	4,625	590	590	750
EUR	1 225	21 février 2012	4,375	809	809	1 225
GBP	250	29 mars 2012	6,000	299	291	267
CHF	400	11 avril 2012	2,750	329	320	270
GBP	250	24 mai 2012	5,500	299	291	281
EUR	3 500	28 janvier 2013	7,250	3 076	3 076	3 500
CHF	500	6 septembre 2013	3,375	411	400	337
EUR	1 000	22 janvier 2014	5,000	1 000	1 000	1 000
EUR ⁽¹⁾	200	16 avril 2014	5,200	200	200	200
EUR	750	22 mai 2014	5,250	750	750	750
USD	1 250	8 juillet 2014	4,375	966	935	868
CHF	400	4 décembre 2014	3,500	329	320	270
EUR	100	19 janvier 2015	Euribor 3M + 0,62	100	100	-
EUR	100	29 janvier 2015	Euribor 3M + 0,63	100	100	-
HKD	500	4 février 2015	2,950	50	48	-
EUR	70	9 février 2015	Euribor 3M + 0,62	70	70	-
JPY	46 100	29 juin 2015	1,230	460	424	-
JPY	6 200	29 juin 2015	JPY Libor 3M + 0,67	62	57	-
USD	750	16 septembre 2015	2,125	580	561	-
EUR	1 150	14 octobre 2015	3,625	1 150	1 150	1 150
GBP	750	12 mai 2016	5,000	898	871	844
CAD	200	23 juin 2016	5,500	151	150	132
USD	1 000	14 septembre 2016	2,750	773	-	-
CHF	250	13 octobre 2016	1,625	206	-	-
JPY	44 300	25 novembre 2016	1,130	442	-	-
HKD	340	22 décembre 2016	2,750	34	-	-
EUR	1 900	21 février 2017	4,750	1 900	1 900	1 900
EUR	100	4 décembre 2017	2,600	100	100	100
GBP	500	20 décembre 2017	8,000	599	581	563
EUR	1 550	22 mai 2018	5,625	1 550	1 550	1 550
EUR	465	25 juillet 2018	EUR HICP + 3,00 ⁽⁴⁾	465	465	465
EUR	750	23 janvier 2019	4,125	750	-	-
USD	1 250	8 juillet 2019	5,375	966	935	868
EUR	25	10 février 2020	4,200	25	25	-
EUR ⁽²⁾	25	10 février 2020	CMS 10 ans + 0,80	25	25	-
EUR	1 000	9 avril 2020	3,875	1 000	1 000	-
GBP	450	10 novembre 2020	7,250	539	523	507
EUR	1 250	14 janvier 2021	3,875	1 250	750	-
USD	1 000	14 septembre 2021	4,125	773	-	-
EUR	255	13 octobre 2021	CMS 10 ans + 0,69	255	-	-
EUR	272	21 décembre 2021	TEC 10 ans + 0,50	272	-	-
EUR	500	16 septembre 2022	3,375	500	500	-
HKD	700	6 octobre 2023	3,230	70	-	-
HKD	410	22 décembre 2023	3,550	41	-	-
GBP	350	5 décembre 2025	5,250	419	407	394
EUR	75	30 novembre 2026	4,125	75	-	-
GBP	500	20 novembre 2028	8,125	599	581	563
USD ⁽³⁾	2 500	1 ^{er} mars 2031	8,500	1 902	1 842	1 709
EUR	50	5 décembre 2031	4,300 (zéro coupon)	50	-	-
EUR	50	8 décembre 2031	4,350 (zéro coupon)	50	-	-
EUR	1 500	28 janvier 2033	8,125	1 500	1 500	1 500
GBP	500	23 janvier 2034	5,625	599	581	563
GBP	500	22 novembre 2050	5,375	599	291	-
Encours des emprunts obligataires				31 007	27 582	29 302
Intérêts courus non échus				939	862	946
Autres ajustements				(147)	(39)	(19)
TOTAL				31 799	28 405	30 229

(1) L'emprunt Schuldschein qui figurait en 2009 et 2010 en emprunts bancaires est désormais inclus dans les emprunts obligataires.

(2) Cet emprunt est évalué à la juste valeur par le biais du compte de résultat. En 2011, un gain de 3 millions d'euros a été comptabilisé au titre de la réévaluation de cet emprunt.

(3) Emprunt comportant une clause de step-up (clause de révision du taux d'intérêt des coupons en cas d'évolution de la notation de la dette de France Télécom par les agences de notation).

(4) EUR HICP : indicateur de l'inflation et de la stabilité des prix (Harmonised Index of Consumer Prices), déterminé par la Banque Centrale Européenne.

Les emprunts obligataires de France Télécom S.A. au 31 décembre 2011 sont remboursables *in fine* et aucune garantie spécifique n'a été accordée dans le cadre de ces émissions. Certains emprunts peuvent être remboursés par anticipation à la demande de l'émetteur.

TP Group

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros)		
				31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Emprunts échus avant le 31 décembre 2011						
EUR	700	22 mai 2014	6,000	700	700	700
Encours des emprunts obligataires				700	1 000	1 000
Intérêts courus non échus				26	32	32
Autres ajustements				3	9	6
TOTAL				729	1 041	1 038

ECMS

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros)		
				31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Emprunts échus avant le 31 décembre 2011						
EGP	1 500	24 janvier 2015	12,250	192	193	-
Encours des emprunts obligataires				192	193	-
Intérêts courus non échus				-	-	-
Autres ajustements				(3)	(4)	-
TOTAL				189	189	-

20

10.5 Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux

Le tableau ci-dessous présente une ventilation des emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux (principalement la Banque Européenne d'Investissement) par contributeur :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
ECMS ⁽¹⁾	860	702	-
FT España	-	-	192
Autres	444	377	341
Emprunts bancaires	1 304	1 079	533
FT España	502	502	300
TP Group	368	461	504
Autres	97	-	-
Emprunts auprès d'organismes multilatéraux	967	963	804
TOTAL	2 271	2 042	1 337

(1) Correspond à des lignes de crédit tirées.

10.6 Passifs financiers à la juste valeur par résultat

Le tableau ci-dessous présente le détail des passifs à la juste valeur par résultat :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Emprunts évalués à la juste valeur par résultat	22	25	-
Dérivés passifs de transaction	304	628	664
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	1 937	1 880	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle	15	8	23
TOTAL	2 278	2 541	687

10.7 Actifs disponibles à la vente

(en millions d'euros)	% d'intérêt	31 décembre 2011 Juste valeur	31 décembre 2010 Juste valeur	31 décembre 2009 Juste valeur
Bull S.A. ⁽¹⁾	8 %	28	33	30
Steria ⁽¹⁾	3 %	6	9	10
Freenet AG (ex-Mobilcom) ⁽¹⁾	1 %	4	5	6
Fonds d'investissements ⁽²⁾		33	34	37
Autres sociétés		17	37	49
Total des participations non consolidées		88	118	132
Dépôts QTE leases et assimilés		-	-	87
Autres placements à la juste valeur		1	1	1
TOTAL		89	119	220

(1) Sociétés cotées.

(2) Principalement dans le cadre de la recherche et développement.

Le tableau ci-dessous présente la variation des actifs disponibles à la vente :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde en début de période	119	220	202
Variation de juste valeur	(10)	(16)	32
Autres mouvements	(20)	(85) ⁽¹⁾	(14)
Solde en fin de période	89	119	220

(1) Dont (80) millions d'euros au titre du dénouement des opérations de QTE Leases.

Les plus et moins-values latentes résultant de la réévaluation à la juste valeur des actifs disponibles à la vente sont comptabilisées dans les autres éléments du résultat global. Si une moins-value est significative ou prolongée, alors celle-ci est reclassée des autres éléments du résultat global en résultat net consolidé de la période. La variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	(4)	14	33
Ajustement de reclassement dans le résultat de la période	(6)	(30)	(1)
TOTAL	(10)	(16)	32

Le tableau ci-dessous détaille les réserves des actifs disponibles à la vente :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Bull S.A.	21	26	23
Steria	5	8	9
Freenet AG (ex-Mobilcom)	4	4	4
Autres sociétés	2	4	22
TOTAL	32	42	58
<i>Dont part attribuable aux propriétaires de la société mère</i>	32	42	58
<i>Dont part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle</i>	-	-	-

10.8 Prêts et autres créances

(en millions d'euros)	31 décembre 2011			31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Brut	Provision	Net	Net	Net
Dépôts de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>) ⁽¹⁾	317	-	317	265	758
Dépôts liés aux opérations de titrisation ⁽¹⁾	-	-	-	-	73
Autres dépôts liés au financement ⁽¹⁾	133	-	133	110	11
Prêt accordé à Everything Everywhere ⁽¹⁾⁽²⁾	224	-	224	726	1 407
Dépôt litige TPIUE ⁽³⁾	-	-	-	-	964
Créances rattachées à des participations ⁽⁴⁾	999	(20)	979	115	44
Autres ⁽⁵⁾	511	(5)	506	450	390
TOTAL	2 184	(25)	2 159	1 666	3 647

(1) Eléments inclus dans l'endettement financier net (voir note 10.2).

(2) Au 31 décembre 2009, ce montant correspondait à l'endettement financier brut des activités destinées à être cédées. Ce prêt a été remboursé à hauteur de 625 millions de livres sterling le 1^{er} avril 2010 et 437 millions de livres sterling le 30 novembre 2011.

(3) Voir note 15.1.

(4) Au 31 décembre 2011, ce montant comprend le prêt accordé à Orange Suisse pour un nominal de 917 millions de francs suisses.

(5) Il s'agit principalement de dépôts de garantie et prêts divers.

Le tableau ci-dessous présente une analyse de la variation de la provision sur les prêts et autres créances :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Solde début de période	(60)	(58)	(140)
Variation des provisions pour dépréciation	0	(2)	85
Variation de change	(0)	(0)	(0)
Effets des variations de périmètre	35	-	-
Autres mouvements	0	(0)	(3)
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	-
Solde fin de période	(25)	(60)	(58)

10.9 Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Le tableau ci-dessous présente le détail des actifs financiers à la juste valeur par résultat :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Dérivés actifs de transaction	338	198	284
Placements à la juste valeur	724	656	6
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 062	854	290
Quasi-disponibilités	6 733	3 201	2 911
TOTAL	7 795	4 055	3 201

Outre les dérivés actifs, classés de par leur nature dans la catégorie "actifs financiers à la juste valeur par résultat", les autres actifs financiers à la juste valeur détenus par le Groupe

sont classés dans cette catégorie car il s'agit de placements dont la gestion et la performance sont évaluées sur la base de la juste valeur.

10.10 Instruments dérivés

Éléments de l'état de la situation financière contributifs au portefeuille d'instruments dérivés

(en millions d'euros)	31 décembre 2011		31 décembre 2010		31 décembre 2009	
	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	(259)	(238)	(2 176)	(272)	(614)	(614)
Dérivés de couverture passifs non courants	(277)	(277)	(250)	(250)	(693)	(693)
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	(2 019)	(67)	(366)	(356)	(73)	(51)
Dérivés de couverture passifs courants	(3)	(3)	(18)	(18)	(1)	(1)
Éléments du passif contributifs au portefeuille d'instruments dérivés		(585)		(896)		(1 359)
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	114	114	96	96	199	199
Dérivés de couverture actifs non courants	428	428	328	328	180	180
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	948	224	758	102	91	85
Dérivés de couverture actifs courants	66	66	72	72	18	18
Éléments de l'actif contributifs au portefeuille d'instruments dérivés		832		598		482
Instruments dérivés nets		247		(298)		(877)

Analyse des valeurs de marché des instruments dérivés

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Net	Net	Net
Dérivés de couverture de flux de trésorerie	318	151	(90)
Dérivés de couverture de juste valeur	36	103	(381)
Dérivés de couverture d'investissement net	(140)	(122)	(25)
Dérivés de couverture	214	132	(496)
Dérivés de transaction	33	(430)	(381)
Instruments dérivés nets	247	(298)	(877)
<i>Dont effet change</i>	<i>538</i>	<i>(161)</i>	<i>(946)</i>
<i>Dont effet taux</i>	<i>(291)</i>	<i>(137)</i>	<i>67</i>

10.11 Couvertures de flux de trésorerie

Afin de couvrir l'exposition aux risques de taux et de change d'une partie de leurs flux financiers, les entités suivantes du groupe France Télécom ont mis en place des politiques de couverture :

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Maturité de l'instrument de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
France Télécom S.A.	EUR	105	USD	1 ^{er} mars 2012	Achats à terme	Taux
France Télécom S.A.	EUR	8	USD	16 mars 2012	Achats à terme	Taux
France Télécom S.A.	EUR	250	GBP	24 mai 2012	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
TP Group	PLN	6	EUR	15 juin 2012	Cross-currency swaps	Change
TP Group	PLN	26	PLN	15 juin 2012	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	105	USD	4 septembre 2012	Achats à terme	Taux
France Télécom S.A.	EUR	8	USD	17 septembre 2012	Achats à terme	Taux
TP Group	PLN	283	EUR	22 mai 2014	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
TP Group	PLN	33	EUR	22 mai 2014	Interest rate swaps	Taux
TP Group	PLN	1 250	PLN	22 mai 2014	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	400	CHF	4 décembre 2014	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	100	EUR	19 janvier 2015	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	100	EUR	29 janvier 2015	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	500	HKD	4 février 2015	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	70	EUR	9 février 2015	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	52 300	JPY	26 juin 2015	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	300	EUR	20 juin 2016	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	200	CAD	23 juin 2016	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	1 000	USD	14 septembre 2016	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	250	CHF	13 octobre 2016	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	44 300	JPY	25 novembre 2016	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	340	HKD	22 décembre 2016	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	350	EUR	25 juillet 2018	Interest rate swaps	Taux (index inflation HICP)
France Télécom S.A.	EUR	300	EUR	25 janvier 2019	Interest rate swaps	Taux
FT Immo H/France Télécom S.A.	EUR	93	EUR	30 juin 2020	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	200	USD	31 juillet 2020	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	200	GBP	10 novembre 2020	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	1 000	USD	14 septembre 2021	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
FT Immo H/France Télécom S.A.	EUR	130	EUR	28 septembre 2021	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	255	EUR	13 octobre 2021	Interest rate swaps	Taux (CMS)
FT Immo H/France Télécom S.A.	EUR	124	EUR	20 décembre 2022	Interest rate swaps	Taux
FT Immo H/France Télécom S.A.	EUR	39	EUR	30 janvier 2023	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	700	HKD	6 octobre 2023	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	410	HKD	22 décembre 2023	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
FT Immo H/France Télécom S.A.	EUR	77	EUR	31 janvier 2024	Interest rate swaps	Taux
France Télécom S.A.	EUR	150	GBP	5 décembre 2025	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	500	GBP	20 novembre 2028	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	50	GBP	23 janvier 2034	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	500	GBP	22 novembre 2050	Cross-currency interest rate swaps	Taux et change

Pour chacune de ces relations de couverture, l'élément couvert affecte le compte de résultat :

- chaque année, lors des échéances de paiement des intérêts ;
- chaque année, lors de la constatation du résultat de change sur la réévaluation du nominal, jusqu'à la date de maturité de l'instrument de couverture.

Afin de couvrir l'exposition au risque de change d'une partie de leurs flux opérationnels (achat ou vente) en devises, les entités suivantes du groupe France Télécom ont mis en place des politiques de couverture, dont principalement :

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Maturité de l'instrument de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
France Télécom S.A.	EUR	27	USD	2012	Achats à terme	Paiement en dollar du câble ACE
France Télécom S.A.	EUR	301	CHF	2012	Ventes à terme	Cession d'Orange Suisse
FT Marine	EUR	24	USD	2012	Achats à terme	Ventes en dollar
TP Group	PLN	20	EUR	2012	Achats à terme	Achats en euro
GlobeCast France	EUR	64	USD	2012-2021	Achats à terme	Achats et ventes en dollar
TP Group	PLN	27	EUR	2022	Cross-currency swaps	Paiement en euro de la licence UMTS

Pour chacune de ces relations de couverture, l'élément couvert affecte le compte de résultat chaque année jusqu'à la date de maturité de l'instrument de couverture.

La variation de la réserve des couvertures des flux de trésorerie s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période ⁽¹⁾	28	132	(165)
Reclassement dans le résultat financier de la période	(28)	(28)	(14)
Reclassement dans le résultat d'exploitation de la période	2	5	(1)
Reclassement dans la valeur comptable initiale de l'élément couvert	(5)	(3)	7
TOTAL	(3)	106	(173)

(1) Essentiellement effet taux sur cross-currency interest rate swaps (voir note 10.14).

Par ailleurs, l'effet change des dérivés placés en couverture des emprunts obligataires en devises étrangères a généré un profit de change latent de 194 millions d'euros comptabilisé directement au compte de résultat, compensant ainsi l'exposition liée à la réévaluation de ces emprunts au taux de clôture dans l'état de la situation financière.

L'inefficacité comptabilisée en résultat financier qui découle des couvertures de flux de trésorerie est égale à (5) millions d'euros en 2011 contre 0 million d'euros en 2010 et (3) millions d'euros en 2009.

10.12 Couvertures de juste valeur

Les couvertures de juste valeur du groupe France Télécom ont pour objectif d'une part, de variabiliser des émissions à taux fixe et d'autre part, pour certaines relations de couverture, de transformer des émissions en devises en émissions en euros.

Les principales couvertures mises en place sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Date de maturité de l'instrument de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
France Télécom S.A.	EUR	400	CHF	11 avril 2012	Interest rate swaps	Taux
TP Group	PLN	220	EUR	22 mai 2014	Cross-currency interest rate swaps et interest rate swaps	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	115	EUR	25 juillet 2018	Interest rate swaps	Taux (index inflation HICP)

Les effets au compte de résultat des couvertures de juste valeur s'expliquent comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Profit (perte) comptabilisé sur les instruments de couverture	(4)	(32)	23
Intérêts courus non échus	(30)	(48)	69
Profit (perte) comptabilisé sur les instruments de couverture (hors intérêts courus non échus)	26	16	(46)
Profit (perte) comptabilisé sur les éléments couverts	(24)	(2)	59
Inefficacité (résultat financier)	2	14	13

En 2011 et 2010, des relations de couverture de juste valeur ont été déqualifiées suite à la résiliation des instruments de couverture. L'ajustement de juste valeur de la dette sous-jacente en date de déqualification est amorti par compte de résultat sur la durée de vie résiduelle de la relation de couverture définie à l'origine, en fonction d'un TIE recalculé à cette date.

portant sur son investissement net en Suisse. Il s'agit de *cross-currency interest rate swaps* dont la composante change a été qualifiée en couverture d'investissement net.

La réserve associée de (121) millions d'euros au 31 décembre 2011 sera recyclée dans le résultat de cession d'Orange Suisse, de même que les réserves de conversion afférentes accumulées depuis le 1^{er} janvier 2004, date de première application des normes IFRS, qui s'élèvent à 160 millions d'euros à fin décembre 2011 (voir note 13.5).

10.13 Couvertures d'investissement net

Depuis 2008, le groupe France Télécom a mis en place des instruments financiers dérivés afin de couvrir le risque de change

Au 31 décembre 2011, le nominal couvert s'élève à 633 millions de francs suisses pour un actif net en franc suisse qui s'élève à 962 millions d'euros hors dette nette (voir note 11.2).

La variation de la réserve des couvertures d'investissement net s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	(14)	(80)	(0)
Reclassement dans le résultat de la période	-	-	-
TOTAL	(14)	(80)	(0)

L'inefficacité comptabilisée en résultat financier qui découle des couvertures d'investissement net s'élève à (4) millions d'euros en 2011 contre (17) millions d'euros en 2010 et 5 millions d'euros en 2009.

10.14 Réserves des instruments financiers de couverture

En application de la comptabilité de couverture de flux de trésorerie et d'investissement net, la partie du profit ou de la perte réalisée sur l'instrument de couverture et considérée comme efficace est comptabilisée en autres éléments du résultat global dans les réserves des instruments financiers de couverture.

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Composante efficace des couvertures de flux de trésorerie	(20)	1	(76)
Réserve restant à amortir sur les relations de couverture interrompues ⁽¹⁾	581	547	516
Composante efficace des couvertures d'investissement net	(121)	(107)	(27)
Contribution France Télécom S.A.	440	441	413
Contribution des autres entités	(18)	(2)	(0)
TOTAL	422	439	413
<i>Dont part attribuable aux propriétaires de la société mère</i>	422	440	412
<i>Dont part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle</i>	(0)	(1)	1

(1) Essentiellement effet taux sur cross currency interest rate swaps.

NOTE 11

Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers

Il est rappelé que le Groupe utilise des éléments de mesure de la performance financière qui ne sont pas définis explicitement par les normes IFRS, tels que l'EBITDA (voir note 18.1) et l'endettement financier net (voir note 10.2).

Les risques de marché sont suivis par le Comité trésorerie financement de France Télécom qui rapporte au Comité de Direction Générale. Il est présidé par le Directeur Général Délégué et Directeur exécutif en charges des Finances et des Systèmes d'Information du Groupe, et se réunit trimestriellement.

Il fixe le cadre de gestion de la dette du Groupe, notamment sous ses aspects de risques de liquidité, de contrepartie, de taux d'intérêt et de change pour les mois qui suivent et examine la gestion passée (opérations réalisées, résultats financiers).

11.1 Gestion du risque de taux

France Télécom gère une position structurelle taux fixe/taux variable en euros afin d'optimiser le coût de sa dette, et utilise pour cela des instruments fermes et optionnels d'échanges de taux d'intérêt (*swaps*, *futures*, *caps* et *floors*) dans le cadre des limites fixées par le Comité trésorerie financement.

Gestion taux fixe/taux variable

Compte tenu de ces instruments, la part à taux fixe de l'endettement net du Groupe est en forte hausse compte tenu de la hausse de l'encours des placements qui sont essentiellement à taux variable et s'établit au 31 décembre 2011 à 113 % (98 % au 31 décembre 2010 et 81 % au 31 décembre 2009). La part à taux fixe de l'endettement brut est de 91 % au 31 décembre 2011.

Analyse de sensibilité de la situation du Groupe à l'évolution des taux

L'analyse de la sensibilité des actifs et passifs financiers au risque de taux est suivie uniquement pour les éléments constitutifs de l'endettement financier net. En effet, seuls ces éléments portent intérêt, et sont donc exposés au risque de taux.

Sensibilité des charges financières

A dette et politique de gestion constantes, une augmentation des taux d'intérêt de 1 %, engendrerait une diminution des charges financières de 101 millions d'euros, tandis qu'une baisse des taux de 1 % les augmenterait de 120 millions d'euros, en raison essentiellement de la position nette des dérivés non qualifiés comptablement de couverture.

Sensibilité de l'endettement financier

Une hausse des taux de 1 % diminuerait d'environ 1,80 milliard d'euros la valeur de marché de l'endettement financier net après dérivés, soit 5,39 % de la valeur de marché de l'endettement financier net, tandis qu'une baisse des taux de 1 % l'augmenterait d'environ 1,75 milliard d'euros (soit 5,24 % de sa valeur de marché).

Sensibilité des réserves de couverture de flux de trésorerie

Une hausse des taux de 1 % sur le portefeuille de dérivés qualifiés comptablement de couverture de flux de trésorerie dégraderait leur valeur de marché et réduirait la réserve de couverture de flux de trésorerie associée d'environ 29 millions d'euros. Parallèlement, une baisse des taux de 1 % améliorerait leur valeur de marché et augmenterait la réserve de couverture de flux de trésorerie d'environ 35 millions d'euros.

11.2 Gestion du risque devise

Risque de change d'exploitation

Les activités du Groupe dans le monde sont réalisées par des entités qui opèrent dans leur propre pays et principalement dans leur propre devise. Leur exposition opérationnelle au risque de change est donc limitée à certains de ces flux opérationnels (achats d'équipements ou de capacité réseau, achats fournisseurs ou ventes aux clients, achats ou ventes auprès d'opérateurs internationaux).

Afin de couvrir l'exposition à ces risques de change, les entités du groupe France Télécom ont mis en place des politiques de couverture, lorsque cela est possible (voir note 10.11).

Risque de change financier

Le risque de change financier concerne essentiellement :

- les remontées de dividendes : la politique du Groupe est généralement de couvrir économiquement ce risque à partir de la date de l'Assemblée Générale de la filiale concernée ;

- le financement des filiales : sauf cas particulier, elles doivent se financer dans leur devise fonctionnelle ;

- le financement du Groupe : l'endettement du Groupe est essentiellement en euros (85 %). France Télécom S.A. peut être amenée à émettre sur d'autres marchés obligataires que l'euro (notamment dollar américain, livre sterling, dollar canadien, franc suisse et yen). Lorsque France Télécom S.A. n'a pas d'actifs pour couvrir ces devises, les émissions sont ramenées en euros le plus souvent via des *cross-currency swaps*. L'allocation de la dette par devise dépend également des niveaux de taux d'intérêt et surtout du différentiel de taux par rapport à l'euro.

Le tableau ci-dessous donne l'exposition aux variations de change de l'endettement financier net en devises des entités supportant les principaux risques de change, y compris opérations internes qui génèrent un résultat de change dans les comptes consolidés. Il présente également la sensibilité de ces entités à une variation de 10 % des parités des devises exposées.

(en millions de devises)	Exposition en devises							Sensibilité à une variation de l'euro ou du zloty face aux autres devises (en millions d'euros)	
	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Total converti en euros	Appréciation de l'euro ou du zloty + 10 %	Dépréciation de l'euro ou du zloty - 10 %
France Télécom S.A.	-	(355)	89	-	(64)	(45)	(493)	45	(55)
TP Group	-	-	-	-	-	(3)	(2)	0	(0)
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	-	-	-	(6 747)	-	-	(864)	79	(96)
TOTAL (DEVICES)	-	(355)	89	(6 747)	(64)	(48)	(1 359)	-	-
TOTAL (EUROS)	-	(425)	20	(864)	(53)	(37)	(1 359)	-	-

Risque de conversion

- Dans l'état de la situation financière

Etant donné sa présence internationale, l'état de la situation financière du groupe France Télécom est sensible aux variations de cours de change, en raison de la conversion des actifs de

filiales libellés en devise étrangère. Les principales devises concernées sont la livre sterling, le zloty, la livre égyptienne, le franc suisse et le dollar américain.

Face aux actifs les plus significatifs, France Télécom a émis de la dette dans les devises concernées.

(en millions d'euros)	Contribution à l'actif net consolidé							Total	Sensibilité à une variation de l'euro face aux autres devises	
	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres devises		Appréciation euro + 10 %	Dépréciation euro - 10 %
Actif hors dette nette par devise ⁽¹⁾	42 399	7 274	3 493	2 272	962	434	3 648	60 482	(1 644)	2 009
Endettement net par devise ⁽²⁾	26 124	1 398	349	1 885	1 204	220	(290)	30 890	(433)	530
Actif net par devise ⁽³⁾	16 275	5 876	3 144	387	(242)	214	3 938	29 592	(1 211)	1 480

(1) L'actif hors dette nette par devise représente l'actif net par devise hors composantes contribuant à l'endettement financier net.

(2) Voir note 10.2.

(3) En part du Groupe, l'actif net en zlotys représente un montant de 1 578 millions d'euros.

Afin de limiter les risques de conversion dans l'état de la situation financière tout en profitant de taux de financement attractifs, France Télécom a mis en place depuis 2008 des couvertures d'investissement net en francs suisses à hauteur de 633 millions de francs suisses.

■ Au compte de résultat

Etant donné sa présence internationale, la conversion des comptes de résultat des filiales étrangères du groupe France Télécom est sensible aux variations de cours de change moyens.

(en millions d'euros)	Contribution au compte de résultat consolidé							Total	Sensibilité à une variation de l'euro face aux autres devises	
	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres devises		Appréciation euro + 10 %	Dépréciation euro - 10 %
Chiffre d'affaires	34 871	193	3 586	1 231	1 168	860	3 368	45 277	(946)	1 156
EBITDA	12 075	(83)	1 355	387	320	191	884	15 129	(278)	339
Résultat d'exploitation	7 476	481	272	(478)	156	134	63	8 104	(57)	70

Au niveau du Groupe, afin de réduire le risque de change lié à la conversion des dividendes provenant de la Pologne et du Royaume-Uni, France Télécom a mis en place en 2011 des couvertures économiques euro-zloty et euro-livre sterling.

Par ailleurs, la dette en devise génère des intérêts qui participent à une couverture "naturelle" partielle des flux de trésorerie d'exploitation des Filiales en devise.

11.3 Gestion du risque de liquidité

La politique du groupe France Télécom est d'être en mesure de faire face à ses remboursements à venir, sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les 12 mois à venir.

Diversification des sources de financement

France Télécom dispose de sources de financement diversifiées :

- émissions sur les marchés des titres à court terme dans le cadre du programme de billets de trésorerie ;
- émissions régulières sur les marchés obligataires dans le cadre du programme EMTN ;
- en janvier 2011, France Télécom a signé avec 28 banques internationales un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à 5 ans en refinancement de la ligne de crédit précédente. La marge de ce crédit syndiqué sera modifiée en cas d'évolution de la notation du Groupe à la hausse ou à la baisse. En décembre 2011, la maturité de ce crédit syndiqué a été étendue d'une année par 28 des 29 banques constituant à cette date le *pool* bancaire, soit un montant de 5 730 millions d'euros ayant une maturité à janvier 2017 et 270 millions d'euros conservant leur maturité initiale à janvier 2016.

En 2011, le groupe France Télécom a continué à diversifier ses sources de financement pour refinancer ses échéances obligataires. Ainsi, France Télécom S.A. a émis 4,48 milliards d'euros d'emprunts obligataires, dont 1,95 milliard d'euros sur le marché en euro, le reste ayant été émis en dollar, en livre sterling, en yen, en franc suisse ou en dollar de Hong Kong. Ces montants comprennent notamment l'émission d'un nouvel emprunt obligataire de 580 millions d'euros à échéance 2019, en échange d'un ancien emprunt obligataire structuré de 500 millions d'euros à échéance 2022.

Liquidité des placements

France Télécom place ses excédents de trésorerie en titres de créances négociables (TCN), OPCVM et dépôts à terme. Ces placements privilégient la liquidité et sont donc majoritairement investis à court terme.

Lissage des échéances de la dette

Les échéances de dette sont réparties de manière homogène sur les prochaines années, ce qu'illustre la maturité moyenne de l'endettement net hors TDIRA, qui atteint 9,0 ans à fin 2011 dans le cadre de la politique d'accroissement de la maturité moyenne de la dette (8,5 ans à fin 2010 et 7,4 ans à fin 2009).

Le tableau suivant détaille, pour chaque passif financier présenté dans l'état de la situation financière, les flux futurs de trésorerie non actualisés. Les principales hypothèses retenues dans cet échéancier sont les suivantes :

- les montants en devises sont convertis au cours de clôture ;
- les intérêts futurs à taux variable sont figés sur la base du dernier coupon fixé, sauf dans le cas d'une meilleure estimation ;
- les TDIRA étant une dette perpétuelle, le remboursement du nominal est pris en compte à une date indéterminée. En outre, depuis le 1^{er} janvier 2010 les intérêts sont à taux variable sur une durée indéterminée (voir note 10.3), les intérêts à payer à partir de cette date ne sont ventilés que pour la première période (intégrer les intérêts sur les autres échéances aurait conduit à communiquer une information non pertinente) ;
- les échéances des lignes de crédit *revolving* sont positionnées à la date de maturité contractuelle.

(en millions d'euros)	Note	Etat de la situation financière au 31 décembre 2011	S1 2012			S2 2012		
			Nominaux	Intérêts courus non échus ⁽¹⁾	Intérêts futurs ⁽¹⁾	Nominaux	Intérêts courus non échus ⁽¹⁾	Intérêts futurs ⁽¹⁾
TDIRA	10	1 578	-	17	-	-	-	-
Emprunts obligataires, hors TDIRA	10	32 720	2 227	916	199	1	49	489
Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux	10	2 271	248	28	74	369	-	105
Dette de location financement	10	692	168	-	5	35	-	5
Dette de titrisation	3.3 et 10	593	-	-	5	-	-	5
Dépôts reçus de garantie-espèces (cash collateral)	10	314	314	-	-	-	-	-
Billets de trésorerie	10	51	51	-	-	-	-	-
Banques créditrices	10	188	188	-	-	-	-	-
Engagement d'achat sur titres Mobinil-ECMS	10	1 937	-	-	-	1 937	-	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle	10	15	15	-	-	-	-	-
Autres passifs financiers	10	414	194	9	3	21	-	2
Dérivés passifs	10	585	76	-	23	1	-	(20)
Dérivés actifs	10	(832)	(258)	-	(15)	(4)	-	28
Endettement financier brut après instruments dérivés		40 526	3 223	970	294	2 360	49	614
Dépôts clients		240	240	-	-	-	-	-
Dettes fournisseurs	4.4	8 531	7 599	17	2	525	4	8
TOTAL PASSIFS FINANCIERS (y compris dérivés actifs)		49 297	11 062	987	296	2 885	53	622

(1) La somme des intérêts courus non échus et des intérêts futurs correspond aux coupons à décaisser.

(2) Les montants indiqués dans cette colonne permettent, pour les éléments non comptabilisés à la juste valeur, de faire le lien entre la ventilation des nominaux, des intérêts courus non échus et le solde dans l'état de la situation financière.

Au 31 décembre 2011, la position de liquidité de France Télécom serait suffisante pour couvrir les engagements de 2012 liés à l'endettement financier, indépendamment de la trésorerie qui sera générée en 2012 :

	Note	31 décembre 2011
Banques créditrices	10.2	(188)
Disponibilités		1 311
Quasi-disponibilités	10.9	6 733
Autres actifs financiers à la juste valeur, hors instruments dérivés	10.9	724
Montant disponible pour tirage des lignes de crédit		7 504
Position de liquidité		16 084

Au 31 décembre 2011, le groupe France Télécom dispose de facilités de crédit sous forme de lignes de crédit bilatérales et de lignes de crédit syndiquées. Les principaux contributeurs du montant disponible des facilités de crédit sont présentés dans le tableau ci-dessous :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011
France Télécom S.A.	6 305
TP Group	849
FT España	96
ECMS	86
Autres	168
Montant disponible pour tirage des lignes de crédit	7 504

Les lignes de crédit bancaire du Groupe sont majoritairement conclues à taux variable.

Les éventuels engagements spécifiques en matière de ratios financiers sont présentés en note 11.4.

2013		2014		2015		2016		2017 et au-delà		Date indéterminée	Eléments non monétaires ⁽²⁾
Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 771	(210)
3 487	1 558	3 945	1 322	2 764	1 099	2 504	1 034	16 968	8 696	-	(141)
517	87	311	62	136	34	411	23	279	17	-	(28)
49	10	78	9	21	9	24	8	318	24	-	(1)
-	-	343	-	-	-	250	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	4	45	3	64	3	19	2	41	6	-	4
0	3	4	23	-	-	0	-	125	-	-	-
(1)	13	(169)	(15)	(56)	-	(96)	-	(140)	-	-	-
4 069	1 675	4 557	1 404	2 929	1 145	3 112	1 067	17 591	8 743	1 771	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	10	46	11	33	11	33	12	153	76	-	73
4 117	1 685	4 603	1 415	2 962	1 156	3 145	1 079	17 744	8 819	1 771	-

Evolution de la notation de France Télécom

La notation de France Télécom est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne se substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité (voir note 11.3). Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements.

Un emprunt obligataire (voir note 10.4), dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2011, possède une clause de *step-up*.

Au 31 décembre 2011, la notation de France Télécom est la suivante :

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	A-
Perspective	Stable	Stable	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

En l'absence de modification de la notation de la dette à long terme de France Télécom en 2011, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées.

11.4 Gestion des covenants

Engagements en matière de ratios financiers

France Télécom S.A. n'a pas de ligne de crédit ou d'emprunt soumis à des engagements spécifiques en matière de respect de ratios financiers.

Au titre de ses contrats de financement et de garantie bancaires signés en 2010 et en 2011, le groupe TP doit respecter le ratio suivant :

- le ratio dette nette/EBITDA doit être inférieur ou égal à 3,5 (dette nette et EBITDA tels que définis dans les contrats passés avec les établissements financiers).

Au titre de ses contrats de financement bancaire signés en 2005, 2007, 2008, 2009 et 2011 ECMS doit respecter le ratio suivant :

- le ratio dette senior nette/EBITDA doit être inférieur ou égal à 3,00 (dette senior nette et EBITDA tels que définis dans les contrats passés avec les établissements financiers).

Au 31 décembre 2011, ces ratios sont respectés.

Engagements relatifs aux financements structurés

Les programmes de cession de créances commerciales du Groupe comprennent plusieurs cas d'amortissement, notamment :

- l'amortissement normal à la date d'arrêt contractuel des programmes ;
- un amortissement anticipé ou modifié, notamment en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation. En cas d'amortissement anticipé ou modifié, les conduits de titrisation cessent de participer au financement de nouvelles créances et les encaissements sur créances antérieurement cédées servent à désintéresser progressivement les porteurs de parts.

Engagements en cas de défaillance ou d'évolution défavorable significative

La plupart des contrats de financement conclus par France Télécom, notamment la ligne de crédit syndiquée de 6 milliards d'euros signée le 27 janvier 2011 ainsi que les emprunts obligataires, ne contiennent pas de dispositifs de défauts croisés ou de clauses de remboursement anticipé en cas d'évolution défavorable significative. La survenance d'événements de défaut dans les clauses d'exigibilité anticipée n'entraîne pas de façon automatique le remboursement immédiat d'autres contrats.

11.5 Gestion du risque de crédit et du risque de contrepartie

Les instruments financiers susceptibles d'exposer France Télécom à une concentration du risque de contrepartie sont essentiellement les créances clients, les disponibilités, les placements et les instruments financiers dérivés.

France Télécom considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises), de leur appartenance à des secteurs divers de l'économie et de leur dispersion géographique en France et à l'étranger. Par ailleurs, la valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur nette comptable engagée. Une analyse des créances clients nettes échues est effectuée en note 3.3. Les prêts et autres créances sont essentiellement constitués d'éléments dont le montant échü mais non provisionné n'est pas significatif.

France Télécom est exposé au risque de contrepartie bancaire dans le cadre de ses placements et de ses produits dérivés. La politique du Groupe est de travailler avec des institutions financières et des groupes industriels ayant une notation long terme supérieure ou égale à A-/A3.

- des limites sont fixées en tenant compte de la notation et des capitaux propres de chaque institution financière mais aussi selon des analyses périodiques menées au sein de la Direction du financement et de la trésorerie. L'engagement maximum est ensuite déterminé (i) pour les placements, sur la base de limites maximales, et (ii) pour les dérivés, sur la base des montants notionnels des contrats de taux et de change ouverts, auxquels sont appliqués des coefficients variant selon la durée résiduelle de l'opération et le type de transaction ;
- ces limites sont adaptées régulièrement afin de refléter le risque. Un suivi des limites est communiqué quotidiennement au trésorier du Groupe et au responsable de la salle des marchés ;
- un suivi est exercé sur la notation des contreparties ;
- par ailleurs, certains placements réalisés par les Filiales se font avec des contreparties ayant une notation inférieure ; il s'agit alors essentiellement des meilleures notations existant localement ;

■ enfin, concernant les dérivés, des contrats de garantie-espèces (*cash collateral*) sont mis en place avec les principales contreparties bancaires pour lesquelles les expositions sont les plus significatives. Ces accords peuvent entraîner un règlement (dépôts versés) ou un encaissement (dépôts reçus) selon une fréquence hebdomadaire ou mensuelle. Ces versements correspondent à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés mis en place avec ces contreparties. Le montant des remises en garantie évolue donc selon la valorisation de l'ensemble des dérivés, en fonction de la variation des taux et des devises, et du montant du seuil des franchises fixées dans les contrats. Pour France Télécom S.A., le montant net des remises en garantie s'élève à 3 millions d'euros au 31 décembre 2011 contre 29 millions d'euros au 31 décembre 2010 et 758 millions d'euros au 31 décembre 2009 (voir note 10.2). La variation entre 2010 et 2011 s'explique d'une part par un effet volume suite à l'évolution du portefeuille et, d'autre part, par l'augmentation du nombre des contreparties avec lesquelles un contrat de garantie-espèces a été mis en place, accompagnée d'un abaissement du seuil des franchises. Elle s'explique également par la variation de l'effet change sur les dérivés suite à l'appréciation de certaines devises par rapport à l'euro.

11.6 Risque du marché des actions

Au 31 décembre 2011, France Télécom S.A. ne dispose pas d'option d'achat sur ses propres titres et détient 15 456 045 actions propres (voir note 13.2) et a procédé à des achats à terme d'actions pour 4 050 532 actions. Par ailleurs, l'exposition du Groupe au risque de marché sur les actions des sociétés cotées incluses dans les actifs disponibles à la vente est non significative et les OPCVM ne contiennent pas de part investie en actions. Le groupe France Télécom est exposé au risque actions au travers des actifs de couverture de certains de ses plans de retraite (voir note 5.2.2).

Enfin, la représentation dans l'état de la situation financière des actifs de France Télécom peut être affectée par la valeur de marché des actions des Filiales car celle-ci constitue un des éléments de mesure des tests de perte de valeur.

11.7 Gestion du capital

France Télécom gère son capital dans le cadre d'une politique financière équilibrée, destinée à la fois à assurer un accès souple aux marchés de capitaux, y compris pour investir dans des projets de développement, et à rémunérer les actionnaires.

Dans ce cadre, le Groupe s'est fixé un objectif de ratio dette nette/EBITDA autour de 2,0 à moyen terme.

Les montants disponibles pour la rémunération des actionnaires, lorsqu'elle prend la forme de dividendes, sont déterminés sur la base du total du résultat net et du report à nouveau, en normes françaises, de l'entité France Télécom S.A., société mère du Groupe.

11.8 Autres informations relatives à la juste valeur des actifs et passifs financiers

Les principales méthodes et hypothèses utilisées pour estimer la juste valeur des instruments financiers sont décrites ci-dessous.

Actifs disponibles à la vente

La valeur de marché des titres de participation non consolidés de sociétés cotées et des titres de placement cotés correspond à leur valeur boursière en fin de période.

Les titres non cotés sont évalués en fonction des éléments disponibles (valeur de transaction, valeur actuelle des flux de trésorerie futurs, multiples de sociétés comparables).

La valeur de marché des placements cotés détenus à plus d'un an correspond à leur valeur boursière en fin de période.

Prêts et créances

France Télécom considère que la valeur comptable de la trésorerie, des créances clients, ainsi que des divers dépôts de garantie, est une approximation raisonnable de la valeur de marché, en raison du fort degré de liquidité de ces éléments.

Actifs à la juste valeur par résultat

Pour les placements à très court terme comme les dépôts, les certificats de dépôts, les billets de trésorerie ou les titres de créances négociables, France Télécom considère que la valeur nominale des placements, complétée des intérêts courus le cas échéant, est une approximation raisonnable de la valeur de marché.

La valeur de marché des OPCVM correspond à la dernière valeur liquidative.

Passifs financiers au coût amorti

Pour les dettes fournisseurs et les dépôts reçus, France Télécom considère que la valeur comptable est une approximation raisonnable de la valeur de marché, en raison du fort degré de liquidité de ces éléments.

La valeur de marché des dettes fournisseurs à long terme correspond à la valeur des flux futurs de trésorerie, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par France Télécom.

La valeur de marché des dettes financières est déterminée en utilisant :

- la valeur boursière, pour certains emprunts obligataires cotés ;
- la valeur des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par France Télécom pour les autres instruments. Les résultats donnés par le modèle interne de valorisation sont systématiquement comparés avec les valeurs fournies par Bloomberg.

Passifs financiers à la juste valeur par résultat

La valeur de marché des engagements fermes ou conditionnels d'achat des participations ne donnant pas le contrôle est évaluée conformément aux clauses contractuelles.

Au cas particulier, la valeur de marché de l'engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS correspond au prix en livre égyptienne de l'option de vente consentie à Orascom Telecom tel que stipulé dans les accords, appliqué au nombre d'actions détenues par les actionnaires minoritaires de Mobinil et d'ECMS, et après application d'un cours de change EUR/EGP de 7,53 pour la part Orascom Telecom.

Instruments dérivés

La valeur de marché des instruments financiers dérivés est déterminée en utilisant la valeur des flux de trésorerie futurs

estimés, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par France Télécom. Les résultats donnés par le modèle interne de valorisation sont systématiquement comparés avec les valeurs fournies par les contreparties bancaires et par Bloomberg.

Les valeurs de marché des actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la situation financière ont été classées dans le tableau ci-dessous selon la hiérarchie en trois niveaux définie dans la norme IFRS 7 :

- niveau 1 : prix cotés sur des marchés actifs ;
- niveau 2 : données observables directement ou indirectement ;
- niveau 3 : données non basées sur des données observables de marché.

31 décembre 2011

(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10	89	89	41	-	48
Titres de participation cotés		40	40	40	-	-
Titres de participation non cotés		48	48	-	-	48
Autres		1	1	1	-	-
Prêts et créances	3 et 10	8 375	8 371	123	3 343	4 905
Créances clients		4 905	4 905	-	-	4 905
Disponibilités		1 311	1 311	-	1 311	-
Dépôts de garantie et divers		450	446	123	323	-
Autres		1 709	1 709	-	1 709	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	7 457	7 457	2 079	5 378	-
Quasi-disponibilités		6 733	6 733	1 939	4 794	-
Autres		724	724	140	584	-
Passifs financiers au coût amorti	10	47 904	51 306	11 987	39 319	-
Dettes financières		39 135	42 506	11 987	30 519	-
Dettes fournisseurs		8 531	8 562	-	8 562	-
Autres		238	238	-	238	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	1 974	1 974	-	1 959	15
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		22	22	-	22	-
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS		1 937	1 937	-	1 937	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		15	15	-	-	15
Instruments dérivés nets	10	(247)	(247)	-	(247)	-

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom s'élève à 34 265 millions d'euros au 31 décembre 2011, pour une valeur comptable de 30 890 millions d'euros.

Le tableau ci-dessous présente une analyse de la variation des valeurs de marché de niveau 3 pour les actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la situation financière.

(en millions d'euros)	Actifs disponibles à la vente	Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	Instruments dérivés nets
Justes valeurs de niveau 3 au 31 décembre 2010	67	-	8	-
Gains (pertes) enregistrés en résultat	(14)	-	13	-
Gains (pertes) enregistrés en autres éléments du résultat global	(1)	-	-	-
Effets des variations de périmètre	(4)	-	(6)	-
Transfert de niveau	-	-	-	-
Justes valeurs de niveau 3 au 31 décembre 2011	48	-	15	-

31 décembre 2010						
(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10	119	119	52	-	67
Titres de participation cotés		51	51	51	-	-
Titres de participation non cotés		67	67	-	-	67
Autres		1	1	1	-	-
Prêts et créances	3 et 10	8 489	8 491	102	2 793	5 596
Créances clients		5 596	5 596	-	-	5 596
Disponibilités		1 227	1 227	-	1 227	-
Dépôts de garantie et divers		374	376	102	274	-
Autres		1 292	1 292	-	1 292	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	3 857	3 857	2 157	1 700	-
Quasi-disponibilités		3 201	3 201	2 155	1 046	-
Autres		656	656	2	654	-
Passifs financiers au coût amorti	10	44 881	47 928	5 120	42 808	-
Dettes financières		35 921	38 946	5 120	33 826	-
Dettes fournisseurs		8 740	8 762	-	8 762	-
Autres		220	220	-	220	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	1 913	1 913	-	1 905	8
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		25	25	-	25	-
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS		1 880	1 880	-	1 880	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		8	8	-	-	8
Instruments dérivés nets	10	298	298	-	298	-

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom s'élevait à 34 865 millions d'euros au 31 décembre 2010, pour une valeur comptable de 31 840 millions d'euros.

31 décembre 2009

(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10	220	220	107	-	113
Titres de participation cotés		46	46	46	-	-
Titres de participation non cotés		86	86	-	-	86
Autres		88	88	61	-	27
Prêts et créances	3 et 10	9 992	9 992	-	4 541	5 451
Créances clients		5 451	5 451	-	-	5 451
Disponibilités		894	894	-	894	-
Dépôts de garantie et divers		1 806	1 806	-	1 806	-
Autres		1 841	1 841	-	1 841	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	2 917	2 917	2 114	803	-
Quasi-disponibilités		2 911	2 911	2 112	799	-
Autres		6	6	2	4	-
Passifs financiers au coût amorti	10	44 674	47 590	1 006	46 584	-
Dettes financières		36 551	39 454	1 006	38 448	-
Dettes fournisseurs		7 942	7 955	-	7 955	-
Autres		181	181	-	181	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10	23	23	-	-	23
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		-	-	-	-	-
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS		-	-	-	-	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		23	23	-	-	23
Instruments dérivés nets	10	877	877	-	877	-

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom s'élevait à 35 437 millions d'euros au 31 décembre 2009 pour une valeur comptable de 32 534 millions d'euros.

NOTE 12 Impôt sur les sociétés

12.1 Charge d'impôt comptabilisée en résultat

Ventilation par périmètre d'intégration fiscale et/ou zone géographique

La charge d'impôt du Groupe s'établit à (2 087) millions d'euros. La ventilation de cette charge par périmètre d'intégration fiscale et/ou zone géographique est la suivante :

	2011	2010	2009
Groupe fiscal France	(1 693)	(755)	(1 683)
■ Impôt exigible	(763)	(1 922)	(29)
■ Impôts différés	(930)	1 167	(1 654)
Royaume-Uni	(12)	(78)	(88)
■ Impôt exigible	(96)	(97)	(31)
■ Impôts différés	84	19	(57)
Espagne	(0)	2	1
■ Impôt exigible	(0)	2	1
■ Impôts différés	-	-	-
TP Group	66	(86)	(74)
■ Impôt exigible	(41)	(105)	(100)
■ Impôts différés	107	19	26
Autres Filiales	(448)	(838)	(398)
■ Impôt exigible	(408)	(393)	(433)
■ Impôts différés	(40)	(445)	35
Charge d'impôt des activités poursuivies	(2 087)	(1 755)	(2 242)
■ Impôt exigible	(1 308)	(2 515)	(592)
■ Impôts différés	(779)	760	(1 650)
Charge d'impôt des activités cédées ou destinées à être cédées	-	(24)	(43)
■ Impôt exigible	-	(13)	(45)
■ Impôts différés	-	(11)	2

Groupe d'intégration fiscale France

En 2011, la charge d'impôt exigible traduit essentiellement les dispositions de la Loi de Finances Rectificative (LFR) pour 2011 qui institue une obligation de versement d'un impôt minimum à l'Etat correspondant à l'impôt calculé sur une base représentant 40 % du résultat fiscal avant imputation des déficits fiscaux reportables. Cette mesure législative n'accroît pas la charge d'impôt totale du groupe d'intégration fiscale France (incluant la charge d'impôt différé) mais elle a pour effet d'anticiper des versements d'impôt qui n'étaient pas attendus avant 2012 au plus tôt.

La charge d'impôt différé est essentiellement constituée du reversement des impôts différés actifs résultant de l'utilisation des déficits fiscaux pour imputation sur le bénéfice fiscal de la période.

La charge d'impôt totale (exigible et différé) du groupe d'intégration fiscale France enregistre également l'effet du changement de taux d'impôt que la LFR pour 2011 a porté à 36,10 % pour les exercices 2011 et 2012 au lieu de 34,43 % précédemment.

Les deux principales sociétés du groupe d'intégration fiscale France, France Télécom S.A. et Orange France S.A., font l'objet de contrôles fiscaux en cours portant respectivement sur les périodes 2006-2009 et 2006-2010. Concernant les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 au titre desquels l'administration fiscale a notifié à France Télécom des redressements en droits d'un montant de 1 735 millions d'euros, il est rappelé que la Société a émis le 1^{er} avril 2011 une caution bancaire d'un montant équivalent aux droits réclamés. En outre, la Société a déposé une requête introductive d'instance auprès du Tribunal administratif de Montreuil en date du 23 novembre 2011. Sur la base des délais usuels de jugement en première instance, une décision pourrait intervenir au plus tôt courant 2013-2014 ; une éventuelle décision défavorable à France Télécom entraînerait alors la mise en paiement du principal et des intérêts de retard dans l'attente du résultat des voies de recours. France Télécom estime disposer de moyens de défense sérieux au regard des points soulevés par la Commission Nationale des Impôts Directs, et notamment s'agissant de l'opposabilité à l'Administration des décisions de gestion et de l'intangibilité fiscale du bilan d'ouverture des exercices soumis à contrôle.

En 2010, la charge d'impôt exigible reflétait essentiellement la comptabilisation du passif, intérêts de retard compris, relatif aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005. Le produit d'impôt différé comprenait un produit significatif lié à l'activation de reports déficitaires. Il tenait compte en outre de la charge résultant de la consommation des déficits reportables imputés sur le bénéfice fiscal de la période.

En 2009, la charge d'impôt du groupe d'intégration fiscale France correspondait essentiellement au reversement d'impôts différés actifs résultant de la consommation des déficits reportables imputés sur le bénéfice fiscal de la période.

Royaume-Uni

En 2011, le produit d'impôt différé s'explique essentiellement par l'ajustement de l'impôt différé passif relatif à la marque Orange compte tenu de la baisse du taux d'impôt en vigueur au Royaume-Uni.

Espagne

En 2011, l'Espagne n'enregistre aucune charge d'impôt. Le déficit fiscal de l'exercice ainsi que les différences temporelles déductibles générées en 2011 ont été entièrement dépréciés.

TP Group

En 2011, la charge d'impôt exigible de TP Group a été sensiblement minorée du montant du crédit d'impôt nouvelles technologies obtenu au titre des exercices 2006 à 2011.

Le produit d'impôt différé traduit la revue à la hausse, à la faveur de nouveaux événements, de l'impôt différé actif relatif à la provision DPTG.

Autres entités fiscales

En 2010, la charge d'impôt différé des autres entités fiscales enregistrait la dépréciation, à hauteur de 396 millions d'euros, d'un actif d'impôt différé que portait une société non opérationnelle.

Changements des taux d'impôt sur le résultat applicables

En 2011, les taux d'impôt sur le résultat applicables dans plusieurs juridictions dans lesquelles le Groupe est implanté ont été modifiés. Il en va ainsi principalement des taux d'impôt en France, au Royaume-Uni et en Egypte.

Le taux d'impôt en France a été porté à 36,10 % pour les exercices 2011 et 2012 au lieu de 34,43 % précédemment. La conséquence sur la charge d'impôt différé du groupe d'intégration fiscale France a été la constatation d'un produit d'impôt différé de 60 millions d'euros se décomposant en :

- un produit d'impôt différé de 113 millions d'euros au titre de la mise à jour du stock d'impôts différés actifs net à l'ouverture de l'exercice ;
- une charge d'impôt différé complémentaire de 53 millions d'euros découlant directement de l'assujettissement du résultat imposable de l'exercice au nouveau taux d'impôt.

Le taux d'impôt au Royaume-Uni a été ramené à 26 % à compter du 1^{er} avril 2011 au lieu de 28 % précédemment. Ce taux sera ramené à 25 % à compter du 1^{er} avril 2012. La conséquence sur la charge d'impôt différé du Royaume-Uni a été la constatation d'un produit d'impôt différé de 93 millions d'euros correspondant principalement à un produit d'impôt différé de 94 millions d'euros relatif à la mise à jour du stock d'impôt différé passif net à l'ouverture de l'exercice.

Le taux d'impôt en Egypte a été porté à 25 % à compter du 1^{er} janvier 2011 au lieu de 20 % précédemment. La conséquence sur la charge d'impôt différé de Mobinil et ECMS a été la constatation d'une charge d'impôt différé de 66 millions d'euros dont 65 millions d'euros au titre de la mise à jour du stock d'impôt différé passif net à l'ouverture de l'exercice.

Preuve d'impôt Groupe

Le taux d'impôt en vigueur en France au titre de 2011 est de 33,33 % augmenté d'une contribution additionnelle et d'une majoration exceptionnelle qui le porte à 36,10 %.

La réconciliation entre la charge d'impôt théorique calculée sur la base du taux légal d'imposition en France et la charge d'impôt effective sur les activités poursuivies est la suivante :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Résultat net des activités poursuivies avant impôt	5 915	5 562	5 444
Perte de valeur des écarts d'acquisition	611	509	449
Résultat des activités poursuivies avant impôt et perte de valeur des écarts d'acquisition	6 526	6 071	5 893
Taux légal d'imposition en France	36,10 %	34,43 %	34,43 %
Impôt théorique	(2 356)	(2 090)	(2 029)
<i>Éléments de réconciliation :</i>			
Ajustement de l'impôt des exercices antérieurs	(151)	(1 896)	(1)
Quote-part dans le résultat net des sociétés mises en équivalence	(35)	(5)	47
Réestimation des actifs d'impôts différés	(107)	1 915	(200)
Différence de taux d'impôt	149	188	239
Effet du changement des taux d'impôt applicables	142	-	-
Autres éléments de réconciliation	271	133	(298)
Impôt effectif des activités poursuivies	(2 087)	(1 755)	(2 242)
Impôt effectif des activités destinées à être cédées	-	(24)	(43)
<i>Taux effectif d'impôt</i>	<i>31,98 %</i>	<i>28,90 %</i>	<i>38,04 %</i>

Les éléments de réconciliation de la preuve d'impôt correspondent principalement aux événements suivants constatés en 2011 :

- "Ajustement de l'impôt des exercices antérieurs" : il s'agit de la mise à jour des incidences des contrôles fiscaux relatifs à des exercices antérieurs dont notamment les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 ;
- "Réestimation des actifs d'impôts différés" : il s'agit de l'effet des pertes et différences temporelles déductibles réalisées en 2011 dans des juridictions où les conditions de reconnaissance d'un IDA ne sont pas réunies ;
- "Différence de taux d'impôt" : il s'agit des différences liées à la présence du Groupe dans des juridictions où les taux d'imposition sont différents du taux d'imposition en France ;
- "Effet du changement des taux d'impôt applicables" : il s'agit des effets cumulés de la mise à jour des stocks d'impôt différé à l'ouverture dans les juridictions où les taux d'impôt ont connu des changements effectifs annoncés en 2011. Ces effets sont précisés dans le paragraphe "Changements des taux d'impôt sur le résultat applicables" ;
- "Autres éléments de réconciliation" : cette ligne enregistre notamment :
 - l'effet d'impôt enregistré par TP Group pour un montant de 74 millions d'euros relatifs aux crédits d'impôt nouvelles technologies et à l'impôt différé actif relatif à la provision DPTG revu à la hausse au cours de l'exercice 2011 ;

- l'effet des reprises des réserves de conversion liées à la fin des activités au Royaume-Uni pour 232 millions d'euros.

Le taux effectif d'impôt de 2010 s'expliquait essentiellement par :

- la comptabilisation d'une charge de 1 901 millions d'euros relative aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 et corrélativement, la reconnaissance d'impôts différés actifs pour un montant net de 1 915 millions d'euros ;
- l'effet de la réévaluation liée aux prises de contrôle (Egypte). Cet effet est présenté dans la ligne "Autres éléments de réconciliation" et représente 114 millions d'euros.

Le taux effectif d'impôt 2009 s'expliquait essentiellement par :

- l'effet de l'amende non déductible TPIUE dont le montant était de 964 millions d'euros. Cet effet est présenté dans la ligne "Autres éléments de réconciliation" ;
- l'effet des déficits fiscaux et différences temporelles déductibles de l'exercice ne donnant pas lieu à impôt différé actif (Espagne principalement). Cet effet estimé à 186 millions d'euros est présenté dans la ligne "Réestimation des actifs d'impôts différés".

12.2 Impôt sur les sociétés relatif aux autres éléments du résultat global

(en millions d'euros)	31 décembre 2011			31 décembre 2010			31 décembre 2009		
	Montant brut	Impôt	Montant net	Montant brut	Impôt	Montant net	Montant brut	Impôt	Montant net
Ecarts actuariels sur avantages postérieurs à l'emploi	(46)	(3)	(49)	(117)	57	(60)	(64)	14	(50)
Actifs disponibles à la vente	(10)	(0)	(10)	(16)	3	(13)	32	1	33
Couverture de flux de trésorerie	(3)	4	1	106	(35)	71	(227)	61	(166)
Couverture d'investissement net	(14)	5	(9)	(80)	37	(43)	(0)	-	(0)
Ecarts de conversion	(1 053)	-	(1 053)	1 712	-	1 712	175	-	175
Autres éléments du résultat global des mises en équivalence	(11)	-	(11)	30	-	30	0	-	-
TOTAL	(1 137)	6	(1 131)	1 635	62	1 697	(84)	76	(8)

12.3 Impôt dans l'état de la situation financière

Ventilation par périmètre d'intégration fiscale et/ou zone géographique

(en millions d'euros)	31 décembre 2011			31 décembre 2010			31 décembre 2009		
	Actif	Passif	Net	Actif	Passif	Net	Actif	Passif	Net
Groupe fiscal France									
■ Impôt exigible	-	2 221	(2 221)	5	1 950	(1 945)	12	61	(49)
■ Impôts différés	2 829	-	2 829	3 761	-	3 761	2 691	-	2 691
Royaume-Uni									
■ Impôt exigible	(0)	56	(56)	25	101	(76)	33	-	33
■ Impôts différés	(0)	776	(776)	0	858	(858)	-	877	(877)
Espagne									
■ Impôt exigible	3	-	3	3	-	3	1	-	1
■ Impôts différés	460	127	333	418	85	333	419	85	334
TP Group									
■ Impôt exigible	0	8	(8)	2	18	(16)	6	1	5
■ Impôts différés	204	(0)	204	115	0	115	89	-	89
Autres Filiales									
■ Impôt exigible	121	340	(219)	89	284	(195)	90	220	(130)
■ Impôts différés	58	361	(303)	130	322	(192)	576	81	495
Total impôts des activités poursuivies									
■ Impôt exigible	124	2 625	(2 501)	124	2 353	(2 229)	142	282	(140)
■ Impôts différés	3 551	1 264	2 287	4 424	1 265	3 159	3 775	1 043	2 732
Total impôt des activités destinées à être cédées									
■ Impôt exigible	-	1	(1)	-	-	-	0	93	(93)
■ Impôts différés	71	-	71	-	-	-	(0)	237	(237)

Groupe fiscal France

En 2011, la dette d'impôt exigible du Groupe fiscal France correspond principalement à la dette d'impôt constatée relativement aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 dont le montant, intérêts de retard compris, est de 2 016 millions d'euros. En 2010, le montant de cette dette s'élevait à 1 946 millions d'euros.

En 2011 comme en 2010 et 2009, l'actif d'impôt différé reflète principalement l'effet d'impôt des déficits fiscaux reportables sur les bénéfices fiscaux futurs.

Royaume-Uni

En 2011 comme en 2010 et 2009, le passif d'impôt différé se rapporte principalement à la différence temporelle taxable relative à la marque Orange.

Espagne

En 2011, l'actif d'impôt différé traduit l'effet d'impôt des déficits fiscaux reportables et des différences temporelles déductibles dont il est probable qu'ils s'imputent sur les bénéfices des prochains exercices.

En 2011 comme en 2010 et 2009, le passif d'impôt différé reflète l'effet de la déduction prise en rapport avec un goodwill fiscal que la législation espagnole autorise à amortir sur plusieurs exercices.

TP Group

En 2011, l'actif d'impôt différé correspond pour plus de la moitié à l'effet de la différence temporelle relative à la provision DPTG.

Variation des impôts différés nets du Groupe

(en millions d'euros)	2011			2010			2009		
Solde en début de période (position active)	3 159			2 732			3 919		
	Compte de résultat	Autres ⁽¹⁾	Total	Compte de résultat	Autres ⁽¹⁾	Total	Compte de résultat	Autres ⁽¹⁾	Total
Provisions au titre des avantages au personnel	(64)	2	(62)	37	80	117	12	14	26
Immobilisations	215	(129)	86	192	(245)	(53)	105	107	212
Reports déficitaires	(817)	57	(760)	389	(161)	228	(1 844)	147	(1 697)
Autres différences temporelles	(113)	(23)	(136)	142	(6)	135	77	195	272
Solde en fin de période (position active)	2 287			3 159			2 732		

(1) Inclut les autres éléments du résultat global générés au cours de la période, les variations de périmètre, variations de change et reclassements.

En 2011, la variation du solde d'impôt différé résulte principalement de l'impôt différé constaté en compte de résultat dont le montant est de (779) millions d'euros. Le solde d'impôt différé enregistre en outre une variation de (71) millions d'euros liée aux activités destinées à être cédées.

En 2010, la variation du solde d'impôt différé résultait principalement des mouvements constatés en compte de

résultat et de l'entrée dans le périmètre d'intégration globale de Mobinil et ECMS.

En 2009, la variation du solde d'impôt différé résultait principalement des mouvements constatés en compte de résultat.

Soldes d'impôts différés nets par nature

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
	Net	Net	Net
Provisions pour avantages au personnel	525	587	470
Immobilisations	(540)	(626)	(573)
Reports déficitaires	1 483	2 243	2 015
Autres différences	819	955	820
Impôts différés nets des activités poursuivies	2 287	3 159	2 732

Impôts différés actifs non reconnus

Au 31 décembre 2011, les impôts différés actifs non reconnus par le groupe France Télécom s'élevaient à 4,8 milliards d'euros (4,5 milliards d'euros en 2010 et 5,7 milliards d'euros en 2009) dont la moitié sont relatifs au groupe fiscal espagnol. Le Groupe fiscal France ne dispose d'aucun stock d'impôts différés actifs non reconnus. TP Group dispose d'un stock peu significatif d'impôts différés actifs non reconnus.

Le stock d'impôts différés actifs non reconnus correspond, à hauteur de 4,6 milliards d'euros, à l'effet d'impôt des déficits fiscaux reportables et, à hauteur de 0,2 milliard d'euros, à

l'effet d'impôt des différences temporelles déductibles. Ces déficits et différences temporelles sont disponibles dans de multiples juridictions. Ils n'ont pas été activés dans les comptes consolidés en application des principes comptables tels que décrits en note 18.10.

Les déficits fiscaux reportables (bases d'imposition) pour lesquels aucun actif d'impôt différé n'a été reconnu sont présentés dans le tableau ci-après. Sont également précisées les dates d'expiration de ces déficits.

(en millions d'euros)	Déficits ordinaires
2012	75
2013	63
2014	489
2015	151
2016	105
2017 et au-delà (y compris les reports indéfinis)	14 634
TOTAL	15 517

Le montant de 15 517 millions d'euros correspond à un effet d'impôt de 4,6 milliards d'euros.

NOTE 13 Capitaux propres

Au 31 décembre 2011, compte tenu des évolutions indiquées au 13.1 ci-après, le capital social de France Télécom S.A. s'élève, sur la base du nombre d'actions émises à cette date, à 10 595 541 532 euros, divisé en 2 648 885 383 actions ordinaires d'un nominal de 4 euros.

A la même date, l'Etat détient directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement 26,94 % du capital et 27,10 % des droits de vote de France Télécom S.A.

13.1 Evolution du capital

Sur l'exercice, France Télécom S.A. a émis 26 777 actions nouvelles, à la suite de l'exercice de stock-options ou d'instruments de liquidité sur options, dont :

- 1 504 actions nouvelles émises dans le cadre des plans consentis par Wanadoo entre 2000 et 2003 et repris par France Télécom S.A. lors de la fusion-absorption de Wanadoo (voir note 5.3.2) ;
- 25 273 actions nouvelles émises dans le cadre des plans consentis par Orange entre 2001 et 2003, au titre desquels les bénéficiaires ont reçu des instruments de liquidité sur options (voir note 5.3.2).

L'émission de ces actions nouvelles a été constatée lors de la séance du Conseil d'administration qui s'est tenue le 10 janvier 2012.

13.2 Actions propres

Sur autorisation de l'Assemblée Générale du 7 juin 2011, le Conseil d'administration a mis en œuvre un nouveau programme de rachat d'actions (le Programme de Rachat 2011) et mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, au programme de rachat 2010. Le descriptif du Programme de Rachat 2011 figure dans le document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 4 avril 2011.

En août et septembre 2011, France Télécom a procédé au rachat de 13 250 000 de ses propres actions dans le cadre du Programme de Rachat 2011. France Télécom a également conclu un achat à terme le 21 juin 2011 (échéance 20 juillet 2015) portant sur 4 050 532 actions propres. Ces rachats sont destinés à honorer les obligations liées au plan d'attribution gratuite d'actions dont le principe a été adopté par le Conseil d'administration de France Télécom du 23 mai 2011 (voir note 5.3.1).

En septembre et octobre 2011, France Télécom a également procédé au rachat de 2 099 701 de ses propres actions dans le cadre du Programme de Rachat 2011, dans le but d'honorer des obligations liées aux programmes d'options sur actions pour lesquels ont été signés des contrats de liquidité avec les titulaires d'options de la société Orange.

Les données ci-dessus n'incluent pas les actions achetées dans le cadre du contrat de liquidité conclu avec un prestataire de services d'investissement. Ce contrat, mis en place initialement le 9 mai 2007, a été renouvelé annuellement à sa date anniversaire et son exécution se poursuit dans le cadre du Programme de Rachat 2011. Les moyens affectés au compte

de liquidité lors de la mise en œuvre du contrat s'élevaient à 100 millions d'euros. Au 31 décembre 2011, ils s'élevaient à 119 millions d'euros.

Au 31 décembre 2011, la Société détient 15 456 045 de ses propres actions (dont 101 868 au titre du contrat de liquidité), contre 4 609 au 31 décembre 2010 (dont aucune au titre du contrat de liquidité) et 2 042 836 au 31 décembre 2009 (dont aucune au titre du contrat de liquidité). Les transactions sur actions propres sont comptabilisées en variation des capitaux propres, à la date du transfert de propriété (date de valeur).

13.3 Résultat par action

Le tableau ci-dessous fournit la réconciliation entre les résultats de base et les résultats dilués conduisant au calcul des résultats par action (de base et dilué) :

(en millions d'euros)	2011	2010	2009
Résultat net des activités poursuivies utilisé pour le calcul du résultat par action - de base (a)	3 895	3 810	2 818
Effet de la conversion de chaque catégorie d'instruments financiers dilutifs sur le résultat net :	-	-	-
■ TDIRA ⁽¹⁾	57	57	-
■ OCEANE	-	-	0
Résultat net des activités poursuivies utilisé pour le calcul du résultat par action - dilué (b)	3 952	3 867	2 818
Résultat net des activités cédées utilisé pour le calcul du résultat par action - de base et dilué (c)	-	1 070	200
Résultat net utilisé pour le calcul du résultat par action - de base (a) + (c)	3 895	4 880	3 018
Résultat net utilisé pour le calcul du résultat par action - dilué (b) + (c)	3 952	4 937	3 018

(1) Les TDIRA, non dilutifs au 31 décembre 2009, n'étaient pas pris en compte dans le calcul du résultat dilué par action.

Le tableau ci-dessous fournit le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires utilisé pour le calcul du résultat de base et du résultat dilué par action :

(nombre d'actions)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation	2 643 535 474	2 647 269 516	2 648 020 634
Nombre moyen pondéré d'actions issues de la conversion potentielle des TDIRA ⁽¹⁾	64 009 082	61 854 754	-
Nombre moyen pondéré d'actions issues de la conversion potentielle des OCEANE	-	-	72 358
Nombre moyen pondéré d'actions issues des plans d'options France Télécom et assimilés ⁽²⁾	29 964	541 125	1 025 869
Nombre moyen pondéré d'actions propres détenues pour couvrir l'attribution d'actions gratuites	4 398 445	651 628	2 141
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation et dilutives	2 711 972 965	2 710 317 023	2 649 121 002

(1) Les TDIRA représentaient 77 742 959 actions au 31 décembre 2009.

(2) Les options de souscription dont le prix d'exercice est supérieur à la moyenne annuelle du cours de Bourse ne sont pas retenues dans le calcul du résultat dilué par action.

Information sur les instruments non dilutifs à la clôture, potentiellement dilutifs sur les périodes futures

En 2011, du fait du cours moyen annuel de l'action qui s'élève à 14,22 euros :

- les plans de souscription d'actions Orange sont non dilutifs dans leur ensemble, soit à hauteur de 5 048 434 actions (actions converties en actions France Télécom) ;

- les plans de souscription d'actions France Télécom (ex-Wanadoo) sont non dilutifs à hauteur de 1 234 916 actions ;

- les plans de souscriptions d'actions France Télécom 2005 et 2007 sont non dilutifs dans leur ensemble, soit à hauteur de 19 923 667 actions.

Le prix d'exercice moyen pondéré de chaque plan est présenté dans la note 5.

13.4 Distributions

Exercice	Décision	Nature	Dividende par action (en euro)	Date de distribution	Modalités de distribution	Total (en millions d'euros)
2011	Conseil d'administration du 27 juillet 2011	Acompte 2011	0,60	8 septembre 2011	Numéraire	1 585
	Assemblée Générale du 7 juin 2011	Solde 2010	0,80	15 juin 2011	Numéraire	2 118
Total distributions de dividendes en 2011						3 703
2010	Conseil d'administration du 28 juillet 2010	Acompte 2010	0,60	2 septembre 2010	Numéraire	1 589
	Assemblée Générale du 9 juin 2010	Solde 2009	0,80	17 juin 2010	Numéraire	2 117
Total distributions de dividendes en 2010						3 706
2009	Conseil d'administration du 29 juillet 2009	Acompte 2009	0,60	2 septembre 2009	Numéraire	1 588
	Assemblée Générale du 26 mai 2009	Solde 2008	0,80	30 juin 2009	Numéraire pour 1 553 millions d'euros/actions pour 538 millions d'euros	2 091
Total distributions de dividendes en 2009						3 679
2009	Conseil d'administration du 30 juillet 2008	Acompte 2008	0,60	11 septembre 2008	Numéraire	1 563

13.5 Réserves de conversion

La variation des écarts de conversion des activités poursuivies s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	(411)	679	(266)
Reclassement dans le résultat de la période	(642)	(60)	-
Total écarts de conversion des activités poursuivies	(1 053)	619	(266)

En 2011, le groupe France Télécom a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet au compte de résultat pour un montant de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités.

En 2010, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié aux opérations sur les entités égyptiennes. Voir note 2.

La variation des écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	-	(4)	441
Reclassement dans le résultat de la période	-	1 097	-
Total écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession	-	1 093	441

En 2010, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié pour 1 031 millions d'euros à la cession de la participation Orange au Royaume-Uni (Voir note 2).

Le tableau ci-dessous détaille les réserves des écarts de conversion par devises :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Livre sterling	441	734	(691)
<i>dont écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession</i>	-	-	(1 093)
Zloty	608	1 096	930
Franc suisse	160	155	-
<i>dont écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession</i>	160	-	-
Livre égyptienne	(261)	(203)	(12)
Couronne slovaque	221	244	244
Autres	(228)	(32)	(189)
TOTAL	941	1 994	282
Dont part attribuable aux propriétaires de la société mère	752	1 689	37
Dont part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	189	305	245

13.6 Participations ne donnant pas le contrôle

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Part créditrice du Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	497	402	517
<i>dont TP Group</i>	164	15	154
<i>dont Groupe Sonatel</i>	153	166	147
<i>dont Groupe Mobistar</i>	104	124	123
Part débitrice du Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(564)	(403)	(133)
<i>dont Kenya</i>	(144)	(89)	(73)
<i>dont Egypte (1)</i>	(388)	(275)	-
Total part du Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	(67)	(3)	384
Part créditrice du Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	402	454	518
<i>dont TP Group</i>	60	47	168
<i>dont Groupe Sonatel</i>	153	167	142
<i>dont Groupe Mobistar</i>	104	124	123
Part débitrice du Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(572)	(402)	(135)
<i>dont Kenya</i>	(150)	(87)	(74)
<i>dont Egypte</i>	(388)	(274)	0
Total part du Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	(171)	52	383
Distributions de dividendes aux actionnaires minoritaires	687	610	571
<i>dont TP Group</i>	245	252	233
<i>dont Groupe Sonatel</i>	159	143	125
<i>dont Groupe Mobistar</i>	122	129	129
<i>dont Egypte</i>	95	-	-

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Capitaux propres créditeurs attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	2 250	2 520	2 716
<i>dont TP Group</i>	1 186	1 405	1 610
<i>dont Groupe Sonatel</i>	513	541	502
<i>dont Groupe Mobistar</i>	191	207	212
Capitaux propres débiteurs attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(231)	(72)	(3)
<i>dont Kenya</i>	(218)	(67)	-
Total capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	2 019	2 448	2 713

(1) Y compris (286) millions d'euros correspondant à la perte de valeur attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (voir note 6).

Les résultats accumulés sur le Kenya se traduisent par des intérêts minoritaires débiteurs de (218) millions d'euros. Telkom Kenya bénéficie du financement suivant au 31 décembre 2011 : 292 millions d'euros octroyés par le groupe France Télécom qui détient 40 % de Telkom Kenya et 44 millions d'euros par les participations ne donnant pas le contrôle.

Un abandon de créance ou une augmentation de capital non proportionnels se traduiraient par un reclassement entre les capitaux propres attribuables aux participations ne donnant

pas le contrôle et les capitaux propres attribuables à la société mère.

France Télécom ayant concédé un engagement d'achat à prix fixe sur les actions Mobinil-ECMS qu'elle ne détient pas (voir note 2 et note 14.6), la part débitrice des participations ne donnant pas le contrôle de l'Egypte (488 millions d'euros) est reclassée dans l'état de la situation financière en capitaux propres attribuables à la société mère.

NOTE 14 Engagements contractuels non comptabilisés

Au 31 décembre 2011, pour les entités dont le Groupe détient le contrôle, France Télécom n'a pas, à sa connaissance, contracté d'engagements susceptibles d'avoir un effet significatif sur sa situation financière actuelle ou future en dehors de ceux mentionnés dans la présente note.

14.1 Engagements de location

LOYERS FUTURS MINIMAUX POUR LES CONTRATS NON RÉSILIALES DE LOCATION PAR ÉCHÉANCE AU 31 DÉCEMBRE 2011

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	A partir de janvier 2017
Location simple ⁽¹⁾	6 255	1 085	1 020	962	921	849	1 418

(1) Loyers à caractère de frais généraux (terrains, bâtiments, matériels, véhicules et autres biens).

Les loyers futurs de location financement sont présentés en note 11.3. Les intérêts futurs de location financement s'élèvent à 71 millions d'euros.

Le Groupe se réserve la possibilité de renouveler ou ne pas renouveler les baux commerciaux ou de les remplacer à leur terme par de nouveaux contrats à des conditions renégociées.

14.2 Engagements d'investissement et d'achat de biens et services

Engagements d'achat de biens et services

PAIEMENTS DUS PAR ÉCHÉANCE AU 31 DÉCEMBRE 2011

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	A partir de janvier 2017
Engagements d'achat de biens et services	3 392	2 237	452	218	147	123	215

Les engagements d'achat de biens et services les plus significatifs conclus par le Groupe résultent de contrats d'acquisition de terminaux, de capacités de transmission et de contenus audiovisuels. Ces contrats peuvent faire l'objet d'engagements pluriannuels. Les principaux engagements au 31 décembre 2011 sont relatifs à :

- l'achat de capacités de transmission pour un montant global de 979 millions d'euros, dont 716 millions d'euros au titre de la mise à disposition de capacités de transmission par satellite (l'échéance de ces engagements s'échelonne jusqu'en 2021 selon les contrats) ;
- l'achat de téléphones mobiles pour un montant global de 611 millions d'euros ;

- l'acquisition, auprès de la Ligue de Football Professionnel, de droits de diffusion par le réseau mobile de matchs de football de Ligue 1 pour trois saisons. Le montant total des engagements s'élève à 40 millions d'euros payables par échéance jusqu'en juin 2012 ;

- la maintenance de câbles sous-marins sur lesquels France Télécom dispose de droits de copropriété ou d'usage, pour un montant global de 226 millions d'euros.

Les engagements contractuels non comptabilisés concernant les achats de droits de diffusion des entités Orange Cinéma Séries ainsi que Orange Sport ne sont pas repris dans le tableau ci-dessus car ceux-ci sont entièrement couverts par une provision (voir note 8.2).

Engagements d'investissement

ENGAGEMENTS DUS PAR ÉCHÉANCE AU 31 DÉCEMBRE 2011

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	A partir de janvier 2017
Engagements d'investissement	2 883	2 157	85	111	24	4	502

Les engagements d'investissement au 31 décembre 2011 comprennent notamment :

- en France, le 22 décembre 2011, l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a attribué, lors d'un processus d'enchères des fréquences 4G, un bloc de fréquences dans la bande 800 MHz destinées au déploiement des nouveaux réseaux 4G (favorisant l'accès à l'internet mobile à très haut débit) pour un montant total de 891 millions d'euros. L'Arcep a délivré l'autorisation d'utilisation des fréquences en janvier 2012 ;
- en Espagne, dans le cadre de l'acquisition d'un second bloc de fréquence 3G, Orange a pris des engagements d'investissement sur 3 ans à hauteur de 433 millions d'euros qui sont couverts en totalité par une garantie bancaire ;
- dans le cadre de l'attribution par le gouvernement tunisien d'une licence de télécommunications fixe et mobile au consortium formé par France Télécom, Investec et Divona Telecom, annoncée le 26 juin 2009, France Télécom s'est engagé à financer, à concurrence de sa quote-part de 49 % dans le capital du consortium, le plan d'affaires d'une durée de 6 ans remis dans le cadre de l'appel d'offres d'un montant total de 450 millions de dinars tunisiens, soit un engagement maximum de 220 millions de dinars pour France Télécom. Compte tenu des investissements réalisés, le montant résiduel de l'engagement de France Télécom au 31 décembre 2011 s'élève à 37 millions de dinars (soit 19 millions d'euros) ;
- le 22 octobre 2009, TP S.A. et l'Autorité polonaise des communications électroniques (UKE) ont signé un accord de principe relatif à la mise en place par TP S.A. de mesures permettant de garantir la non-discrimination et la transparence dans les relations inter-opérateurs en l'absence de séparation fonctionnelle des activités de TP S.A. Par ailleurs, l'accord prévoit le gel jusqu'à la fin de l'année 2012 des tarifs de gros des services réglementés et le développement par TP S.A. de 1,2 million d'accès haut débit sur la période 2010-2012 (développement pour lequel TP S.A. a initialement estimé l'investissement total nécessaire à 3 milliards de zlotys) ; au 31 décembre 2011, il reste à TP S.A. à livrer un peu moins d'un tiers de ces accès.

Au-delà des engagements exprimés en termes monétaires, le Groupe a pris des engagements à l'égard des autorités administratives en matière d'étendue de la couverture de la population par nos réseaux ou de qualité de service. Ces engagements, souscrits notamment dans le cadre de l'attribution de licences, imposent des dépenses d'investissement significatives au cours des années futures pour déployer et améliorer les réseaux mais ils ne sont pas repris dans le tableau ci-dessus lorsqu'ils n'ont pas été exprimés en termes monétaires, ce qui est généralement le cas.

Ainsi, en France, pour les fréquences obtenues en 2011 dans les bandes de 2,6 GHz et 800 MHz, le Groupe a souscrit aux conditions suivantes :

- un engagement optionnel d'accueil d'opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) techniques et tarifaires selon un schéma de type opérateur de réseau mobile virtuel dégroupé (full MVNO) ;
- une obligation de couverture du territoire pour les accès mobile permettant un débit maximal théorique pour un même utilisateur d'au moins 60 Mbit/s dans le sens descendant (pour les bandes 2,6 GHz et 800 MHz, respectivement 25 % du territoire métropolitain à 4 ans et 75 % à 12 ans, et 98 % du territoire métropolitain à 12 ans et 99,6 % à 15 ans) qui peut être tenu en utilisant les fréquences allouées, mais aussi d'autres fréquences ;
- pour la bande 800 MHz spécifiquement : une obligation de couverture en zone prioritaire (40 % du territoire à 5 ans, 90 % à 10 ans) sans obligation de fournir de l'itinérance, une obligation de couverture de chaque département (90 % à 12 ans, 95 % à 15 ans) ainsi qu'une obligation de mutualisation dans les communes du programme "zones blanches".

En Belgique, il n'existe pas d'engagement afférent à l'attribution en novembre 2011 d'un bloc de fréquences dans la bande 2,6 GHz.

Le manquement au respect de ces obligations pourrait donner lieu à des amendes ou autres sanctions pouvant aller jusqu'au retrait des licences. La Direction estime que le Groupe a la capacité de remplir ces engagements envers les autorités administratives.

14.3 Engagements liés au personnel autres que les engagements de retraite et assimilés

Au titre du Droit Individuel à la Formation DIF (entités françaises du Groupe), le volume des droits acquis non consommés est d'environ neuf millions cinq cent mille heures au 31 décembre 2011.

En application des normes françaises (avis 2004-F du Comité d'urgence du CNC relatif à la comptabilisation du DIF), les dépenses engagées au titre du DIF constituent une charge de période et ne donnent pas lieu à provisionnement sauf en cas de demande du salarié dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation CIF, d'un licenciement ou d'une démission.

14.4 Garanties données à des tiers dans le cadre de l'activité

Le tableau suivant présente les garanties accordées par le Groupe à des tiers (établissements financiers, clients, partenaires, administrations) pour couvrir la bonne exécution d'obligations contractuelles de sociétés non consolidées.

(en millions d'euros)	Total/Plafond	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	A partir de janvier 2017
Garanties données à des tiers par France Télécom dans le cadre de l'activité	1 209	454	42	153	25	353	182

Les garanties accordées aux tiers pour couvrir la bonne exécution d'obligations contractuelles de sociétés consolidées ne sont pas reprises dans le tableau ci-dessus car elles ne sont pas de nature à augmenter les engagements du Groupe.

Conformément aux engagements pris à l'égard de Deutsche Telekom dans le cadre du rapprochement de nos activités au Royaume-Uni, le Groupe a conservé à son compte des engagements d'indemnisation à caractère essentiellement fiscal en relation avec le dénouement anticipé d'opérations de crédit-bail portant sur des équipements de télécommunications dont Orange Personal Communications Services (désormais mise en équivalence) était locataire, se substituant ainsi à cette dernière. Ces engagements d'indemnisation, dont le dernier expirera en février 2017, sont plafonnés à 315,4 millions de livres sterling, soit 378 millions d'euros au 31 décembre 2011.

Le 14 octobre 2011, la co-entreprise de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats, "Buyin", a débuté ses opérations. Afin de réaliser des économies, les sociétés mères ont mis en commun leurs activités Achats dans les domaines des terminaux, des réseaux de communication mobile, et une part importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services dans le cadre d'une co-entreprise à 50/50. Un mécanisme de compensation a été mis en place pour tenir compte d'un différentiel entre les avantages des deux opérateurs. L'engagement du Groupe s'élève au 31 décembre 2011 à 140 millions d'euros, après versement en 2011 d'une avance de 75 millions d'euros.

Les principaux engagements du Groupe au titre des dettes financières sont décrits en note 11.

Des titres de participation et divers autres actifs ont été nantis (ou donnés en garantie) par France Télécom en faveur d'établissements financiers prêteurs en couverture d'emprunts bancaires et de lignes de crédit (voir note 11).

14.5 Garanties d'actifs et de passifs données dans le cadre de cessions

Dans le cadre des accords de cession conclus entre des sociétés du Groupe et les acquéreurs de certains actifs, le Groupe a accepté des clauses de garantie d'actif et de passif. Les contrats de cession significatifs prévoient presque toujours un plafonnement de ces garanties.

Au 31 décembre 2011, les principales garanties en cours sont les suivantes :

- garantie en matière fiscale, plafonnée à 400 millions d'euros accordée à Deutsche Telekom dans le cadre de la cession des activités mobile et internet du Groupe au Pays-Bas en 2007. Elle expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- garantie en matière fiscale accordées dans le cadre de la cession de Télédiffusion de France en 2002. Cette garantie n'est pas plafonnée et expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- garantie plafonnée à 91 millions d'euros, accordée dans le cadre de la cession d'Orange Danemark en 2004. Cette garantie expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- dans le cadre de la fusion des activités de France Télécom et Deutsche Telekom au Royaume-Uni, France Télécom a contre-garanti à hauteur de 50 % la garantie plafonnée à 750 millions de livres sterling (soit 898 millions d'euros au 31 décembre 2011) consentie par Deutsche Telekom à Hutchison 3G (H3G) en décembre 2007 pour couvrir des engagements d'investissement pris par sa Filiale T Mobile UK à l'égard de la société commune constituée avec H3G dans le cadre d'un accord de partage de réseau 3G (soit un plafond de garantie de 375 millions de livres sterling pour France Télécom, soit 449 millions d'euros) ;

- garanties, notamment en matière fiscale, accordées lors de l'apport des activités au Royaume-Uni à la co-entreprise Everything Everywhere, liées aux restructurations des participations et actifs réalisées antérieurement à l'apport. Ces garanties ne sont pas plafonnées ;
- diverses garanties de nature usuelle accordées aux acquéreurs d'immeubles cédés par le Groupe.

France Télécom estime que la mise en jeu de l'ensemble de ces garanties est peu probable et que les conséquences de leur mise en jeu éventuelle ne sont pas significatives par rapport aux résultats et à la situation financière du Groupe.

Par ailleurs, il est stipulé dans les accords conclus avec Orascom Telecom, que, en cas de cession de ses titres, Orascom Telecom transfère à France Télécom ses droits à la rémunération de gestion (*management fee*) s'élevant à 0,75 % du chiffre d'affaires d'ECMS, et signe un contrat de services de transition au bénéfice d'ECMS permettant à ECMS, à sa seule option, de maintenir ou résilier les différents contrats de services et/ou d'assistance technique conclus avec le groupe Orascom Telecom, le tout sous réserve des lois applicables et de l'approbation des organes sociaux compétents d'ECMS. En contrepartie de ce transfert et de la signature du contrat de transition, France Télécom devra, le cas échéant, verser à Orascom Telecom une rémunération de 110 millions d'euros.

14.6 Engagements portant sur des titres

Dans le cadre d'accords avec des tiers, France Télécom a reçu ou consenti des promesses d'achat ou de vente de titres. La présente section a pour objet de décrire celles dont l'exercice est susceptible d'avoir un impact significatif sur la situation financière du Groupe, à l'exclusion des engagements qui naîtraient d'un changement de contrôle ou encore de mécanismes organisant la sortie d'un actionnaire (droits de préférence, de premier refus, etc.).

Engagements donnés et reçus par France Télécom

Mobinil

En vertu des accords entrés en vigueur le 13 juillet 2010 qui ont mis fin à leurs différends relatifs à leur investissement dans Mobinil, France Télécom a consenti à Orascom Telecom une promesse d'achat de ses actions Mobinil (société non cotée) ainsi que de ses actions ECMS (opérateur de téléphonie mobile commercialisant ses services sous la marque Mobinil et société cotée Filiale de Mobinil) pouvant être exercée (i) durant la période du 15 septembre au 15 novembre 2012, puis (ii) durant

la période du 15 septembre au 15 novembre 2013, ainsi que (iii) à tout moment jusqu'au 15 novembre 2013 en cas de survenance de situations de blocage portant sur un nombre limité de décisions significatives et sous réserve que certaines conditions soient remplies. Le prix d'exercice par action ECMS convenu entre les parties augmentera avec le temps de 223,6 livres égyptiennes à la date d'entrée en vigueur du pacte jusqu'à 248,5 livres égyptiennes à la fin 2013, et doit être payé en euros à un taux de change constant fixé par convention à 7,53 livres égyptiennes pour un euro. Le prix par action Mobinil sera égal au prix par action ECMS multiplié par le nombre total d'actions ECMS détenues par Mobinil et divisé par le nombre total d'actions Mobinil.

En l'état du droit boursier égyptien tel que rappelé par la décision de l'autorité boursière égyptienne (EFSA) publiée le 3 mai 2010, l'exercice de cette option de vente obligera France Télécom à lancer une offre publique d'achat sur les actions ECMS détenues par les actionnaires minoritaires. Une telle offre publique sera soumise au visa de l'EFSA au prix par action agréé contractuellement en livres égyptiennes pour les actions ECMS d'Orascom Telecom.

Ces engagements ont été comptabilisés en dette financière, comme tous les engagements fermes ou conditionnels relatifs à des participations ne donnant pas le contrôle d'entités consolidées par intégration globale (voir note 10.2), en application du principe comptable énoncé dans la note 18.1.

Everything Everywhere

Dans le cadre de l'accord signé le 5 novembre 2009, France Télécom et Deutsche Telekom sont convenus de ne pas céder leur participation avant 3 ans, sauf circonstances particulières. Parmi ces circonstances particulières figure un éventuel désaccord entre les actionnaires sur le choix de la marque commerciale à retenir. Le désaccord s'il persiste est résolu par une cession entre actionnaires via un mécanisme d'enchères initiées à partir d'une valeur de marché déterminée par des tiers et plafonnées.

Dailymotion

Lors de l'acquisition de 49 % du capital de Dailymotion, France Télécom a consenti une promesse d'achat portant sur les 51 % du capital qu'elle ne détient pas encore pour un prix qui sera déterminé sur la base de la valeur d'entreprise de la société à fin 2012 et plafonné à 141 millions d'euros. Le montant maximum de l'engagement du Groupe est donc de 72 millions d'euros. L'option est exerçable par les vendeurs pendant une période de 45 jours suivant la date de l'Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice 2012. A l'expiration de cette promesse d'achat, France Télécom disposera pendant 45 jours d'une option d'achat aux mêmes conditions.

Korek Telecom

Aux termes de l'accord conclu le 27 juillet 2011, la société commune constituée entre Agility et France Télécom aura la possibilité en 2014 d'exercer une option d'achat lui permettant d'augmenter sa participation dans Korek Telecom de 44 % à 51 %. France Télécom dispose d'un droit de priorité pour financer cette acquisition et prendre ainsi le contrôle direct de la société commune et le contrôle indirect de Korek Telecom en portant sa participation indirecte dans celle-ci à 27 %. Si France Télécom n'exerce pas son droit de priorité, Agility pourra lui demander de financer en tout état de cause sa quote-part de l'acquisition. Le montant maximum de l'engagement ainsi souscrit par France Télécom s'élève à 56 millions d'euros.

Promesses de ventes reçues par France Télécom

Les principaux accords incluant des options d'achat de titres dont bénéficie le Groupe concernent Orange Uganda, Orange Tunisie, Médi Telecom et Korek Telecom. Si ces options devaient toutes être exercées, les décaissements représenteraient un montant d'environ 700 à 800 millions d'euros à date. La détermination des prix d'exercice de ces options étant le plus souvent fondée sur des valeurs de marché, ce montant est susceptible de variations suivant les mécanismes contractuels de fixation de la valeur de marché et en fonction de l'évolution de la performance des sociétés objet de ces options comme des paramètres généraux de marché. Ces options ont des échéances variées. Les changements de contrôle susceptibles de découler de l'exercice de telles options peuvent être soumis à autorisation administrative.

Orange Uganda

Aux termes de l'accord signé le 25 septembre 2008, France Télécom pourra exercer entre le 11 mai 2011 et le 11 juillet 2012, auprès des autres actionnaires d'Orange Uganda, une option d'achat, à un prix égal à la valeur de marché, d'une part du capital, plafonnée à 20 %, lui permettant de détenir au moins 73 % du capital d'Orange Uganda.

Orange Tunisie

Dans le cadre du pacte d'actionnaires conclu avec la société Investec (voir note 9.1), France Télécom bénéficie d'une promesse de vente lui permettant, à l'issue d'une période de 5 ans, d'acquérir à valeur de marché 1 % du capital d'Orange Tunisie plus une action. Si cette option était exercée, Investec aurait le droit de vendre à France Télécom 15 % du capital d'Orange Tunisie à un prix égal à la valeur de marché.

Médi Telecom

Dans le cadre de l'acquisition le 2 décembre 2010 auprès des groupes FinanceCom et Caisse de Dépôt et de Gestion de 40 % du capital et des droits de vote de l'opérateur marocain Médi Telecom, les parties sont convenues d'un certain nombre de dispositions relatives à l'évolution de la répartition du capital de Médi Telecom. Le groupe France Télécom bénéficie notamment d'une première option d'achat portant sur 4 % du capital au maximum, exerçable immédiatement avant la réalisation de toute introduction en Bourse à un prix dépendant du cours de Bourse, et d'une deuxième option d'achat, exerçable entre le 1^{er} juin et le 30 novembre 2014 portant sur 9 % du capital au maximum (diminués de tout pourcentage du capital acquis par exercice de la première option) à un prix dépendant également du cours de Bourse si la société est cotée, ou, dans le cas contraire, basé sur la valeur de marché. Il ne peut être exclu, dans l'hypothèse où France Télécom exercerait les deux options d'achat, qu'elle puisse être tenue en vertu de la réglementation boursière marocaine alors applicable, à lancer une offre publique d'achat sur le reste du capital de Médi Telecom.

France Télécom a par ailleurs adhéré à une convention de soutien des actionnaires par laquelle elle s'oblige à apporter à Médi Telecom un financement complémentaire à long terme au prorata de sa participation, *i.e.* jusqu'à 1 milliard de dirhams (103 millions d'euros au 31 décembre 2011), dans certains cas de défaut de Médi Telecom au titre du financement bancaire qu'elle a obtenu en juin 2010.

Korek Telecom

Aux termes de l'accord conclu le 27 juillet 2011, la société commune constituée entre Agility et France Télécom aura la possibilité en 2014 d'exercer une option d'achat lui permettant d'augmenter sa participation dans Korek Telecom de 44 % à 51 %. France Télécom dispose d'un droit de priorité pour financer cette acquisition et prendre ainsi le contrôle direct de la société commune et le contrôle indirect de Korek Telecom en portant sa participation indirecte dans celle-ci à 27 %. Si France Télécom exerce son droit de priorité et prend le contrôle indirect de Korek Telecom, Agility aura en outre la possibilité de vendre à France Télécom S.A. participation dans la société commune en deux temps, ce qui porterait la participation indirecte de France Télécom dans Korek Telecom jusqu'à 39 % en 2014, et jusqu'à 51 % à partir de 2016.

14.7 Actifs faisant l'objet d'engagements

Le tableau ci-dessous permet d'apprécier, à la date de clôture, la capacité de l'entreprise à disposer librement de ses actifs.

(en millions d'euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Actifs détenus en location financement	689	716	704
Actifs immobilisés nantis ou hypothéqués	374	275	1 805
Actifs circulants grevés de sûretés réelles	115	95	111
Créances titrisées	1 848	1 165	1 324
TOTAL	3 026	2 251	3 944

Les actifs immobilisés nantis ou hypothéqués correspondent aux biens suivants donnés en garanties :

(en millions d'euros)	31 décembre 2011		
	Total du poste de l'état de la situation financière (a)	Montant d'actif nanti ou hypothéqué (b)	Pourcentage (a)/(b)
Immobilisations incorporelles nettes (hors écarts d'acquisition)	11 343	51	0 %
Immobilisations corporelles nettes	23 634	6	0 %
Prêts et créances non courants	994	317	32 %
Autres ⁽¹⁾	39 750	- ⁽²⁾	-
TOTAL DE L'ACTIF NON COURANT	75 721	374	

(1) Inclut les écarts d'acquisition nets, les titres mis en équivalence, les actifs disponibles à la vente et les impôts différés actifs nets.
(2) La valeur dans l'état de la situation financière des titres Orange Austria (ex-One) qui ont été nantis est égale à zéro (voir note 9).

France Télécom, au 31 décembre 2011, n'a pas de nantissement significatif sur les titres de ses Filiales.

NOTE 15 Litiges

Au 31 décembre 2011, le montant des provisions pour risques enregistrées par le Groupe au titre de l'ensemble des litiges dans lesquels il est impliqué s'élève à 994 millions d'euros (à comparer à 831 millions d'euros au 31 décembre 2010 et 524 millions d'euros au 31 décembre 2009). France Télécom n'en fournit pas le détail (sauf exception), considérant que la divulgation du montant de la provision éventuellement constituée en considération de chaque litige en cours est de nature à causer au Groupe un préjudice sérieux.

Les procédures susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière de France Télécom sont détaillées ci-après.

15.1 Litiges relatifs au droit de la concurrence

France Télécom fait l'objet d'un certain nombre d'actions contentieuses intentées par des concurrents arguant de pratiques qu'ils jugent anticoncurrentielles et dont ils demandent généralement la cessation. En cas de condamnation de France Télécom au fond, ces procédures peuvent aussi conduire à des amendes. Des concurrents peuvent également demander devant les juridictions civiles et commerciales l'indemnisation du préjudice qu'ils estiment avoir subi du fait de ces pratiques.

Aides d'Etat

Trois procédures sont actuellement pendantes, ou l'ont été au cours de l'exercice 2011, devant les autorités européennes de la concurrence ou les juridictions de l'Union Européenne concernant des aides d'Etat dont aurait bénéficié France Télécom :

- une première procédure faisait suite à une enquête lancée par la Commission européenne en janvier 2003, portant sur le régime particulier de taxe professionnelle découlant du statut historique de France Télécom mis en place par la loi du 2 juillet 1990 et appliqué de 1991 à 2002. Dans une décision du 2 août 2004, la Commission a indiqué que ce régime était incompatible avec le Traité de l'Union européenne et a demandé à l'Etat d'obtenir de France Télécom le remboursement d'un montant d'aide qu'elle estimait, dans l'attente d'un chiffrage précis, compris entre 798 millions d'euros et 1 140 millions d'euros, plus intérêts. Le 30 novembre 2009, le Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) a rejeté les recours de l'Etat français et de France Télécom contre cette décision.

Le 8 décembre 2011, la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) a rejeté le pourvoi formé par l'Etat français et France Télécom contre la décision du TPIUE. Cette décision met fin définitivement à cette procédure.

En exécution de la décision de la Commission européenne de 2004 et dans l'attente de la décision du TPIUE, France Télécom avait placé sur un compte sous séquestre en 2007 et en 2008 la somme totale de 964 millions d'euros. Compte tenu de la décision du TPIUE, France Télécom a enregistré ce montant en charge dans ses comptes au 31 décembre 2009. En outre, en application de la convention de séquestre, France Télécom a transféré le 7 janvier 2010 à l'Etat le montant séquestré ainsi que 53 millions d'euros d'intérêts produits sur le séquestre en date du 30 novembre 2009 et non reconnus en résultat, soit un total de 1 017 millions d'euros. Par conséquent, la décision de la CJUE n'a pas d'impact sur les comptes 2011 ;

- une deuxième procédure fait également suite à une enquête lancée par la Commission européenne en janvier 2003, portant sur les mesures financières annoncées par l'Etat le 4 décembre 2002. A cette date, l'Etat avait annoncé qu'il était prêt à anticiper sa participation au renforcement des fonds propres de France Télécom aux côtés d'investisseurs privés à travers une avance d'actionnaire qui n'a jamais été mise en place. En 2004, la Commission a indiqué que ces mesures étaient incompatibles avec le marché commun mais n'a pas demandé le remboursement de l'aide. L'Etat et France Télécom, mais également l'AFORS Télécom et Bouygues Telecom, ont déposé des recours contre cette décision devant le TPIUE. Le 21 mai 2010, le TPIUE a annulé la décision de la Commission européenne. Le Tribunal a jugé que, bien que cette déclaration ait conféré, avec d'autres déclarations de soutien à France Télécom, un avantage financier à cette dernière, elles n'ont engagé aucune ressource d'Etat et ne peuvent être qualifiées d'aides d'Etat. Les 4 et 5 août 2010, respectivement, Bouygues Telecom et la Commission européenne se sont pourvus devant la CJUE contre cette décision ;
- le 20 mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat de la réforme du mode de financement des retraites des fonctionnaires de l'Etat français rattachés à France Télécom prévue par la loi du 26 juillet 1996 lors de la transformation de France Télécom en société anonyme. L'ouverture de cette enquête faisait suite à une plainte de Bouygues Telecom déposée en 2002. France Télécom a présenté des observations en qualité de tiers intéressé à la procédure.

La réforme de 1996 a prévu l'abandon du régime dérogatoire qui pesait sur France Télécom depuis la loi du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, et le versement par France Télécom à l'Etat d'une contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros en 1997 ainsi que d'une cotisation libératoire annuelle. Cette dernière vise à égaliser les niveaux de charges sociales et fiscales obligatoires assises sur les salaires entre France Télécom et ses concurrents pour les risques communs aux salariés de droit commun et aux fonctionnaires de l'Etat, mais n'inclut pas le paiement par France Télécom des cotisations liées aux risques dits "non communs", à savoir les cotisations correspondant au risque chômage et au risque de non-paiement des salaires en cas de redressement ou de liquidation de l'entreprise.

Le 20 décembre 2011, à l'issue de son enquête, la Commission européenne a annoncé qu'elle concluait que le mécanisme de financement des retraites du personnel fonctionnaire de France Télécom était compatible avec les règles de l'Union Européenne relatives aux aides d'Etat. Cependant, la Commission a considéré que l'adoption de ce mécanisme de financement traduisait l'intention du législateur en 1996 de repousser l'entrée en vigueur du nouveau régime de droit commun et d'étendre l'application du régime dérogatoire de 1990 à France Télécom jusqu'à épuisement de la contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros.

En outre, la décision de la Commission impose à l'Etat d'augmenter, à partir d'une date qui ne peut être antérieure au 31 décembre 2010, les cotisations retraite que France Télécom doit verser au titre de son personnel fonctionnaire pour y inclure les risques non communs, afin d'aligner le calcul de ces cotisations sur celui de ses concurrents.

France Télécom considère que cette décision crée un très fort désavantage structurel pour l'entreprise par rapport à ses concurrents et contredit plusieurs décisions prises précédemment par la Commission elle-même, en particulier celle de 2007 concernant La Poste pour une réforme identique.

Si la décision de la Commission devait prendre effet dès 2012, France Télécom estime que cela conduirait à une augmentation de ses cotisations patronales de l'ordre de 140 millions d'euros pour la première année (en année pleine), montant qui diminuera année après année, à mesure du départ à la retraite des fonctionnaires de l'entreprise, jusqu'à extinction en 2042. France Télécom va tenter un recours devant le TPIUE. Ce recours ne sera pas suspensif.

Haut débit, très haut débit et contenus

- Le groupe Numericable a introduit, le 7 octobre 2010 devant le Tribunal de commerce de Paris et le 21 octobre 2010 devant la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, des actions visant à l'indemnisation du préjudice qui résulterait pour lui d'une prétendue résiliation de fait des conventions le liant à France Télécom et au titre desquelles il occupe avec ses réseaux Plan câble le génie civil de France Télécom. Ces conventions ont été successivement conclues en 1999, 2001 et 2004.

Les demandes formulées par Numericable s'élèvent au total à plus de 3,1 milliards d'euros.

France Télécom estime que ces demandes sont totalement infondées et que ces deux actions sont abusives. Sa position a été renforcée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2011 confirmant la décision de règlement de différend rendue par l'Arcep en novembre 2010, décision à l'origine des évolutions contractuelles contestées par Numericable. La Cour d'appel a notamment considéré que les mesures imposées par l'Arcep étaient nécessaires, équitables et proportionnées.

France Télécom entend, dans le cadre de sa défense, solliciter le rejet de l'ensemble des demandes de Numericable et, à titre reconventionnel, que les juridictions saisies condamnent le demandeur au paiement de dommages intérêts pour le préjudice subi par France Télécom du fait de ces procédures.

Des décisions pourraient intervenir dans les deux procédures au cours de l'année 2012.

- Un certain nombre de décisions des autorités françaises et communautaires de concurrence, condamnant des pratiques anciennes de France Télécom sur les marchés de gros et de détail de l'accès à internet en haut débit, ont constitué le fondement de plusieurs procédures indemnitaires de la part d'opérateurs concurrents demandant réparation du préjudice qu'ils estimaient avoir subi du fait de ces pratiques :
 - le 30 mars 2011, le Tribunal de commerce de Paris a condamné France Télécom à verser 10 millions d'euros de dommages intérêts à Numericable dans le cadre de la procédure que cet opérateur avait initiée en novembre 2009 en vue de la réparation du préjudice qu'elle aurait subi sur le marché de détail du haut débit. Numericable qui évaluait son préjudice à un minimum de 157 millions d'euros n'a pas interjeté appel de cette décision, devenue ainsi définitive.
 - le 13 décembre 2011, le Tribunal de commerce de Paris a en revanche entièrement débouté Completel de ses réclamations portant sur un préjudice de près de 490 millions d'euros prétendument subi du fait des pratiques de France Télécom sur le marché de gros de l'accès ADSL entre 2000 et 2002. Le tribunal a estimé que Completel n'avait pu subir le moindre dommage du fait de ces pratiques, compte tenu de sa stratégie propre et de ses capacités financières à l'époque des faits. Completel a fait appel du jugement.
- En juillet 2007, Free a saisi le Conseil de la concurrence d'une plainte au fond à l'encontre de France Télécom concernant le déploiement des réseaux de fibre optique en France, plainte assortie d'une demande de mesures conservatoires visant à contraindre France Télécom à donner accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement du très haut débit notamment à un tarif orienté vers les coûts et, dans l'attente, à lui interdire de commercialiser son offre de détail et de déployer ses propres infrastructures en dehors de Paris. Le 12 février 2008, le Conseil de la concurrence a rejeté la demande de mesures conservatoires. Le Conseil a pris acte que France Télécom s'était engagée depuis octobre 2007 devant l'Arcep dans un processus constructif d'élaboration d'une offre d'accès à ses fourreaux. Il a considéré dès lors qu'il n'y avait aucune atteinte grave et immédiate à la concurrence justifiant le prononcé des mesures demandées. Il a en revanche décidé de poursuivre l'instruction au fond du dossier. Celle-ci a été étendue à la question de la mutualisation dans les immeubles qui fait l'objet d'une plainte complémentaire de Free déposée en 2009 et jointe à la première. France Télécom n'est pas, à ce stade, en mesure de prévoir l'évolution de cette procédure.
- Canal+ et SFR ont saisi en février 2009 l'Autorité de la concurrence d'une plainte visant ce qu'ils considèrent comme une pratique de vente liée entre le service Orange Sport et les

offres d'accès à internet en haut débit d'Orange ainsi que des pratiques de "prix prédateurs" sur le service Orange Sport et les conditions dans lesquelles les droits de retransmission des matches de football ont été accordés à Orange par la Ligue de Football Professionnel en février 2008. Bouygues a annoncé en mai 2010 avoir déposé une plainte similaire visant France Télécom à propos des services Orange Sport et Orange Cinéma Séries. Cette plainte a été jointe à celle de Canal+ et de SFR. L'instruction est en cours. France Télécom n'est pas, à ce stade, en mesure de prévoir l'évolution de cette procédure. Toutefois, il convient de relever que dans une procédure parallèle devant les juridictions de l'ordre judiciaire, la Cour de cassation a, le 13 juillet 2010, considéré que la commercialisation exclusive d'Orange Sport sur les accès haut et très haut débit du Groupe ne pouvait tomber sous le coup de la prohibition des ventes liées. Elle a ainsi rejeté le pourvoi de SFR et de Free contre la décision rendue par la Cour d'appel de Paris le 14 mai 2009 infirmant la décision du Tribunal de commerce de Paris du 23 février 2009 qui avait enjoint sous astreinte France Télécom de cesser de subordonner la réception du flux TV du service Orange Sport à la souscription d'un abonnement Orange d'accès à internet en haut débit.

- Le 9 décembre 2009, SFR a annoncé avoir saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques anticoncurrentielles de France Télécom sur le marché des prestations de résorption des zones blanches des collectivités territoriales en haut débit. La société Altitude Infrastructure a déposé une plainte comparable en juillet 2009. Ces plaintes mettent en cause les délais et les tarifs de fourniture par France Télécom de son offre de gros aux opérateurs souhaitant répondre aux collectivités territoriales ou les conditions dans lesquelles France Télécom répond elle-même aux appels d'offres des collectivités. L'instruction est en cours.
- Le 22 juin 2011, la Commission européenne a, dans le cadre d'une procédure initiée en avril 2009, prononcé à l'encontre de TP S.A. une amende de 127,6 millions d'euros pour un abus de position dominante allégué sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne. La Commission reproche à TP d'avoir mis en œuvre des pratiques visant à empêcher l'accès effectif des opérateurs alternatifs au marché. TP S.A. a déposé le 2 septembre 2011 un recours contre cette décision devant le TPIUE. Le montant de l'amende a été entièrement provisionné.
- Par deux jugements des 18 avril et 12 juillet 2011, le Tribunal polonais de la protection de la concurrence et des consommateurs (SOKiK) a infirmé les décisions de l'Autorité administrative polonaise chargée des communications électroniques (UKE), intervenues en septembre 2006 et février 2007, condamnant TP S.A. à deux amendes de 100 et 339 millions de zlotys (98 millions d'euros au total) pour avoir, selon l'UKE, fixé les tarifs de ses offres d'accès à internet "Neostrada" sans respecter le principe d'une orientation vers les coûts et sans les lui avoir soumis préalablement à leur entrée en vigueur. L'UKE a fait appel des deux jugements. Le 3 février 2012, la Cour d'appel a confirmé le jugement du 18 avril 2011 annulant l'amende de 339 millions de zlotys. Elle n'a pas encore rendu sa décision dans l'autre procédure.

- Le 23 juillet 2010, la Commission européenne a informé France Télécom qu'elle rejetait la plainte pour abus de position dominante dont elle avait été saisie en mars 2009 par Vivendi et Iliad (Free) et qui visait des pratiques de France Télécom sur les marchés de gros de l'accès à la boucle locale et de l'accès à internet en haut débit en France. La Commission européenne a rejeté toutes les allégations des plaignants pour conclure, par une décision motivée, au défaut d'intérêt de l'Union européenne à poursuivre l'enquête. Vivendi a déposé le 17 septembre 2010 un recours devant le TPIUE aux fins d'annulation de cette décision de rejet. France Télécom est intervenue au soutien de la Commission européenne.
- Le 3 février 2010, SFR puis, le 10 novembre 2010, Verizon, ont assigné France Télécom devant le Tribunal de commerce de Paris en vue du remboursement de trop-perçus allégués sur les prestations d'interconnexion de France Télécom en 2006 et 2007, prestations dont les tarifs ne refléteraient pas les coûts. Les prétentions de SFR s'élèvent à plus de 48 millions d'euros et celles de Verizon à près de 37 millions d'euros. France Télécom en conteste le bien-fondé.
- Le 27 janvier 2011, la Cour d'appel de Paris a annulé la décision rendue par le Conseil de la concurrence le 14 octobre 2004 condamnant France Télécom pour des pratiques de ciseau tarifaire sur le marché des offres fixes vers mobile à destination des entreprises. En conséquence, la Cour a ordonné le remboursement à France Télécom de l'amende de 18 millions d'euros qui lui avait été infligée et mis à la charge de l'Autorité de la concurrence des mesures de publication, compte tenu du retentissement qu'avait eu à l'époque cette condamnation. Le 23 février 2011, le Président de l'Autorité de la concurrence s'est pourvu en cassation contre cet arrêt. France Télécom a perçu le 18 mai 2011 le remboursement de l'amende, payée début 2007, augmenté des intérêts au taux légal. Le 17 janvier 2012, la Cour de cassation a rejeté le pourvoi mettant fin définitivement à cette procédure.

Mobiles

- Le 23 novembre 2011, l'Office polonais de protection de la concurrence et des consommateurs (UOKiK), a condamné les quatre opérateurs mobile polonais à des amendes d'un montant total de 113 millions de zlotys, dont 35 millions de zlotys (8 millions d'euros) pour PTK Centertel, Filiale de TP, pour entente sur le marché de gros de la télévision mobile. L'UOKiK leur reproche d'avoir lésé les intérêts des consommateurs en concluant, selon elle, un arrangement les conduisant à tous rejeter l'offre de service d'Info TV FM, un radiodiffuseur ayant obtenu en mars 2009 une licence dans la bande de fréquence dédiée à la télévision mobile à la norme DVB-H, et tous renoncer à se lancer sur le marché de détail de la télévision mobile. PTK Centertel considère cette décision comme infondée et a fait appel le 7 décembre 2011 devant la SOKiK.
- Le 10 octobre 2006, Bouygues Telecom a saisi l'Autorité de la concurrence d'une plainte relative à des pratiques mises en œuvre par Orange France et SFR sur le marché de la téléphonie mobile en France métropolitaine et fondée sur une dominance collective entre les deux opérateurs. Cette plainte a donné lieu à deux instructions distinctes de l'Autorité de la concurrence sur les marchés "résidentiel"

et "entreprises" de la téléphonie mobile. L'instruction sur le marché "résidentiel" a donné lieu en 2008 à la notification d'un grief puis à un rapport définitif mettant en cause une pratique de ciseau tarifaire en 2006 et 2007 entre le tarif de la terminaison d'appel mobile et le prix de détail de certaines offres Grand Public intégrant de l'illimité "on-net" sur les réseaux Orange ou SFR. En mai 2009, l'Autorité de la concurrence a décidé de renvoyer l'affaire pour permettre un complément d'instruction sur l'existence éventuelle d'une discrimination entre opérateurs. Les recours d'Orange France contre cette décision ont été rejetés par la Cour d'appel de Paris en avril 2010 puis par la Cour de cassation le 7 juin 2011. L'instruction au fond qui s'est poursuivie a donné lieu le 5 août 2011 à une nouvelle notification de griefs mettant en cause une pratique de discrimination tarifaire entre les appels effectués au sein des réseaux d'Orange et de SFR et ceux effectués vers d'autres réseaux. Orange estime que l'analyse ayant conduit à cette notification de grief est infondée.

- Les 14 avril 2008 et 14 juin 2010, Bouygues Telecom puis, le 9 août 2010, SFR, ont saisi l'Autorité de la concurrence de plaintes dénonçant, sur les marchés des communications fixes et mobile entreprises, des pratiques de remises fidélisantes, de couplage, de tarifs discriminatoires et de prix prédateurs de la part du Groupe. France Télécom estime que ces accusations sont infondées. Le 9 décembre 2010, des opérations de visite et saisie ont toutefois été menées par l'Autorité de la concurrence dans les locaux de France Télécom et d'Orange France. Des recours ont été introduits contre les ordonnances ayant autorisé ces opérations et contre les conditions dans lesquelles les opérations de visite et saisie se sont déroulées.
- Bouygues Telecom Caraïbe et Outremer Telecom ont, respectivement en juillet 2004 et juillet 2005, saisi le Conseil de la concurrence d'une plainte visant les pratiques d'Orange Caraïbe et de France Télécom sur les marchés mobile et fixe-vers-mobile aux Antilles et en Guyane. L'Autorité de la concurrence a joint les deux affaires en 2007 et, le 9 décembre 2009, a condamné Orange Caraïbe et France Télécom à une amende d'un montant total de 63 millions d'euros. France Télécom a acquitté cette amende mais a déposé un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Paris, qui, le 23 septembre 2010, l'a réduite de 3 millions d'euros. Le Groupe s'est toutefois pourvu en cassation contre cette décision de la Cour, tout comme le Président de l'Autorité de la concurrence et Digicel. Le 31 janvier 2012, la Cour de cassation a cassé l'arrêt de la Cour d'appel et renvoyé l'affaire devant la Cour d'appel de Paris pour un nouvel examen au fond.

Parallèlement à cette procédure devant l'Autorité de la concurrence, la société Digicel (venant aux droits de Bouygues Telecom Caraïbe) a introduit en mars 2009 une action indemnitaire devant le Tribunal de commerce de Paris en réparation d'un préjudice qu'elle estime à 329 millions d'euros du fait de ces pratiques. De même, Outremer Telecom a introduit une action de même nature devant le Tribunal de commerce de Paris le 11 octobre 2010, sollicitant la réparation d'un préjudice qu'elle estime à environ 70 millions d'euros. France Télécom considère que ces demandes sont infondées et que leur montant apparaît en tout état de cause totalement injustifié.

- Le 1^{er} décembre 2005, le Conseil de la concurrence a condamné Orange France à une amende de 256 millions d'euros pour avoir mis en œuvre, avec SFR et Bouygues Telecom, des pratiques d'entente qui auraient restreint le jeu de la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile. Les pratiques en cause consistent en des échanges d'informations stratégiques et en un accord de stabilisation de parts de marché entre 2000 et 2002. Orange France a payé l'amende dès 2005. Après rejet de son recours par la Cour d'appel de Paris en décembre 2006, la Cour de cassation a prononcé en juin 2007 une cassation partielle de la condamnation portant en particulier sur le grief d'entente par échange d'informations. Cependant, la cour de renvoi saisie après cette décision a, le 11 mars 2009, de nouveau débouté Orange France, SFR et Bouygues Telecom de leur demande visant à l'annulation de la décision du Conseil de la concurrence. Le 7 avril 2010, la Cour de cassation a de nouveau partiellement cassé cet arrêt d'appel, mais au seul bénéfice d'Orange France. Le 30 juin 2011, la Cour de renvoi a rejeté pour la troisième fois, au terme d'une nouvelle analyse, le recours d'Orange France S.A. qui, en conséquence, a formé un nouveau pourvoi en cassation.
- Le 11 avril 2011, le Tribunal fédéral suisse a rejeté l'appel interjeté par la Commission suisse de la concurrence (WeKo) contre la décision rendue le 24 février 2010 par le Tribunal administratif fédéral annulant l'amende de 333 millions de francs suisses infligée à Swisscom Mobile par la WeKo en février 2007 pour un abus de position dominante en matière de terminaisons d'appels mobiles antérieurement au 1^{er} juin 2005. La WeKo, tirant toutes les conclusions de cette décision du Tribunal fédéral, devrait mettre un terme à l'enquête qu'elle avait engagée concernant un tel abus de position dominante par l'un ou l'autre des opérateurs mobiles postérieurement au 1^{er} juin 2005. Il apparaît ainsi exclu qu'Orange Communications soit poursuivie.
- Le 11 novembre 2009, l'Autorité roumaine de la concurrence a effectué une inspection dans les locaux d'Orange Romania. L'Autorité suspecte des infractions au droit de la concurrence et notamment des pratiques d'entente ou d'abus de position dominante de la part des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché de l'interconnexion (terminaisons d'appels fixe/mobile) et sur les prix de vente des services prépayés mobiles. Le 5 novembre 2010, Orange Romania a reçu une notification de griefs relative à un refus allégué de conclure un accord d'interconnexion avec la société Netmaster. Le 15 février 2011, l'autorité de la concurrence a condamné Orange Romania à une amende de 34,8 millions d'euros pour abus de position dominante. Le 19 mai 2011, Orange Romania a obtenu en référé la suspension de l'exécution de la décision dont elle a par ailleurs interjeté appel. Conformément aux règles locales et compte tenu de l'introduction de ce recours, 30 % du montant de l'amende prononcée ont été mis sous séquestre.

Par ailleurs, le 5 avril 2011, l'Autorité roumaine de la concurrence a notifié à Orange Romania l'ouverture d'une procédure, visant l'ensemble des opérateurs mobiles, pour de potentiels abus de position dominante de chacun d'entre eux sur le marché de leur terminaison d'appel respective.

Les pratiques reprochées visent des discriminations tarifaires importantes entre les appels au sein d'un même réseau et ceux vers les réseaux concurrents, sans rapport avec les écarts de coûts sous jacents à ces deux types d'appels.

- En septembre 2008 et décembre 2009, l'Autorité de régulation des télécommunications égyptienne (NTRA), saisie par Telecom Egypt (TE), a rendu deux décisions imposant la modification de tarifs d'interconnexion de nature contractuelle liant TE aux opérateurs de télécommunications mobiles, et en particulier à Mobinil. En juin 2010, la Cour administrative du Conseil d'Etat égyptien a suspendu l'application de ces deux décisions, mais en décembre 2010, le Commissaire du gouvernement égyptien a rendu un avis consultatif défavorable à Mobinil. Le 11 février 2012, la Cour administrative a autorisé Mobinil à fournir la preuve de l'autorisation par la NTRA des accords d'interconnexion conclus entre TE et Mobinil.

Mobinil ayant par ailleurs, en septembre 2009, réclamé devant un tribunal arbitral l'application par TE des termes de leur accord d'interconnexion et demandé à être indemnisé du préjudice résultant de la violation de ces accords, TE a, en décembre 2010, demandé reconventionnellement la condamnation de Mobinil à lui verser 4 430 millions de livres égyptiennes (568 millions d'euros au 31 décembre 2011) de dommages et intérêts, en arguant de fautes de Mobinil tant au regard du contrat d'interconnexion qu'au regard de pratiques de Mobinil liées aux appels internationaux et aux liaisons louées. Le 4 septembre 2011, Mobinil a porté ses réclamations chiffrées à l'encontre de TE à 407 millions de livres égyptiennes (52 millions d'euros au 31 décembre 2011).

Les deux procédures administrative et arbitrale suivent leur cours.

- Faisant suite à une plainte déposée par British Telecom, la Commission espagnole de la concurrence (CNC) a annoncé le 4 janvier 2012 l'ouverture d'une procédure de sanction contre Orange, Telefonica et Vodafone pour abus de position dominante dans différents marchés du secteur de la téléphonie mobile espagnole. La CNC dispose d'un délai de 18 mois pour mener à bien son instruction.

15.2 Autres litiges

Procédures civiles et commerciales, arbitrages

- Le 7 février 2011, le Tribunal fédéral suisse a rejeté le recours en nullité introduit par Euskaltel contre la sentence rendue le 6 juillet 2010 par un tribunal arbitral CCI siégeant à Genève et condamnant Euskaltel à verser 222 millions d'euros de dommages-intérêts (intérêts en sus) au groupe France Télécom, notamment pour violation des engagements de non-concurrence pris par Euskaltel lors du rachat de l'opérateur mobile AUNA par le groupe France Télécom en 2005. Le 29 juin 2011, le Tribunal Supérieur de Justice du Pays Basque a déclaré ouverte la procédure d'examen de la demande d'exequatur. La décision est attendue à bref délai.

Ces dommages-intérêts sont traités, au sens de la norme IAS 37 *Provisions, actifs et passifs éventuels*, comme un actif éventuel.

- L'ancien dirigeant de MobilCom Gerhardt Schmid, ainsi que certains actionnaires minoritaires de MobilCom dont la société Millenium, ont, à compter de décembre 2003 et par trois procédures parallèles, poursuivi France Télécom, soit pour domination occulte de MobilCom, soit pour violation des termes du partenariat instauré par le *Cooperation Framework Agreement* (CFA) du 23 mars 2000 pour le développement de l'UMTS en Allemagne. Ils demandaient indemnisation du préjudice qui aurait résulté pour eux de l'abandon du projet, matérialisé par la chute drastique du cours de l'action MobilCom, et évalué à plusieurs milliards d'euros. A ce jour, deux des trois demandes ont été définitivement rejetées.

Seule la procédure intentée par Millenium et fondée sur le préjudice subi en conséquence d'une soi-disant domination de fait de MobilCom n'est pas close. Après rejet de ses demandes le 20 mars 2009 par le Tribunal de Kiel, puis, le 28 octobre 2010, par la Cour d'appel de Schleswig, Millenium a en effet demandé le 17 juillet 2011 à être autorisé à former un pourvoi devant la Cour suprême allemande. La Cour Suprême n'a toujours pas rendu sa décision.

En parallèle à ces actions directes à l'encontre de France Télécom, des actions en contestation des décisions des Assemblées Générales de MobilCom, devenue freenet, sont toujours en cours. France Télécom n'y est pas partie mais freenet pourrait, en cas de succès, devoir introduire une action à son encontre. En particulier, certains actionnaires contestent que la procédure d'augmentation de capital à l'entrée de France Télécom dans le capital de MobilCom en novembre 2000 ait été valide, et par voie de conséquence la parité fixée lors de la fusion avec freenet. La prétention, introduite en 2007, n'a guère progressé et ne paraît pas avoir de chances sérieuses de prospérer.

- En 2001, un litige est né de l'interprétation d'un contrat de vente "clés en mains" d'éléments d'un système de transmission par fibre optique, dit *North-South Link* (NSL), par la société danoise DPTG à l'administration polonaise de la Poste et des Télécommunications, à qui a succédé TP S.A. Ce contrat avait été conclu en 1991 et le NSL mis en service en 1994. La clause financière du contrat prévoit le paiement d'une partie du prix par attribution à DPTG de 14,8 % des revenus générés par le NSL pendant 15 ans à compter de sa mise en service, soit de janvier 1994 à janvier 2009. Les parties se sont opposées sur la détermination du revenu partageable dès 1999, et, en 2001, DPTG a engagé à Vienne (Autriche) une procédure d'arbitrage CNUDCI. En 2008, le Président du tribunal a scindé l'instruction arbitrale en deux périodes, de janvier 1994 à juin 2004 puis de juillet 2004 à janvier 2009. Le 24 août 2010, le tribunal a rendu sa sentence partielle afférente à la 1^{re} période : TP S.A. a été condamnée à verser l'équivalent de 276 millions d'euros en principal – soit à la date de la sentence 396 millions d'euros intérêts compris. TP S.A. a introduit un recours en nullité à l'encontre de la sentence et s'est opposée aux mesures d'exequatur lancées par DPTG. Le 14 janvier 2011, DPTG a présenté au tribunal arbitral une nouvelle demande de 320 millions d'euros pour la deuxième période.

Le 12 janvier 2012, TP S.A. et DPTG ont conclu une transaction qui a définitivement mis fin au litige et aux diverses procédures qu'il avait engendrées. TP S.A. a versé à DPTG 550 millions d'euros et DPTG a en contrepartie renoncé à l'intégralité de ses droits et actions. En conséquence de cette transaction, TP S.A. a porté sa provision au 31 décembre 2011 de 542 millions d'euros à 550 millions d'euros.

- En 2004, Orange France a été assignée devant le Tribunal de commerce de Paris par la société Suberdine, distributrice des offres d'Orange de 1995 à 2003, et par certains de ses actionnaires. Suberdine lui reprochait la rupture brutale de leur relation commerciale et lui imputait la responsabilité de sa faillite intervenue fin 2003. Les demandes de Suberdine jointes à celles de ses actionnaires totalisaient 778 millions d'euros. En mars 2006, le Tribunal de commerce de Paris a condamné Orange à verser 12 millions d'euros à la liquidation de Suberdine, et a débouté les actionnaires de leurs demandes. Le 26 novembre 2008, la Cour d'appel de Paris a déclaré nul l'appel du liquidateur amiable de Suberdine et celui des actionnaires irrecevable et mal fondé. Orange France a alors exécuté le jugement devenu définitif. Le 13 avril 2010, la Cour de cassation, a cassé l'arrêt d'appel en ce qu'il a déclaré nul l'appel du liquidateur amiable. Le 31 mai 2011, la Cour d'appel de Paris dans une autre composition a confirmé la décision du Tribunal de commerce de Paris de mars 2006 en en modifiant les motifs. La partie adverse s'est à nouveau pourvue en cassation.
- En 1991, la société Lectiel (anciennement Filetech) a intenté une action devant le Tribunal de commerce de Paris pour pratiques anticoncurrentielles de France Télécom et réclamé communication gratuite de sa base de données annuelles. Après rejet de sa demande en janvier 1994, Lectiel a interjeté appel devant la Cour d'appel de Paris. De nombreuses autres actions ont interféré avec cette demande principale, dont l'action de Lectiel devant le Conseil de la concurrence qui, le 29 septembre 1998, a condamné France Télécom à une amende de 1,52 million d'euros et à donner accès à sa base annuelles "à un tarif orienté vers les coûts". En décembre 2006, Lectiel a porté ses réclamations à 376 millions d'euros et demandé la livraison gratuite de la base annuelles outre sa mise à jour quotidienne sous astreinte de 1,5 million d'euros par jour. Le 30 septembre 2008, la cour d'appel a débouté Lectiel de l'intégralité de ses demandes et l'a condamnée à verser 3,9 millions d'euros de dommages et intérêts à France Télécom pour piratage de sa base. Le 23 décembre 2008, le mandataire liquidateur de la société Groupadress, intervenue dans la procédure, s'est pourvu en cassation. Le 23 mars 2010, la Cour de cassation a cassé l'arrêt d'appel en raison du défaut d'appréciation par les juges du fond des conséquences de la faute concurrentielle commise par France Télécom avant 1999, et par ailleurs définitivement jugée. La Cour d'appel de Paris (dans une autre composition) devra donc déterminer si cette faute a ou non causé un préjudice à Lectiel – préjudice que, compte tenu des circonstances, France Télécom juge en toute hypothèse inexistant. Sa décision devrait intervenir au cours du premier semestre 2012.

■ Les actionnaires minoritaires de FTML, qui détiennent 33 % du capital, ont assigné en 2007 France Télécom devant le Tribunal de commerce de Paris en paiement d'une indemnité provisoirement évaluée à 97 millions de dollars américains. Ils reprochent à France Télécom d'avoir prétendument imposé à sa Filiale libanaise, contre les intérêts de celle-ci, l'accord transactionnel du 12 janvier 2006 par lequel FTML et son actionnaire majoritaire FTMI ont soldé avec le gouvernement libanais l'ensemble de leurs différends afférents au contrat BOT (*build-operate-transfer*) d'un réseau de téléphonie mobile au Liban, ce qui aurait eu pour effet de priver les minoritaires de leur quote-part de l'indemnité de 266 millions de dollars américains allouée à FTML et FTMI par des sentences arbitrales de janvier et avril 2005. France Télécom estime n'avoir jamais rien entrepris à l'encontre des prérogatives et des intérêts de sa Filiale ou de ses actionnaires minoritaires et considère la demande dénuée de tout fondement. Le 8 septembre 2010, le Tribunal de commerce de Paris a déclaré nulle l'assignation contre FTML et débouté les demandeurs de toutes leurs demandes à l'encontre de France Télécom S.A. Le 29 octobre 2010, les actionnaires minoritaires ont interjeté appel de ce jugement en maintenant leur allégation d'immixtion fautive de France Télécom dans les pouvoirs des organes sociaux de sa sous-Filiale FTML au détriment de celle-ci. La décision de la Cour d'appel est attendue en 2012.

Litiges administratifs

■ En novembre 2000, la SNCF a déposé un recours devant le Tribunal administratif de Paris réclamant à France Télécom le versement d'une indemnité fixe de 135 millions d'euros (hors intérêts) pour l'utilisation de ses infrastructures ferroviaires de 1992 à fin 1996. La SNCF a en outre réclamé la nomination d'un expert pour calculer le montant de l'indemnité variable qu'elle estimait lui être due en plus de l'indemnité fixe et qui, selon ses calculs, s'élevait à 352 millions d'euros. En décembre 2010, la SNCF a porté le montant total de ses réclamations à 562 millions d'euros. France Télécom ne conteste pas le fait qu'un paiement est dû à partir du 29 juillet 1996 mais considère l'action sans fondement en ce qui concerne la période antérieure à cette date. Le 11 mars 2004, le Tribunal administratif de Paris a déclaré les demandes de la SNCF irrecevables, décision confirmée le 24 mai 2007 par la Cour administrative d'appel de Paris. Mais le 15 avril 2011, le Conseil d'Etat a cassé cette décision et reconnu à la SNCF la qualité pour agir. La possibilité pour France Télécom d'apprécier le risque attaché à ce contentieux reste suspendue à la réouverture effective de la procédure et au dépôt par la SNCF de ses conclusions devant la cour administrative d'appel de Paris.

Hors les contestations de contrôles fiscaux qui sont décrites par ailleurs dans ces comptes (voir note 12.1), il n'existe pas d'autre procédure administrative, judiciaire ou arbitrale dont France Télécom ait connaissance (qu'il s'agisse d'une procédure en cours, en suspens ou d'une procédure dont France Télécom soit menacée), ayant eu au cours des 12 derniers mois ou susceptible d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Société et/ou du Groupe.

NOTE 16

Événements postérieurs à la clôture

Placement d'un emprunt obligataire aux Etats-Unis

En janvier 2012, France Télécom a réalisé le placement aux Etats-Unis d'un emprunt obligataire de 900 millions de dollars américains en une tranche, à échéance 2042, portant intérêt au taux de 5,375 %.

Licence 4G en France

L'Arcep a délivré en janvier 2012 l'autorisation d'utilisation du bloc de fréquence de 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz ; un montant de 891 millions d'euros a été payé pour cette attribution début janvier 2012 (voir note 14).

Accord définitif entre TPSA et DPTG

Le 12 janvier 2012, TP S.A., Filiale à 50,21 % de France Télécom, et la société DPTG (Danish Polish Telecommunications Group) ont signé un accord définitif mettant fin aux procédures opposant les deux groupes. TP S.A. a versé depuis à DPTG 550 millions d'euros et DPTG a en contrepartie renoncé à l'intégralité de ses droits et actions (voir note 15).

Cession de participation du sous-groupe Orange Austria

Le groupe France Télécom et son partenaire Mid Europa Partners (MEP), détenant respectivement 35 % et 65 % du

sous-groupe Orange Austria ont signé le 2 février 2012 un contrat de cession de leur participation à Hutchison 3G Austria.

La réalisation de la cession du sous-groupe Orange Austria reste soumise à la levée de certaines conditions suspensives notamment l'obtention de l'autorisation des autorités de concurrence et l'autorisation du régulateur télécom autrichien. Cette opération mettra fin aux engagements portant sur les titres du sous-groupe Orange Austria, notamment l'option d'achat détenue par France Télécom sur les titres détenus par MEP jusqu'au 21 juin 2013, à un prix égal à la valeur de marché assorti d'un plancher. Cet accord devrait permettre à France Télécom de recevoir près de 70 millions pour la vente de sa participation.

Mobinil ECMS

Le 13 février 2012 France Télécom et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT) ont annoncé avoir engagé des discussions sur l'évolution de leur pacte d'actionnaires signé en 2010 concernant leurs participations dans les sociétés ECMS et Mobinil, qui intègrent des promesses de vente et d'achat (voir note 14.6). Les parties ont signé un protocole d'accord non-engageant par lequel elles envisagent :

- la cession anticipée par OTMT à France Télécom de la plupart de ses actions dans Mobinil-ECMS au prix de 202,5 livres égyptiennes par action ECMS. France Télécom lancerait alors une offre d'achat au même prix d'ECMS, qui sera soumise à l'approbation de l'Autorité égyptienne des marchés financiers (EFSA) ;

- OTMT conserverait 5 % du capital d'ECMS ;

- France Télécom et OTMT modifieraient certaines dispositions du Pacte d'actionnaires de Mobinil de 2010 afin d'adapter la gouvernance de la société à la nouvelle structure actionnariale et de mettre en place les mécanismes usuels de protection des intérêts des actionnaires minoritaires ;

- OTMT conserverait des droits de vote et une représentation au Conseil d'administration similaires à la situation actuelle.

Cette transaction éventuelle est soumise à la finalisation d'accords engageants ainsi qu'à l'approbation des organes de gouvernance et des autorités compétentes.

Cession d'Orange Suisse

Les autorités compétentes en matière de concurrence et de réglementation, ont autorisé en février 2012 l'achat d'Orange Suisse par des fonds d'investissement conseillés par Apax Partners (voir note 2).

Outre les événements décrits dans cette note par ailleurs, il n'est pas intervenu d'autre événement significatif entre la clôture des comptes et le 21 février 2012, date d'arrêté des comptes de l'exercice 2011.

NOTE 17 Périmètre de consolidation et des entités mises en équivalence

Les principales variations du périmètre de consolidation et des entités mises en équivalence intervenues sur la période close au 31 décembre 2011 sont décrites dans la note 2. Les entités

ad hoc consolidées sont essentiellement des sociétés liées à la titrisation. La présentation ci-dessous reprend les principales détentions juridiques.

SOCIETE		PAYS
France Télécom S.A.	Mère consolidante	France
Sociétés consolidées		
Secteur France	% Intérêt	Pays
CAPS Très Haut Débit	100,00	France
Cityvox	100,00	France
Compagnie Européenne de Téléphonie	100,00	France
Compagnie Générale d'Imagerie Numérique	100,00	France
Corsica Haut débit	100,00	France
FCT Valmy SCE	100,00	France
FCT Valmy SCP	100,00	France
Gironde Haut Débit	100,00	France
Générale de Téléphone	100,00	France
Languedoc Roussillon Haut Débit	100,00	France
Laval Haut Débit	100,00	France
Morbihan Haut Débit	100,00	France
Nordnet	100,00	France
Orange Assistance	100,00	France
Orange Caraïbes	100,00	France
Orange Distribution	100,00	France
Orange France SA	100,00	France
Orange Mayotte	100,00	France
Orange Promotions	100,00	France
Orange Réunion	100,00	France
SPM Telecom (Saint Pierre et Miquelon)	70,00	France
Somme Haut Débit	100,00	France
w-HA	100,00	France
Photo Service Luxembourg	100,00	Luxembourg
Secteur Espagne	% Intérêt	Pays
France Telecom España	100,00	Espagne
Inversiones en Telecomunicaciones	66,67	Espagne
Orange Catalunya Xaxet de Telecomunicacions SA	100,00	Espagne
Telecom Espana Distribucion SA	100,00	Espagne
Atlas Services Nederland (ASN)	100,00	Pays-Bas

SOCIETE
PAYS

Secteur Pologne	% Intérêt	Pays
TP SA Eurofinance France	50,21	France
Bilbo Sp.Zoo.	50,21	Pologne
Contact Center Sp.Zoo.	50,21	Pologne
Exploris	50,21	Pologne
Fundacja Orange	50,21	Pologne
Integrated Solutions Sp.Zoo.	50,21	Pologne
OPCO Sp.Zoo.	50,21	Pologne
ORE (Otwarty rynek Elektroniczny)	50,21	Pologne
Orange Customer Service Sp.Zoo.	50,21	Pologne
PTE TP SA	50,21	Pologne
PTK Centertel	50,21	Pologne
Paytel SA	50,21	Pologne
Ramsat SA	50,21	Pologne
TP Invest	50,21	Pologne
TP SA	50,21	Pologne
TP SA Eurofinance	50,21	Pologne
TP SA Finance	50,21	Pologne
TP Teltech	50,21	Pologne
Telefon 2000	50,21	Pologne
Telefony Podlaskie	44,83	Pologne
Wirtualna Polska	50,21	Pologne
Secteur Reste du monde	% Intérêt	Pays
Sofrecom Algérie	100,00	Algérie
Sofrecom Argentina	100,00	Argentine
Orange Armenia	100,00	Arménie
Lightspeed Communications ⁽¹⁾	26,01	Bahrein
Mobistar	52,91	Belgique
Mobistar Entreprise Services	52,91	Belgique
Orange Botswana Pty	73,68	Botswana
Fimocam	100,00	Cameroun
Orange Cameroon	94,40	Cameroun
Orange Cameroon Multimedia Services	94,40	Cameroun
Côte d'Ivoire Telecom ⁽⁴⁾	45,90	Côte d'Ivoire
Côte d'Ivoire Multimédia ⁽⁴⁾	45,90	Côte d'Ivoire
Orange Côte d'Ivoire	85,00	Côte d'Ivoire
ECMS ⁽²⁾	36,36	Egypte
Link Egypt ⁽²⁾	36,36	Egypte
LINKdotNET ⁽²⁾	36,36	Egypte
Mobinil	71,25	Egypte
Mobinil Services Company ⁽²⁾	36,33	Egypte
Mobinil for Importing S A E ⁽²⁾	36,71	Egypte
FCR (France Câbles et Radios)	100,00	France
FCR Côte d'Ivoire ⁽⁴⁾	90,00	France
Sofrecom	100,00	France

SOCIETE		PAYS
StarAfrica	100,00	France
Orange Bissau ⁽³⁾	38,10	Guinée-Bissau
Orange Guinée ⁽³⁾	37,83	Guinée
E-dimension	51,00	Jordanie
JIT CO	100,00	Jordanie
Jordan Telecom Cie	51,00	Jordanie
Mobilecom	51,00	Jordanie
Wanadoo Jordan	51,00	Jordanie
Telkom Kenya Ltd ⁽⁵⁾	40,03	Kenya
Orange Liechtenstein	100,00	Liechtenstein
Orange Communications Luxembourg	52,91	Luxembourg
Orange Madagascar	71,79	Madagascar
Orange Mali ⁽³⁾	29,65	Mali
Sofrecom Maroc	100,00	Maroc
Sofrecom Services Maroc	100,00	Maroc
Rimcom	100,00	Maurice
Orange Moldova	94,31	Moldavie
Groupement Orange Services	65,80	Côte d'Ivoire
Orange Niger	82,66	Niger
Orange Uganda Ltd	65,93	Ouganda
Sofrecom Polska	100,00	Pologne
Orange Romania	96,82	Roumanie
Universal 2002	100,00	Roumanie
Orange Centre Afrique	100,00	République Centre Afrique
Pan Communication Investments	100,00	République Démocratique du Congo
Congo Chine Telecom	100,00	République Démocratique du Congo
Orange Dominicana SA	100,00	République Dominicaine
Orange CorpSec	100,00	Slovaquie
Orange Slovensko	100,00	Slovaquie
Orange Communications (OCH)	100,00	Suisse
Orange Network SA	100,00	Suisse
Sonatel Business Solutions ⁽³⁾	42,33	Sénégal
Sonatel ⁽³⁾	42,33	Sénégal
Sonatel Multimedia ⁽³⁾	42,33	Sénégal
Sonatel Mobile ⁽³⁾	42,33	Sénégal
Sofrecom Thailand	100,00	Thaïlande
FCR Vietnam PTE Ltd	74,00	Vietnam

(1) France Télécom détient et contrôle 51 % de Jordan Telecom qui détient et contrôle 51 % de Lightspeed Communications, d'où France Télécom détient 26 % d'intérêt dans Lightspeed Communications.

(2) Contrôlé à travers Mobinil qui en détient 51 %.

(3) France Télécom contrôle et consolide par intégration globale Sonatel et ses Filiales sur la base du pacte d'actionnaires tel que complété par la Charte du Comité stratégique du 13 juillet 2005.

(4) France Télécom détient et contrôle 90 % de FCR Côte d'Ivoire qui détient et contrôle 51 % de Côte d'Ivoire Telecom, qui détient elle-même et contrôle 100 % de Côte d'Ivoire Multimedia, d'où France Télécom détient respectivement 45,9 % dans Côte d'Ivoire Telecom et 45,90 % dans Côte d'Ivoire Multimedia.

(5) France Télécom détient et contrôle 78,5 % d'Orange East Africa qui détient et contrôle 51 % de Telkom Kenya Ltd, d'où France Télécom détient 40,03 % d'intérêt dans Telkom Kenya Ltd.

Secteur Entreprise	% Intérêt	Pays
GlobeCast Africa Pty Ltd	100,00	Afrique du Sud
Globecast South Africa (Proprietary) Ltd	51,00	Afrique du Sud
Etrali (Allemagne)	100,00	Allemagne
Silicomp Belgium	100,00	Belgique
Silicomp Benelux	100,00	Belgique
Silicomp Canada Inc	100,00	Canada
Etrali Beijing	100,00	Chine
Data & Mobiles IB	100,00	Espagne
Etrali SA (Espagne)	100,00	Espagne
Etrali North America LLC	100,00	Etats-Unis
FT Corporate Solutions LLC	100,00	Etats-Unis
GlobeCast America Incorporated	100,00	Etats-Unis
Netia Inc	100,00	Etats-Unis
Almerys	64,00	France
Assistance Logiciels et Systèmes	100,00	France
Data & Mobiles international	100,00	France
EGT	100,00	France
Etrali France	100,00	France
Etrali SA	100,00	France
FIME	100,00	France
GlobeCast France	100,00	France
GlobeCast Holding	100,00	France
GlobeCast Reportages	100,00	France
Groupe Diwan	99,92	France
IT&Labs	99,60	France
Multimedia Business Services	100,00	France
Neocles Corporate	100,00	France
Netia	100,00	France
Network Related Services	100,00	France
Obiane	99,99	France
Orange Consulting	100,00	France
SCI Groupe Silicomp	100,00	France
Telefact	69,53	France
Etrali Hong Kong Ltd	100,00	Hong Kong
Silicomp China Ltd	100,00	Hong Kong
Silicomp India	100,00	Inde
Etrali SpA Italie	100,00	Italie
GlobeCast Italie	100,00	Italie
Etrali KK	100,00	Japon
Silicomp (Malaysia) SDN BHD	100,00	Malaisie
France Telecom Servicios	100,00	Mexique
Newsforce Intern. Holdings	100,00	Pays-Bas
Equant BV	100,00	Royaume-Uni
Etrali UK Ltd	100,00	Royaume-Uni
GlobeCast UK	100,00	Royaume-Uni
GlobeCast Moskva	100,00	Russie
Etrali Singapore Pts	100,00	Singapour
GlobeCast Asie	100,00	Singapour
Silicomp Asia Pte Ltd	100,00	Singapour
Etrali	99,17	Suisse
Telecom Systems	100,00	Suisse
Feima Ltd	100,00	Taiwan
Silicomp Taiwan	100,00	Taiwan

Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés	% Intérêt	Pays
Atlas Congo Investments	100,00	Belgique
Atlas International Investments	100,00	Belgique
Atlas River Investments	100,00	Belgique
Atlas Services Belgium	100,00	Belgique
Orange Belgium	100,00	Belgique
Wirefree Services Belgium	100,00	Belgique
FT R&D Beijing Ltd Co	100,00	Chine
Orange Venture Capital Investment Company Ltd	100,00	Chine
Orange Venture Capital Investment Management Company Ltd	100,00	Chine
Wirefree Services Denmark	100,00	Danemark
Orange Advertising Services	100,00	Espagne
Eresmas Interactiva Inc.	100,00	Etats-Unis
FT Participations US Inc.	100,00	Etats-Unis
FT R&D LLC San Francisco	100,00	Etats-Unis
FT Long Distance USA	100,00	Etats-Unis
FT Participations Holding Inc.	100,00	Etats-Unis
FCT Titriobs	100,00	France
FCT Valmy SCR	100,00	France
FT Marine	100,00	France
FT Technologies Investissement	100,00	France
FT Immo GL	100,00	France
FT Immo Gestion	100,00	France
FT Immo H	100,00	France
FTMI	100,00	France
France Telecom Lease	100,00	France
Francetel	100,00	France
Innovacom Gestion	67,94	France
Les Films du Cherche Midi	99,42	France
Orange Capital	100,00	France
Orange Capital Investment	99,84	France
Orange Capital Investment Management	100,00	France
Orange Capital Management	100,00	France
Orange Cinéma Series	100,00	France
Orange East Africa	78,50	France
Orange Participations	100,00	France
Orange Prestations TV	100,00	France
Orange Projets Publics	100,00	France
Orange S.A.	100,00	France
Orange Sports	100,00	France
Orange Vallée	100,00	France
RAPP 9	100,00	France
RAPPtel SAS	100,00	France
RAPP 26	100,00	France
Sofinergie 5	99,42	France
Sofinergie CAPAC	99,78	France
Soft At Home	70,58	France
Studio 37	100,00	France

Telincom Courtage	100,00	France
Viaccess	100,00	France
GOA Games Services Ltd	100,00	Irlande
Orca Interactive	100,00	Israël
Elettra s.p.a.	100,00	Italie
FT Japan	100,00	Japon
FTM Liban	67,00	Liban
Miaraka	100,00	Madagascar
Chamarel Marine Services	100,00	Maurice
Telsea Mauritius	60,80	Maurice
StarMedia Mexico	99,60	Mexique
MMT Bis	100,00	Moldavie
France Telecom R&D Ltd	100,00	Royaume-Uni
Freeserve Investments Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange 3G Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Brand Services Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Corporate Services Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Digital Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Direct Ltd UK	100,00	Royaume-Uni
Orange Global Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange International Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Telecommunications Group Ltd	100,00	Royaume-Uni
Unanimis Consulting Ltd	100,00	Royaume-Uni
Unanimis Holdings Ltd	100,00	Royaume-Uni
Orange Sverige	100,00	Suède

Sociétés comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence

Secteur France	% Intérêt	Pays
Buyster	28,25	France
Darty France Télécom	50,00	France
GIE Preventel	27,90	France
Secteur Espagne	% Intérêt	Pays
Safelayer	16,21	Espagne
Secteur Pologne	% Intérêt	Pays
NetWorkSI! Sp.Zoo.	25,11	Pologne
Secteur Reste du monde	% Intérêt	Pays
Irisnet	26,45	Belgique
Getesa	40,00	Guinée Equatoriale
Korek Telekom	20,24	Irak
Médi Telecom	40,00	Maroc
Call Services	40,00	Maurice
CellPlus Mobile Communications	40,00	Maurice
Mauritius Telecom	40,00	Maurice
Telecom Plus	40,00	Maurice
Teleservices	40,00	Maurice
Orange Tunisie	49,00	Tunisie
Orange Tunisie Internet	49,00	Tunisie
Telecom Vanuatu ⁽⁶⁾	70,00	Vanuatu

(6) Le groupe France Télécom ne contrôle pas Vanuatu Telecom car ni France Câbles et Radios, qui la détient à 50,01 %, ni Mauritius Telecom, qui la détient à 49,99 %, n'en détiennent le contrôle.

Secteur Entreprise	% Intérêt	Pays
GlobeCast Australia	50,00	Australie
Arkadin	19,93	France
CNTP Extelia	34,00	France

Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés	% Intérêt	Pays
Cato Telekommunikationsdienste	50,00	Allemagne
Sous groupe Orange Austria	35,00	Autriche
Buyin	50,00	Belgique
Cascadia ⁽⁷⁾	35,21	France
Odyssey Music Group (Deezer)	11,00	France
Dailymotion	49,07	France
Nakama ⁽⁸⁾	2,06	France
Procurement Services France	50,00	France
Sonaecom	20,00	Portugal
Everything Everywhere	50,00	Royaume-Uni

(7) Orange Participations détient directement 34,15 % de Cascadia et indirectement via Nakama à 1,06 %.

(8) Orange Participations, ayant un administrateur au Conseil d'administration de Nakama, exerce une influence notable.

NOTE 18 Principes comptables

Cette note décrit les principes comptables appliqués pour l'arrêté du 31 décembre 2011.

18.1 Principes de préparation des états financiers consolidés

Présentation

Compte de résultat

Les charges du compte de résultat sont présentées par nature.

Le résultat d'exploitation correspond au résultat net avant prise en compte :

- des produits financiers ;
- des charges financières ;
- des impôts courants et différés ;
- du résultat des activités cédées ou en cours de cession qui représentent une ligne d'activité ou une région géographique majeure.

Etat du résultat global

Cet état fait le lien entre le résultat net de l'ensemble consolidé et le résultat global consolidé de la période. Il présente, en distinguant les éléments non recyclables des éléments recyclables en résultat, les autres produits et charges avant effet

d'impôt lié ("les autres éléments du résultat global") qui ne sont pas comptabilisés dans le résultat net de l'ensemble consolidé :

- éléments non recyclables en résultat :
 - réévaluation des gains et pertes actuariels sur les avantages postérieurs à l'emploi,
 - autres éléments du résultat global des entités mises en équivalence (nets d'impôt),
- éléments recyclables en résultat :
 - réévaluation des actifs disponibles à la vente,
 - réévaluation des instruments de couverture de flux de trésorerie,
 - réévaluation des instruments de couverture d'investissement net,
 - écarts de conversion liés à la conversion dans la monnaie de présentation des états financiers des entités étrangères,
 - montant total d'impôt relatif aux éléments cités ci-dessus,
 - autres éléments du résultat global des entités mises en équivalence (nets d'impôt).

Etat de la situation financière

L'état de la situation financière est présenté en séparant les éléments courants des éléments non courants : les actifs et les passifs dont l'échéance est inférieure à douze mois sont classés en éléments courants, et au-delà en éléments non courants.

Les actifs et les passifs détenus en vue de leur vente sont présentés sur des lignes distinctes de l'état de la situation financière.

Tableau des flux de trésorerie

Le tableau des flux de trésorerie est établi selon la méthode indirecte à partir du résultat net de l'ensemble consolidé et est ventilé selon trois catégories :

- les flux de trésorerie liés à l'activité ;
- les flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement ;
- les flux de trésorerie liés aux opérations de financement.

Les intérêts financiers ainsi que les impôts sont inclus dans les flux de trésorerie liés à l'activité.

L'acquisition d'un actif dans le cadre d'une location-financement est sans effet sur les flux de trésorerie à la mise en place de la transaction, celle-ci étant non monétaire. En revanche, les loyers payés sur la période du financement sont ventilés entre la part intérêts (flux de trésorerie liés à l'activité) et la part remboursement du capital (flux de trésorerie liés au financement).

Information sectorielle

Les secteurs opérationnels sont des composantes du Groupe qui réalisent des activités et dont les résultats opérationnels extraits du reporting interne sont revus par le Président-Directeur Général (principal décideur opérationnel) afin de prendre ses décisions sur l'allocation des ressources et mesurer la performance des secteurs.

Les secteurs opérationnels présentés sont au nombre de six : France, Pologne, Espagne, Reste du Monde, Entreprises, Opérateurs Internationaux et Services Partagés (OI & SP) auxquels s'ajoute le Royaume-Uni, présenté en activité cédée ou en cours de cession jusqu'au 1^{er} avril 2010 et, depuis cette date, Everything Everywhere, la co-entreprise avec Deutsche Telekom au Royaume-Uni. Le secteur présenté Reste du Monde regroupe les autres secteurs opérationnels constitués par les activités d'opérateur de télécommunications dans les autres pays d'Europe, Afrique et Moyen-Orient.

Les secteurs retenus par le Groupe s'appuient sur leurs ressources propres et peuvent partager certaines ressources, principalement en matière de réseaux, de systèmes d'information, de recherche et développement, et d'autres expertises communes ; c'est notamment le rôle du secteur OI & SP.

L'utilisation de ces ressources partagées est prise en compte dans les résultats sectoriels sur la base, soit des relations contractuelles existant entre entités juridiques, soit de références externes, soit d'une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est présentée en autres produits du secteur prestataire et l'utilisation de ces ressources est présentée parmi les charges incluses dans l'EBITDA du secteur utilisateur. Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l'organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différents exercices.

Les actifs et passifs non alloués comprennent essentiellement l'endettement financier externe, les disponibilités et quasi-disponibilités externes, les actifs et passifs d'impôt courant et différé ainsi que les capitaux propres. Les actifs et passifs d'exploitation inter-secteurs sont présentés dans chaque secteur. Les éléments d'endettement financier interne ainsi que les placements financiers internes ne sont pas présentés dans les secteurs.

L'EBITDA (résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations et résultat des entités mises en équivalence) fait partie des indicateurs de rentabilité opérationnelle utilisés par le Groupe pour i) piloter et évaluer le résultat de ses secteurs opérationnels, ii) mettre en œuvre sa stratégie d'investissements et d'allocation des ressources et iii) mesurer la performance des Directeurs exécutifs du Groupe. Les dirigeants de France Télécom considèrent que la présentation de l'EBITDA aux investisseurs est pertinente puisqu'elle fournit une analyse des résultats opérationnels et de la rentabilité sectorielle, à l'identique de celle utilisée par les dirigeants. Dans ce contexte et conformément aux dispositions d'IFRS 8, l'EBITDA est présenté dans l'analyse par secteur opérationnel, en complément du 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 peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises. L'EBITDA est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation ou aux flux de trésorerie générés par l'activité.

Acquisitions, cessions et variations de périmètre

Les Filiales sur lesquelles le Groupe exerce, directement ou indirectement, un contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale. Le contrôle est présumé exister lorsque le Groupe détient plus de 50 % des droits de vote d'une entité ou lorsque le Groupe a le pouvoir :

- sur plus de la moitié des droits de vote en vertu d'un accord avec d'autres investisseurs ;
- de diriger la politique financière et opérationnelle de l'entreprise en vertu d'un contrat ;
- de nommer ou de révoquer la majorité des membres du Conseil d'administration ou de l'organe de direction équivalent ; ou
- de réunir la majorité des droits de vote dans les réunions du Conseil d'administration ou de l'organe de direction équivalent.

Conformément à SIC-12, les entités *ad hoc* sont consolidées lorsque, en substance, la relation entre le Groupe et l'entité est telle que le Groupe est jugé contrôler cette dernière. Les Fonds Communs de Créances (FCC) constitués dans le cadre des programmes de titrisation du Groupe sont consolidés en application des dispositions d'IAS 27 et de SIC-12.

Les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce un contrôle conjoint avec un nombre limité d'autres actionnaires et les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce une influence notable (pourcentage de contrôle généralement compris entre 20 % et 50 %) sont comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence.

Lors de la détermination du niveau de contrôle ou d'influence notable exercés sur l'entité à la date de clôture, l'existence et l'effet des droits de vote potentiels exerçables ou convertibles sont pris en considération.

Les opérations et les soldes intra-groupe significatifs sont éliminés.

Prises de contrôle (regroupements d'entreprises)

Pour les transactions postérieures au 1^{er} janvier 2010

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition :

- le coût d'une acquisition est évalué à la juste valeur de la contrepartie transférée, y compris tout ajustement de prix, à la date de prise de contrôle. Toute variation ultérieure de juste valeur d'un ajustement de prix est comptabilisée en résultat ou en autres éléments du résultat global, selon les normes applicables ;
- la différence entre la contrepartie transférée et la juste valeur des actifs identifiables acquis et des passifs repris à la date de prise de contrôle représente l'écart d'acquisition, comptabilisé à l'actif de l'état de la situation financière.

Pour chaque prise de contrôle impliquant une prise de participation inférieure à 100 %, la fraction d'intérêt non acquise (participations ne donnant pas le contrôle) est évaluée :

- soit à sa juste valeur : dans ce cas, un écart d'acquisition est comptabilisé pour la part relative aux participations ne donnant pas le contrôle ;
- soit à sa quote-part d'actif net identifiable de l'entité acquise : dans ce cas, seul un écart d'acquisition au titre de la part acquise est comptabilisé.

Les coûts directement attribuables à l'acquisition sont directement comptabilisés en charges opérationnelles de période.

Lorsque la prise de contrôle est réalisée par étapes, la quote-part d'intérêt antérieurement détenue est réévaluée à sa juste valeur à la date de prise de contrôle, en contrepartie du résultat d'exploitation. Les autres éléments du résultat global afférents sont reclassés en totalité en résultat.

Pour les transactions entre le 1^{er} janvier 2004 et le 31 décembre 2009

Pour les prises de contrôle d'entités effectuées par le Groupe sur cette période, les principales différences de traitement comptable par rapport aux éléments présentés ci-dessus sont :

- les coûts directement attribuables à l'acquisition sont comptabilisés en contrepartie du coût d'acquisition ;
- les participations ne donnant pas le contrôle sont évaluées selon la seule méthode de la quote-part d'actif net identifiable de l'entité acquise, c'est-à-dire sans reconnaissance d'écart d'acquisition ;
- pour toute prise de contrôle par étapes, la réévaluation de la quote-part d'intérêt antérieurement détenue est comptabilisée en contrepartie des capitaux propres ;
- le cas échéant, un ajustement de prix est comptabilisé, à la date de prise de contrôle, en contrepartie du coût d'acquisition si et seulement si sa réalisation est probable et son montant peut être estimé de façon fiable. Toute variation ultérieure de valeur est comptabilisée en contrepartie de l'écart d'acquisition.

Pertes de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel

Pour les transactions postérieures au 1^{er} janvier 2010

Une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel s'analyse comme une opération d'échange, c'est-à-dire une cession d'un intérêt contrôlant et une acquisition d'un intérêt non contrôlant. Il en résulte donc à la date de perte de contrôle :

- la comptabilisation d'un résultat de cession d'actifs, constitué de :
 - un résultat de cession de la quote-part d'intérêt effectivement cédée, et
 - un résultat de réévaluation à la juste valeur de la quote-part d'intérêt conservée ;
- le reclassement en résultat de la totalité des autres éléments du résultat global.

Pour les transactions antérieures au 1^{er} janvier 2010

Une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel entraîne :

- la comptabilisation d'un résultat de cession d'actifs pour la seule quote-part d'intérêt effectivement cédée ;
- le maintien à la valeur historique de la quote-part d'intérêt conservée.

Variation du pourcentage d'intérêt dans une entité contrôlée

Pour les transactions postérieures au 1^{er} janvier 2010

Les variations d'intérêt du Groupe dans une entité contrôlée qui n'entraînent pas une perte de contrôle sont comptabilisées comme des transactions de capitaux propres, sans effet sur le résultat et les autres éléments du résultat global.

Pour les transactions antérieures au 1^{er} janvier 2010

Les normes IFRS applicables jusqu'en 2009 n'apportant pas de précision sur le traitement comptable de l'acquisition des participations ne donnant pas le contrôle, le Groupe a appliqué la règle prévue par les normes comptables françaises, à savoir l'enregistrement en écart d'acquisition de la différence entre le prix d'acquisition des intérêts acquis et la quote-part de situation nette acquise, sans procéder à la réévaluation à la juste valeur des actifs et passifs acquis.

Pour une cession sans perte de contrôle, le Groupe a comptabilisé un résultat de cession d'actifs de la quote-part d'intérêt effectivement cédée.

Les normes IFRS n'apportant pas de précision sur le traitement comptable d'un transfert interne de titres consolidés entraînant une variation de pourcentage d'intérêts, le Groupe a appliqué le principe suivant :

- les titres transférés sont maintenus à leur valeur historique et le résultat de cession est éliminé en totalité chez l'entité acquérant les titres ;
- les participations ne donnant pas le contrôle sont ajustées pour refléter la variation de leur part dans les capitaux propres en contrepartie des réserves consolidées sans que le résultat ni les capitaux propres ne soient affectés.

Monnaies étrangères

Détermination de la monnaie fonctionnelle et opérations en devises

La monnaie fonctionnelle des activités opérationnelles des pays hors zone euro est en général la devise locale, à moins que l'essentiel des flux financiers soit réalisé en référence à une autre devise (comme par exemple pour les entités Orange en Roumanie, Congo Chine Telecom en République Démocratique du Congo).

Les opérations libellées en monnaies étrangères sont converties par la Filiale dans sa monnaie fonctionnelle au cours du jour de la transaction. Les éléments monétaires de l'état de la situation financière sont réévalués au cours de clôture de chaque arrêté comptable. Les écarts de change correspondants sont enregistrés au compte de résultat :

- en résultat d'exploitation pour les transactions commerciales ;
- en résultat financier pour les transactions financières.

Pour les transactions comptablement qualifiées de couverture de juste valeur et pour les transactions de couverture économique, l'effet change de la variation de juste valeur des

dérivés est comptabilisé en résultat d'exploitation lorsque l'élément sous-jacent couvert est une transaction commerciale et en résultat financier lorsque l'élément sous-jacent couvert est une créance ou une dette financière.

Dans le cas d'une couverture de flux de trésorerie d'une transaction future hautement probable, l'élément couvert n'étant pas enregistré dans l'état de la situation financière, la partie efficace de la variation de la juste valeur de l'instrument de couverture est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global :

- pour les actifs et passifs financiers : elle est reprise en résultat selon les modalités précédentes lorsque l'élément couvert affecte le résultat ;
- pour les actifs et passifs non financiers : elle est reclassée dans le coût initial de l'élément couvert.

Le risque de change pesant sur les flux nets de trésorerie générés par l'activité, diminués des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles et des produits de cession d'actifs corporels et incorporels de certaines entités, peut faire l'objet d'une couverture économique par le Groupe. L'effet de cette couverture est enregistré en résultat d'exploitation.

Conversion des états financiers des entités étrangères

Les états financiers des entités étrangères dont la monnaie fonctionnelle est différente de l'euro et n'est pas la monnaie d'une économie hyper inflationniste sont convertis en euros (monnaie de présentation des états financiers du Groupe) de la façon suivante :

- les actifs et les passifs sont convertis au taux de clôture ;
- le compte de résultat est converti au taux moyen de la période ;
- les écarts de conversion résultant de l'application de ces différents taux figurent dans les autres éléments du résultat global.

Recyclage des écarts de conversion

Les écarts de conversion sont reclassés en résultat lors de la sortie totale ou partielle (perte de contrôle, perte de contrôle conjoint, perte d'influence notable) d'une activité à l'étranger qui peut résulter de la vente, liquidation, remboursement de capital ou abandon de tout ou partie de cette activité. La réduction de la valeur comptable d'une activité à l'étranger, due à ses propres pertes ou la comptabilisation d'une dépréciation, n'entraîne aucun reclassement en résultat.

Le recyclage des écarts de conversion est présenté en :

- résultat net des activités cédées, lors de la cession d'une ligne d'activité ou une région géographique majeure ;
- résultat de cession d'activités et d'actifs, lors de la cession des autres activités ;
- reprise des réserves de conversion des entités liquidées, lors de la liquidation ou de l'abandon d'une activité sans cession.

18.2 Ventes

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires issu des activités du Groupe est reconnu et présenté de la manière suivante en application des principes établis par IAS 18 "Produits des activités ordinaires" :

Éléments séparables d'une offre packagée et offres liées

De nombreuses offres de services proposées sur les marchés principaux du Groupe comportent deux éléments : un équipement (par exemple un terminal mobile) et un service (par exemple un forfait de communications).

Pour toute vente d'offres à produits ou services multiples, le Groupe analyse l'ensemble des éléments de l'offre afin de déterminer s'ils doivent être comptabilisés séparément. Un élément livré (produit vendu ou prestation rendue) est comptabilisé séparément (i) s'il a une valeur individuelle pour le client et (ii) s'il y a une indication objective et fiable de juste valeur de l'élément à livrer. Le montant total fixe ou déterminable du contrat est alloué en fonction de la juste valeur relative de chacun des éléments. Toutefois, lorsqu'un montant alloué à un élément livré est conditionnel à la livraison d'éléments complémentaires ou répondant à des conditions de performance spécifiques, le montant alloué à l'élément livré est limité au montant non conditionnel. Tel est le cas des ventes d'offres liées comprenant un terminal et une prestation de service de télécommunications. Il est alors considéré que le terminal a une valeur individuelle pour le client et qu'il y a une indication objective et fiable de la juste valeur de la prestation de service à rendre. Bien que le montant attribuable au terminal excède généralement le montant à recevoir du client à la livraison du terminal, le revenu reconnu au titre de la vente du terminal est généralement limité au montant contractuel non conditionné à la réalisation de la prestation de service, c'est-à-dire au montant payé par le client pour le terminal.

Pour les offres commerciales pour lesquelles des éléments séparables ne peuvent être identifiés, le chiffre d'affaires relatif à l'offre est reconnu dans sa globalité sur la durée du contrat. Ainsi, la connexion au service, qui constitue le principal cas d'application de cette méthode, ne constitue pas un élément séparable de l'offre d'abonnement et de communication elle-même. En conséquence, les revenus associés à la première connexion au service sont étalés sur la durée moyenne de la relation contractuelle attendue.

Ventes d'équipement

La vente d'équipement est comptabilisée en chiffre d'affaires lorsque l'essentiel des risques et avantages inhérents à la propriété est transféré à l'acheteur.

Lorsqu'une vente d'équipement, associée à la souscription d'un service de télécommunications, est réalisée par un distributeur tiers qui s'approvisionne auprès du Groupe et bénéficie d'une rémunération d'apport de clientèle, le chiffre d'affaires est :

- comptabilisé à la date de réalisation de la vente auprès du client final ;

- évalué en fonction de la meilleure estimation du prix de vente au client final, compte tenu des subventions accordées au distributeur au moment du placement et rétrocédées au client final sous la forme d'un tarif remisé sur l'équipement.

Prestations de services

Les produits des abonnements téléphoniques et d'accès à internet ainsi que les ventes en gros d'abonnement sont comptabilisés de manière linéaire sur la durée de prestation de l'abonnement.

Les produits issus des communications téléphoniques entrantes et sortantes ainsi que les ventes en gros de trafic sont enregistrés lorsque la prestation est rendue.

Les produits relatifs à la vente de capacités de transmissions sur des câbles sous-marins et terrestres ainsi que les ventes d'accès à la boucle locale sont enregistrés linéairement sur la durée contractuelle.

Les revenus provenant de la publicité sur internet sont étalés sur la période d'affichage.

Locations d'équipement

L'octroi d'un droit d'usage sur des équipements est analysé conformément aux dispositions d'IFRIC 4 "Déterminer si un accord contient un contrat de location" pour déterminer si IAS 17 "Contrats de location" est applicable.

Les revenus liés à la location d'équipement sont comptabilisés linéairement sur la durée du contrat, sauf lorsque ce dernier est qualifié de location financière ; dans ce cas l'équipement est alors considéré comme vendu à crédit.

Ventes de contenu

La comptabilisation des contrats de vente de contenu dépend de l'analyse des faits et circonstances liés à chaque transaction. Pour ce faire, les critères suivants sont analysés pour déterminer si les revenus doivent être comptabilisés pour :

- leur montant brut lorsque le Groupe :
 - est le principal responsable dans la transaction vis-à-vis du client final : par exemple, il a le choix du fournisseur, il est impliqué dans la détermination des principales caractéristiques du contenu (service ou produit),
 - supporte un risque d'inventaire,
 - a une latitude raisonnable dans la fixation du prix facturé au client final,
 - supporte le risque de crédit ;
- leur montant net lorsque :
 - les prestataires de services ont la responsabilité du service et déterminent la tarification de l'abonné,
 - les fournisseurs de contenu sont responsables de la fourniture du contenu au client final et fixent les prix de détail.

Ces principes sont appliqués notamment pour les revenus des numéros à revenus et à coûts partagés (Audiotel, numéros colorés, numéros à tarification spéciale, etc.) ainsi que les revenus issus de la vente ou de la mise à disposition de contenus (audio, vidéo, jeux, etc.) au travers des différents moyens de communication du Groupe (mobile, PC, TV, téléphone fixe, etc.).

Contrats sur mesure

Le Groupe propose à ses clients, notamment Entreprises, des solutions sur mesure. Ces contrats sur mesure sont analysés comme des transactions à éléments multiples (incluant la gestion du réseau de télécommunication, l'accès, la voix et les données, la migration) et comportent des clauses contractuelles relatives à des remises commerciales conditionnelles. Ces dernières sont comptabilisées en moins du chiffre d'affaires selon les modalités propres à chaque contrat.

Les coûts de migration engagés par le Groupe dans le cadre de ces contrats sont comptabilisés en résultat à la date où ils sont encourus sauf lorsque les contrats prévoient une indemnisation en cas de rupture anticipée.

Offres promotionnelles contractuelles

Le chiffre d'affaires est présenté net des remises accordées. Dans le cadre d'offres commerciales relatives à certains contrats comprenant des engagements de durée des clients, le Groupe octroie par contrat la gratuité des prestations pendant une partie de la période contractuelle. Dans ces circonstances, lorsque ces gratuités sont conditionnées à un engagement de durée, le revenu total du contrat peut être étalé sur la totalité de la durée de l'engagement contractuel.

Programmes de fidélisation

Les points attribués aux clients sont considérés comme un élément séparable restant à livrer dans la transaction ayant généré l'acquisition de ces points. Une partie du revenu des prestations facturées est allouée à ces points sur la base de leur juste valeur, compte tenu d'un taux estimé d'utilisation, et différée jusqu'à la date de transformation effective des points en avantages. La juste valeur est définie comme le surcroît de valeur de la prime octroyée au client fidèle sur la prime qui serait octroyée à tout nouveau client. Ce principe est appliqué pour les deux types de programmes existant au sein du Groupe, ceux sous condition de souscription d'un nouvel engagement contractuel et ceux sans condition d'engagement.

Pénalités

Le Groupe inclut dans tous ses contrats commerciaux, des engagements de niveaux de services (délais de livraison, temps de rétablissement). Ces niveaux de services couvrent les engagements donnés par le Groupe au titre des processus de commande, de livraison et de service après-vente. Le non-respect de l'un de ces engagements conduit le Groupe à verser une compensation au client final qui prend généralement la forme d'une réduction tarifaire enregistrée en diminution du chiffre d'affaires. Ces pénalités sont comptabilisées dès lors qu'il est probable qu'elles seront versées en cas de non-satisfaction des conditions contractuelles.

Créances clients

Les créances clients, essentiellement à court terme et sans taux d'intérêt déclaré, sont inscrites dans l'état de la situation financière pour la valeur nominale de la créance à l'origine.

La dépréciation des créances clients est fondée sur deux méthodes :

- une méthode collective à fondement statistique : elle est fonction de l'historique des pertes et conduit à appliquer un taux de dépréciation par tranche échue de la balance âgée. L'analyse est réalisée sur un ensemble homogène de créances, présentant des caractéristiques de crédit similaires du fait de leur appartenance à une catégorie de client (grand public, professionnel) ;
- une méthode individuelle : l'appréciation de la probabilité et du montant de perte est effectuée sur la base de facteurs qualitatifs pertinents (antériorité du retard de règlement, autres encours avec la contrepartie, notation par un organisme externe, situation géographique). Cette méthode est principalement utilisée pour les clients opérateurs (nationaux et internationaux), administrations et collectivités publiques ainsi que pour les grands comptes des Services de Communications Entreprises.

Les pertes de valeur comptabilisées pour un groupe de créances constituent l'étape intermédiaire précédant l'identification des pertes de valeur sur les créances individuelles. Dès que ces informations sont disponibles (client en redressement ou liquidation judiciaire), ces créances sont alors retirées de la base de dépréciation statistique et dépréciées distinctement.

18.3 Achats

Achats externes, autres charges opérationnelles

Coût d'acquisition et de rétention des abonnés

Les coûts d'acquisition et de renouvellement des contrats clients autres que ceux encourus dans le cadre des programmes de fidélisation sont enregistrés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont encourus, c'est-à-dire lors de l'acquisition ou du renouvellement. Dans certains cas, les clauses contractuelles avec les distributeurs prévoient un intéressement assis sur le chiffre d'affaires généré et encaissé : cet intéressement est constaté en charges lors de la comptabilisation de ce chiffre d'affaires.

Frais de publicité et assimilés

Les frais de publicité, promotion, parrainage, communication et de développement des marques sont intégralement comptabilisés dans les charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus.

Taxes

Le Groupe a analysé les caractéristiques de la Contribution Economique et Territoriale (CET) payée en France et a conclu que la CET est une taxe et non un impôt sur le résultat.

Le Crédit d'Impôt Recherche (CIR) représente selon les critères d'IAS 20 une aide publique destinée à soutenir les efforts en matière de recherche et développement et non une réduction de l'impôt sur les sociétés.

Stocks d'équipements et droits de diffusion

Les matériels de maintenance des réseaux et les équipements destinés aux clients sont valorisés au plus bas de leur coût d'entrée ou de leur valeur nette probable de réalisation. Pour les équipements destinés aux clients, celle-ci prend en compte les produits futurs attendus des nouveaux abonnements liés à la vente des équipements. Le coût d'entrée correspond au coût d'acquisition ou au coût de production, qui est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

Les droits de diffusion de films et d'événements sportifs sont comptabilisés dans l'état de la situation financière lorsqu'ils sont disponibles pour leur diffusion et comptabilisés en charges lors de la diffusion.

Dettes fournisseurs

Les dettes fournisseurs courantes sans taux d'intérêt sont évaluées à la valeur nominale de la dette.

18.4 Avantages du personnel

Avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

Conformément aux lois et pratiques de chaque pays dans lequel il opère, le Groupe a des obligations en matière d'avantages au personnel, notamment des avantages postérieurs à l'emploi :

- les retraites des agents fonctionnaires en France : les agents fonctionnaires employés de France Télécom relèvent du régime des pensions civiles et militaires administrées par l'Etat. La loi relative à l'entreprise nationale (loi n° 96-660 du 26 juillet 1996) dispose que l'obligation de France Télécom se limite au versement d'une contribution libératoire annuelle. En conséquence, France Télécom n'a pas d'engagement complémentaire de couverture des déficits éventuels futurs relatifs au régime de retraites de ses agents fonctionnaires et autres régimes de la fonction publique.
- les indemnités de départ à la retraite et engagements similaires : dans certains pays, la législation ou un accord conventionnel prévoit le versement d'indemnités aux salariés à certaines échéances soit à la date de départ à la retraite, soit à certaines échéances postérieurement à leur départ à la retraite, en fonction de leur ancienneté et de leur salaire à l'âge de la retraite.

- les avantages sociaux accordés aux retraités autres que les pensions : le Groupe accorde également à ses retraités certains avantages sociaux tels que des terminaux téléphoniques ou la couverture de certains frais de santé.

Ces avantages postérieurs à l'emploi sont offerts à travers :

- principalement des régimes à cotisations définies : les cotisations, versées à des organismes extérieurs qui en assurent la gestion administrative et financière, sont comptabilisées en charges de l'exercice au cours duquel les services sont rendus ; ou
- des régimes à prestations définies : le montant des engagements futurs représentatifs de ces régimes est évalué sur la base d'hypothèses actuarielles selon la méthode des unités de crédits projetées :
 - leur calcul intègre des hypothèses démographiques (rotation du personnel, mortalité...) et financières (augmentation future de salaire, taux d'inflation...) définies aux bornes de chacune des entités concernées et fait l'objet d'une actualisation,
 - le taux d'actualisation, défini par pays ou zone géographique, est déterminé par référence au rendement des obligations privées à long terme de première catégorie (ou des obligations d'Etat s'il n'existe pas de marché actif),
 - les écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi, sont comptabilisés pour leur totalité en autres éléments du résultat global,
 - les régimes à prestations définies du Groupe ne sont en général pas financés. Dans les rares cas où ils le sont, les actifs de couverture sont constitués par des cotisations employeurs et employés qui sont gérées par des entités légales séparées dont les investissements sont soumis aux fluctuations des marchés financiers. Ces entités sont généralement administrées par des Conseils paritaires comportant des représentants du Groupe et des bénéficiaires. Chaque Conseil adopte stratégie d'investissement qui vise, sur la base d'études spécifiques menées par des experts externes, la recherche de la meilleure adéquation entre les passifs à financer et les actifs investis. La mise en œuvre des stratégies d'investissement est généralement réalisée par des gestionnaires de fonds sélectionnés par les Conseils et dépend des opportunités de marché. Les actifs étant le plus souvent investis en valeurs mobilières cotées (principalement actions et obligations) et le recours aux autres classes d'actifs étant limité, ils sont évalués à leur juste valeur, déterminée par référence au cours de Bourse.

D'autres avantages du personnel à long terme peuvent être octroyés tels que les médailles du travail, les absences rémunérées de longue durée et le Temps Partiel Seniors (TPS). Les avantages afférents sont évalués sur la base d'hypothèses actuarielles comprenant des hypothèses démographiques, financières et d'actualisation de nature similaire à celle des avantages postérieurs à l'emploi. Les écarts actuariels relatifs à ces autres avantages à long terme sont comptabilisés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont constatés.

Indemnités de rupture de contrat de travail

Sur la période 1996-2006, le Groupe a mis en place un plan de Congés de Fin de Carrière (CFC) en France. Les bénéficiaires de ce dispositif reçoivent 70 % de leur rémunération entre 55 et 60 ans. Le traitement comptable de cet avantage suit celui des indemnités de rupture de contrat de travail : le montant de l'engagement à la charge du Groupe fait l'objet d'une provision qui s'éteindra totalement en 2012.

Le cas échéant, les autres indemnités de rupture de contrat de travail font également l'objet d'une provision à hauteur de l'engagement en résultant. Pour tous ces engagements induisant le versement d'indemnités de rupture de contrat de travail, l'incidence des variations d'hypothèses est comptabilisée en résultat de l'exercice au cours duquel les modifications interviennent.

Rémunérations en actions

Offre réservée au personnel en cas de cession de titres du Groupe par l'Etat

L'article 11 de la loi de privatisation de 1986 prévoit qu'en cas de cession d'une participation de l'Etat suivant les procédures de marché financier, des titres doivent être proposés aux salariés et anciens salariés du Groupe.

L'avantage accordé aux salariés est évalué à la juste valeur des actions octroyées à la date d'octroi. La charge est enregistrée immédiatement en l'absence de période d'acquisition des droits avec une contrepartie directe en capitaux propres.

Le cas échéant, une décote d'incessibilité est estimée en valorisant le coût d'une stratégie de couverture associant la vente à terme des actions incessibles et l'achat au comptant, financé par emprunt, d'un nombre équivalent d'actions cessibles, en utilisant un modèle de valorisation sur la base de paramètres de marché.

Autres paiements fondés sur des actions

La juste valeur des options d'achat, des options de souscription d'actions et des droits d'attribution gratuite d'actions est fonction du prix d'exercice et de la durée de vie de l'option, du prix de l'action sous-jacente à la date d'octroi, de la volatilité attendue du prix de l'action, des dividendes attendus et du taux d'intérêt sans risque pour la durée de vie de l'option. Les conditions d'acquisition des droits autres que les conditions de marché ne sont pas prises en considération dans l'estimation de la juste valeur, mais dans les hypothèses d'attribution (taux de rotation du personnel, probabilité d'atteinte des critères de performance).

Cette valeur est enregistrée en charge de personnel linéairement sur la période d'acquisition des droits, en contrepartie :

- d'une dette vis-à-vis du personnel pour les plans réglés en numéraire, réévaluée à chaque clôture en contrepartie du résultat ; et
- des capitaux propres pour les plans réglés en instruments de capitaux propres.

18.5 Pertes de valeur et écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition inscrits à l'actif de l'état de la situation financière comprennent :

- pour les prises de contrôle antérieures au 1^{er} janvier 2010 :
 - les écarts d'acquisition relatifs à l'excédent du coût de la prise de contrôle sur la part d'intérêt de l'acquéreur dans la juste valeur de l'actif net à la date de prise de contrôle, ainsi que
 - les écarts d'acquisition relatifs à toute acquisition complémentaire de participations ne donnant pas le contrôle, sans réévaluation à la juste valeur de l'actif net acquis,
- pour les prises de contrôle postérieures au 1^{er} janvier 2010, avec acquisition d'un pourcentage d'intérêt inférieur à 100 %, les écarts d'acquisition calculés :
 - soit sur la base du pourcentage d'intérêt acquis, sans modification ultérieure en cas de rachat complémentaire de participations ne donnant pas le contrôle,
 - soit sur la base de 100 %, avec constatation d'un écart d'acquisition pour la part relative aux participations ne donnant pas le contrôle.

Les écarts d'acquisition ne sont pas amortis. Ils font l'objet d'un test de perte de valeur dès l'apparition d'indices de perte de valeur et au minimum une fois par an. Ainsi, l'évolution du contexte économique et financier général, les différentes capacités de résistance des acteurs de marché des télécommunications face à la dégradation des environnements économiques locaux, l'évolution des capitalisations boursières des opérateurs de télécommunications, et les niveaux de performance économique au regard des attentes du marché constituent des indicateurs de dépréciation externes qui, conjointement avec les performances internes, sont analysés par le Groupe pour déterminer s'il convient de réaliser des tests de perte de valeur avec une périodicité infra-annuelle.

IAS 36 "Dépréciation d'actifs" prescrit que ces tests soient réalisés au niveau de chaque unité génératrice de trésorerie (UGT) ou groupes d'UGT susceptibles de bénéficier des synergies du regroupement d'entreprises, au sein d'un secteur opérationnel. Une UGT est le plus petit ensemble homogène d'actifs dont l'utilisation continue génère des entrées de trésorerie qui sont largement indépendantes des entrées de trésorerie générées par d'autres groupes d'actifs. Cette affectation est revue lorsque le Groupe modifie son appréciation des niveaux de retour sur investissement auxquels sont testés les écarts d'acquisition.

La nécessité de constater une perte de valeur est appréciée par comparaison entre la valeur comptable des actifs et passifs des UGT ou regroupement d'UGT et leur valeur recouvrable. La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur nette des coûts de sortie et la valeur d'utilité.

La juste valeur nette des coûts de sortie est déterminée comme la meilleure estimation de la valeur de vente nette des coûts de sortie lors d'une transaction réalisée dans des conditions de concurrence normale entre des parties bien informées et consentantes. Cette estimation est déterminée, en date du 30 novembre, sur la base des informations de marché disponibles, notamment à partir de : (i) la valeur actualisée des flux de trésorerie sur 5 ans plus une valeur terminale, (ii) des multiples de revenus et d'EBITDA de sociétés comparables avec application d'une prime de contrôle, et (iii) des multiples de revenus et d'EBITDA de transactions comparables.

La valeur d'utilité retenue par le Groupe correspond aux flux de trésorerie actualisés des UGT ou des groupes d'UGT. Ils sont déterminés dans le cadre des hypothèses économiques, réglementaires, de renouvellement des licences et des conditions d'exploitation prévisionnelles retenues par la Direction du Groupe de la façon suivante :

- les flux de trésorerie sont ceux des plans établis sur des périodes allant de 3 à 5 ans ;
- au-delà de cet horizon, les flux peuvent être extrapolés par application d'un taux de croissance décroissant ou stable pendant une période de 2 ans (pour certaines UGT) puis d'un taux de croissance perpétuelle reflétant le taux attendu de croissance long terme du marché ;
- l'actualisation des flux est effectuée en utilisant des taux appropriés à la nature des activités et des pays.

Les valeurs nettes comptables des UGT et des groupes d'UGT comprennent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles à durée de vie indéterminée issues de regroupements d'entreprises (à l'exception de la marque Orange, faisant l'objet d'un test spécifique) et les actifs à durée de vie finie (actifs corporels, actifs incorporels et besoin en fonds de roulement net). Les valeurs nettes comptables utilisées sont les valeurs aux bornes des UGT et des regroupements d'UGT, c'est-à-dire en conservant les éléments comptables associés à des transactions avec d'autres UGT ou regroupements d'UGT.

Pour une UGT partiellement détenue par le Groupe, la perte de valeur comptabilisée si elle comprend une part liée aux participations ne donnant pas le contrôle est répartie entre les actionnaires de FT et les participations ne donnant pas le contrôle sur la base d'affectation du bénéfice ou de la perte (i.e. le pourcentage d'intérêt).

La dépréciation des écarts d'acquisition est enregistrée en résultat d'exploitation de façon définitive.

18.6 Immobilisations et résultat de cession d'actifs

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent principalement les marques, les bases d'abonnés, les licences, les contenus, les droits d'utilisation des câbles de transmission, les brevets ainsi que les frais de recherche et développement et les logiciels.

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production.

Lorsque ces actifs sont acquis au travers d'un regroupement d'entreprises, leur coût est le plus souvent déterminé lors de l'affectation du coût d'acquisition de l'entreprise acquise par référence à leur valeur de marché ou à défaut en utilisant les méthodes généralement admises en la matière, telles que celles fondées sur les revenus ou les coûts.

Les marques et les bases d'abonnés développées en interne ne sont pas comptabilisées dans l'état de la situation financière.

Les catalogues de films et mandats de distribution sont comptabilisés lors de l'acceptation technique du contenu et de l'ouverture des droits. Les parts de coproduction de films sont comptabilisées en fonction du degré d'avancement de la réalisation du film.

Les *Indefeasible Right of Use* (IRU) acquis par le Groupe correspondent à des droits d'usage de câble ou de capacité de transmission (principalement sur des câbles sous-marins) octroyés pour une durée déterminée. Ils sont immobilisés si le Groupe bénéficie d'un droit d'usage spécifique d'une partie déterminée de l'actif sous-jacent sous forme de fibres ou de longueurs d'onde dédiées et que la durée du droit octroyé couvre la majeure partie de la durée de vie économique de l'actif sous-jacent.

Les projets de recherche et développement menés par le Groupe concernent principalement : l'évolution de l'architecture ou des fonctionnalités du réseau et le développement de plateformes de services visant à offrir de nouveaux services aux clients du Groupe. Ces projets conduisent pour l'essentiel au développement de logiciels ne faisant pas partie intégrante, au sens d'IAS 38, des actifs corporels de réseau. Ils sont enregistrés en charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus sauf pour les frais de développement qui sont immobilisés en "autres actifs incorporels" dès que sont démontrées :

- l'intention et la capacité financière et technique de mener le projet de développement à son terme ;
- la probabilité que les avantages économiques futurs attribuables aux dépenses de développement iront à l'entreprise ; et
- l'évaluation fiable du coût de cet actif.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent principalement des équipements de réseau.

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition ou de production. Ce coût comprend les frais directement attribuables au transfert de l'actif jusqu'à son lieu d'exploitation et à sa mise en état pour permettre son exploitation. Le coût d'une immobilisation corporelle comprend l'estimation des coûts relatifs au démantèlement et à l'enlèvement de l'immobilisation et à la remise en état du site sur lequel elle est située, à raison de l'obligation que le Groupe encourt.

Le coût des réseaux comprend les frais d'études et de construction, ainsi que les frais engagés pour l'amélioration de la capacité des équipements et installations. Les frais de réparation et de maintenance sont enregistrés en charges dès qu'ils sont encourus, sauf dans le cas où ils contribuent à augmenter la productivité ou la durée de vie de l'immobilisation.

Lorsque ces actifs sont acquis au travers d'un regroupement d'entreprises, leur valeur est déterminée lors de l'affectation du coût d'acquisition de l'entreprise acquise par référence à leur valeur de marché, ou à défaut, en utilisant les méthodes généralement admises en la matière.

Le coût total d'un actif est réparti entre ses différents éléments constitutifs, chaque élément est comptabilisé séparément. Tel est le cas lorsque les différentes composantes d'un actif ont des durées d'utilité différentes ou qu'elles procurent des avantages à l'entreprise selon un rythme différent nécessitant l'utilisation de taux et de mode d'amortissement différents.

Les contrats relatifs à des capacités satellitaires ont été examinés au regard des critères d'IFRIC 4. En l'absence d'identification d'actif spécifique, ces contrats sont qualifiés de prestations de services dont le coût est comptabilisé en charge au fur et à mesure que la prestation est reçue. Les engagements fermes d'achat de capacités sont présentés dans les engagements contractuels non comptabilisés.

Contrats de location-financement

Les contrats de location transférant au Groupe les risques et avantages liés à la propriété (contrats de location financement) sont comptabilisés dans les immobilisations avec inscription en contrepartie d'une dette financière. Les situations suivantes constituent notamment des indications de conditions transférant au Groupe les risques et avantages liés à la propriété :

- le contrat prévoit le transfert obligatoire de la propriété à la fin de la période de location ;
- le contrat contient une option d'achat et les conditions de l'option sont telles que le transfert de propriété paraît hautement probable à la date de conclusion du bail ;
- la durée du contrat couvre la majeure partie de la vie économique estimée du bien loué ;
- la valeur actualisée de la somme des redevances minimales prévues au contrat est proche de la juste valeur du bien ;

L'essentiel des contrats de cette nature est relatif à des immeubles d'exploitation du réseau.

Parallèlement, les biens dont les risques et avantages liés à la propriété sont transférés par le Groupe à des tiers par un contrat de location sont considérés comme ayant fait l'objet d'une cession.

Subventions d'investissement

Le Groupe est susceptible de recevoir des subventions d'investissement non remboursables sous la forme de financements de travaux directs ou indirects par des tiers, principalement des collectivités territoriales. Les subventions sont comptabilisées en réduction du coût des immobilisations

financées et, en conséquence, elles sont constatées en résultat en fonction du rythme de consommation des avantages économiques attendus des biens correspondants.

Coûts d'emprunt

Les coûts d'emprunt directement attribuables à l'acquisition, la construction ou la production d'un actif doivent être incorporés au coût des actifs qui exigent une longue période de préparation avant de pouvoir être utilisés ou vendus. Le mode de déploiement par étapes des actifs et notamment des réseaux – dans l'appréciation du Groupe – ne conduit généralement pas à une longue période de préparation.

Le Groupe ne capitalise donc pas en général les intérêts financiers encourus pendant la période de construction et d'acquisition des actifs corporels et incorporels.

Amortissements

Marques

Les marques ayant une durée de vie indéterminée, comme la marque Orange, ne sont pas amorties ; elles font l'objet d'un test de dépréciation sur une base au moins annuelle. Les marques ayant une durée de vie finie sont amorties sur leur durée d'utilisation prévue.

Bases d'abonnés

Les bases d'abonnés sont amorties sur la durée attendue de la relation commerciale. La durée d'amortissement observée est comprise entre 3 et 7 ans.

Licences

Les licences d'exploitation des réseaux mobiles sont amorties linéairement sur leur durée d'octroi à compter de la date à laquelle le réseau associé est techniquement prêt pour une commercialisation effective du service. La licence d'exploitation d'un réseau mobile est enregistrée pour le montant correspondant à la part fixe de la redevance d'exploitation due lors de l'octroi de la licence. S'il existe une part variable de la redevance d'utilisation, alors celle-ci est comptabilisée en charge de l'exercice au cours duquel elle est encourue.

Contenus

Les actifs de contenus sont amortis selon la méthode des recettes estimées (i.e. à hauteur du ratio recettes perçues au cours de la période sur recettes totales estimées pour chaque production).

Les engagements fermes d'achat relatifs à ces actifs sont présentés dans les engagements contractuels non comptabilisés, minorés des acomptes versés qui sont enregistrés en acomptes sur immobilisations.

Droits d'utilisation des câbles sous-marins et terrestres

Ces actifs sont amortis sur la durée la plus courte entre la durée prévue d'utilité et la durée contractuelle.

Brevets

Les brevets sont amortis sur le mode linéaire sur des périodes qui correspondent à la durée d'utilité prévue laquelle n'excède pas 20 ans.

Logiciels et frais de recherche et développement

Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire sur leur durée d'utilité, laquelle n'excède pas 5 ans.

Les frais de développement capitalisés sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité, laquelle n'excède généralement pas 3 ans.

Autres

L'amortissement est calculé en fonction des rythmes de consommation des avantages économiques attendus par élément d'actif sur la base du coût d'acquisition, sous déduction le cas échéant d'une valeur résiduelle. A ce titre, le mode linéaire est en général retenu sur les durées suivantes pour les immobilisations corporelles :

Bâtiments et aménagements	10 à 30 ans
Commutation, équipements de transmission et autre équipement de réseau	5 à 10 ans
Lignes et génie civil	15 à 30 ans
Matériel informatique	3 à 5 ans
Autres	3 à 14 ans

Ces durées d'amortissement sont revues annuellement et sont modifiées si elles diffèrent des estimations précédentes ; ces changements d'estimation sont comptabilisés de façon prospective.

Dépréciation des éléments de l'actif immobilisé autres que les écarts d'acquisition et les marques

Compte tenu de la nature de ses actifs et de ses activités, la plupart des actifs individuels du Groupe ne génèrent pas d'entrée de trésorerie indépendante de celle des unités génératrices de trésorerie. La valeur recouvrable est alors généralement déterminée au niveau de l'UGT (ou regroupement d'UGT) à laquelle ces actifs sont attachés.

18.7 Provisions

Outre les provisions liées aux avantages du personnel, les provisions sont principalement liées aux litiges, aux restructurations, aux obligations de démantèlement et de remise en état des sites.

Elles sont comptabilisées lorsque, à la clôture de l'exercice, il existe une obligation du Groupe à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé dont il est probable que le règlement se traduira pour l'entreprise par une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques.

Cette obligation peut être d'ordre légal, réglementaire ou contractuel. Elle peut également dans certains cas limités découler de pratiques du Groupe ou d'engagements publics ayant créé une attente légitime des tiers concernés sur le fait que le Groupe assumera certaines responsabilités.

L'estimation du montant figurant en provisions correspond à la sortie de ressources que le Groupe devra probablement supporter pour éteindre son obligation.

Les passifs éventuels font l'objet d'une information en annexe. Ils correspondent à :

- des obligations potentielles résultant d'événements passés dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance d'événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle de l'entreprise ; ou
- des obligations actuelles résultant d'événements passés, mais qui ne sont pas comptabilisées car il n'est pas probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation ou car le montant de l'obligation ne peut être évalué avec une fiabilité suffisante.

Litiges

Dans le cours normal de ses activités, le Groupe est impliqué dans un certain nombre de procédures judiciaires, arbitrales et administratives.

Les charges pouvant résulter de ces procédures ne sont provisionnées que lorsqu'elles sont probables et que leur montant peut être soit quantifié, soit estimé dans une fourchette raisonnable. Le montant des provisions retenu est fondé sur l'appréciation du niveau de risque au cas par cas, et la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque.

Restructuration

Dans le cas des restructurations, une obligation est constituée dès lors que la restructuration a fait l'objet d'une annonce et d'un plan détaillé ou d'un début d'exécution, avant la date de clôture.

Démantèlement et remise en état de sites

Le Groupe a l'obligation de démanteler les équipements installés et de remettre en état les sites qu'il occupe.

La valorisation de la provision est fonction d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux, terminaux et publiphones, par site pour les antennes mobiles) supporté par le Groupe pour répondre à ses obligations environnementales, des prévisions annuelles de dépose des actifs et départs des sites. La provision est estimée sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir sur la base de la meilleure estimation qui permettra d'éteindre l'obligation. Elle est actualisée à un taux sans risque. Cette estimation est révisée chaque année et si nécessaire la provision est ajustée avec pour contrepartie l'actif de démantèlement reconnu.

18.8 Titres mis en équivalence

La valeur comptable des titres d'une entité mise en équivalence correspond au coût d'acquisition de la participation augmenté de la quote-part de résultat net de la période. En cas de pertes et une fois la valeur de l'investissement ramenée à zéro, le Groupe cesse de comptabiliser les quotes-parts de pertes supplémentaires dès lors qu'il n'est pas engagé au-delà de son investissement.

Un test de dépréciation est effectué dès lors qu'il existe des indications objectives de perte de valeur, comme par exemple une diminution du cours boursier si l'entité est cotée, des difficultés financières importantes de l'entité, des données observables indiquant une diminution évaluable des flux de trésorerie futurs estimés, des informations portant sur des changements importants ayant un effet négatif sur l'entité.

Une dépréciation est comptabilisée si la valeur recouvrable devient inférieure à la valeur comptable, la valeur recouvrable étant la plus élevée entre la valeur d'utilité et la juste valeur nette des coûts de transaction (voir note 18.5). La dépréciation peut être reprise si la valeur recouvrable excède à nouveau la valeur comptable.

18.9 Actifs, passifs et résultat financiers

Les actifs et passifs financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur. Selon la catégorie à laquelle ils appartiennent, au sens d'IAS 39, ils sont évalués ultérieurement soit à leur juste valeur soit au coût amorti selon la méthode du Taux d'Intérêt Effectif (TIE).

Le TIE est le taux qui actualise les flux attendus de trésorerie futurs jusqu'à l'échéance contractuelle ou jusqu'à l'échéance la plus probable, de manière à obtenir la valeur nette comptable de l'actif ou du passif financier. Ce calcul inclut l'intégralité des commissions et des primes payées ou reçues par les parties au contrat.

Comptabilisation et évaluation des actifs financiers

Le Groupe ne détient pas d'actifs financiers qualifiés d'actifs détenus jusqu'à leur échéance.

Actifs disponibles à la vente

Les actifs disponibles à la vente du Groupe comprennent principalement les titres de participation non inclus dans le périmètre de consolidation, des valeurs mobilières ne répondant pas à la définition des autres catégories d'actifs financiers, et certains actifs liés aux opérations de désendettement de fait et opérations croisées de location (*Qualified Technological Equipment (QTE) leases*). Ils sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement. La juste valeur correspond à la valeur boursière pour les titres cotés ou, pour les titres non cotés, à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers

les plus appropriés à la situation particulière de chaque titre (transactions comparables, multiples de sociétés comparables, valeur actualisée des flux futurs de trésorerie).

Les variations de valeur temporaires sont enregistrées dans les autres éléments du résultat global en "gains et pertes sur actifs disponibles à la vente".

Lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation de ces titres telle qu'une baisse significative ou prolongée de leur juste valeur, la perte cumulée comptabilisée en autres éléments du résultat global est reclassée en résultat.

Prêts et créances

Cette catégorie inclut principalement les créances commerciales, les disponibilités, certains dépôts de garantie versés, ainsi que d'autres prêts et créances. Ces instruments sont comptabilisés à l'émission à leur juste valeur puis au coût amorti calculé à l'aide du TIE. Lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation de ces actifs, la valeur de l'actif est revue à la clôture. Une perte de valeur est enregistrée en résultat dès lors que la valeur comptable de l'actif financier est supérieure à sa valeur recouvrable estimée lors des tests de dépréciation.

Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Les actifs financiers à la juste valeur par compte de résultat comprennent :

- des actifs détenus à des fins de transaction, que la société a l'intention de revendre dans un terme proche ;
- des actifs qui appartiennent à un portefeuille d'instruments financiers gérés ensemble et pour lequel il existe une pratique de cession à court terme ;
- les dérivés actifs non qualifiés comptablement de couverture ;
- et dans certains cas des actifs volontairement classés dans cette catégorie dès l'origine car :
 - cette classification permet d'éliminer ou de réduire significativement une incohérence dans l'évaluation ou la comptabilisation d'actifs ou de passifs financiers liés entre eux, qui seraient sinon évalués selon des méthodes différentes (par exemple, un actif financier mesuré à la juste valeur, lié à un passif financier mesuré au coût amorti),
 - il s'agit d'un groupe d'actifs et/ou de passifs financiers dont la gestion et la performance sont évaluées sur la base de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion des risques ou d'investissements dûment documentée, les informations sur ce groupe d'instruments financiers étant également fournies sur la base de la juste valeur, en interne, aux principaux dirigeants,
 - le Groupe décide de ne pas séparer du contrat hôte un dérivé incorporé séparable. L'instrument hybride doit alors être évalué dans son intégralité à la juste valeur.

Le Groupe peut ainsi désigner à la juste valeur dès l'origine des placements de trésorerie liquides et peu volatils tels que titres de créances négociables, dépôts, OPCVM monétaires.

Le Groupe classe en quasi-disponibilités dans l'état de la situation financière et du tableau des flux de trésorerie les placements qui satisfont aux critères d'IAS 7 (actifs à court terme, très liquides, facilement convertibles en un montant de trésorerie connu et soumis à un risque négligeable de changement de valeur).

Comptabilisation et évaluation des passifs financiers

Passifs financiers au coût amorti

A l'exception des passifs financiers à la juste valeur, les emprunts et autres passifs financiers sont évalués à l'émission à la juste valeur de la contrepartie reçue, puis au coût amorti, calculé à l'aide du TIE. Les frais de transaction directement attribuables à l'acquisition ou à l'émission d'un passif financier viennent en diminution de la valeur de ce passif financier. Les frais sont ensuite amortis actuariellement sur la durée de vie du passif, selon la méthode du TIE.

Au sein du Groupe, certains passifs financiers au coût amorti et notamment les emprunts font l'objet d'une comptabilité de couverture. Il s'agit principalement des dettes en devises à taux fixe couvertes contre leurs variations de valeur attribuables au risque de taux et de change (couverture de juste valeur) et des dettes en devises couvertes contre l'exposition de leurs flux de trésorerie futurs au risque de change (couverture de flux de trésorerie).

Instruments composés

Certains instruments financiers du Groupe contiennent à la fois une composante de dette financière et une composante de capitaux propres. Il s'agit des titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA). La composante dette est évaluée à sa valeur de marché à la date d'émission, laquelle correspond à la valeur des flux de trésorerie contractuels futurs (incluant les coupons et le remboursement) actualisés au taux de marché en vigueur à la date d'émission pour des instruments similaires présentant les mêmes conditions (maturité et flux de trésorerie) mais sans option de conversion ou de remboursement en actions.

La composante capitaux propres est déterminée par différence entre la juste valeur de l'instrument pris dans son ensemble et la juste valeur de la dette. La composante capitaux propres ainsi déterminée à l'origine n'est pas réévaluée en cours de vie de l'instrument.

Passifs financiers à la juste valeur par résultat

Les principes décrits plus haut pour les actifs financiers à la juste valeur par résultat s'appliquent aux passifs financiers de même nature.

Comptabilisation et évaluation des dérivés

Les dérivés sont évalués à leur juste valeur et classés dans l'état de la situation financière en fonction de leur date de maturité que ces dérivés soient qualifiés ou non de couverture au regard de la norme IAS 39.

Les dérivés sont classés en actifs ou passifs financiers à la juste valeur par résultat ou sur une ligne séparée dans l'état de la situation financière en cas de comptabilité de couverture.

La comptabilité de couverture est applicable si :

- la relation de couverture est clairement définie et documentée à la date de sa mise en place ;
- l'efficacité de la relation de couverture est démontrée dès son origine, et tant qu'elle perdure : c'est-à-dire si au début de la couverture et pendant toute sa durée, l'entreprise s'attend à ce que les variations de juste valeur de l'élément couvert soient presque intégralement compensées par les variations de juste valeur de l'instrument de couverture, et si les résultats réels se situent dans un intervalle compris entre 80 et 125 %.

Il existe trois types de couverture comptable :

- la couverture de juste valeur est une couverture de l'exposition aux variations de la juste valeur d'un actif ou passif comptabilisé (ou d'une partie identifiée de cet actif ou de ce passif) qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change et qui affecteraient le résultat.

La partie couverte de ces éléments est réévaluée à sa juste valeur dans l'état de la situation financière. La variation de cette juste valeur est enregistrée en contrepartie du compte de résultat, où elle est compensée, dans la limite de l'efficacité de la couverture, par les variations symétriques de juste valeur des instruments financiers de couverture.

- la couverture de flux de trésorerie est une couverture de l'exposition aux variations de flux de trésorerie qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change associé à un actif ou passif comptabilisé ou à une transaction prévue hautement probable (par exemple une vente ou un achat attendu) et qui affecteraient le résultat.

L'élément couvert n'étant pas enregistré dans l'état de la situation financière, la partie efficace de la variation de juste valeur de l'instrument de couverture est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global :

- pour les actifs et passifs financiers : elle est reprise en résultat lorsque l'élément couvert affecte le résultat,
- pour les actifs et passifs non financiers : elle est reclassée dans le coût initial de l'élément couvert ;
- la couverture d'investissement net est une couverture de l'exposition aux variations de valeur attribuables au risque de change d'un investissement net dans une activité à l'étranger et qui affecteraient le résultat en cas de sortie de l'investissement.

- la partie efficace de la couverture d'investissement net est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global. Elle est reprise en résultat lors de la sortie de l'investissement net.

L'arrêt de la comptabilité de couverture peut notamment résulter de la disparition de l'élément couvert, la révocation volontaire de la relation de couverture, la résiliation ou l'arrivée à l'échéance de l'instrument de couverture. Les conséquences comptables sont alors les suivantes :

- pour une couverture de juste valeur : l'ajustement de juste valeur de la dette à la date d'arrêt de la relation de couverture est amorti en fonction d'un TIE recalculé à cette date ;
- pour une couverture de flux de trésorerie : les montants enregistrés dans les autres éléments du résultat global sont repris en résultat lors de la disparition de l'élément couvert. Dans les autres cas, ils sont repris linéairement en résultat sur la durée de vie résiduelle de la relation de couverture définie à l'origine.

Dans les deux cas, les variations ultérieures de valeur de l'instrument de couverture sont comptabilisées en résultat.

18.10 Impôt sur les sociétés

Le Groupe évalue l'impôt courant au montant qu'il s'attend à payer ou recouvrer auprès des administrations fiscales de chaque pays à raison de son interprétation de l'application de la législation fiscale.

Les impôts différés sont constatés sur toutes les différences temporelles entre les valeurs comptables des actifs et des passifs et leurs bases fiscales, ainsi que sur les déficits fiscaux reportables, selon la méthode du report variable. Les actifs d'impôts différés ne sont comptabilisés que lorsque leur recouvrement est probable.

Un passif d'impôt différé est comptabilisé pour toute différence temporelle imposable liée à des participations dans les Filiales, coentreprises et entreprises associées, sauf si :

- le Groupe contrôle la date à laquelle cette différence temporelle (par exemple : distribution de dividendes) se renversera ; et
- il est probable que cette différence ne se renversera pas dans un avenir prévisible.

Ainsi, notamment, pour les sociétés comptabilisées par intégration globale, un passif d'impôt différé n'est reconnu qu'à due concurrence des impôts de distribution sur les dividendes dont le versement est planifié par le Groupe.

Les actifs et passifs d'impôts différés ne sont pas actualisés.

A chaque clôture, le Groupe procède à une revue de la valeur recouvrable des impôts différés actifs des entités fiscales détenant des pertes fiscales reportables significatives.

Les impôts différés actifs afférant à ces pertes fiscales ne sont pas reconnus lorsque les faits et circonstances propres

à chaque société ou groupe fiscal concernés ne le permettent pas, notamment lorsque :

- l'horizon des prévisions et les incertitudes de l'environnement économique ne permettent pas d'apprécier le niveau de probabilité attaché à leur consommation ;
- les sociétés n'ont pas commencé à utiliser ces pertes ;
- l'horizon de consommation prévisible dépasse l'échéance du report autorisée par la législation fiscale ;
- il est estimé que l'imputation sur des bénéfices imposables futurs présente un caractère incertain à raison des risques de divergences d'interprétation dans l'application de la législation fiscale.

En application de ces principes, le Groupe détermine le montant des actifs, dettes et provisions d'impôts reconnus dans l'état de situation financière en fonction des mérites techniques des positions qu'il défend face à l'administration fiscale.

18.11 Capitaux propres

Frais d'augmentation de capital

Les frais externes directement liés à une augmentation de capital sont imputés sur la prime d'émission (nets d'impôt lorsqu'une économie d'impôt est générée). Les autres coûts sont comptabilisés en charges de l'exercice.

Actions propres

Les achats d'actions propres sont enregistrés en diminution des capitaux propres sur la base de leur coût d'acquisition. Lors de la cession d'actions propres, les gains et pertes sont inscrits dans les réserves consolidées pour leurs montants nets d'impôt.

Résultat par action

Le Groupe présente un résultat par action de base et un résultat par action dilué, pour les activités poursuivies et pour les activités cédées :

- le résultat de base par action est calculé en divisant le résultat net de l'exercice attribuable aux actionnaires du Groupe par le nombre moyen d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice ;
- le résultat dilué est calculé à partir du résultat net attribuable aux actionnaires du Groupe, corrigé du coût financier des instruments dilutifs de dette et de leur incidence sur la participation des salariés, net de l'effet d'impôt correspondant. Le nombre d'actions retenu pour le calcul du résultat dilué tient compte de la conversion en actions ordinaires des instruments dilutifs en circulation sur la période.

Lorsque le résultat de base par action est négatif, le résultat dilué par action est identique à ce résultat de base. Afin d'assurer la comparabilité des résultats par action présentés, les nombres moyens pondérés d'actions en circulation de l'exercice et également des exercices antérieurs sont ajustés en cas d'augmentation de capital effectuée à un cours inférieur au cours de marché. Les actions d'autocontrôle portées en diminution des capitaux propres consolidés ne sont pas prises en compte dans le calcul des résultats par action.

Participations ne donnant pas le contrôle

Engagements d'achat de participations ne donnant pas le contrôle ("puts sur intérêts minoritaires")

Lorsque le Groupe octroie des promesses d'achat fermes ou conditionnelles de leur participation à des actionnaires minoritaires, le montant correspondant des participations ne donnant pas le contrôle est reclassé en dette financière.

Lorsque la valeur de l'engagement excède le montant des participations ne donnant pas le contrôle, l'excédent est comptabilisé en réduction des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère. La dette financière est réévaluée à la juste valeur à chaque clôture et, en l'absence de précisions apportées par les normes IFRS, avec une contrepartie en charge ou produit financier.

Le traitement comptable des options de vente consenties aux actionnaires minoritaires fait l'objet de travaux par l'IASB.

Intérêts minoritaires débiteurs

Le résultat global total d'une Filiale est attribué aux propriétaires de la société mère et aux participations ne donnant pas le contrôle. Conformément à IAS 27R, ceci peut se traduire par un solde négatif des participations ne donnant pas le contrôle.

Transactions entre actionnaires

Toute transaction avec des actionnaires minoritaires d'une entité contrôlée par le Groupe, dès lors qu'elle n'entraîne pas la perte de contrôle, est comptabilisée comme une transaction de capitaux propres, sans effet sur le résultat global consolidé.

18.12 Information sur les transactions avec les parties liées

Les transactions avec les parties liées concernent les principales opérations courantes réalisées avec les sociétés mises en équivalence et les sociétés dans lesquelles le Président du Conseil d'administration de France Télécom est membre du Conseil d'administration, du Conseil de surveillance ou du Comité exécutif (voir notes 9.2 et 19).

Les prestations de communications fournies aux services de l'État qui figure parmi les clients les plus importants du Groupe, et aux collectivités territoriales sont rendues à des conditions courantes.

NOTE 19 Rémunération des dirigeants

Le tableau ci-dessous présente la rémunération, par France Télécom S.A. et les sociétés qu'elle contrôle, des personnes qui sont à la clôture, ou qui ont été, au cours de l'exercice, membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif de France

Télécom. Depuis le 6 avril 2010, le Comité exécutif (composé de 13 membres au 31 décembre 2011, contre 15 membres au 31 décembre 2010) s'est substitué au Comité de Direction Générale (composé de neuf membres) qui existait auparavant.

(en euros)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Avantages court terme hors charges patronales ⁽¹⁾	10 501 528	11 390 724	8 032 316
Avantages court terme : charges patronales	3 036 939	2 825 306	2 059 607
Avantages postérieurs à l'emploi ⁽²⁾	1 444 722	1 418 738	1 177 067
Autres avantages à long terme	-	-	-
Indemnités de fin de contrat	1 733 390	-	-
Rémunération en actions ⁽³⁾	1 261	45 872	518 985

(1) Comprend l'ensemble des rémunérations comptabilisées (salaires bruts y compris la part variable, primes, jetons de présence et avantages en nature, intéressement et participation) sur la période.

(2) Coût des services rendus.

(3) Charge enregistrée au compte de résultat au titre du plan d'attribution gratuite d'actions, des plans d'options sur titres et des offres réservées au personnel.

Le montant global des engagements de retraite (indemnité conventionnelle de départ à la retraite et retraite complémentaire à prestations définies) provisionnés dans les comptes au 31 décembre 2011 au bénéfice des personnes qui sont à la clôture de l'exercice membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif s'élève à 14 616 527 euros (14 613 939 euros en 2010 et 7 298 411 euros en 2009).

Les contrats des membres du Comité exécutif comportent une clause prévoyant une indemnité contractuelle de séparation de 15 mois maximum de leur rémunération annuelle brute totale (incluant l'indemnité conventionnelle de licenciement).

NOTE 20

Honoraires versés aux Commissaires aux comptes

En application du Décret n° 2008-1487 du 30 décembre 2008 complétant l'article R. 233-14 §17 du Code de commerce, le tableau suivant présente le montant des honoraires des Commissaires aux comptes du Groupe figurant au compte de résultat consolidé de l'exercice, en distinguant les honoraires facturés au titre du contrôle légal des comptes consolidés de

ceux facturés au titre des conseils et prestations de services, entrant dans les diligences directement liées à la mission de contrôle légal des comptes consolidés. Les honoraires mentionnés pour les Filiales concernent celles qui sont consolidées en intégration globale, et pour 2009 en intégration globale et en intégration proportionnelle.

(en millions d'euros)	Deloitte						Ernst & Young					
	Montant			%			Montant			%		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Audit												
■ Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes	13,8	14,0	13,8	92 %	94 %	96 %	16,0	16,7	16,9	98 %	93 %	95 %
<i>émetteur</i>	6,9	6,9	6,8	46 %	46 %	47 %	7,0	7,5	7,4	43 %	42 %	42 %
<i>filiales</i>	6,9	7,1	7,0	46 %	48 %	49 %	9,0	9,2	9,5	55 %	51 %	53 %
■ Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes	1,2	0,8	0,6	8 %	5 %	4 %	0,7	1,1	0,7	2 %	6 %	4 %
<i>émetteur</i>	0,4	0,5	0,3	3 %	3 %	2 %	0,1	0,4	0,3	1 %	2 %	2 %
<i>filiales</i>	0,8	0,3	0,3	5 %	2 %	2 %	0,6	0,7	0,4	1 %	4 %	2 %
Sous-total	15,0	14,8	14,4	100 %	99 %	100 %	16,7	17,8	17,6	100 %	99 %	99 %
Autres prestations rendues par les réseaux aux Filiales intégrées globalement												
■ Fiscal	-	-	-	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0 %	1 %	1 %
■ Juridique, social	-	0,1	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-	-
■ Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	-	0,1	-	-	1 %	-	0,1	0,1	0,2	0 %	1 %	1 %
TOTAL	15,0	14,9	14,4	100 %	100 %	100 %	16,8	17,9	17,8	100 %	100 %	100 %

Règles d'approbation des honoraires des Commissaires aux comptes

Le Comité d'audit de France Télécom établit et supervise la procédure de sélection des Commissaires aux comptes et formule une recommandation au Conseil d'administration sur leur choix et leurs conditions de rémunération. Par ailleurs, le Comité d'audit revoit les principes et règles permettant de garantir l'indépendance des Commissaires aux comptes. Il examine le plan de leur intervention et l'étendue de leur mission d'audit.

En accord avec les réglementations européennes et américaines concernées, France Télécom a mis en œuvre une politique d'approbation préalable des prestations d'audit et des autres prestations fournies par les Commissaires aux comptes avec comme objectif de préserver leur indépendance et leur objectivité. En décembre 2003, le Comité d'audit a adopté des règles internes en la matière applicables au sein du Groupe. Ces

règles prévoient que toutes les prestations d'audit et les autres prestations autorisées font l'objet d'une approbation préalable par le Comité d'audit, donnée soit d'une manière générale pour une liste de prestations spécifiques soit au cas par cas pour toutes les autres prestations. Les autres prestations (y compris celles directement liées à la mission d'audit) qui peuvent faire l'objet d'une approbation préalable générale sont limitées en pourcentage des honoraires d'audit. Les prestations fournies au-delà de ces limites doivent faire l'objet d'une approbation préalable spécifique. Enfin, les règles internes donnent une liste des prestations non liées à l'audit qui sont interdites compte tenu de la menace qu'elles font peser sur l'indépendance des Commissaires aux comptes.

Toutes les prestations fournies par les Commissaires aux comptes en 2009, 2010 et 2011 ont été autorisées en application de ces règles et le Comité d'audit a été régulièrement informé des prestations fournies et des honoraires dus.

20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2011

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2011, sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société France Télécom, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

Comme il est précisé dans les notes annexes aux comptes consolidés dans la note 1.4, la Direction de France Télécom est conduite à effectuer des estimations et à formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ses états financiers. Cette note précise également que les estimations retenues au 31 décembre 2011 pourraient être sensiblement modifiées en cas de changement des circonstances sur

lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. Dans le cadre de notre audit des comptes consolidés, nous avons estimé que, parmi les comptes qui sont sujets à des estimations comptables significatives et susceptibles d'une justification de nos appréciations figurent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles et corporelles, les impôts différés actifs et les provisions pour risques.

Nous avons notamment :

- pour ce qui concerne les actifs mentionnés ci-dessus, apprécié les données et hypothèses sur lesquelles la Direction fonde ses estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles, telles que présentées dans la note 6.3. Cette note rappelle que les valeurs recouvrables au 31 décembre 2011 ont été préparées dans un contexte de crise financière et économique en Europe et d'incertitudes sur l'évolution politique dans les pays arabes, constituant ainsi des facteurs particuliers d'aléas. Nous avons également revu les calculs effectués par la Société et les sensibilités des principales valeurs d'utilité, évalué les principes et méthodes de détermination des justes valeurs, comparé les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la Direction ;
- s'agissant des provisions pour risques, apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives aux risques contenues dans les notes annexes 15 et 18.7 des comptes consolidés et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la Direction.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du Groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Neuilly sur Seine et Paris La Défense,

le 22 février 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de la Bachelerie

20.1.3 Principes comptables majeurs et estimations

Selon les règles applicables dans l'Union européenne (UE), le groupe France Télécom (ci-après dénommé "le Groupe") établit ses états financiers consolidés selon les IFRS publiés par l'IASB et fonde sa communication financière et l'analyse de ses résultats sur ces états financiers consolidés.

Bien que les IFRS publiés par l'IASB constituent un jeu complet de règles comptables, il convient néanmoins de noter que la performance présentée et que la comparabilité avec l'information financière publiée en IFRS par d'autres émetteurs peut être affectée par les éléments suivants :

- les exceptions d'IFRS 1 à l'application rétrospective des IFRS retenues à la date de transition, telles que : l'absence de retraitement des regroupements d'entreprises antérieurs à la date de transition, la comptabilisation en capitaux propres des écarts actuariels relatifs aux avantages du personnel évalués à la date de transition, le reclassement en autres éléments du résultat global de l'ensemble des réserves de conversion afférentes à la date de transition ;
- les options comptables proposées par différentes normes IFRS, telles que :
 - la comptabilisation des entités sous contrôle conjoint soit selon la méthode de la mise en équivalence soit selon celle de l'intégration proportionnelle, et
 - pour chaque prise de contrôle depuis 2010, l'évaluation des participations ne donnant pas le contrôle de l'entité acquise soit à leur juste valeur (méthode de l'écart d'acquisition complet) soit à hauteur de la quote-part d'intérêt des participations ne donnant pas le contrôle dans le montant de l'actif net identifiable acquis (écart d'acquisition afférent à la seule quote-part d'intérêt acquise) ;
- le référentiel IFRS ne dispose pas de texte relatif à la comptabilisation des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, notamment la comptabilisation des réévaluations subséquentes de la dette financière associée. Dans de telles circonstances, le Groupe - tout comme les autres préparateurs - définit sa politique comptable selon les paragraphes 10 à 12 d'IAS 8 dans l'attente de la mise en place d'une nouvelle norme ou interprétation par l'IASB ou l'IFRIC ;
- le référentiel IFRS intègre une norme sur la présentation des états financiers, mais ne fournit pas de méthodologie détaillée quant à la forme et au contenu du compte de résultat.

La base de préparation des états financiers consolidés du Groupe est décrite de façon plus détaillée dans les notes annexes 1 et 18 de ses états financiers consolidés.

La situation financière et le résultat publiés du Groupe sont affectés par le choix et l'application des principes comptables, de même que le jugement et autres incertitudes affectant l'application de ces principes.

En outre, la situation financière et le résultat du Groupe sont également sensibles aux estimations effectuées de même qu'au jugement, hypothèses et incertitudes afférents sur lesquels se fondent l'établissement de ses états financiers consolidés. Ces estimations sont révisées en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2011 pourraient être sensiblement modifiées.

Regroupements d'entreprises (prises de contrôle) et participations ne donnant pas le contrôle

La sensibilité aux estimations s'est accrue avec l'application d'IFRS 3R et IAS 27R depuis le 1^{er} janvier 2010 qui imposent :

- la réévaluation à la juste valeur des quotes-parts d'intérêt antérieurement détenues, tant dans le cas d'une prise de contrôle par étapes que dans celui d'une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel ; et
- l'évaluation des participations ne donnant pas le contrôle soit à leur juste valeur soit à leur quote-part d'intérêt dans le montant de l'actif net identifiable acquis.

Ainsi, en 2010, la transaction Mobinil-ECMS a généré un profit de 0,3 milliard d'euros au titre de la réévaluation à la juste valeur de la quote-part d'intérêt historiquement détenue par le Groupe et les participations ne donnant pas le contrôle ont été évaluées à leur juste valeur.

Evaluation des immobilisations corporelles et incorporelles autres que les écarts d'acquisition

Au 31 décembre 2011, 2010, et 2009, le montant des actifs corporels s'élève respectivement à 23,6, 24,8 et 23,5 milliards d'euros, et celui des actifs incorporels (principalement licences de télécommunication, marques, bases clients et droits d'utilisation des câbles de transmission) s'élève respectivement à 11,3 (dont 4,3 milliards d'euros comptabilisés au titre des regroupements d'entreprises), 11,3 et 10,0 milliards d'euros.

Les actifs corporels et incorporels autres que les écarts d'acquisition sont comptabilisés à leur coût d'acquisition ou de production. Lorsque ces actifs sont acquis au travers de regroupement d'entreprises, la comptabilisation selon la méthode de l'acquisition fait appel au jugement pour déterminer la juste valeur des actifs à la date d'acquisition. Dans la mesure où les justes valeurs directement observables ne sont pas toujours disponibles, des méthodes d'évaluation indirectes sont souvent utilisées, avec toutes les limites qui leur sont inhérentes, telles que la méthode Greenfield pour les licences, la méthode des flux de redevances pour les marques, ou la méthode des flux de trésorerie futurs générés par les clients présents à la date d'acquisition pour les bases clients. Toute variation des hypothèses utilisées dans ces méthodes d'évaluation peut changer le montant alloué aux actifs incorporels acquis.

De même, il est fait appel au jugement pour déterminer la durée d'utilité des actifs tant à la date d'acquisition qu'en période subséquente. Le jugement prend en compte l'obsolescence, l'endommagement physique, les modifications significatives dans la façon d'utiliser un actif, l'évolution du coût global de détention d'un actif, une performance économique inférieure à celle attendue, une baisse du chiffre d'affaires et autres indicateurs externes.

Compte tenu de la nature de ses actifs et de ses activités, la plupart des actifs individuels du Groupe ne génère pas d'entrée de trésorerie indépendantes de celles des unités génératrices de trésorerie (UGT). En conséquence, l'évaluation de la nécessité de procéder à un test de perte de valeur est la plus souvent effectuée au niveau de l'UGT (voir ci-après).

Goodwill (écart d'acquisition)

Au 31 décembre 2011, 2010 et 2009, la valeur nette comptable du goodwill s'élève respectivement à 27,3, 29,0 et 27,8 milliards d'euros.

Le montant du goodwill évalué pour chaque regroupement d'entreprises résulte de l'allocation du prix d'acquisition à la juste valeur des actifs acquis et des passifs assumés, un exercice qui requiert un fort degré d'estimation et de jugement.

Le goodwill est revu au moins une fois par an, dans le cadre des tests de perte de valeur, au niveau de l'UGT et du groupe d'UGT (voir ci-après).

Le goodwill est alloué à chaque UGT ou groupe d'UGT dont il est attendu qu'il bénéficie des synergies du regroupement d'entreprises. Une telle allocation représente le niveau le plus bas auquel l'écart d'acquisition est suivi pour les besoins de gestion interne et qui n'est pas plus important qu'un secteur opérationnel. Les secteurs opérationnels comprennent la France, la Pologne, l'Espagne, Opérateurs Internationaux et Services Partagés, les autres pays d'Europe, Afrique et Moyen-Orient (présentés dans "Reste du Monde"), ainsi que la co-entreprise Everything Everywhere.

En conséquence, tout changement dans la façon dont la Direction suit le goodwill ou la structure de l'information sectorielle peut entraîner une réaffectation et déclenche un test de perte de valeur.

Test de perte de valeur et valeur recouvrable d'une UGT ou d'un groupe d'UGT

La dépréciation comptabilisée au titre des écarts d'acquisition et des actifs non-courants s'élève respectivement à 1,0, 0,6 et 0,5 milliard d'euros en 2011, 2010 et 2009.

La méthode du goodwill complet a été retenue pour consolider Mobinil-ECMS en 2010. Dans le cadre de cette option, toute perte de valeur comptabilisée au compte de résultat comprend la part relative aux actionnaires minoritaires, à hauteur de 0,3 milliard d'euros en 2011 et 0,3 milliard d'euros en 2010.

La détermination d'une dépréciation implique le recours à des estimations qui incluent, mais ne sont pas limitées à, la cause, la date et le montant de la dépréciation. En conséquence, la détermination de la valeur recouvrable représente un domaine dans lequel il est fait appel à des hypothèses et un jugement importants.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur nette des coûts de sortie et la valeur d'utilité :

- la juste valeur des UGT du Groupe étant rarement directement observable sur le marché, elle est déterminée sur la base des informations de marché disponibles, notamment des multiples d'EBITDA ou des multiples de capitalisation de sociétés comparables, ou des flux futurs de trésorerie actualisés prenant notamment en compte les hypothèses de taux de WACC (coût moyen pondéré du capital) ou de croissance à long terme des acteurs du marché ;
- la valeur d'utilité est déterminée par le Groupe à partir des flux futurs de trésorerie actualisés issus des plans d'affaires retenus.

Lorsque des projections de flux de trésorerie sont utilisées, elles sont basées sur des hypothèses économiques et réglementaires, des hypothèses de renouvellement des licences et les conditions prévisionnelles de marché.

L'évolution du contexte économique et financier, des décisions d'ordre concurrentiel et réglementaire ou des politiques suivies par les acteurs de l'industrie en réponse à ce contexte peuvent influencer sur l'estimation des valeurs recouvrables, de même que des évolutions imprévues des systèmes politique, économique ou juridique de certains pays.

La méthodologie employée et les estimations associées ont un effet matériel sur la détermination des valeurs recouvrables et in fine sur le montant de toute dépréciation d'actif. Si les hypothèses ne se matérialisent pas comme attendues, alors il peut en résulter une diminution du chiffre d'affaires, de l'EBITDA et des flux de trésorerie et en conséquence une modification significative de la perte de valeur éventuelle.

Une présentation des facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables et une analyse de sensibilité de ces valeurs sont fournies dans la note annexe 6 des états financiers consolidés.

Impôts

Au 31 décembre 2011, 2010 et 2009, le Groupe a respectivement comptabilisé un impôt différé actif net de l'impôt différé passif de 2,3, 3,2 et 2,7 milliards d'euros. La réappréciation de la recouvrabilité ou de la validité des déficits fiscaux reportables a conduit à la comptabilisation (décomptabilisation) d'un impôt différé actif net de (0,1) milliard d'euros en 2011 (contre 1,9 et (0,2) respectivement en 2010 et 2009).

Un jugement important est requis en matière d'impôts courants et différés, résultant de la nécessité d'interpréter la législation fiscale ou d'apprécier le mérite de ses positions techniques face à celles de l'administration fiscale lors des contrôles fiscaux. Ainsi, la charge d'impôt courant 2010 comprend 1,9 milliard d'euros relatif à des contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 et a corrélativement donné lieu à l'activation de reports fiscaux déficitaires.

De même, la Direction du Groupe doit estimer la période et le niveau de résultat futur taxable sur lequel pourront s'imputer les déficits fiscaux reportables à partir des budgets et des plans d'affaires fiscaux de chaque entité.

Comptabilisation du chiffre d'affaires

Le Groupe perçoit des nouveaux clients des produits relatifs à l'installation et à l'activation de services. Ces produits sont comptabilisés linéairement sur la période attendue de la prestation de services. L'estimation de cette période est fonction de la rotation historique des clients. Tout changement d'estimation peut avoir un effet sur le montant et la date de comptabilisation du chiffre d'affaires pour une période donnée. Par exemple, une réduction de la période implique l'accélération de la comptabilisation du chiffre d'affaires, ce qui affecte la courbe de chiffre d'affaires de l'unité d'affaires concernée.

Le chiffre d'affaires présenté sur une base brute versus nette (principal vs. agent) est également affaire de jugement relevant d'un ensemble de faits et circonstances. Cette analyse est menée à partir des critères suivants :

- quelle entité est le principal responsable dans la transaction vis-à-vis du client final ;
- quelle entité supporte le risque d'inventaire ;
- quelle entité a une latitude raisonnable dans la fixation du prix facturé au client final ;
- quelle entité a le choix du fournisseur ;
- quelle entité est responsable de la détermination des principales caractéristiques du service ; et
- quelle entité supporte le risque de crédit.

Le principe de comptabilisation du chiffre d'affaires du Groupe est expliqué de façon plus détaillée dans la note annexe 18.2 des états financiers consolidés.

Avantages au personnel et paiements fondés sur des actions

Le montant des engagements et charges liés aux avantages du personnel est fonction de certaines hypothèses utilisées par le Groupe.

Les avantages du personnel sont également affectés par les évolutions législatives, e.g. la réforme des retraites votée en France en 2010 a conduit le Groupe à amender le Temps Partiel Seniors (TPS), impliquant une augmentation de la provision afférente de 0,5 milliard d'euros au 31 décembre 2010.

Les hypothèses du Groupe sont fondées sur l'expérience passée, quand elle existe, et sur des données externes pour ce qui est de la tendance des rémunérations et du taux d'actualisation. Alors que le Groupe estime que ses hypothèses sont justifiées, des évolutions significatives dans les données réelles et les hypothèses peuvent affecter ses engagements et charges futures.

Litiges

Au 31 décembre 2011, 2010 et 2009, le montant des provisions pour litiges s'élève respectivement à 1,0, 0,8, et 0,5 milliard d'euros.

L'industrie du Groupe se caractérise par une régulation sectorielle importante avec une surveillance étroite par les autorités de la concurrence, ce qui implique des litiges fréquents entre acteurs du marché.

En 2009, le Groupe a comptabilisé une charge de 1,0 milliard d'euros au titre de la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) du 30 novembre 2009 qui a considéré que le régime particulier de taxe professionnelle dont a bénéficié le Groupe en France avant 2004 était assimilable à une aide d'état à rembourser.

Le 20 décembre 2011, la Commission européenne a imposé à l'Etat d'augmenter, à partir d'une date qui ne peut être antérieure au 31 décembre 2010, les cotisations retraite que France Télécom doit verser au titre de son personnel fonctionnaire pour y inclure les risques non communs, afin d'aligner le calcul de ces cotisations sur celui de ses concurrents. Si la décision de la Commission devait prendre effet dès 2012, le Groupe estime que cela conduirait à une augmentation de ses cotisations patronales de l'ordre de 140 millions d'euros pour la première année (en année pleine), montant qui diminuera année après année, à mesure du départ à la retraite des fonctionnaires de l'entreprise.

Le Groupe exerce un jugement important dans l'évaluation et la comptabilisation des provisions ou la détermination de son exposition aux passifs contingents résultant des litiges en cours. Ce jugement et ces estimations sont à évolution en fonction de l'obtention de toute nouvelle information.

Juste valeur des instruments financiers

La juste valeur correspond à la valeur boursière pour les actifs et passifs financiers cotés.

En l'absence de marché actif, le Groupe détermine la juste valeur en recourant à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers les plus appropriés à la situation particulière de chaque actif et passif. Ces méthodes et les niveaux de hiérarchie de juste valeur sont décrits en note annexe 11.8 des états financiers consolidés.

20.2 DOCUMENTS SOCIAUX

20.2.1 Comptes annuels de France Télécom S.A.

► COMPTE DE RESULTAT

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010
Chiffre d'affaires	4.1	21 423	22 402
Production immobilisée	4.2	1 473	1 337
Autres produits	4.2	722	882
Reprises de provisions	4.3	325	669
Total produits d'exploitation		23 943	25 290
Consommations matériels et marchandises		(3 210)	(3 177)
Autres achats et charges externes		(7 256)	(7 634)
Impôts, taxes et versements assimilés	4.4	(958)	(966)
Charges de personnel	4.5	(6 355)	(6 260)
Autres charges d'exploitation	4.6	(689)	(966)
Dotations aux amortissements et provisions	4.7	(2 278)	(2 348)
Total charges d'exploitation		(20 746)	(21 351)
Résultat d'exploitation		3 197	3 939
Produits financiers		6 215	7 164
Reprises de provisions		456	319
Total produits financiers		6 671	7 483
Intérêts et autres charges		(4 210)	(6 870)
Dotations aux provisions		(2 272)	(1 554)
Total charges financières		(6 482)	(8 424)
Résultat financier	4.8	189	(941)
Résultat courant avant I.S.		3 386	2 998
Produits exceptionnels		2 303	4 027
Charges exceptionnelles		(2 467)	(6 909)
Résultat exceptionnel	4.9	(164)	(2 882)
Participation des salariés	4.10	(164)	(263)
Impôt sur les sociétés	4.11	656	1 214
Résultat de l'exercice		3 714	1 067

> BILAN ACTIF

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2011		Au 31 décembre 2010	
		Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
ACTIF IMMOBILISE					
Immobilisations incorporelles	5.1	8 837	(2 938)	5 899	5 821
Immobilisations corporelles	5.1	45 247	(35 155)	10 092	9 766
Immobilisations financières	5.2	87 725	(18 278)	69 447	70 764
Total de l'actif immobilisé (1)		141 809	(56 371)	85 438	86 351
ACTIF CIRCULANT					
Stocks		202	(17)	185	250
Avances et acomptes versés		41	-	41	78
Créances clients et comptes rattachés	5.3	2 992	(133)	2 859	3 726
Autres créances	5.4	2 073	(16)	2 057	1 834
Valeurs mobilières de placement	5.5	6 871	-	6 871	3 108
Disponibilités	5.5	232	-	232	252
Charges constatées d'avance	5.6	582	-	582	642
Total de l'actif circulant (2)		12 993	(166)	12 827	9 890
Ecart de conversion actif (3)	5.7	627	-	627	398
TOTAL DE L'ACTIF (1+2+3)		155 429	(56 537)	98 892	96 639

> BILAN PASSIF

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010
CAPITAUX PROPRES			
Capital social		10 596	10 595
Prime d'émission		15 735	15 735
Réserve légale		1 059	1 046
Report à nouveau		2 675	5 324
Résultat		3 714	1 067
Subventions d'investissement		606	616
Provisions réglementées		1 083	909
Total des capitaux propres (1)	6.1	35 468	35 292
Autres fonds propres (2)	6.2	1 771	1 828
Provisions pour risques et charges (3)	6.3	5 820	5 072
DETTES			
Emprunts et dettes assimilées	6.4	32 585	29 491
Avances et acomptes reçus		370	351
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	6.6	3 517	3 545
Autres dettes	6.7	16 115	17 245
Produits constatés d'avance	6.8	1 694	1 866
Total des dettes et produits constatés d'avance (4)		54 281	52 497
Ecart de conversion passif (5)	6.10	1 552	1 949
TOTAL DU PASSIF (1+2+3+4+5)		98 892	96 639

► TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010
FLUX DE TRESORERIE LIES A L'ACTIVITE			
Résultat de l'exercice		3 714	1 067
Éléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie			
Mali sur rachat d'actions propres classé en charges de personnel		-	38
Charges de personnel liées aux AGA		24	(31)
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles		2 069	2 074
Moins-values (plus-values) sur cession d'actif		(105)	3 562
Variations des provisions		1 608	(85)
Intérêts courus sur TDIRA		2	(80)
Capacité d'autofinancement		7 312	6 545
Diminution / (augmentation) des stocks		65	(14)
Diminution / (augmentation) des créances clients		209	524
Effet net des cessions de créances commerciales		83	(187)
Diminution / (augmentation) des autres créances		45	261
Augmentation / (diminution) des dettes fournisseurs (hors immobilisations)		(91)	186
Décision TPIUE du 30 novembre 2009	8.1	-	(964)
Augmentation / (diminution) des autres dettes		142	(55)
Variation des ECA-ECP	5.7 & 6.10	(190)	(1 296)
Variation du besoin en fonds de roulement		263	(1 546)
Flux net de trésorerie généré par activité		7 575	4 999
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles		(2 549)	(2 314)
Augmentation / (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations		(84)	27
Produits de cession d'actifs corporels et incorporels		107	22
Souscription à l'augmentation de capital d'Orange Participations	3	(37)	(505)
Autres acquisitions et augmentations de capital de filiales et de participation		(54)	(1)
Produits de cession des titres Orange Sveridge	3	1 486	-
Autres produits de cession des titres de participation et de filiales		45	27
Variation sur actions propres	5.5	(187)	(2)
Dépôt séquestre relatif à la décision TPIUE	8.1	-	964
Diminution / (augmentation) des autres immobilisations financières		37	82
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement		(1 236)	(1 699)
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT			
Emission d'emprunts à long terme	6.4.3	3 899	3 981
Remboursement d'emprunts à long terme	6.5.3	(990)	(6 432)
Augmentation / (diminution) des emprunts à court terme		(524)	355
Variation des dépôts de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>)	5.2	25	729
Fonds non remboursables et assimilés (TDIRA)	6.2	(57)	-
Contribution des actionnaires		1	2
Dividendes versés en espèces	6.1.5	(3 703)	(3 706)
Variation des comptes courants Groupe	6.7	(1 434)	2 723
Flux de trésorerie affectés aux opérations de financement		(2 783)	(2 348)
VARIATION NETTE DE TRESORERIE			
Trésorerie à l'ouverture		3 360	2 408
Trésorerie à la clôture		6 916	3 360

Annexe des comptes annuels de France Telecom S.A.

sommaire détaillé des notes

NOTE 1	Description de l'activité et du statut	508	NOTE 7	Obligations contractuelles et engagements hors bilan	541
NOTE 2	Méthodes comptables	508	NOTE 8	Litiges	545
NOTE 3	Principaux faits marquants de l'année 2011	514	NOTE 9	Transactions avec les parties liées	550
NOTE 4	Notes sur le compte de résultat par nature	514	NOTE 10	Evénements postérieurs à la clôture	551
NOTE 5	Notes sur le bilan actif	519	NOTE 11	Rémunération allouée aux membres des organes d'administration et de direction	551
NOTE 6	Notes sur le bilan passif	525			

Les comptes annuels de France Télécom S.A. ("comptes sociaux") clos le 31 décembre 2011 ont été établis sous la responsabilité du Conseil d'administration lors de sa séance du 21 février 2012 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012.

NOTE 1 Description de l'activité et du statut

France Télécom S.A. ("la Société") est la société mère du groupe France Télécom-Orange. France Télécom S.A. propose à ses clients particuliers et entreprises et aux autres opérateurs de télécommunications, une gamme étendue de services couvrant les communications fixes et mobiles, la transmission de données, l'internet et le multimédia, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.

France Télécom S.A. est soumise à la législation française sur les sociétés anonymes sous réserve des lois spécifiques la régissant, notamment la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications modifiée par la loi n° 96-660 du 26 juillet

1996 et par la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003, et à ses statuts.

Les activités de la Société sont régies par des directives de l'Union Européenne et par la loi sur la réglementation des télécommunications qui a institué un cadre réglementaire (Service Universel et Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes : Arcep).

France Télécom S.A. est cotée sur le marché Eurolist Compartiment A d'Euronext Paris et sur le New York Stock Exchange ("NYSE") depuis 1997.

NOTE 2 Méthodes comptables

Les comptes sociaux annuels de France Télécom S.A. sont établis conformément aux principes comptables généralement admis en France et selon les dispositions du Plan Comptable Général.

2.1 Application des nouveaux textes comptables

Les textes nouvellement applicables n'ont pas d'impact sur les comptes 2011.

2.2 Autres méthodes comptables

Aucun changement de méthode comptable n'est intervenu sur l'exercice 2011.

2.2.1 Opérations en devises

Les soldes monétaires libellés en devises sont convertis en fin d'exercice aux cours de clôture. Les différences de conversion résultant de l'appréciation des créances et dettes en devises aux cours de clôture sont inscrites en écart de conversion actif lorsqu'il s'agit d'une perte latente et en écart de conversion passif lorsqu'il s'agit d'un gain latent.

Concernant les opérations financières, les pertes et les gains latents sont déterminés par devise et par année d'échéance, en prenant en compte l'ensemble des positions bilan et hors bilan. Pour les opérations commerciales, les pertes et les gains latents sont déterminés par devise. Une provision est constituée pour les pertes de change latentes nettes ainsi calculées.

2.2.2 Comptabilisation des produits

Les principaux produits issus des activités de France Télécom S.A. sont comptabilisés de la manière suivante :

Ventes d'équipement

Les produits des ventes de terminaux et les frais de mise en service sont constatés lors de la livraison au client ou, le cas échéant, lors de l'activation de la ligne.

Prestations de service

Les produits des abonnements téléphoniques et d'accès à internet sont comptabilisés de manière linéaire sur la durée de la prestation correspondante.

Les produits issus des communications téléphoniques entrantes et sortantes sont enregistrés lorsque la prestation est rendue.

Les produits relatifs à l'utilisation des liaisons louées et moyens de transmissions de données à moyen et haut débits sont constatés de manière linéaire sur la durée du contrat.

Les produits relatifs à la vente des capacités de transmission sur des câbles sous-marins et terrestres sont enregistrés linéairement sur la durée contractuelle.

Les revenus provenant de la publicité sur internet sont reconnus sur la période de réalisation de la prestation publicitaire.

Locations d'équipement

Les produits issus de la location d'équipement sont reconnus linéairement sur la durée du contrat.

Vente de contenu

Les revenus des numéros à revenus et à coûts partagés (Audiotel, numéros colorés, numéros à tarification spéciale, etc.) sont reconnus pour leur montant brut lorsque France Télécom S.A. dispose d'une latitude raisonnable dans la fixation du prix facturé au client final et est le principal responsable de la détermination des principales caractéristiques du contenu (service ou produit) ; et pour leur montant net des versements aux prestataires de ces services lorsque ces derniers ont la responsabilité du service et déterminent la tarification de l'abonné.

Les revenus issus de la vente ou de la mise à disposition de contenus (audio, vidéo, jeux, etc.) au travers des différents moyens de communication (PC, TV, téléphone fixe, etc.) sont reconnus pour leur montant brut lorsque France Télécom S.A. est le principal responsable dans la transaction vis-à-vis du client final (i.e. lorsque le client n'a pas de recours spécifique auprès du fournisseur de contenu), lorsqu'il supporte le risque sur le stock, et lorsqu'il dispose d'une latitude dans la sélection des fournisseurs de contenu et dans la détermination du prix au client final ; et pour leur montant net des sommes dues aux fournisseurs de contenu lorsque ces derniers sont responsables de la fourniture du contenu au client final et fixent les prix de détail.

2.2.3 Coûts d'acquisition et de fidélisation des clients

Les coûts d'acquisition et de renouvellement des contrats clients autres que ceux encourus dans le cadre des programmes de fidélisation sont enregistrés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont encourus, c'est-à-dire lors de l'acquisition ou du renouvellement.

Dans le cadre de l'application de l'avis 2004-E du Comité d'urgence du CNC, la contre-valeur en euros des points de fidélisation accumulés par les clients est comptabilisée dès l'octroi des points en diminution du chiffre d'affaires. La réduction de chiffre d'affaires est estimée en fonction d'hypothèses de taux de résiliation, d'utilisation des points par les abonnés et de la valorisation unitaire du point.

2.2.4 Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent les droits au bail, les fonds commerciaux liés aux malis techniques de fusions, les licences, les logiciels, les brevets, les droits d'usage de câbles ou de capacités de transmission ainsi que les frais de recherche et de développement.

Le mali technique de fusions n'est pas un élément amortissable. Cependant les éléments constitutifs du mali font l'objet d'un test de dépréciation prévu à l'article 322-5 du Règlement n° 99-03 du CRC (modifié par le Règlement n° 2002-10).

Les licences, les brevets, les droits d'usage des câbles sous-marins sont comptabilisés au coût historique d'acquisition et amortis linéairement sur leur durée de vie comprise entre trois et 14 ans selon leur nature. Les logiciels développés en interne sont immobilisés à leur coût de production et sont amortis linéairement sur leur durée de vie estimée à trois ou quatre ans.

Les *Indefeasible Right of Use* (IRU) sont des droits d'usage de câble ou de capacité de transmission (sur des câbles terrestres ou sous-marins) octroyés pour une durée déterminée. Ils sont immobilisés si France Télécom S.A. bénéficie d'un droit d'usage spécifique d'une partie déterminée de l'actif sous-jacent sous forme de fibres ou de longueurs d'onde dédiées et que la durée du droit octroyé couvre la majeure partie de la durée de vie économique de l'actif sous-jacent.

Les droits au bail ne sont pas amortis car ils sont considérés comme ayant une durée de vie indéfinie. Ces actifs incorporels font l'objet d'un test de dépréciation annuel.

Les frais de développement sont immobilisés dès que sont démontrées :

- l'intention et la capacité financière et technique de mener le projet de développement à son terme ;
- la probabilité que les avantages économiques futurs attribuables aux dépenses de développement iront à l'entreprise ; et
- l'évaluation fiable du coût de cet actif.

Les frais de recherche et développement ne répondant pas aux critères ci-dessus sont enregistrés en charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus.

Les frais de développement capitalisés sont amortis selon le mode linéaire sur leur durée d'utilité, principalement sur trois ans.

2.2.5 Immobilisations corporelles

Les immobilisations transférées par l'Etat français au 1^{er} janvier 1991, lors de la création de France Télécom S.A. en tant qu'exploitant public, ont été inscrites pour une valeur nette figurant dans le bilan d'ouverture approuvé par arrêté du ministre des Postes et Télécommunications et du ministre de l'Economie et des Finances.

Valeur brute

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition ou de production. Ce coût comprend les frais directement attribuables au transfert de l'actif jusqu'à son lieu d'exploitation et à sa mise en état pour permettre son exploitation.

Le coût d'une immobilisation corporelle comprend l'estimation des coûts relatifs au démantèlement et à l'enlèvement de l'immobilisation et à la remise en état du site sur lequel elle est située, à raison de l'obligation que France Télécom S.A. encourt.

Le coût des réseaux comprend les frais d'études et de construction, ainsi que les frais engagés pour l'amélioration de la capacité des équipements et installations.

Les frais de réparation et de maintenance sont enregistrés en charges dès qu'ils sont encourus, sauf dans le cas où ils contribuent à augmenter la productivité ou la durée de vie de l'immobilisation.

Le coût total d'un actif est réparti entre ses différents éléments constitutifs comptabilisés séparément lorsque les différentes composantes ont des durées d'utilité différentes ou qu'elles procurent des avantages à l'entreprise selon un rythme différent nécessitant l'utilisation de taux et de mode d'amortissement différents.

Amortissements

L'amortissement est calculé en fonction des rythmes de consommation des avantages économiques attendus par éléments d'actif en fonction de leur utilisation probable.

Le mode linéaire est généralement retenu sur les durées d'utilité suivantes :

Bâtiments et agencements	10 à 30 ans
Infrastructures (génie civil, câbles, poteaux)	15 à 30 ans
Equipements réseaux dont les logiciels indissociables d'un sous jacent (commutation, transmission, équipements de la boucle locale...)	4 à 20 ans
Matériel informatique, terminaux	3 à 5 ans
Autres immobilisations corporelles	3 à 10 ans

La Société utilise en 2011 les possibilités offertes par la réglementation fiscale en matière d'amortissements dérogatoires. La différence entre l'amortissement fiscal et l'amortissement linéaire est comptabilisée en provisions réglementées au bilan.

2.2.6 Dépréciation des actifs immobilisés corporels et incorporels

Les actifs immobilisés, incorporels et corporels, font l'objet d'une dépréciation lorsque, du fait d'événements ou de circonstances intervenus au cours de la période (obsolescence, dégradation physique, changements importants dans le mode d'utilisation, performances inférieures aux prévisions, chute des revenus et autres indicateurs externes...), leur valeur actuelle apparaît durablement inférieure à leur valeur nette comptable. La valeur actuelle est la valeur la plus élevée de la valeur vénale ou de la valeur d'usage.

Les tests de dépréciation sont réalisés par groupe d'actifs en comparant la valeur actuelle et la valeur nette comptable.

Pour les actifs destinés à être conservés et utilisés, la valeur actuelle est le plus souvent déterminée sur la base de la valeur d'usage : celle-ci correspond à la valeur des avantages économiques futurs attendus de son utilisation et de sa sortie. Pour les actifs destinés à être cédés, la valeur actuelle est déterminée sur la base de la valeur vénale, celle-ci étant appréciée par référence au prix de marché.

2.2.7 Immobilisations financières

Les titres de participation sont inscrits à leur coût historique d'acquisition. Les frais d'acquisition sont comptabilisés au compte de résultat.

La nécessité de constater une perte de valeur est appréciée par comparaison entre le coût historique d'acquisition et la valeur actuelle.

La valeur actuelle est égale à la valeur d'utilité pour les participations stratégiques. En revanche, la valeur vénale s'applique lorsqu'une cession a été décidée.

Les valeurs d'utilité des titres de participation sont constituées des valeurs d'entreprise estimées des entités constitutives des participations diminuées de leurs endettements nets (ou augmentées de leurs liquidités nettes), calculés dans leur devise et convertis au taux de clôture en euros.

En raison de la volatilité à court terme des valorisations boursières et du caractère stratégique de ses participations, France Télécom S.A. privilégie dans son appréciation de la valeur d'entreprise, la méthode des flux de trésorerie actualisés. Ceux-ci sont déterminés dans le cadre des hypothèses économiques, réglementaires, de renouvellement des licences et des conditions d'exploitation prévisionnelles retenues par la Direction de France Télécom S.A. de la façon suivante :

- Les flux de trésorerie sont ceux des plans d'affaires issus du processus de planification et établis sur des périodes allant de trois ans à cinq ans ;
- Au-delà de cet horizon, les flux peuvent être extrapolés par application d'un taux de croissance perpétuelle spécifique à chaque activité ;
- L'actualisation des flux est effectuée selon des taux appropriés à la nature des activités.

La valeur vénale est déterminée comme la meilleure estimation de la valeur de vente nette des coûts associés lors d'une transaction réalisée à des conditions normales de marché. Cette estimation est valorisée sur la base des informations de marché disponibles en considérant les situations particulières.

D'autres critères tels que la valeur de marché, les perspectives de développement et de rentabilité, les capitaux propres sociaux, la quote-part de la valeur dans l'ensemble de rattachement (sur une base historique) peuvent être pris en compte, seuls ou en complément de la valeur d'utilité, dans la détermination de la valeur actuelle en fonction de la nature spécifique de chaque participation.

2.2.8 Stocks

Les matériels de réseaux et les équipements destinés aux clients sont valorisés au plus bas de leur coût d'entrée ou de leur valeur nette probable de réalisation. Le coût d'entrée correspond au coût d'acquisition qui est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

2.2.9 Créances clients

En raison des différents types de clientèle (particuliers, grandes entreprises et professionnels), France Télécom S.A. ne se considère pas exposée à une concentration du risque client. Des provisions sont constituées sur la base d'une évaluation du risque de non-recouvrement des créances. Ces provisions sont fondées sur une appréciation individuelle ou statistique de ce risque selon le segment de clientèle.

Titrisation

Les créances commerciales "grand public" et une partie des créances commerciales "entreprises" sont cédées à des fonds communs de titrisation (FCT) dans le cadre de programmes de cession de créances commerciales. Les créances ainsi cédées ne sont pas inscrites à l'actif du bilan. Lorsqu'il y a décote, celle-ci correspond à la différence entre la valeur nominale et le prix de cession de la créance et est enregistrée en résultat financier. Les intérêts conservés sous diverses formes (parts subordonnées, dépôt, fonds de réserve...) dans ces créances sont enregistrés en immobilisations financières. La dépréciation de ces intérêts, déterminée en fonction du risque de non-recouvrement des créances cédées, est présentée en diminution des immobilisations financières. Les frais de cession des créances ainsi que les commissions et intérêts financiers rémunérant les porteurs de parts des FCT sont comptabilisés en résultat financier.

Les programmes de titrisation de créances commerciales "grand public" et "entreprises" et leurs financements ont été étendus au dernier trimestre 2011 pour une durée de trois et cinq ans.

2.2.10 Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont comptabilisées à leur coût d'acquisition. Le cas échéant, elles font l'objet d'une provision pour dépréciation calculée pour chaque ligne de titres d'une même nature, afin de ramener leur valeur au cours de bourse moyen du dernier mois ou à leur valeur de négociation probable pour les titres non cotés. Toutefois, conformément au règlement CRC n° 2008-15 du 4 décembre 2008, les valeurs mobilières de placement correspondant aux actions acquises ou détenues dans le cadre des plans d'attribution gratuite d'actions ne font l'objet d'aucune dépréciation en fonction de leur valeur de marché.

2.2.11 Frais d'augmentation de capital

Conformément à l'avis 2000-D du Comité d'urgence du CNC, les frais externes directement liés à l'augmentation de capital sont imputés sur la prime d'émission. Les autres coûts sont comptabilisés en charges de l'exercice.

2.2.12 Autres fonds propres

Lorsque, au regard des clauses du contrat d'émission ou au vu des conditions économiques au moment de l'émission, un instrument financier rémunéré n'est pas remboursable à l'initiative du prêteur ou son remboursement s'effectue par attribution d'un instrument de capitaux propres, cet instrument est inscrit en *Autres fonds propres*.

Les Titres à Durée Indéterminée Remboursables en Actions (TDIRA) émis le 3 mars 2003 par France Télécom S.A. sont, compte tenu de leurs caractéristiques, classés dans cette rubrique.

2.2.13 Subventions d'investissement

France Télécom S.A. est susceptible de recevoir des subventions d'investissement non remboursables sous la forme de financements de travaux directs ou indirects par des tiers, principalement des collectivités territoriales. Les subventions sont comptabilisées au passif du bilan. Elles sont reprises au résultat, au même rythme et sur la même durée que les amortissements des immobilisations financées.

2.2.14 Frais d'émission des emprunts

Les frais d'émission d'emprunts obligataires sont enregistrés dans les charges d'exploitation de l'exercice d'émission des emprunts. Les primes de remboursement des obligations sont comptabilisées en charges financières sur la durée de l'emprunt concerné.

2.2.15 Instruments financiers dérivés

France Télécom S.A. gère les risques de marché liés aux variations des taux d'intérêt et des cours de change, en utilisant des instruments financiers à terme (dérivés), notamment des *swaps* de taux d'intérêt, des contrats de *caps* et de *floors*, des contrats *future* sur marché organisé, des contrats de change à terme, des *swaps* de devises, et des options de change. Tous ces instruments sont utilisés à des fins de couverture.

Les produits et charges résultant de l'utilisation de ces instruments sont constatés en résultat de manière symétrique à l'enregistrement des charges et produits des opérations couvertes :

- Les différentiels d'intérêts à recevoir ou à payer résultant des opérations de *swaps*, *caps* et *floors* de couverture ainsi que les primes et soultes liées à ces opérations sont constatés en résultat sur la durée de vie des contrats comme un ajustement de la charge d'intérêt ;
- Les écarts initiaux entre le taux à terme négocié et le *fixing* du jour sur les contrats de change à terme et les *swaps* de devises considérés comme étant des opérations de couverture sont enregistrés en résultat sur la durée de vie du contrat comme un ajustement de la charge d'intérêt. Les gains et pertes de change ultérieurs engendrés par ces contrats, dus à des variations de cours de change, sont enregistrés comme des corrections du résultat de change résultant de l'élément couvert ;
- Les gains et pertes résultant des contrats affectés à la couverture des engagements fermes ou transactions futures

identifiables sont différés et pris en compte dans la valorisation de la transaction concernée lors de sa réalisation.

Certaines opérations respectant les critères de la politique de gestion de couverture de France Télécom S.A. ne sont pas qualifiées comptablement de couverture. Ces opérations sont évaluées de la manière suivante :

- Pour les opérations réalisées sur des marchés organisés, les appels de marges sont pris en compte immédiatement dans le résultat ;
- Les pertes latentes nettes, calculées instrument par instrument négociés de gré à gré, sont intégralement provisionnées ;
- Les gains latents sur les instruments négociés de gré à gré ne sont pas constatés conformément au principe de prudence ; les gains réalisés sont enregistrés en comptabilité au moment du dénouement de l'opération.

2.2.16 Provisions pour risques et charges

Les provisions sont comptabilisées lorsque, à la clôture de l'exercice, il existe une obligation de France Télécom S.A. à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé dont il est probable que le règlement se traduira pour l'entreprise par une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques.

Cette obligation peut être d'ordre légal, réglementaire, contractuel. Elle peut également découler de pratiques de France Télécom S.A. ou d'engagements publics ayant créé une attente légitime des tiers concernés sur le fait que France Télécom S.A. assumera certaines responsabilités.

L'estimation du montant figurant en provisions pour risques et charges correspond à la sortie de ressources que France Télécom S.A. devra probablement supporter pour éteindre son obligation.

Les passifs éventuels font l'objet d'une information en annexe. Ils correspondent à :

- des obligations potentielles résultant d'événements passés dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance d'événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle de l'entreprise ; ou
- des obligations actuelles résultant d'événements passés, mais qui ne sont pas comptabilisées car il n'est pas probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation ou car le montant de l'obligation ne peut être évalué avec une fiabilité suffisante.

Litiges

Dans le cours normal de ses activités, France Télécom S.A. est impliqué dans un certain nombre de procédures judiciaires, arbitrales et administratives.

Les charges pouvant résulter de ces procédures ne sont provisionnées que lorsqu'elles sont probables et que leur montant peut être soit quantifié, soit estimé dans une fourchette raisonnable. Le montant des provisions retenu est fondé sur l'appréciation du niveau de risque au cas par cas,

et la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque.

2.2.17 Engagements de retraite et autres avantages à long terme

Les avantages du personnel sont offerts à travers :

- des régimes à cotisations définies : les cotisations sont comptabilisées en charges de l'exercice au cours duquel les services sont rendus ; ou
- des régimes à prestations définies : le montant des engagements représentatifs de ces régimes est évalué selon la méthode des unités de crédits projetées, conformément à la recommandation du CNC n° 2003-R.01.

En application de cette recommandation :

- Le calcul des engagements intègre des hypothèses démographiques (rotation du personnel, mortalité,...) et financières (augmentation future de salaire, taux d'inflation,...) et fait l'objet d'une actualisation ;
- Les taux d'actualisation sont déterminés régime par régime, par référence au rendement des obligations privées à long terme de première catégorie ;
- Les écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi sont comptabilisés dans le résultat de l'exercice selon la méthode du corridor (étalement sur la durée d'activité résiduelle des bénéficiaires des écarts excédant 10 % du plus haut entre (i) la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies et (ii) la juste valeur des actifs du régime).

Les régimes à prestations définies de France Télécom S.A. ne sont en général pas financés. Un seul régime fait l'objet d'une couverture par des actifs ; ces actifs étant cotés, leur juste valeur correspond à leur valeur de marché à la date de clôture de l'exercice.

Les avantages du personnel regroupent les avantages postérieurs à l'emploi (essentiellement des engagements de retraite), les indemnités de fin de contrat de travail et les autres avantages à long terme.

Avantages postérieurs à l'emploi

Retraites des agents fonctionnaires en France

Les agents fonctionnaires employés de France Télécom S.A. relèvent du régime des pensions civiles et militaires administrées par l'Etat.

La loi relative à l'entreprise nationale (loi n° 96 660 du 26 juillet 1996) dispose que l'obligation de France Télécom S.A. se limite au versement d'une contribution libératoire annuelle. En conséquence, France Télécom n'a pas d'engagement complémentaire de couverture des déficits éventuels futurs relatifs au régime de retraite de ses agents fonctionnaires et autres régimes de la fonction publique.

Le régime de retraite des agents fonctionnaires est un régime à cotisations définies.

Indemnités de départ à la retraite et engagements similaires

Les indemnités de départ à la retraite contractuelles versées par France Télécom S.A. à ses salariés soit sous forme d'une prime, soit sous forme d'une rente, dont le montant dépend de leur ancienneté et de leur salaire à l'âge de la retraite, relèvent d'un régime à prestations définies.

Avantages sociaux accordés aux retraités autres que les pensions

Les avantages sociaux accordés par France Télécom S.A. à ses retraités, tels que les terminaux téléphoniques ou la couverture de certains frais de santé constituent un régime à prestations définies.

Indemnités de fin de contrat de travail

Plan de congés de fin de carrière

Sur la période 1996-2006, France Télécom S.A. a mis en place un plan de congés de fin de carrière (CFC) en France. Les bénéficiaires de ce dispositif reçoivent 70 % de leur rémunération entre 55 et 60 ans. Le traitement comptable de cet avantage suit celui des indemnités de fin de contrat de travail : le montant de l'engagement à la charge de France Télécom S.A. fait l'objet d'une provision qui s'éteindra totalement en 2012.

Autres indemnités de fin de contrat de travail

Le cas échéant, les autres indemnités de fin de contrat de travail font également l'objet d'une évaluation actuarielle et sont provisionnées à hauteur de l'engagement en résultant.

Les écarts actuariels relatifs aux indemnités de fin de contrat de travail constatés au cours de l'exercice sont immédiatement reconnus au compte de résultat.

Autres avantages à long terme

Les autres avantages à long terme pouvant être accordés par France Télécom S.A. concernent principalement les absences rémunérées de longue durée et le dispositif relatif au Temps Partiel Seniors.

Les écarts actuariels constatés au cours de l'exercice sont immédiatement reconnus au compte de résultat.

2.2.18 Autres avantages du personnel

Plans d'options de souscription d'actions

L'attribution d'options de souscription d'actions n'entraînant aucune sortie de ressource pour France Télécom S.A., aucune charge n'est comptabilisée au titre de ces plans, conformément au règlement CRC n°2008-15 du 4 décembre 2008.

Plan d'attribution gratuite d'actions

Conformément au règlement CRC n°2008-15 du 4 décembre 2008, l'attribution gratuite d'actions donne lieu à la comptabilisation d'une provision qui est constatée de manière progressive sur la durée d'acquisition des droits, dès lors que l'attribution des actions est subordonnée au respect par l'attributaire d'une période de service.

Le montant de la provision correspond au coût d'entrée des actions à la date de leur affectation au plan d'attribution (prix d'acquisition des actions) ou, pour la part des actions restant à acquérir, au coût probable de rachat des actions évalué à la date de clôture des comptes (cours de l'action France Télécom S.A. au 31 décembre).

Les actions affectées aux plans d'attribution d'actions ne font l'objet d'aucune dépréciation, conformément au règlement CRC n°2008-15.

2.3 Recours à des estimations

Pour établir les comptes de France Télécom S.A., la Direction procède à des estimations dans la mesure où de nombreux éléments inclus dans les états financiers ne peuvent être précisément évalués. La Direction révisé ces estimations en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2011 pourraient être sensiblement modifiées. Les hypothèses sur lesquelles se fondent les principales estimations concernent les actifs et les passifs, notamment les provisions, les actifs incorporels et corporels, les titres de participation.

NOTE 3

Principaux faits marquants de l'année 2011

L'exercice 2011 a été marqué notamment par les opérations suivantes :

Orange Sverige

En décembre 2011, France Télécom S.A. a cédé 99,99 % du capital de la société Orange Sverige, société de droit suédois, pour un montant de 1 486 millions d'euros à sa filiale Atlas Services Nederlands. La valeur nette comptable des titres étant de 1 429 millions d'euros, la plus value de cession réalisée s'élève à 57 millions d'euros. Cette opération s'inscrit dans le cadre d'une simplification des structures du groupe France Télécom-Orange.

Orange Participations

En mai 2011, Orange Participations a procédé à une réduction de son capital pour un montant de 552 millions d'euros par réduction de la valeur nominale de ses actions de 15 à 7 euros. Cette réduction a été affectée à l'absorption des pertes cumulées en report à nouveau.

En décembre 2011, France Télécom S.A. a souscrit à l'augmentation de capital de sa filiale Orange Participations pour 150 millions d'euros par apport en numéraire (dont 37 millions d'euros libérés au 31 décembre 2011).

NOTE 4

Notes sur le compte de résultat par nature

4.1 Chiffre d'affaires

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Services Fixes	17 293	18 100
dont Téléphonie fixe des postes d'abonnés	5 789	6 639
dont Services internet	4 292	4 176
dont Services aux opérateurs	3 895	3 884
dont Transports de données	3 317	3 402
Autres revenus	4 130	4 302
TOTAL	21 423	22 402

Le chiffre d'affaires des "Services Fixes" comprend les revenus :

- de la téléphonie fixe (frais d'accès au service, abonnements de base et services complémentaires, communications téléphoniques — kiosques téléphonique et télématique, services de renseignements, vente et location d'équipements des services fixes hors internet haut débit, assistance client des services fixes hors internet haut débit, publiphonie et services de cartes téléphoniques) ;
- des services internet (accès et services internet - hauts débits via l'ADSL et la fibre optique, Voix sur IP, TV numérique via l'ADSL, la fibre optique ou par satellite ; vente et location des terminaux internet haut débit ; assistance client des services internet haut débit ; contenus et publicité en ligne ; e-commerce et services internet bas débit) ;
- des services aux opérateurs (interconnexion nationale, dégroupage de la boucle locale, vente en gros d'accès ADSL, vente en gros de lignes téléphoniques, services aux opérateurs internationaux) ;

- des transports de données (liaisons louées et réseaux d'entreprises).

Le chiffre d'affaires des "Autres revenus" regroupe pour l'essentiel les produits issus :

- des ventes de terminaux mobiles et de cartes prépayées pour les offres de services mobiles sans abonnement d'Orange France ;
- des prestations liées au fonctionnement et à l'entretien des réseaux de télécommunications ;
- des commissions du réseau de distribution de France Télécom S.A. versées par les filiales ;
- des autres prestations facturées aux filiales, notamment les prestations informatiques dans le cadre de la mutualisation des systèmes d'information du groupe France Télécom-Orange et la location de locaux.

4.2 Production Immobilisée et Autres produits

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Production immobilisée	1 473	1 337
Autres produits et transferts de charge	722	882
<i>dont corporate fees</i>	298	301
TOTAL	2 195	2 219

4.3 Reprises de provisions d'exploitation

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Reprise de provisions sur stocks et créances clients	28	52
Reprise de provisions sur Congés Fin de Carrière	122	313
Autres reprises de provisions	175	304
TOTAL	325	669

4.4 Impôts, taxes et versements assimilés

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Contribution économique territoriale, taxe professionnelle et IFRER ⁽¹⁾	(656)	(666)
Autres impôts	(302)	(300)
TOTAL	(958)	(966)

(1) Impôt Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER)

4.5 Charges de personnel

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Effectif moyen (équivalent temps plein) (non audité) ^{(1) (2)}	89 940	89 229
Salaires et charges	(6 334)	(6 253)
dont		
■ Traitements et salaires	(4 087)	(4 075)
■ Charges sociales ⁽³⁾	(1 759)	(1 738)
■ Autres charges de personnel	(488)	(441)
Rémunération en actions (plan d'attribution gratuite d'actions)	(21)	(7)
TOTAL	(6 355)	(6 260)

(1) Dont 66 % de fonctionnaires de l'Etat français, contre 69 % au 31 décembre 2010.

(2) Réparti de la façon suivante :

- cadres supérieurs et cadres : 42 % contre 41 % au 31 décembre 2010 ;
- employés, techniciens et agents de maîtrise 58 % contre 59 % au 31 décembre 2010.

(3) Le montant de la charge constatée au titre des plans de retraite à cotisations définies s'élevé à 885 millions d'euros et concerne principalement la contribution à caractère libératoire au régime de retraite des agents fonctionnaires de France Télécom S.A.

Le taux de la contribution employeur à caractère libératoire au régime de retraite des agents fonctionnaires a évolué à la baisse et est passé de 37,20 % en 2010 à 37 % pour l'exercice 2011.

Les charges de personnel présentées dans le compte de résultat par nature incluent les versements relatifs aux congés de fin de carrière des fonctionnaires et des contractuels qui sont couverts par des reprises de provision en exploitation de 123 millions d'euros au 31 décembre 2011 dont 96 millions d'euros pour les fonctionnaires (contre 313 millions d'euros au 31 décembre 2010 dont 274 millions pour les fonctionnaires).

Les autres charges comprennent notamment :

- les versements au Comité d'entreprise pour (110) millions d'euros contre (103) millions d'euros au 31 décembre 2010 ;

- la provision pour intéressement de l'exercice pour (187) millions d'euros contre (166) millions d'euros au 31 décembre 2010.

L'accord d'intéressement pour la période 2009-2011 prévoit le versement d'un intéressement selon l'atteinte de l'objectif annuel des Indicateurs de Performance Opérationnel (IPO) des univers du fixe et du multiservices (67 %) d'une part et du mobile (33 %) d'autre part. Toutefois la rémunération du dépassement de l'objectif de l'IPO est conditionnée au taux d'atteinte de l'Indicateur de Qualité de Service (IQS).

4.6 Autres charges d'exploitation

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Redevances et brevets	(234)	(136)
Autres charges diverses	(455)	(830)
TOTAL	(689)	(966)

4.7 Dotations aux amortissements et provisions

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Dotations aux amortissements	(2 081)	(2 073)
Dotations aux provisions	(197)	(275)
<i>dont provision sur stocks</i>	(16)	(15)
<i>dont amortissement de l'écart actuariel du congé de fin de carrière (CFC)</i>	(0)	(5)
<i>dont autres provisions</i>	(181)	(255)
TOTAL	(2 278)	(2 348)

4.8 Résultat financier

(en millions d'euros)	Note	Période close le	
		31/12/2011	31/12/2010
Dividendes reçus		3 602	1 622
<i>dont Orange S.A.</i>		3 069	1 218
<i>dont TP S.A.</i>		252	257
<i>dont FCR</i>		170	35
<i>dont FTMI</i>		25	50
<i>autres</i>		86	62
Revenus sur VMP		57	58
Revenus sur créances rattachées et comptes courants		80	58
Intérêts sur emprunts		(1 499)	(1 754)
Variation des provisions pour désactualisation		(42)	(41)
Charge d'intérêts sur comptes courants des filiales		(133)	(68)
Intérêts sur TDIRA		(70)	(59)
Gains et pertes de change nets		230	386
Variation des provisions sur titres de participation et créances rattachées	5.2.1	(667)	(1 311)
<i>dont Orange S.A.</i>		(168)	(268)
<i>dont WSB</i>		98	(742)
<i>dont Orange Participations</i>		(313)	(448)
<i>dont TP S.A.</i>		(307)	117
<i>autres</i>		23	30
Variation des provisions sur risques financiers	6.3.5	(1 295)	(1)
Autres produits et charges et variations des autres provisions		(74)	168
TOTAL		189	(941)

4.9 Résultat exceptionnel

(en millions d'euros)	Note	Période close le	
		31/12/2011	31/12/2010
Provision pour notification contestée	6.3.4	(70)	(1 763)
Temps Partiel Senior	6.3.1	29	(490)
Variation de provisions - cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels ⁽¹⁾		51	(437)
Variation des provisions réglementées		(174)	(192)
TOTAL		(164)	(2 882)

(1) La ligne "Variation de provisions - cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels" comprend notamment en 2010 l'impact de la provision pour risques au titre de l'abandon de l'activité d'édition en propre de chaînes pour (271) millions d'euros.

4.10 Participation des salariés

Un accord de participation groupe a été signé le 19 novembre 1997 s'appliquant aux salariés de France Télécom S.A. et de toutes ses filiales françaises détenues directement ou indirectement. Un avenant a été signé le 29 juin 2001

redéfinissant le calcul de la réserve spéciale de participation du Groupe afin que celle-ci soit, conformément à la loi, supérieure ou égale à la réserve spéciale de participation telle qu'elle résulterait de la formule légale.

4.11 Impôt sur les sociétés

L'impôt affecte le compte de résultat de l'exercice comme suit :

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Produit/(charge) d'impôt sur les bénéfices, net du produit d'intégration fiscale et du report en arrière des déficits fiscaux	656	1 214

En 2011, la charge d'impôt sur les sociétés résulte essentiellement des dispositions de la 3^e Loi de Finances Rectificative pour 2011 du 19 septembre 2011 qui instaure une règle de plafonnement des déficits aboutissant à une obligation de versement d'un impôt calculé sur une base représentant 40 % du résultat fiscal avant imputation des déficits fiscaux reportables. Cette mesure législative a pour effet d'anticiper des versements d'impôt qui n'étaient pas attendus avant 2012 au plus tôt. La charge d'impôt intègre également l'effet de l'instauration par la 4^e Loi de Finances Rectificative pour 2011 du 28 décembre 2011 d'une contribution exceptionnelle pour les exercices 2011 et 2012 portant le taux d'imposition de 34,43 % à 36,10 %.

France Télécom S.A. a opté pour le régime de l'intégration fiscale du Groupe qu'elle constitue avec ses filiales. Le groupe fiscal ainsi constitué (incluant France Télécom S.A.) comprend 87 sociétés au 31 décembre 2011 (77 sociétés au 31 décembre 2010).

Au 31 décembre 2011, France Télécom S.A. constate un produit net d'impôt sur les sociétés de 656 millions d'euros. Ce montant est composé principalement du produit d'intégration fiscale pour un montant de 1 199 millions d'euros qui est définitivement acquis à France Télécom S.A société mère du

groupe fiscalement intégré, et de la charge d'impôt sur les sociétés de 523 millions d'euros.

L'allègement net de la charge future d'impôts pour France Télécom S.A. (hors déficits reportables) représente 674 millions d'euros au 31 décembre 2011 (926 millions d'euros au 31 décembre 2010), lié notamment à la provision pour congés de fin de carrière. Cet allègement interviendra principalement sur la période allant de 2012 à 2017.

Le montant des déficits reportables du groupe d'intégration fiscale dont France Telecom S.A. est la société mère s'élève au 31 décembre 2011 à 4 494 millions d'euros contre 6 680 millions d'euros au 31 décembre 2010.

France Télécom S.A. fait l'objet de contrôles fiscaux en cours portant sur les exercices 2006 à 2009 inclus. Les redressements acceptés au titre de ces contrôles n'ont pas eu d'effet significatif sur les comptes au 31 décembre 2011. Concernant les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 l'administration fiscale a notifié à France Télécom S.A. des redressements en droits d'un montant de 1,7 milliard d'euros (voir note 6.3). A l'exception de cette notification, il ne demeure pas de redressement contesté significatif au titre des contrôles fiscaux en cours et passés.

NOTE 5 Notes sur le bilan actif

5.1 Immobilisations incorporelles et corporelles

(en millions d'euros)	Montants début de période	Variations de périmètre, reclassements, autres effets ⁽¹⁾	Augmentations	Diminutions	Montants fin de période
VALEURS BRUTES					
Immobilisations incorporelles	8 971	(33)	802	(903)	8 837
Immobilisations corporelles	44 409	7	1 834	(1 003)	45 247
Terrains	482	(0)	0	0	481
Constructions	4 630	(62)	214	(66)	4 716
Installations techniques et autres immobilisations corporelles	39 297	69	1 620	(936)	40 050
TOTAL DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	53 380	(26)	2 636	(1 906)	54 084
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS					
Immobilisations incorporelles	(3 150)	(13)	(676)	901	(2 938)
Amortissements	(1 861)	(14)	(674)	899	(1 650)
Provisions	(1 289)	1	(2)	2	(1 288)
Immobilisations corporelles	(34 643)	7	(1 439)	920	(35 155)
Amortissements	(34 325)	8	(1 437)	904	(34 850)
Terrains	(11)	0	(0)	0	(11)
Constructions	(3 357)	10	(168)	65	(3 450)
Installations techniques et autres immobilisations corporelles	(30 957)	(2)	(1 269)	839	(31 389)
Provisions	(318)	(1)	(2)	16	(304)
TOTAL DES AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	(37 793)	(6)	(2 115)	1 821	(38 093)
VALEURS NETTES					
Immobilisations incorporelles	5 821	(46)	126	(2)	5 899
Immobilisations corporelles	9 766	14	395	(83)	10 092
TOTAL DES VALEURS NETTES	15 587	(32)	521	(85)	15 991

(1) Les "autres effets" comprennent à hauteur de 28 millions d'euros l'impact du changement d'estimation des obligations de traitements des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Les variations sur l'exercice 2011 concernent essentiellement pour les immobilisations incorporelles la recherche et développement, les brevets et logiciels et pour les immobilisations corporelles les installations techniques.

5.2 Immobilisations financières

(en millions d'euros)	Note	Montants début de période	Variations de périmètre et reclassements	Augmentations	Diminutions	Montants fin de période
VALEURS BRUTES						
Titres de participation	5.2.1	87 338	-	208	(1 455)	86 091
Parts de Fonds Communs de Titrisation	5.3	377	-	590	-	967
Dépôts versés de garantie-espèces (cash collateral)	5.2.2	265	-	52	-	317
Créances rattachées à des participations du Groupe		177	3	31	(49)	162
Autres dépôts, titres immobilisés et prêts		206	(3)	35	(50)	188
Total immobilisations financières brutes		88 363	-	916	(1 554)	87 725
PROVISIONS POUR DEPRECIATION						
Titres de participation	4.8	(17 522)	-	(863)	182	(18 203)
Parts de Fonds Communs de Titrisation		(75)	2	-	-	(73)
Créances rattachées à des participations		(2)	-	-	-	(2)
Titres immobilisés		-	-	-	-	-
Total provisions		(17 599)	2	(863)	182	(18 278)
IMMOBILISATIONS FINANCIERES NETTES						
		70 764	2	53	(1 372)	69 447

5.2.1 Titres de participation

Principales évolutions des titres de participation et des provisions

Les principaux mouvements en valeur brute du poste de titres de participation concernent la cession des titres Orange Sverige et l'augmentation de capital d'Orange Participations décrites en note 3.

Le taux de détention de France Télécom S.A. dans TP S.A. passe de 49,79 % en 2010 à 50,21 % en 2011 suite au rachat et à l'annulation par TP S.A. de 0,85 % de son capital social.

L'augmentation des provisions comprend notamment un effet, sur la valeur d'utilité de TP S.A., de 350 millions d'euros lié à la baisse du zloty par rapport à l'euro. Les autres provisions sont relatives principalement à Orange Participations pour 313 millions d'euros et pour Orange S.A. pour 168 millions d'euros. Les autres variations sont présentées par ligne de titres en note 4.8.

Inventaire des titres de participation

L'inventaire des titres de participation est donné dans le tableau ci-après :

(en millions d'euros)	Capital social	Autres capitaux propres ⁽¹⁾	Quote-part de capital détenue	Valeur comptable des titres détenus au 31/12/2011		Chiffres d'affaires au 31/12/2011	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés en 2011	Créances rattachées aux filiales
				Brute	Nette				
FILIALES (détenues à + de 50 %)									
Orange S.A.	4 872	33 954	100 %	62 917	60 431	N/A	2 827 ⁽²⁾	3 069	-
Wirefree Services Belgium	738	343	100 %	11 671	1 900	N/A	106 ⁽²⁾	-	-
TPSA	899	1 981	50,21 %	6 335	3 337	1 904	474	252	-
Orange Participations	633	(282)	100 %	1 989	432	N/A	(278) ⁽²⁾	-	-
FTMI	22	167	100 %	679	365	N/A	60 ⁽²⁾	25	-
FTP US	359	(300)	100 %	440	49	N/A	4	-	-
Rimcom	148	10	100 %	310	277	N/A	12	11	-
FT Immo H	263	64	100 %	263	263	135	42 ⁽²⁾	22	-
GlobeCast Holding	67	(21)	100 %	212	94	N/A	(10)	-	-
Orange Business Participations	165	(5)	100 %	165	165	N/A	(1) ⁽²⁾	-	-
FCR	163	136	100 %	162	162	37	93 ⁽²⁾	170	-
NRS (ex-groupe Silicomp)	1	99	100 %	160	160	N/A	8 ⁽²⁾	-	40
Nordnet	0	26	99,96 %	90	90	74	19	18	-
Orange Capital (ex.FTCD)	39	9	100 %	64	54	N/A	5 ⁽²⁾	-	-
EGT	0	1	100 %	54	1	38	1 ⁽²⁾	-	-
Autres Titres				129	77			35	0
Total Filiales				85 640	67 856			3 602	40
PARTICIPATIONS (inférieures à 50 %)									
Bull			8,07 %	445	27			-	-
Autres Titres				6	4			-	-
Total Participations				451	32			-	-
TOTAL FILIALES ET PARTICIPATIONS				86 091	67 888			3 602	40

(1) Inclut le résultat au 31/12/2011.

(2) Données non encore approuvées par les Conseils d'administration.

Hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité des titres de participation

Les valeurs d'utilité des titres de participation sont constituées des valeurs d'entreprise estimées des entités constitutives des participations diminuées de leurs endettements nets (ou augmentées de leurs liquidités nettes), calculés dans leur devise et convertis au taux de clôture en euros.

Les hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité d'entreprise sont communes à tous les secteurs d'activités. Parmi ces hypothèses clés figurent :

- le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, les décisions des régulateurs en terme de prix des services aux clients et d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs, les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement des intervenants existants ou entrants sur le marché, l'effet sur les coûts de l'évolution du chiffre d'affaires ;
- le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de licences et d'allocation de spectre (et des redevances associées) ou encore par les obligations en matière de déploiement de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

Les valeurs assignées à chacun de ces paramètres sont le reflet de l'expérience passée et des évolutions anticipées sur la période du plan.

A cet égard, au 31 décembre 2011, les hypothèses clés sont les suivantes :

- les hypothèses opérationnelles ont été dérivées du plan Conquêtes 2015 présenté aux investisseurs en mai 2011. A fin 2011, la nécessité de réviser ou non les trajectoires attendues de génération de liquidités a été appréciée au regard des réalisations de l'année 2011 et des perspectives budgétaires 2012 :
 - cette révision a en particulier été opérée pour la Roumanie dont la performance opérationnelle est affectée par la situation économique du pays, ainsi que pour l'Egypte et la

Côte d'Ivoire affectées par leurs évolutions politiques. Enfin, elle a été réalisée pour des activités lancées récemment, en Arménie et Afrique de l'Est ;

- pour l'Espagne qui a délivré la performance opérationnelle attendue en 2011, les modalités de réalisation du plan d'affaires ont été amendées en conservant un objectif d'amélioration des *cash flows* d'exploitation ;
- les taux d'actualisation utilisés pour déterminer les valeurs d'utilité ont été dans l'ensemble maintenus sauf pour l'Egypte ; dans certains cas, ils incorporent une prime spécifique reflétant une appréciation des risques d'exécution de certains plans d'affaires ou des risques pays ;
- les taux de croissance à perpétuité utilisés ont été dans l'ensemble maintenus, les effets de la situation économique ne conduisant pas, dans l'appréciation réalisée fin 2011, à modifier les perspectives à long terme du marché des services offerts par le Groupe.

L'évolution du contexte économique et financier, les décisions d'ordre réglementaire et concurrentiel ou les politiques suivies par les acteurs de l'industrie en réponse à ce contexte ou décisions peuvent affecter l'estimation des valeurs d'utilité, de même que des évolutions imprévues des systèmes politique, économique et juridique de certains pays.

A cet égard, au 31 décembre 2011, les facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs d'utilité d'entreprise sont :

- en Europe
 - les développements possibles de la crise financière et économique sur le comportement des consommateurs et sur les niveaux de prélèvements fiscaux directs ou indirects,
 - les réactions des opérateurs dans ce contexte en terme d'offres et de prix, comme par exemple en Espagne, ou face à l'arrivée de nouveaux entrants, comme par exemple en France,
 - les capacités d'adaptation des coûts et investissements aux variations possibles de revenus ;
- dans les pays arabes, l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques.

Les autres hypothèses qui influencent la détermination de la valeur d'utilité d'entreprise sont les suivantes :

Au 31 décembre 2011	Mobile France	Pologne	Espagne	Egypte	Roumanie	Belgique
			Plan à 4 ans			
Source retenue			Flux de trésorerie actualisés			
Taux de croissance à l'infini	0,50 %	1,00 %	1,50 %	3,50 %	2,00 %	1,50 %
Taux d'actualisation après impôt	8,25 %	10,35 %	9,00 %	13,00 %	11,25 %	8,50 %
Taux d'actualisation avant impôt	12,66 %	12,29 %	11,62 %	15,06 %	13,02 %	11,72 %

Sensibilité des valeurs d'utilité des titres de participation

Les valeurs d'utilité des titres sont sensibles aux valeurs estimées d'entreprise, aux variations des niveaux de disponibilités ou d'endettement net, et pour les entités hors zone euro aux parités de change en date de clôture.

A fin 2011, l'examen des valeurs d'utilité d'entreprise estimées pour les principaux titres de participation permet d'apprécier la sensibilité aux principales hypothèses comme suit :

- Orange S.A. : la valeur d'utilité est constituée des valeurs d'entreprise de ses filiales nettes de l'endettement net de ces dernières et d'Orange S.A.
 - la valeur d'entreprise Orange France S.A. représente environ 40 % des valeurs d'entreprise des filiales d'Orange S.A. : une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 1 400 à 1 600 millions d'euros, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 1 350 à 1 500 millions d'euros et une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 1 900 millions d'euros ;
 - la valeur d'entreprise de FTES (Espagne) représente environ 14 % des valeurs d'entreprise des filiales d'Orange S.A. : une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 500 à 550 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 450 à 500 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 600 millions d'euros ;
 - la valeur d'entreprise d'Everything Everywhere (Royaume-Uni) constituée en avril 2010 représente environ 16 % des valeurs d'entreprise des filiales d'Orange S.A. : pour la quote-part de 50 % détenue indirectement par Orange S.A., une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt (8 % retenu) se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 600 à 700 millions d'euros, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini (1 % retenu) se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 500 à 600 millions d'euros, et une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur recouvrable de l'ordre de 700 millions d'euros ;
 - la valeur d'entreprise de Mobistar (Belgique) représente environ 4 % des valeurs d'entreprise des filiales d'Orange S.A. : pour la quote-part de 52,9 % détenue indirectement par Orange S.A., une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 150 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 %

du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 150 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 200 millions d'euros ;

- la valeur d'entreprise d'Orange Roumanie représente environ 4 % des valeurs d'entreprise des filiales d'Orange S.A. : pour la quote-part de 96,82 % détenue indirectement par Orange S.A., une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 100 à 150 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 100 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 150 millions d'euros ;
- Pour le groupe TPSA (Pologne) : pour la quote-part de 50,2 % détenue par France Télécom, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 200 millions d'euros, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 150 à 200 millions d'euros et une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 300 millions d'euros ;
- Pour WSB, la valeur d'entreprise de Mobinil-ECMS (Egypte) représente environ 45 % des valeurs d'entreprise des filiales de WSB : pour la quote-part de 36,36 % détenue indirectement par WSB, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux d'actualisation après impôt se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 50 millions d'euros. De même, une variation de plus ou moins 0,50 % du taux de croissance à l'infini se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 40 millions d'euros. Enfin, une hausse ou une baisse de 10 % des flux de trésorerie au-delà de la cinquième année se traduirait par une variation de la valeur d'utilité de l'ordre de 70 millions d'euros.

5.2.2 Dépôts versés de garantie-espèces (cash collateral)

France Télécom S.A. a conclu avec ses principales contreparties bancaires des accords de garantie-espèces qui évoluent selon la valorisation des opérations hors bilan réalisées avec ces contreparties. Le montant de ces dépôts est fortement corrélé aux variations des devises notamment le dollar US et la livre sterling.

Les dépôts versés sont inscrits en immobilisations financières et les dépôts reçus sont constatés en autres emprunts à court terme (voir note 6.4.1). Le montant net des remises en garantie s'élève à 3 millions d'euros au 31 décembre 2011 contre 29 millions d'euros à fin décembre 2010.

5.3 Créances clients et comptes rattachés

L'évolution à la baisse entre 2010 et 2011 des créances clients s'explique principalement par la variation de l'encours des créances titrisées.

Les créances clients comprennent entre autres 1 736 millions d'euros de factures à émettre au 31 décembre 2011 contre 1 984 millions d'euros au 31 décembre 2010.

5.4 Autres créances

Ce poste comprend principalement :

- Les comptes courants de trésorerie des filiales pour 947 millions d'euros (771 millions d'euros au 31 décembre 2010) ;
- Les créances vis-à-vis des membres des consortiums de câbles sous-marins lorsque France Télécom est mandaté pour centraliser les paiements aux fournisseurs équipementiers assurant la construction et l'exploitation de ces câbles pour 558 millions d'euros (421 millions d'euros au 31 décembre 2010), dont la contrepartie est en autres dettes ;
- La TVA à récupérer pour 433 millions d'euros (462 millions d'euros au 31 décembre 2010).

5.5 Valeurs mobilières de placement et disponibilités

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Valeurs mobilières de placement	6 871	3 108
<i>dont actions propres</i>	187	0
Disponibilités	232	252
Position de trésorerie	7 103	3 360

Actions propres

Sur autorisation de l'Assemblée Générale du 7 juin 2011, le Conseil d'administration a mis en œuvre un nouveau programme de rachat d'actions (le Programme de Rachat 2011) et mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, au programme de rachat 2010. Le descriptif du Programme de Rachat 2011 figure dans le document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 4 avril 2011.

En août et en septembre 2011, France Télécom a procédé au rachat de 13 250 000 de ses propres actions dans le cadre du programme de Rachat 2011. France Télécom a également conclu un achat à terme le 21 juin 2011 (échéance 20 juillet 2015) portant sur 4 050 532 actions propres (voir note 7.1.2). Ces différentes opérations sont destinées à honorer les obligations liées au plan d'attribution gratuite d'actions dont le principe a été adopté par le Conseil d'administration de France Télécom du 23 mai 2011 (voir note 6.3.3).

En septembre et octobre 2011, France Télécom a également procédé au rachat de 2 099 701 de ses propres actions dans le cadre du Programme de Rachat 2011, dans le but d'honorer des obligations liées aux programmes d'options sur actions pour lesquels ont été signés des contrats de liquidité avec les titulaires d'options de la société Orange.

Les données ci-dessus n'incluent pas les actions achetées dans le cadre du contrat de liquidité conclu avec un prestataire de services d'investissement. Ce contrat, mis en place initialement le 9 mai 2007, a été renouvelé annuellement à sa

date anniversaire et son exécution se poursuit dans le cadre du Programme de Rachat 2011. Les moyens affectés au compte de liquidité lors de la mise en œuvre du contrat s'élevaient à 100 millions d'euros. Au 31 décembre 2011, ils s'élevaient à 119 millions d'euros.

Au 31 décembre 2011, la Société détient 15 456 045 de ses propres actions (dont 101 868 au titre du contrat de liquidité) contre 4 609 au 31 décembre 2010 (dont aucune au titre du contrat de liquidité). Les transactions sur actions propres sont comptabilisées en valeurs mobilières de placement, à la date du transfert de propriété (date de valeur).

5.6 Charges constatées d'avance

Ce poste s'élève à 582 millions d'euros au 31 décembre 2011 (642 millions d'euros au 31 décembre 2010) et comprend principalement des charges constatées d'avance sur instruments financiers de couverture liés au change résiliés avant échéance pour 465 millions d'euros (montant inchangé par rapport au 31 décembre 2010).

5.7 Ecart de conversion actif

Voir note 6.10.

NOTE 6 Notes sur le bilan passif

6.1 Capitaux propres

Au 31 décembre 2011, compte tenu des évolutions indiquées à la note 6.2 ci-après, le capital social de France Télécom S.A. s'élève, sur la base du nombre d'actions émises à cette date, à 10 595 541 532 euros, divisé en 2 648 885 383 actions ordinaires d'un nominal de 4 euros.

A la même date, l'Etat détient directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement, 26,94 % du capital et 27,10 % des droits de vote de France Télécom S.A.

6.1.1 Variation des capitaux propres

(en millions d'euros)	Montants début de période	Affectation résultat 2010	Distribution	Résultat 2011	Augmentation de capital ⁽¹⁾	Autres mouvements	Montants fin de période
Capital social	10 595	-	-	-	1	-	10 596
Prime d'émission	15 735	-	-	-	0	-	15 735
Réserve légale	1 046	13	-	-	-	-	1 059
Report à nouveau	5 324	1 054	(3 703)	-	-	-	2 675
Résultat	1 067	(1 067)	-	3 714	-	-	3 714
Subventions d'investissement	616	-	-	-	-	(10)	606
Provisions réglementées	909	-	-	-	-	174	1 083
TOTAL	35 292	-	(3 703)	3 714	1	164	35 468

(1) Voir note 6.1.2.

Au cours de l'exercice 2010 les capitaux propres avaient évolué de la façon suivante :

(en millions d'euros)	Montants début de période	Affectation résultat 2009	Distribution	Résultat 2010	Augmentation de capital ⁽¹⁾	Autres mouvements	Montants fin de période
Capital social	10 595	-	-	-	0	-	10 595
Prime d'émission	15 733	-	-	-	2	-	15 735
Réserve légale	1 046	-	-	-	-	-	1 046
Report à nouveau	10 446	(1 416)	(3 706)	-	-	-	5 324
Résultat	(1 416)	1 416	-	1 067	-	-	1 067
Subventions d'investissement	633	-	-	-	-	(17)	616
Provisions réglementées	717	-	-	-	-	192	909
TOTAL	37 754	-	(3 706)	1 067	2	175	35 292

(1) Suite à l'exercice des stocks options et contrats de liquidités.

6.1.2 Evolution du capital

Sur l'exercice, France Télécom S.A. a émis 26 777 actions nouvelles, à la suite de l'exercice de *stock options* ou d'instruments de liquidité sur options, dont :

- 1 504 actions nouvelles émises dans le cadre des plans consentis par Wanadoo entre 2000 et 2003 et repris par France Télécom S.A. lors de la fusion-absorption de Wanadoo ; et

- 25 273 actions nouvelles émises dans le cadre des plans consentis par Orange entre 2001 et 2003 au titre desquels les bénéficiaires ont reçu des instruments de liquidité sur options.

L'émission de ces actions nouvelles a été constatée lors de la séance du Conseil d'administration qui s'est tenue le 10 janvier 2012.

6.1.3 Résultat par action

	Avant dilution	Après dilution
Nombre d'actions moyen pondéré	2 643 535 474	2 711 972 965
Résultat par action	1,40	1,37

6.1.4 Plans d'options de souscription d'actions

Plan ex-Wanadoo

Suite au rachat des intérêts des actionnaires minoritaires de Wanadoo en septembre 2004 et à la fusion de France Télécom S.A. et Wanadoo, France Télécom S.A. s'est engagée à assurer la liquidité des plans d'options sur titres Wanadoo en substituant aux options de souscription d'actions Wanadoo des options de souscription d'actions France Télécom sur la base d'un rapport d'échange de 7/18 utilisé lors du rachat des intérêts des actionnaires minoritaires de Wanadoo. Un total de 15 221 913 options (après conversion sur la base du rapport d'échange) a été consenti.

Ces options, exerçables pour certaines depuis 2001, ont une durée de vie de dix ans.

Plan 2005

France Télécom S.A. a consenti le 26 octobre 2005 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe, portant sur 14 516 445 options de souscription. Une tranche supplémentaire du plan 2005 portant sur 536 930 options a été attribuée en 2006 du fait de l'élargissement du champ des bénéficiaires, suite à l'intégration du groupe Amena. Le prix d'exercice des options a été fixé à 23,46 euros. L'acquisition de ces droits est intervenue à partir du 26 octobre 2008. Les options ont une durée de vie de dix ans à compter de leur date d'attribution.

Plan 2007

France Télécom S.A. a consenti le 21 mai 2007 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe, portant sur 10 093 300 options exerçables à compter du 21 mai 2010 pendant une période de sept ans, soit jusqu'au 21 mai 2017. Le prix d'exercice a été fixé à 21,61 euros.

Les actions acquises par exercice des options étaient, le cas échéant, soumises à une période d'incessibilité s'achevant le 21 mai 2011. Par ailleurs, les bénéficiaires du plan ont été soumis à une condition de présence dans les effectifs du Groupe pendant une période de trois ans se terminant le 21 mai 2010.

Plan Orange

Les plans d'options sur titres Orange sont exerçables depuis 2006 et portaient sur un total de 145 407 400 options de souscription d'actions Orange.

Suite au rachat des intérêts des actionnaires minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a proposé un contrat de liquidité aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange, puis a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options (ILO) facilitant la livraison d'actions France Télécom.

Evolution des plans d'options de souscription d'actions

Les différents plans d'options de souscription d'actions France Télécom attribués aux salariés sont récapitulés ci-après :

	31 décembre 2011		31 décembre 2010	
	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euros)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euros)
PLANS D'OPTIONS				
Titres France Télécom (2005/2007)				
Options en circulation en début de période	20 472 734	22,68	21 352 795	22,66
Options exercées	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(549 067)	22,55	(880 061)	22,32
Options en circulation en fin de période	19 923 667	22,68	20 472 734	22,68
Titres France Télécom (ex-Wanadoo)				
Options en circulation en début de période	3 750 149	15,32	4 590 667	20,64
Options exercées	(1 504)	15,38	(56 729)	14,30
Options annulées, rendues caduques	(1 383 522)	15,39	(783 789)	46,53
Options en circulation en fin de période	2 365 123	15,28	3 750 149	15,32
Titres Orange ⁽¹⁾				
Options en circulation en début de période	36 508 801	8,98	37 567 103	8,97
Options exercées	(56 672)	6,35	(208 367)	6,51
Options annulées, rendues caduques	(25 003 116)	9,90	(849 935)	9,43
Options en circulation en fin de période	11 449 013	6,98	36 508 801	8,98

(1) Du fait de l'émission des ILO et du choix de France Télécom de remettre des actions nouvelles, l'exercice de ces options donne lieu à l'émission d'actions France Télécom.

Options exerçables en fin de période

Les options exerçables en fin de période sont les suivantes :

	Période close le 31 décembre 2011			
	Nombre d'options non exercées à la date de clôture	Durée moyenne pondérée restant à courir jusqu'à la maturité (mois)	Fourchette de prix d'exercice	Nombre d'options exerçables en fin de période
PLANS D'OPTIONS				
Titres France Télécom (2005/2007)	19 923 667	54	21,61 € - 23,48 €	19 923 667
Titres France Télécom (ex-Wanadoo)	2 365 123	15	13,84 € - 16,60 €	2 365 123
Titres Orange	11 449 013	12	6,35 € - 7,43 €	11 449 013

6.1.5 Distributions

Exercice	Décision	Nature	Dividende par action (en euro)	Date de distribution	Modalités de distribution	Total (en millions d'euros)
2011	Conseil d'administration du 27 juillet 2011	Acompte 2011	0,60	8 septembre 2011	Numéraire	1 585
	Assemblée Générale du 7 juin 2011	Solde 2010	0,80	15 juin 2011	Numéraire	2 118
Total distributions de dividendes en 2011						3 703
2010	Conseil d'administration du 28 juillet 2010	Acompte 2010	0,60	2 septembre 2010	Numéraire	1 589
	Assemblée Générale du 9 juin 2010	Solde 2009	0,80	17 juin 2010	Numéraire	2 117
Total distributions de dividendes en 2010						3 706
2009	Conseil d'administration du 29 juillet 2009	Acompte 2009	0,60	2 septembre 2009	Numéraire	1 588

6.1.6 Provisions réglementées

Les provisions réglementées sont constituées sur l'exercice 2011 :

- d'une part, d'une provision pour investissement d'un montant de 659 millions d'euros (653 millions d'euros en 2010) ;
- d'autre part, des amortissements dérogatoires constatés sur les immobilisations corporelles pour un montant de 424 millions d'euros (256 millions d'euros en 2010).

6.2 Autres fonds propres

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne, France Télécom a émis le 3 mars 2003 des titres à durée indéterminée remboursables en actions ("TDIRA"), d'un nominal de 14 100 euros, réservés aux membres du syndicat bancaire (la "Tranche Banques") et aux équipementiers créanciers de MobilCom (la "Tranche Equipementiers"). Les TDIRA sont cotés sur Euronext Paris. Leur émission a fait l'objet d'une note d'opération visée par la Commission des Opérations de Bourse (devenue l'Autorité des marchés financiers) le 24 février 2003.

Les TDIRA sont remboursables en actions nouvelles de France Télécom, à tout moment à l'initiative des porteurs ou, sous certaines conditions décrites dans la note d'opération, à l'initiative de France Télécom, à raison d'une parité de

525,6213 actions par TDIRA de la Tranche Banques (soit un prix de remboursement de 26,825 euros) et 423,5718 actions par TDIRA de la Tranche Equipementiers (soit un prix de remboursement de 33,288 euros), la parité initiale de 300 actions par TDIRA ayant été ajustée plusieurs fois pour préserver les droits des porteurs de titres, et pouvant l'être encore selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les TDIRA portent intérêt à un taux Euribor trois mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor trois mois + 3,0 % si la notation venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor trois mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom repasserait au dessus de ces seuils.

France Télécom peut repousser le paiement d'un coupon selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Les intérêts connus et/ou capitalisés dont le paiement est reporté sont comptabilisés en intérêts courus non échus et sont présentés au passif en dehors de la rubrique "Autres fonds propres".

Compte tenu des rachats effectués depuis leur émission, 125 616 TDIRA restent en circulation au 31 décembre 2011, dont 111 432 TDIRA de la Tranche Banques et 14 184 TDIRA de la Tranche Equipementiers, pour un montant nominal global de 1 771 millions d'euros.

6.3 Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges s'analysent de la façon suivante :

(en millions d'euros)	Note	Montant début de période	Dotations	Utilisation	Reprises non utilisées	Effet d'actualisation	Var. périmètre, reclassement, autres effets ⁽³⁾	Montant fin de période
Congés de fin de carrière – fonctionnaires		94	1	(96)	-	1	-	(0)
Congés de fin de carrière et pré-retraite – contractuels		38	(1)	(26)	-	0	-	11
Indemnités de fin de contrat		132	0	(122)	-	1	-	11
Avantages sociaux aux retraités		37	0	(2)	-	2	-	37
Prime de départ – fonctionnaires		62	9	(9)	-	2	-	64
Indemnités de départ à la retraite et autres plans		198	27	(3)	-	12	0	236
Avantages postérieurs à l'emploi		297	38	(14)	-	16	0	337
Avantages long terme⁽¹⁾		1 264	116	(204)	-	20	0	1 196
Sous-total avantages du personnel et assimilés	6.3.1	1 693	154	(340)	-	37	0	1 544
Provision pour cotisations au Comité d'entreprise au titre des congrés de fin de carrière		3	-	(3)	-	-	-	0
Démantèlement, remise en état des sites et traitement des déchets des équipements électriques et électroniques ⁽²⁾	6.3.2	211	-	(8)	-	5	(28)	180
Attribution gratuite d'actions	6.3.3	-	24	-	-	-	-	24
Pertes de change		410	3	(254)	-	-	-	159
Litiges juridiques		103	45	(13)	(10)	-	2	127
Provision pour notification contestée	6.3.4	1 946	70	-	-	-	-	2 016
Provision pour engagements financiers	6.3.5	-	1 300	-	-	-	-	1 300
Autres provisions		705	96	(286)	(43)	-	(2)	470
Sous-total autres provisions pour risques et charges		3 379	1 538	(564)	(53)	5	(28)	4 276
Total provisions pour risques et charges		5 072	1 692	(904)	(53)	42	(28)	5 820

(1) Dont Temps Partiel Senior (936) millions d'euros à fin décembre 2011 contre (1 042) millions d'euros fin décembre 2010.

(2) Les taux d'actualisation du démantèlement des poteaux, des publiphones et des équipements DEEE sont compris entre 1,64 % et 3,01 %.

(3) Les "autres effets" correspondent au changement d'estimation des obligations de traitements des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

L'impact des variations de provisions pour risques et charges sur le compte de résultat de l'exercice se présente comme suit :

(en millions d'euros)	Dotations / charges	Utilisation	Reprises non utilisées	Total	
Résultat d'exploitation – par nature		232	(274)	(23)	(65)
Résultat financier – par nature		1 341	(254)	(5)	1 082
Résultat exceptionnel – par nature		161	(376)	(25)	(240)
TOTAL		1 734	(904)	(53)	777

6.3.1 Avantages du personnel et assimilés

Temps Partiel Senior

Le Temps Partiel Senior, signé le 26 novembre 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de trois ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite sans décote dans les trois ans et ayant une ancienneté minimum de quinze ans dans le Groupe. Il offre la possibilité de travailler à mi-temps tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;
- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;
- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires peuvent décider de placer une partie de leur rémunération de base (5 %, 10 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé à hauteur de deux tiers par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

La réforme des retraites, votée en novembre 2010, aurait entraîné une diminution d'environ un tiers du nombre des salariés éligibles. France Télécom a signé le 23 décembre 2010 un avenant qui prévoit :

- pour les 3 000 salariés qui ont intégré le Temps Partiel Senior avant le 31 décembre 2010, un allongement de la durée du dispositif (entre quatre et 12 mois selon la date de naissance des salariés), afin de leur permettre de bénéficier des avantages offerts par ce dernier jusqu'à la nouvelle date de leur retraite ;

- pour tous les salariés éligibles n'ayant pas encore intégré le dispositif, une prorogation de deux ans de la période d'entrée dans le Temps Partiel Senior, soit jusqu'au 31 décembre 2014, la durée de la présence maximale dans le dispositif demeurant inchangée (trois ans) ;

- la mise en place d'un Temps Partiel Intermédiaire (TPI) permettant aux salariés éligibles, avant leur entrée dans le Temps Partiel Senior, de travailler à 60 % pendant une durée maximum de deux ans, pour une rémunération de 80 % d'un temps plein.

Au 31 décembre 2011, le nombre des salariés éligibles au dispositif s'élève à 23 000 personnes. Par ailleurs, du fait du nombre projeté des salariés éligibles partant à la retraite pendant la durée du dispositif (soit 18 500 personnes), le nombre estimé de salariés qui y adhéreront s'élève à 13 000 personnes.

L'estimation de l'engagement est sensible au nombre de départs à la retraite projetés, au taux d'entrée dans le dispositif et à l'arbitrage qui sera in fine retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées.

Après analyse du profil des bénéficiaires ayant intégré le Temps Partiel Senior en 2010 et 2011, le taux d'entrée dans le dispositif a été individualisé par catégorie de bénéficiaire (contractuel ou fonctionnaire) et par type de départ à la retraite (départ à l'âge minimum légal ou départ à l'âge d'obtention d'un taux plein). Le taux d'entrée moyen dans le dispositif reste stable à 70 %.

Une variation à la baisse de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une diminution du montant de l'engagement et de la provision de l'ordre de 4,4 %, ce qui représente un impact d'environ 43 millions d'euros.

Au 31 décembre 2011 la provision est de 936 millions d'euros (1 042 millions d'euros fin 2010).

Principales hypothèses retenues pour la détermination du montant des engagements

Les hypothèses retenues pour la valorisation des engagements au titre des plans de congés de fin de carrière sont les suivantes :

	Période close le	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Taux d'actualisation	1,65 %	1,75 %
Taux moyen de progression des salaires attendu sur le long terme	2 %	2 %
Taux d'inflation	2 %	2 %

Les hypothèses actuarielles retenues pour la valorisation des engagements de retraite et autres engagements à long terme de France Télécom S.A. sont les suivantes :

	Période close le	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Taux d'actualisation ⁽¹⁾	2,05 % à 4 %	2 % à 4,50 %
Taux moyen de progression des salaires attendu sur le long terme	2 % à 4 %	2 % à 4 %
Taux d'inflation long terme	2 %	2 %
Rendement attendu des actifs du régime	3,50 % et 4,50 %	3,50 %

(1) Le taux de 2,05 % correspond au taux retenu dans le cadre de la valorisation des engagements relatifs au Temps Partiel Senior.

Les taux d'actualisation reposent sur des références de taux de rendement d'obligations privées de première catégorie. Ils ont été arrêtés sur la base d'indices externes communément retenus comme référence, après analyse par France Télécom S.A. de leur pertinence et notamment de leur composition (qualité des émetteurs).

Le rendement global à long terme attendu des actifs de couverture a été déterminé sur la base d'une analyse tenant compte du taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille. Le taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille est évalué en s'appuyant sur des études relatives à l'évolution des taux d'inflation, du taux d'intérêt à long terme et de la prime de risque afférente. Ces facteurs sont combinés et comparés au marché pour déterminer les hypothèses de taux de rendement à long terme.

Evolution de la valeur des engagements

Le tableau ci-dessous présente la variation de la valeur des engagements.

(en millions d'euros)	Indemnités de fin de contrat	Avantages postérieurs à l'emploi				Total
		Régimes de rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi	Avantages à long terme	
	CFC					
Variation de la valeur des engagements						
■ Valeur totale des engagements en début de période	132	104	281	47	1 264	1 827
■ Coût des services rendus	-	6	18	1	106	131
■ Coût de l'actualisation	1	3	12	2	20	38
■ (Gains) ou pertes actuariels	0	3	12	6	(97)	(77)
■ Prestations versées	(122)	(23)	(12)	(2)	(97)	(256)
Valeur totale des engagements en fin de période : A	11	92	312	53	1 196	1 664
<i>afférente à des régimes intégralement ou partiellement financés</i>	-	92	-	-	-	92
<i>afférente à des régimes non financés</i>	11	-	312	53	1 196	1 572
Variation des actifs de couverture						
■ Juste valeur des actifs de couverture en début de période	-	27	-	-	-	27
■ Produits financiers sur les actifs de couverture	-	1	-	-	-	1
■ Gains (Pertes) sur actifs de couverture	-	(1)	-	-	-	(1)
■ Cotisations versées par l'employeur	122	-	12	2	97	234
■ Prestations payées par le fonds	(122)	(23)	(12)	(2)	(97)	(256)
Juste valeur des actifs de couverture en fin de période : B	-	3	-	-	-	3
Couverture financière						
Situation du régime (A) – (B)	11	89	312	53	1 196	1 660
■ Gains ou (Pertes) actuariels non reconnus	-	(30)	(69)	(13)	-	(112)
■ Coût des services passés non reconnu	-	-	(3)	(2)	-	(5)
Provision / (Actif)	11	59	241	37	1 196	1 544
■ Dont Provision (Actif) : Court terme	11	5	10	2	202	231
■ Dont Provision (Actif) : Long terme	-	54	231	35	994	1 313
Charge de retraite						
■ Coût des services rendus	-	6	18	1	106	131
■ Coût de l'actualisation	1	3	12	2	20	38
■ Rendement attendu des actifs du régime	-	(1)	-	-	-	(1)
■ Amortissement des (Gains) ou pertes actuariels	0	4	2	0	(97)	(91)
■ Amortissement du coût des services passés	-	-	6	0	-	6
Total Charge de retraite	1	12	38	3	29	83
Evolution de la provision/(Actif)						
■ Provision / (Actif) en début de période	132	47	214	37	1 264	1 694
■ Charge de retraite	1	12	38	3	29	83
■ Cotisations versées et/ou prestations versées par l'employeur	(122)	-	(12)	(2)	(97)	(233)
Provision / (Actif) en fin de période	11	59	241	37	1 196	1 544

Echéancier des avantages au personnel

Le tableau ci-dessous présente, à la clôture de l'exercice 2011, l'échéancier à dix ans des décaissements au titre des congés de fin de carrière, du Temps Partiel Senior, des retraites et des autres engagements postérieurs à l'emploi.

(en millions d'euros)	Note	Bilan	Paiements dus par période au 31 décembre 2011				
		Au 31 décembre 2011	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	A partir de janvier 2016
Congés de Fin de Carrière	6.3	11	11				
Temps Partiel Senior	6.3	936	164	205	224	220	311
Provisions retraite et autres engagements postérieurs à l'emploi	6.3	337	18	27	22	26	152
TOTAL AVANTAGES DU PERSONNEL		1 284	193	232	246	246	463

6.3.2 Provisions pour remise en état, démantèlement des sites et traitement des déchets

Ces obligations s'élèvent à 180 millions d'euros au 31 décembre 2011 (212 millions d'euros en 2010).

La valorisation de l'obligation est fonction d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux et publiphones) supporté par France Télécom S.A. pour répondre à ses obligations environnementales et des prévisions annuelles de déposes d'actifs pour les poteaux et publiphones. Ces coûts de démantèlement sont établis sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir en fonction des meilleures estimations d'évolution (en terme d'évolution des tarifs, d'inflation, etc.), et actualisés à un taux sans risque. Les prévisions de déposes d'actifs font l'objet de révision suivant l'évolution des contraintes réglementaires ou technologiques à venir.

6.3.3 Plans d'attribution gratuite d'actions

Plan d'attribution gratuite d'actions "Partageons"

France Télécom S.A. a mis en place le 27 juillet 2011 "Partageons", un nouveau plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 17,5 millions de parts dont un maximum estimé à 16,7 millions remis sous forme d'actions. Ce plan est consenti à environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de certaines filiales du groupe France Télécom-Orange. Dans les pays où les conditions réglementaires, fiscales ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevront un montant de trésorerie équivalent au cours de bourse de l'action France Télécom S.A. au 27 juillet 2015.

L'attribution définitive des actions interviendra le 27 juillet 2015, l'acquisition des droits étant subordonnée à :

- une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA – CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels ;

- une condition de présence des salariés dans les effectifs du Groupe à l'issue de la période d'acquisition des droits soit le 31 décembre 2013.

La date d'évaluation comptable retenue correspond à la date d'information individuelle des salariés soit le 15 septembre 2011.

Au 31 décembre 2011, une provision de 24 millions d'euros ayant pour contrepartie des charges de personnel a été comptabilisée ainsi qu'une charge liée aux cotisations sociales de 20 millions d'euros représentant 10 % de l'avantage accordé au salarié. Celle-ci est due par la Société dès la décision d'attribution des actions, et est exigible le mois suivant.

Plan 2007

France Télécom S.A. a mis en place en 2007 un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 10,8 millions de titres. Ce plan a été consenti à environ 113 000 employés de France Télécom S.A. et de la majorité de ses filiales françaises détenues à plus de 50 %.

Compte tenu de la réalisation des conditions de performance prévues par le plan et du nombre de bénéficiaires présents dans les effectifs du Groupe le 25 avril 2009, France Télécom S.A. a livré 10,3 millions d'actions. Ces actions sont devenues cessibles le 25 avril 2011.

En complément du plan d'attribution gratuite d'actions en France, France Télécom S.A. a mis en place dans différents pays un plan d'attribution gratuite d'actions ayant abouti début 2010 à la livraison soit de titres, soit d'un montant de trésorerie équivalent à la valeur de l'action France Télécom S.A. au 4 décembre 2009.

L'attribution définitive des actions pour les bénéficiaires du Royaume Uni n'est intervenue que le 4 décembre 2011 (et pour l'Espagne le sera le 4 décembre 2012).

6.3.4 Provision pour notification contestée

Concernant les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 au titre desquels l'administration fiscale a notifié à France Télécom S.A. des redressements en droits d'un montant de 1,7 milliard d'euros, la Société a émis le 1^{er} avril 2011 une caution bancaire d'un montant équivalent aux droits réclamés. En outre, la Société a déposé une requête introductive d'instance auprès du Tribunal administratif de Montreuil en date du 23 novembre 2011. Sur la base des délais usuels de jugement en première instance, une décision pourrait intervenir au plus tôt courant 2013-2014 ; une éventuelle décision défavorable à France Télécom S.A. entraînerait alors la mise en paiement du principal et des intérêts de retard dans l'attente du résultat des voies de recours. France Télécom S.A. estime disposer de moyens de défense sérieux au regard des points soulevés par

la Commission Nationale des Impôts Directs, et notamment s'agissant de l'opposabilité à l'Administration des décisions de gestion et de l'intangibilité fiscale du bilan d'ouverture des exercices soumis à contrôle.

Indépendamment des mérites juridiques de sa position, France Télécom S.A. a constitué au 31 décembre 2011, en vertu du principe de prudence, une provision à hauteur de 2 016 millions d'euros correspondant au principal augmenté du montant des intérêts de retard courus de 280 millions d'euros.

6.3.5 Provision pour engagements financiers

Une provision de 1,3 milliard d'euros relative aux engagements financiers sur filiales en Egypte (voir note 7.1.3) et au Kenya a été constituée au 31 décembre 2011.

6.4 Emprunts et dettes assimilées

6.4.1 Echancier de l'endettement financier brut, disponibilités et valeurs mobilières de placement

Le tableau ci-après donne une répartition de l'endettement financier brut, des disponibilités et valeurs mobilières de placement, par catégories et par échéances annuelles contractuelles :

(en millions d'euros)	Note	Au 31/12/10	Au 31/12/11	Entre 01/12 et 12/12	Entre 01/13 et 12/13	Entre 01/14 et 12/14	Entre 01/15 et 12/15	Entre 01/16 et 12/16	Au-delà
Dettes financières à long et moyen terme									
Emprunts obligataires ⁽¹⁾		27 582	31 005	2 225	3 487	3 245	2 571	2 504	16 973
Emprunts bancaires à long terme		0	0						
Total (a)		27 582	31 005	2 225	3 487	3 245	2 571	2 504	16 973
Autres dettes financières à court terme									
Billets de trésorerie		598	50	50					
Banques créditrices		19	32	32					
Autres emprunts à court terme ⁽²⁾		431	520	520					
Intérêts courus non échus (ICNE)		861	978	978					
Total (b)		1 909	1 580	1 580	-	-	-	-	-
TOTAL DETTES FINANCIERES BRUTES (A)	(a) + (b)	29 491	32 585	3 805	3 487	3 245	2 571	2 504	16 973
Valeurs mobilières de placement		3 108	6 871	6 871					
Disponibilités		252	232	232					
Total disponibilités et valeurs mobilières de placement (B)	5.5	3 360	7 103	7 103	-	-	-	-	-
TOTAL ENDETTEMENT FINANCIER BRUT DIMINUE DES DISPONIBILITES ET VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	(A) - (B)	26 131	25 482						

(1) Comprend les placements privés EMTN (Euro Medium Term Notes) de France Télécom S.A. et l'emprunt Schuldschein qui figurait en 2010 en emprunt bancaire est désormais inclus dans les emprunts obligataires.

(2) Dont dépôts reçus de garantie-espèces (cash collateral) pour 314 millions d'euros au 31 décembre 2011 (236 millions d'euros au 31 décembre 2010).

Les déclarations, garanties et engagements (covenants) sur les dettes et lignes de crédit de France Télécom S.A. sont présentés en note 6.5.

6.4.2 Endettement financier par devise

Le tableau ci-dessous donne la répartition de l'endettement financier brut de France Télécom S.A., diminué des disponibilités et des valeurs mobilières de placement, par devise avant dérivés de change.

CONTRE-VALEUR EUROS AU TAUX DE CLOTURE	31/12/2011	31/12/2010
EUR	11 196	13 987
USD	5 896	4 167
GBP	4 835	5 036
CHF	1 274	1 016
JPY	963	684
CAD	151	339
Autres devises	189	41
Total hors intérêts courus	24 504	25 270
Intérêts courus	978	861
Total avant dérivés de change	25 482	26 131

6.4.3 Emprunts obligataires

Les emprunts ou les nouvelles tranches émis au cours de l'exercice 2011 sont présentés en italique.

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros)	
				31 décembre 2011	31 décembre 2010
Emprunts échus avant le 31 décembre 2011				-	1 513
EUR	750	23 janvier 2012	4,625	590	590
EUR	1 225	21 février 2012	4,375	809	809
GBP	250	29 mars 2012	6,000	299	291
CHF	400	11 avril 2012	2,750	329	320
GBP	250	24 mai 2012	5,500	299	291
EUR	3 500	28 janvier 2013	7,250	3 076	3 076
CHF	500	6 septembre 2013	3,375	411	400
EUR	1 000	22 janvier 2014	5,000	1 000	1 000
EUR ⁽¹⁾	200	16 avril 2014	5,200	200	200
EUR	750	22 mai 2014	5,250	750	750
USD	1 250	8 juillet 2014	4,375	966	935
CHF	400	4 décembre 2014	3,500	329	320
EUR	100	19 janvier 2015	Euribor 3M + 0,62	100	100
EUR	100	29 janvier 2015	Euribor 3M + 0,63	100	100
HKD	500	4 février 2015	2,950	50	48
EUR	70	9 février 2015	Euribor 3M + 0,62	70	70
JPY	46 100	29 juin 2015	1,230	460	424
JPY	6 200	29 juin 2015	JPY Libor 3M + 0,67	62	57
USD	750	16 septembre 2015	2,125	580	561
EUR	1 150	14 octobre 2015	3,625	1 150	1 150
GBP	750	12 mai 2016	5,000	898	871
CAD	200	23 juin 2016	5,500	151	150
<i>USD</i>	<i>1 000</i>	<i>14 septembre 2016</i>	<i>2,750</i>	<i>773</i>	-
<i>CHF</i>	<i>250</i>	<i>13 octobre 2016</i>	<i>1,625</i>	<i>206</i>	-
<i>JPY</i>	<i>44 300</i>	<i>25 novembre 2016</i>	<i>1,130</i>	<i>442</i>	-
<i>HKD</i>	<i>340</i>	<i>22 décembre 2016</i>	<i>2,750</i>	<i>34</i>	-
EUR	1 900	21 février 2017	4,750	1 900	1 900
EUR	100	4 décembre 2017	2,600	100	100
GBP	500	20 décembre 2017	8,000	599	581
EUR	1 550	22 mai 2018	5,625	1 550	1 550
EUR	465	25 juillet 2018	EUR HICP + 3,00 ⁽³⁾	465	465
<i>EUR</i>	<i>750</i>	<i>23 janvier 2019</i>	<i>4,125</i>	<i>750</i>	-
USD	1 250	8 juillet 2019	5,375	966	935
EUR	25	10 février 2020	4,200	25	25
EUR	25	10 février 2020	CMS 10 ans + 0,80	25	25
EUR	1 000	9 avril 2020	3,875	1 000	1 000
GBP	450	10 novembre 2020	7,250	539	523
<i>EUR</i>	<i>1 250</i>	<i>14 janvier 2021</i>	<i>3,875</i>	<i>1 250</i>	<i>750</i>
<i>USD</i>	<i>1 000</i>	<i>14 septembre 2021</i>	<i>4,125</i>	<i>773</i>	-
<i>EUR</i>	<i>255</i>	<i>13 octobre 2021</i>	<i>CMS 10 ans + 0,69</i>	<i>255</i>	-
<i>EUR</i>	<i>272</i>	<i>21 décembre 2021</i>	<i>TEC 10 ans + 0,50</i>	<i>272</i>	-
EUR	500	16 septembre 2022	3,375	500	500
<i>HKD</i>	<i>700</i>	<i>6 octobre 2023</i>	<i>3,230</i>	<i>70</i>	-
<i>HKD</i>	<i>410</i>	<i>22 décembre 2023</i>	<i>3,550</i>	<i>41</i>	-
GBP	350	5 décembre 2025	5,250	419	407
<i>EUR</i>	<i>75</i>	<i>30 novembre 2026</i>	<i>4,125</i>	<i>75</i>	-
GBP	500	20 novembre 2028	8,125	599	581
USD ⁽²⁾	2 500	1 ^{er} mars 2031	8,500	1 902	1 842
<i>EUR</i>	<i>50</i>	<i>5 décembre 2031</i>	<i>4,300 (zéro coupon)</i>	<i>50</i>	-
<i>EUR</i>	<i>50</i>	<i>8 décembre 2031</i>	<i>4,350 (zéro coupon)</i>	<i>50</i>	-
EUR	1 500	28 janvier 2033	8,125	1 500	1 500
GBP	500	23 janvier 2034	5,625	599	581
<i>GBP</i>	<i>500</i>	<i>22 novembre 2050</i>	<i>5,375</i>	<i>599</i>	<i>291</i>
Encours des emprunts obligataires				31 005	27 582

(1) L'emprunt Schuldschein qui figurait en 2010 en emprunts bancaires est désormais dans les emprunts obligataires.

(2) Emprunt comportant une clause de *step-up* (clause de révision du taux d'intérêt des coupons en cas d'évolution de la notation de la dette de France Télécom par les agences de notation).

(3) EUR HICP : indicateur de l'inflation et de la stabilité des prix (*Harmonised Index of Consumer Prices*), déterminé par la Banque Centrale Européenne.

Les emprunts obligataires de France Télécom S.A. au 31 décembre 2011 sont remboursables *in fine* et aucune garantie spécifique n'a été accordée dans le cadre de ces émissions. Certains emprunts peuvent être remboursés par anticipation à la demande de l'émetteur.

6.5 Exposition aux risques de marché

6.5.1 Gestion du risque de taux

France Télécom S.A. gère une position structurelle taux fixe / taux variable en euros afin d'optimiser le coût de sa dette, et utilise pour cela des instruments fermes et optionnels d'échanges de taux d'intérêt (*swaps, futures, caps et floors*) dans le cadre des limites fixées par le Comité trésorerie financement.

Les instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés de taux en cours au 31 décembre 2011 s'analysent de la manière suivante :

(en millions d'euros)	2012	2013	2014	2015	2016	Au-delà	Notionnel
Instruments affectés en couverture de la dette							
<i>IRS Swaps</i>	354	-	-	270	300	1 531	2 455
<i>Cross Currency swaps</i>	548	-	1 136	516	1 510	3 428	7 138
<i>Futures</i>	375	500	250	-	-	-	1 125
Autres	158	-	-	-	-	-	158
Instruments affectés en couverture mais non qualifiés comptablement de couverture							
<i>IRS Swaps</i>	260	500	650	600	475	459	2 944
<i>Cross Currency swaps</i>	-	-	-	-	1 143	583	1 726
<i>Swaptions</i>						202	202

Gestion taux fixe/taux variable

La part de la dette à taux fixe après dérivés de taux diminuée des valeurs mobilières de placement et des disponibilités, par rapport à la dette à taux variable a augmenté entre 2010 et 2011 (123,3 % au 31 décembre 2011 contre 101,9 % au 31 décembre 2010) en raison de l'importance des placements à taux variable.

6.5.2 Gestion du risque devise

Les émissions d'emprunts en devises étrangères de France Télécom S.A. sont généralement couvertes soit par des instruments dérivés soit par des actifs dans la même devise.

Le tableau ci-dessous donne pour les instruments hors bilan de change (*swaps* de devises, change à terme et options) détenus par France Télécom S.A. les montants notionnels de devises à livrer et à recevoir.

(en millions de devises)	En devises ⁽¹⁾						Autres devises en contrevaieur Euro
	EUR	USD	GBP	CHF	JPY	CAD	
Branches prêteuses de <i>cross-currency swaps</i> de devises	400	4 500	2 820	1 567	96 600	200	194
Branches emprunteuses de <i>cross-currency swaps</i> de devises	(8 825)	-	-	(633)	-	-	-
Devises à recevoir sur contrats de change à terme	1 563	3 871	1 534	433	-	4	102
Devises à verser sur contrats de change à terme	(5 088)	(740)	(492)	(374)	(1 186)	-	(87)
Option de change à recevoir	186	-	-	50	-	-	-
Option de change à verser	(43)	-	(120)	(50)	-	-	-
TOTAL	(11 807)	7 631	3 742	993	95 414	204	209
Convertis en euros au taux de clôture	(11 807)	5 898	4 480	817	952	154	209

(1) Les montants positifs représentent les devises à recevoir, les montants négatifs représentent les devises à livrer.

6.5.3 Gestion du risque de liquidité

La politique de France Télécom S.A. est d'être en mesure de faire face à ses remboursements à venir, sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les 12 mois à venir.

Diversification des sources de financement

France Télécom S.A. dispose de sources de financement diversifiées :

- émissions sur les marchés des titres à court terme dans le cadre du programme de billets de trésorerie ;
- émissions régulières sur les marchés obligataires dans le cadre du programme EMTN ;
- en janvier 2011, France Télécom a signé avec 28 banques internationales un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à cinq ans en refinancement de la ligne de crédit précédente. La marge de ce crédit syndiqué sera modifiée en cas d'évolution de la notation du Groupe à la hausse ou à la baisse. En décembre 2011, la maturité de ce crédit syndiqué a été étendue d'une année par 28 des 29 banques constituant à cette date le *pool* bancaire, soit un montant de 5 730 millions d'euros ayant une maturité à janvier 2017 et 270 millions d'euros conservant leur maturité initiale à janvier 2016.

Ligne de crédit

Au 31 décembre 2011, France Télécom S.A. dispose de facilités de crédit :

	Montants disponibles (en millions d'euros)
Banques créditrices	(32)
Disponibilités	232
Valeurs mobilières de placement	6 871
Montant disponible pour tirage de la ligne de crédit	6 305
Position de liquidité	13 376

Evolution de la notation de France Télécom

La notation de France Télécom est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité. Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements.

Un emprunt obligataire (voir note 6.4.3), dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2011, possède une clause de *step-up*.

En 2011, le groupe France Télécom-Orange a continué à diversifier ses sources de financement pour refinancer ses échéances obligataires.

Ainsi :

- France Télécom S.A. a émis 4,48 milliards d'euros d'emprunts obligataires, dont 1,95 milliard d'euros sur le marché en euro, le reste ayant été émis en dollar, en livre sterling, en yen, en franc suisse ou en dollar de Hong Kong. Ces montants comprennent notamment l'émission d'un nouvel emprunt obligataire de 580 millions d'euros à échéance 2019, en échange d'un ancien emprunt obligataire structuré de 500 millions d'euros à échéance 2022 ;
- France Télécom S.A. a procédé aux remboursements d'emprunts obligataires pour 1,49 milliard d'euros.

Liquidité des placements

France Télécom S.A. place ses excédents de trésorerie en titres de créances négociables, OPCVM et dépôts à terme. Ces placements privilégient la liquidité et sont donc majoritairement investis à court terme.

Lissage des échéances de la dette

Les échéances sont réparties de manière homogène sur les prochaines années.

Par ailleurs, la marge du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros signé le 27 janvier 2011, dont le niveau initial est de 0,40 % par an, est susceptible d'être modifiée en cas d'évolution de la notation de France Télécom à la hausse ou à la baisse.

De plus, le taux d'intérêt appliqué sur les TDIRA est également sujet à révision en cas d'évolution de la notation de France Télécom (voir note 6.2).

Enfin, les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom comprennent notamment un amortissement anticipé ou modifié en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's (voir note 6.5.4).

Au 31 décembre 2011, la notation de France Télécom est la suivante :

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	A-
Perspective	Stable	Stable	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

En l'absence de modification de la notation de la dette à long terme de France Télécom en 2011, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées.

6.5.4 Gestion des covenants

Engagements en matière de ratios financiers

France Télécom S.A. n'a pas de ligne de crédit ou d'emprunt soumis à des engagements spécifiques en matière de respect de ratios financiers.

Engagements relatifs aux financements structurés

Les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom S.A. comprennent plusieurs cas d'amortissement, notamment :

- l'amortissement normal à la date d'arrêt contractuel des programmes ;
- un amortissement anticipé ou modifié, notamment en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation. En cas d'amortissement anticipé ou modifié, les conduits de titrisation cessent de participer au financement de nouvelles créances et les encaissements sur créances antérieurement cédées servent à désintéresser progressivement les porteurs de parts.

Engagements en cas de défaillance ou d'évolution défavorable significative

La plupart des contrats de financement conclus par France Télécom S.A., notamment la ligne de crédit syndiquée de 6 milliards d'euros signée le 27 janvier 2011 ainsi que les emprunts obligataires, ne contiennent pas de dispositifs de défauts croisés ou de clauses de remboursement anticipé en cas d'évolution défavorable significative. La survenance d'événements de défaut dans les clauses d'exigibilité anticipée n'entraîne pas de façon automatique le remboursement immédiat d'autres contrats.

6.5.5 Gestion du risque de crédit et du risque de contrepartie

France Télécom considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises), de leur appartenance à des secteurs divers de l'économie et de leur dispersion géographique en

France et à l'étranger. Par ailleurs, la valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur nette comptable engagée.

France Télécom est exposé au risque de contrepartie bancaire dans le cadre de ses placements et de ses produits dérivés. La politique du Groupe est de travailler avec des institutions financières et des groupes industriels ayant une notation long terme supérieure ou égale à A- / A3.

- des limites sont fixées en tenant compte de la notation et des capitaux propres de chaque institution financière mais aussi selon des analyses périodiques menées au sein de la Direction du Financement et de la Trésorerie. L'engagement maximum est ensuite déterminé (i) pour les placements, sur la base des limites maximales, et (ii) pour les dérivés, sur la base des montants notionnels des contrats de taux et de change ouverts, auxquels sont appliqués des coefficients variant selon la durée résiduelle de l'opération et le type de transaction ;
- ces limites sont adaptées régulièrement afin de refléter le risque. Un suivi des limites est communiqué quotidiennement au trésorier du Groupe et au responsable de la salle des marchés ;
- un suivi est exercé sur la notation des contreparties ;
- enfin, concernant les dérivés, des contrats de garantie-espèces (*cash collateral*) sont mis en place avec les principales contreparties bancaires pour lesquelles les expositions sont les plus significatives. Ces accords peuvent entraîner un règlement (dépôts versés) ou un encaissement (dépôts reçus) selon une fréquence hebdomadaire ou mensuelle. Ces versements correspondent à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés mis en place avec ces contreparties. Le montant des remises en garantie évolue donc selon la valorisation de l'ensemble des dérivés, en fonction de la variation des taux et des devises, et du montant du seuil des franchises fixées dans les contrats.

6.5.6 Montant notionnel et juste valeur des instruments financiers dérivés

Les contrats ou montants notionnels ne représentent pas les montants à payer ou à recevoir et, par conséquent, ne représentent pas le risque encouru par France Télécom S.A. lié à l'utilisation des instruments financiers dérivés.

La juste valeur des contrats d'échange de devises et de ceux de taux d'intérêt a été estimée en actualisant les flux de trésorerie futurs attendus avec les taux de change du marché et les taux d'intérêt à la clôture sur la période restant à courir selon les contrats.

La juste valeur des options de gré à gré a été estimée en utilisant des outils d'évaluation d'options reconnus sur le marché.

(en millions d'euros)	Période close le 31 décembre 2011		Période close le 31 décembre 2010	
	Montant notionnel	Juste valeur	Montant notionnel	Juste valeur
Instruments financiers hors bilan				
<i>IRS Swaps</i> ⁽¹⁾	5 400	(197)	9 264	(125)
<i>Cross currency swaps</i> ⁽²⁾	9 384	433	8 886	127
<i>Forwards et swaps</i>	6 859	209	7 760	(33)
<i>Futures</i>	1 125	-	-	-
Total engagements fermes	22 768	445	25 910	(31)
<i>Swaptions</i>	202	(28)	585	(20)
Options	350	(3)	251	1
Total engagements optionnels	552	(31)	836	(19)
TOTAL	23 320	414	26 746	(50)

(1) Dont notionnel de 677 millions d'euros à départ décalé au 31 décembre 2011 (155 millions d'euros au 31 décembre 2010).
(2) Dont notionnel de 39 millions d'euros à départ décalé au 31 décembre 2011.

6.6 Dettes fournisseurs et comptes rattachés

Ce poste inclut 2 506 millions d'euros de factures non parvenues au 31 décembre 2011 contre 2 666 millions d'euros au 31 décembre 2010.

6.7 Autres dettes

(en millions d'euros)	Période close le	
	31/12/2011	31/12/2010
Comptes courants de trésorerie des filiales	13 865	15 122
<i>dont Orange S.A.</i>	3 808	2 179
<i>dont Orange Global Ltd</i>	3 110	3 055
<i>dont Orange France S.A.</i>	2 189	3 205
<i>dont Equant</i>	1 176	1 140
<i>dont ASB</i>	903	2 959
Comptes courants d'intégration fiscale des filiales	65	88
<i>dont Orange France</i>	43	66
Dettes fiscales et sociales	1 655	1 539
Autres	530	497
TOTAL	16 115	17 245

6.8 Produits constatés d'avance

Les produits constatés d'avance d'un montant de 1 694 millions d'euros (1 866 millions d'euros au 31 décembre 2010) concernent essentiellement :

- Les soultes encaissées lors du débouclage de dérivés de taux et étalées jusqu'à l'échéance du sous-jacent pour 744 millions d'euros (704 millions d'euros au 31 décembre 2010) ;

- L'étalement sur 20 ans de la facturation des prestations de génie civil dans le cadre de l'apport des réseaux câblés pour 468 millions d'euros (514 millions d'euros au 31 décembre 2010).

6.9 Echéance des créances et des dettes non financières

Les dettes et créances non financières sont pour l'essentiel exigibles à moins d'un an.

6.10 Ecart de conversion passif

Les écarts de conversion passif et actif correspondent soit à des gains soit à des pertes latents de change résultant de la conversion en euros des prêts et emprunts en devises. L'essentiel du montant est constitué par des gains latents sur des emprunts en livres sterling et en dollars suite à la dépréciation de ces devises depuis la date d'émission des emprunts.

Le montant des pertes latentes est constitué essentiellement par les emprunts en francs suisses, en yens et à quelques emprunts en dollars émis en 2009 et 2011 suite à l'appréciation de ces devises depuis l'émission.

La diminution des écarts de conversion en 2011 est due essentiellement au remboursement d'un emprunt en livres sterling et à l'appréciation de la plupart des devises au cours de l'année 2011.

NOTE 7 Obligations contractuelles et engagements hors bilan

Au 31 décembre 2011, la Direction estime, au mieux de sa connaissance actuelle, qu'il n'existe pas d'engagements susceptibles d'avoir un effet significatif sur la situation financière actuelle ou future de France Télécom S.A., autres que ceux mentionnés dans cette note.

Les données sont évaluées au 31 décembre 2011, sauf mention contraire.

7.1 Obligations contractuelles et engagements hors bilan

7.1.1 Engagements d'investissement, d'achat et de location

Engagements hors bilan relatifs aux locations

Engagements de locations (en millions d'euros)	Paiements dus au 31 décembre 2010		Paiements dus par période au 31 décembre 2011					à partir de janvier 2017
	Total	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	
Engagements de locations simples	4 995	3 930	626	620	632	645	623	784
Crédit bail	22	11	11	-	-	-	-	-

France Télécom S.A. se réserve la possibilité de renouveler ou ne pas renouveler les baux commerciaux ou de les remplacer à leur terme par de nouveaux contrats à des conditions renégociées.

La charge de loyer comptabilisée sur l'exercice au titre des locations immobilières simples hors celles souscrites avec FT Immo H s'élève à 422 millions d'euros.

Au 31 décembre 2011, les loyers futurs minimaux pour les contrats de location immobilière non résiliables sont les suivants :

(en millions d'euros)	Locations immobilières simples hors celles souscrites avec FT Immo H	Locations immobilières simples souscrites avec FT Immo H	Total locations immobilières simples	
Entre 01/2012 et 12/2012		443	140	583
Entre 01/2013 et 12/2013		444	152	596
Entre 01/2014 et 12/2014		457	161	618
Entre 01/2015 et 12/2015		471	166	637
Entre 01/2016 et 12/2016		452	166	618
01/2017 et au-delà		451	331	782
TOTAL DES LOYERS FUTURS MINIMAUX		2 718	1 116	3 834

Engagements d'achat de biens et services

Engagements d'achat de biens et services	Paiements dus au 31 décembre 2010		Paiements dus par période au 31 décembre 2011					
	Total	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	à partir de janvier 2017
(en millions d'euros)								
Engagements d'achat de biens et services ⁽¹⁾	1 805	1 950	1 486	127	77	49	42	169

(1) Les engagements hors bilan portant sur des titres de participation ne sont pas inclus dans ce tableau (voir note 7.1.3).

Dans le cadre de ses activités opérationnelles, France Télécom S.A. conclut des contrats d'achats auprès des fabricants d'équipements de réseau ou de services ainsi que différents contrats avec des opérateurs de liaisons de télécommunications. Ces contrats peuvent faire l'objet d'engagements pluriannuels. Les engagements les plus significatifs au 31 décembre 2011 concernent :

- l'achat de capacités de transmission pour un montant global de 215 millions d'euros ; l'échéance de ces engagements s'échelonne jusqu'en 2017 selon les contrats ;

- l'achat de téléphones mobiles pour un montant global de 325 millions d'euros ;

- la maintenance de câbles sous-marins sur lesquels France Télécom S.A. dispose de droits de copropriété ou d'usage, pour un montant de 233 millions d'euros.

Les engagements hors bilan concernant la concession à France Télécom S.A dans son activité d'éditeur de chaînes de droits exclusifs de distribution et de commercialisation ne sont pas repris dans le tableau ci-dessus, car provisionnés par ailleurs.

Engagements d'investissements

Engagements d'investissements incorporels et corporels	Paiements dus au 31 décembre 2010		Paiements dus par période au 31 décembre 2011					
	Total	Total	Avant fin décembre 2012	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	A partir de janvier 2017
(en millions d'euros)								
Engagements d'investissements incorporels et corporels	442	474	416	1	1	-	-	56

Les principaux engagements d'investissement au 31 décembre 2011 sont relatifs aux investissements liés aux réseaux pour un montant global de 328 millions d'euros.

7.1.2 Engagements liés au personnel autres que les engagements de retraite et assimilés

Au titre du Droit Individuel à la Formation (DIF), le volume des droits acquis non consommés est d'environ neuf millions d'heures au 31 décembre 2011.

En application de l'avis 2004-F du Comité d'urgence du CNC, les dépenses engagées au titre du DIF constituent une charge de la période et ne donnent pas lieu à provisionnement, sauf en cas de demande du salarié dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation (CIF), d'un licenciement ou d'une démission.

7.1.3 Autres engagements hors bilan

Garanties

Garanties données à des tiers dans le cadre de l'activité

Garanties données à des tiers par France Télécom S.A. (en millions d'euros)	Paiements dus au 31 décembre 2010 Total	Paiements dus par période au 31 décembre 2011				
		Total	Avant fin décembre 2012	Entre janvier 2013 et décembre 2014	Entre janvier 2015 et décembre 2016	à partir de janvier 2017
Garanties données à des tiers par France Télécom S.A. dans le cadre de l'activité	4 400	1 790	407	608	396	379

France Télécom S.A. accorde certaines garanties à des tiers (établissements financiers, clients, partenaires, administrations) pour couvrir la bonne exécution de ses propres obligations contractuelles dans le cadre de ses activités courantes. Ces garanties ne sont pas reprises dans le tableau ci-dessus car elles ne sont pas de nature à augmenter le montant de ses engagements.

Conformément aux engagements pris à l'égard de Deutsche Telekom dans le cadre du rapprochement de nos activités au Royaume-Uni, le Groupe a conservé à son compte des engagements d'indemnisation à caractère essentiellement fiscal en relation avec le dénouement anticipé d'opérations de crédit-bail portant sur des équipements de télécommunications dont une société de groupe, désormais mise en équivalence, était locataire, se substituant ainsi à cette dernière. Ces engagements d'indemnisation, dont le dernier expirera en février 2017, sont plafonnés à 315,4 millions de livres sterling, soit 378 millions d'euros au 31 décembre 2011.

Le 14 octobre 2011, la co-entreprise de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats, "Buyin", a débuté ses opérations. Afin de réaliser des économies, les sociétés mères ont mis en commun leurs activités Achats dans les domaines des terminaux, des réseaux de communication mobile, et une part importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services dans le cadre d'une co-entreprise à 50/50. Un mécanisme de compensation a été mis en place pour tenir compte d'un différentiel entre les avantages des deux opérateurs. L'engagement du Groupe s'élève au 31 décembre 2011 à 140 millions d'euros, après versement en 2011 d'une avance de 75 millions d'euros.

Les principaux engagements de France Télécom S.A. au titre des dettes financières sont décrits en notes 6.4 et 6.5.

Toutefois, lorsque ces garanties consistent en des sûretés réelles, elles sont mentionnées au paragraphe 7.2 "Actifs faisant l'objet d'engagements".

Autres engagements

Garanties d'actif et de passif accordées dans le cadre de cessions

Dans le cadre des accords de cession conclus entre France Télécom S.A. et les acquéreurs de certains actifs, filiales ou participations, France Télécom S.A. a accepté des clauses de

garanties d'actif et de passif. Les contrats de cession significatifs prévoient presque toujours un plafonnement de ces garanties.

Au 31 décembre 2011, les principales garanties en cours sont les suivantes :

- garantie en matière fiscale et douanière, octroyée à Orange S.A. dans le cadre de la cession des actions Atlas Services Belgium, plafonnée à 3 milliards d'euros et qui expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- garantie en matière fiscale, plafonnée à 400 millions d'euros accordée à Deutsche Telekom dans le cadre de la cession des activités mobile et internet du Groupe aux Pays-Bas en 2007. Elle expirera à l'issue des délais légaux de prescription, soit pas avant le 31 décembre 2019 ;
- garantie en matière fiscale accordée dans le cadre de la cession de Télédiffusion de France en 2002. Cette garantie n'est pas plafonnée ; cette garantie expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- dans le cadre de la fusion des activités de France Télécom et Deutsche Telekom au Royaume-Uni, France Télécom a contre-garanti à hauteur de 50 % la garantie plafonnée à 750 millions de livres sterling (soit 898 millions d'euros au 31 décembre 2011) consentie par Deutsche Telekom à Hutchison 3G (H3G) en décembre 2007 pour couvrir des engagements d'investissement pris par sa filiale T-Mobile (UK) à l'égard de la société commune constituée avec H3G dans le cadre d'un accord de partage de réseau 3G (soit un plafond de garantie de 375 millions de livres sterling pour France Télécom, soit 449 millions d'euros) ;
- diverses garanties de nature usuelle accordées aux acquéreurs d'immeubles cédés par le Groupe.

La Direction estime que la mise en jeu de l'ensemble de ces garanties est peu probable et que les conséquences de leur mise en jeu éventuelle ne sont pas significatives par rapport aux résultats et à la situation financière de France Télécom S.A.

Engagements portant sur des titres

La présente section a pour objet de décrire les principaux engagements pris par la Société en lien avec les opérations de croissance externe réalisées par le groupe France Télécom-Orange.

Mobinil

En vertu des accords entrés en vigueur le 13 juillet 2010 qui ont mis fin à leurs différends relatifs à leur investissement dans Mobinil, France Télécom a consenti à Orascom Telecom une promesse d'achat de ses actions Mobinil (société non cotée) ainsi que de ses actions ECMS (opérateur de téléphonie mobile commercialisant ses services sous la marque Mobinil et société cotée filiale de Mobinil) pouvant être exercée (i) durant la période du 15 septembre au 15 novembre 2012, puis (ii) durant la période du 15 septembre au 15 novembre 2013, ainsi que (iii) à tout moment jusqu'au 15 novembre 2013 en cas de survenance de situations de blocage portant sur un nombre limité de décisions significatives et sous réserve que certaines conditions soient remplies. Le prix d'exercice par action ECMS convenu entre les parties augmentera avec le temps de 223,6 livres égyptiennes à la date d'entrée en vigueur du pacte jusqu'à 248,5 livres égyptiennes à la fin 2013, et doit être payé en euros à un taux de change constant fixé par convention à 7,53 livres égyptiennes pour un euro. Le prix par action Mobinil sera égal au prix par action ECMS multiplié par le nombre total d'actions ECMS détenues par Mobinil et divisé par le nombre total d'actions Mobinil.

En l'état du droit boursier égyptien tel que rappelé par la décision de l'autorité boursière égyptienne (EFSA) publiée le 3 mai 2010, l'exercice de cette option de vente obligera France Télécom à lancer une offre publique d'achat sur les actions ECMS détenues par les actionnaires minoritaires. Une telle offre publique sera soumise au visa de l'EFSA au prix par action agréé contractuellement en livres égyptiennes pour les actions ECMS d'Orascom Telecom.

Ces engagements contractuels et réglementaires de France Télécom S.A., qui s'élèvent à 1 937 millions d'euros au 31 décembre 2011, sont provisionnés à hauteur de l'excédent des obligations de paiement sur la valeur d'utilité estimée des titres objets des engagements (voir note 6.3).

Par ailleurs, il est stipulé dans les accords conclus avec Orascom Telecom, qui prévoient qu'Orascom Telecom et France Télécom S.A. continuent chacun à percevoir une rémunération de gestion (management fee) s'élevant à 0,75 % du chiffre d'affaires d'ECMS au titre des contrats de services généraux conclus entre chacun et ECMS tels que ratifiés par l'Assemblée Générale des actionnaires d'ECMS, que, en cas de cession de ses titres, Orascom Telecom transfère à France Télécom S.A. ses droits à la rémunération de gestion et signe un contrat de services de transition au bénéfice d'ECMS

permettant à ECMS, à sa seule option, de maintenir ou résilier les différents contrats de services et/ou d'assistance technique conclus avec le groupe Orascom Telecom, le tout sous réserve des lois applicables et de l'approbation des organes sociaux compétents d'ECMS. En contrepartie de ce transfert et de la signature du contrat de transition, France Télécom S.A. devra, le cas échéant, verser à Orascom Telecom une rémunération de 110 millions d'euros.

Médi Telecom

Dans le cadre de l'acquisition le 2 décembre 2010 auprès des groupes FinanceCom et Caisse de Dépôt et de Gestion de 40 % du capital et des droits de vote de l'opérateur marocain Médi Telecom, France Telecom S.A. s'est portée fort et a garanti, en qualité de codébiteur solidaire, qu'Atlas Services Belgium (ASB) respectera les stipulations du contrat s'imposant à ASB. Les parties sont convenues d'un certain nombre de dispositions relatives à l'évolution de la répartition du capital de Médi Telecom, en vertu desquelles le groupe France Télécom-Orange bénéficie notamment d'une première option d'achat sur 4 % du capital au maximum, exerçable immédiatement avant la réalisation de toute introduction en bourse à un prix dépendant du cours de bourse, et d'une deuxième option d'achat, exerçable entre le 1^{er} juin et le 30 novembre 2014 sur 9 % du capital au maximum (diminués de tout pourcentage du capital acquis par exercice de la première option) à un prix dépendant également du cours de bourse si la société est cotée, ou, dans le cas contraire, basé sur la valeur de marché. Il ne peut être exclu que, dans l'hypothèse où France Télécom exercerait les deux options d'achat, qu'elle puisse être tenue en vertu de la réglementation boursière marocaine alors applicable, à lancer une offre publique d'achat sur le reste du capital de Médi Telecom.

France Télécom S.A. a par ailleurs adhéré à une convention de soutien des actionnaires par laquelle elle s'oblige à apporter à Médi Telecom un financement complémentaire à long terme au prorata de sa participation, i.e. jusqu'à 1 milliard de dirhams (103 millions d'euros au 31 décembre 2011), dans certains cas de défaut de Médi Telecom au titre de ce financement bancaire qu'elle a obtenu en juin 2010.

Achat à terme d'actions France Télécom S.A.

Le 21 juin 2011, France Télécom a conclu un achat à terme (échéance 20 juillet 2015) portant sur 4 050 532 actions propres, destiné à honorer une partie des obligations liées au plan d'attribution gratuite d'actions 2011 (voir note 5.5).

7.2 Actifs faisant l'objet d'engagements

Le tableau ci-dessous permet d'apprécier, à la date de la clôture, la capacité de l'entreprise à disposer librement de ses actifs.

(en millions d'euros)	Note	31/12/2011	31/12/2010
Créances cédées non échues		903	309
Dépôts versés de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>)	5.2.2	317	265
Stocks consignés		97	139

France Télécom, au 31 décembre 2011, n'a pas de nantissement significatif sur les titres de ses filiales.

7.3 Engagements hors bilan reçus

(en millions d'euros)	31/12/2011
Engagements reçus sur ventes de biens et services	2 408
Engagements relatifs aux locations simples	465
Dépôts reçus de garantie-espèces (<i>cash collateral</i>)	314
Autres garanties reçues / autres engagements reçus	3
TOTAL	3 190

Les engagements reçus sur ventes de biens et services correspondent principalement aux engagements reçus d'Orange France d'achats de terminaux.

NOTE 8 Litiges

Au 31 décembre 2011, hors les contestations de contrôles fiscaux qui sont décrites par ailleurs (voir notes 4.9, 4.11 et 6.3), le montant des provisions pour risques enregistrées par France Télécom S.A. au titre de l'ensemble des litiges dans lesquels elle est impliquée s'élève à 127 millions d'euros (à comparer à 103 millions d'euros au 31 décembre 2010). France Télécom S.A. n'en fournit pas le détail (sauf exception), considérant que la divulgation du montant de la provision éventuellement constituée en considération de chaque litige en cours est de nature à causer à la Société un préjudice sérieux.

Les procédures susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière de France Télécom S.A. sont détaillées ci-après :

8.1 Litiges relatifs au droit de la concurrence

France Télécom S.A. fait l'objet d'un certain nombre d'actions contentieuses intentées par des concurrents arguant de pratiques qu'ils jugent anticoncurrentielles et dont ils demandent généralement la cessation. En cas de condamnation de France Télécom S.A. au fond, ces procédures peuvent aussi conduire à des amendes. Des concurrents peuvent également demander devant les juridictions civiles et commerciales l'indemnisation du préjudice qu'ils estiment avoir subi du fait de ces pratiques.

Aides d'Etat

Trois procédures sont actuellement pendantes, ou l'ont été au cours de l'exercice 2011, devant les autorités européennes de la concurrence ou les juridictions de l'Union Européenne

concernant des aides d'Etat dont aurait bénéficié France Télécom :

- Une première procédure faisait suite à une enquête lancée par la Commission européenne en janvier 2003, portant sur le régime particulier de taxe professionnelle découlant du statut historique de France Télécom mis en place par la loi du 2 juillet 1990 et appliqué de 1991 à 2002. Dans une décision du 2 août 2004, la Commission a indiqué que ce régime était incompatible avec le Traité de l'Union européenne et a demandé à l'Etat d'obtenir de France Télécom le remboursement d'un montant d'aide qu'elle estimait, dans l'attente d'un chiffrage précis, compris entre 798 millions d'euros et 1 140 millions d'euros, plus intérêts. Le 30 novembre 2009, le Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) a rejeté les recours de l'Etat français et de France Télécom contre cette décision.

Le 8 décembre 2011, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJCE) a rejeté le pourvoi formé par l'Etat français et France Télécom contre la décision du TPIUE. Cette décision met fin définitivement à cette procédure.

En exécution de la décision de la Commission européenne de 2004 et dans l'attente de la décision du TPIUE, France Télécom avait placé sur un compte sous séquestre en 2007 et en 2008 la somme totale de 964 millions d'euros. Compte tenu de la décision du TPIUE, France Télécom a enregistré ce montant en charge dans ses comptes au 31 décembre 2009. En outre, en application de la convention de séquestre, France Télécom a transféré le 7 janvier 2010 à l'Etat le montant séquestré ainsi que 53 millions d'euros d'intérêts produits sur le séquestre en date du 30 novembre 2009 et non reconnus en résultat, soit un total de 1 017 millions d'euros. Par conséquent, la décision de la CJCE n'a pas d'impact sur les comptes 2011.

- Une deuxième procédure fait également suite à une enquête lancée par la Commission européenne en janvier 2003, portant sur les mesures financières annoncées par l'Etat le 4 décembre 2002. A cette date, l'Etat avait annoncé qu'il était prêt à anticiper sa participation au renforcement des fonds propres de France Télécom aux côtés d'investisseurs privés à travers une avance d'actionnaire qui n'a jamais été mise en place. En 2004, la Commission a indiqué que ces mesures étaient incompatibles avec le marché commun mais n'a pas demandé le remboursement de l'aide. L'Etat et France Télécom, mais également l'AFORS Télécom et Bouygues Telecom, ont déposé des recours contre cette décision devant le TPIUE. Le 21 mai 2010, le TPIUE a annulé la décision de la Commission européenne. Le Tribunal a jugé que, bien que cette déclaration ait conféré, avec d'autres déclarations de soutien à France Télécom, un avantage financier à cette dernière, elles n'ont engagé aucune ressource d'Etat et ne peuvent être qualifiées d'aides d'Etat. Les 4 et 5 août 2010, respectivement, Bouygues Telecom et la Commission européenne se sont pourvus devant la CJUE contre cette décision.
- Le 20 mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat de la réforme du mode de financement des retraites des fonctionnaires de l'Etat français rattachés à France Télécom prévue par la loi du 26 juillet 1996 lors de la transformation de France Télécom en société anonyme. L'ouverture de cette enquête faisait suite à une plainte de Bouygues Telecom déposée en 2002. France Télécom a présenté des observations en qualité de tiers intéressé à la procédure.

La réforme de 1996 a prévu l'abandon du régime dérogatoire qui pesait sur France Télécom depuis la loi du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, et le versement par France Télécom à l'Etat d'une contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros en 1997 ainsi que d'une cotisation libératoire annuelle. Cette dernière vise à égaliser les niveaux de charges sociales et fiscales obligatoires assises sur les salaires entre France Télécom et ses concurrents pour les risques communs aux salariés de droit commun et aux fonctionnaires de l'Etat, mais n'inclut pas le paiement par France Télécom des cotisations liées aux risques dits "non communs", à savoir les cotisations correspondant au risque chômage et au risque de non-paiement des salaires en cas de redressement ou de liquidation de l'entreprise.

Le 20 décembre 2011, à l'issue de son enquête, la Commission européenne a annoncé qu'elle concluait que le mécanisme de financement des retraites du personnel fonctionnaire de France Télécom était compatible avec les règles de l'Union Européenne relatives aux aides d'Etat. Cependant, la Commission a considéré que l'adoption de ce mécanisme de financement traduisait l'intention du législateur en 1996 de repousser l'entrée en vigueur du nouveau régime de droit commun et d'étendre l'application du régime dérogatoire de 1990 à France Télécom jusqu'à épuisement de la contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros.

En outre, la décision de la Commission impose à l'Etat d'augmenter, à partir d'une date qui ne peut être antérieure au 31 décembre 2010, les cotisations retraite que France Télécom doit verser au titre de son personnel fonctionnaire pour y inclure les risques non communs, afin d'aligner le calcul de ces cotisations sur celui de ses concurrents.

France Télécom considère que cette décision crée un très fort désavantage structurel pour l'entreprise par rapport à ses concurrents et contredit plusieurs décisions prises précédemment par la Commission elle-même, en particulier celle de 2007 concernant La Poste pour une réforme identique.

Si la décision de la Commission devait prendre effet dès 2012, France Télécom estime que cela conduirait à une augmentation de ses cotisations patronales de l'ordre de 140 millions d'euros pour la première année (en année pleine), montant qui diminuera année après année, à mesure du départ à la retraite des fonctionnaires de l'entreprise, jusqu'à extinction en 2042. France Télécom va tenter un recours devant le TPIUE. Ce recours ne sera pas suspensif.

Haut débit, très haut débit et contenus

- Le groupe Numericable a introduit, le 7 octobre 2010 devant le Tribunal de commerce de Paris et le 21 octobre 2010 devant la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, des actions visant à l'indemnisation du préjudice qui résulterait pour lui d'une prétendue résiliation de fait des conventions liant à France Télécom et au titre desquelles il occupe avec ses réseaux Plan câble le génie civil de France Télécom. Ces conventions ont été successivement conclues en 1999, 2001 et 2004.

Les demandes formulées par Numericable s'élèvent au total à plus de 3,1 milliards d'euros.

France Télécom estime que ces demandes sont totalement infondées et que ces deux actions sont abusives. Sa position a été renforcée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2011 confirmant la décision de règlement de différend rendue par l'Arcep en novembre 2010, décision à l'origine des évolutions contractuelles contestées par Numericable. La Cour d'appel a notamment considéré que les mesures imposées par l'Arcep étaient nécessaires, équitables et proportionnées.

France Télécom entend, dans le cadre de sa défense, solliciter le rejet de l'ensemble des demandes de Numericable et, à titre reconventionnel, que les juridictions saisies condamnent le demandeur au paiement de dommages intérêts pour le préjudice subi par France Télécom du fait de ces procédures.

Des décisions pourraient intervenir dans les deux procédures au cours de l'année 2012.

- Un certain nombre de décisions des autorités françaises et communautaires de concurrence, condamnant des pratiques anciennes de France Télécom sur les marchés de gros et de détail de l'accès à internet en haut débit, ont constitué le fondement de plusieurs procédures indemnitaires de la part d'opérateurs concurrents demandant réparation du préjudice qu'ils estimaient avoir subi du fait de ces pratiques :

- Le 30 mars 2011, le Tribunal de commerce de Paris a condamné France Télécom à verser 10 millions d'euros de dommages intérêts à Numericable dans le cadre de la procédure que cet opérateur avait initiée en novembre 2009 en vue de la réparation du préjudice qu'elle aurait subi sur le marché de détail du haut débit. Numericable qui évaluait son préjudice à un minimum de 157 millions d'euros n'a pas interjeté appel de cette décision, devenue ainsi définitive.
- Le 13 décembre 2011, le Tribunal de commerce de Paris a en revanche entièrement débouté Completel de ses réclamations portant sur un préjudice de près de 490 millions d'euros prétendument subi du fait des pratiques de France Télécom sur le marché de gros de l'accès ADSL entre 2000 et 2002. Le tribunal a estimé que Completel n'avait pu subir le moindre dommage du fait de ces pratiques, compte tenu de sa stratégie propre et de ses capacités financières à l'époque des faits. Completel a fait appel du jugement.
- En juillet 2007, Free a saisi le Conseil de la concurrence d'une plainte au fond à l'encontre de France Télécom concernant le déploiement des réseaux de fibre optique en France, plainte assortie d'une demande de mesures conservatoires visant à contraindre France Télécom à donner accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement du très haut débit notamment à un tarif orienté vers les coûts et, dans l'attente, à lui interdire de commercialiser son offre de détail et de déployer ses propres infrastructures en dehors de Paris. Le 12 février 2008, le Conseil de la concurrence a rejeté la demande de mesures conservatoires. Le Conseil a pris acte que France Télécom s'était engagée depuis octobre 2007 devant l'Arcep dans un processus constructif d'élaboration d'une offre d'accès à ses fourreaux. Il a considéré dès lors qu'il n'y avait aucune atteinte grave et immédiate à la concurrence justifiant le prononcé des mesures demandées. Il a en revanche décidé de poursuivre l'instruction au fond du dossier. Celle-ci a été étendue à la question de la mutualisation dans les immeubles qui fait l'objet d'une plainte complémentaire de Free déposée en 2009, et jointe à la première. France Télécom n'est pas, à ce stade, en mesure de prévoir l'évolution de cette procédure.
- Canal+ et SFR ont saisi en février 2009 l'Autorité de la concurrence d'une plainte visant ce qu'ils considèrent comme une pratique de vente liée entre le service Orange Sport et les offres d'accès à internet en haut débit d'Orange ainsi que des pratiques de "prix prédateurs" sur le service Orange Sport et les conditions dans lesquelles les droits de retransmission des matches de football ont été accordés à Orange par la Ligue de Football Professionnel en février 2008. Bouygues a annoncé en mai 2010 avoir déposé une plainte similaire visant France Télécom à propos des services Orange Sport et Orange Cinéma Series. Cette plainte a été jointe à celle de Canal+ et de SFR. L'instruction est en cours. France Télécom n'est pas, à ce stade, en mesure de prévoir l'évolution de cette procédure. Toutefois, il convient de relever que dans une procédure parallèle devant les juridictions de l'ordre judiciaire, la Cour de cassation a, le 13 juillet 2010, considéré que la commercialisation exclusive d'Orange Sport sur les accès haut et très haut débit du Groupe ne pouvait tomber sous le coup de la prohibition des ventes liées. Elle a ainsi rejeté le pourvoi de SFR et de Free contre la décision rendue par la Cour d'appel de Paris le 14 mai 2009 infirmant la décision du Tribunal de commerce de Paris du 23 février 2009 qui avait enjoint sous astreinte France Télécom de cesser de subordonner la réception du flux TV du service Orange Sport à la souscription d'un abonnement Orange d'accès à internet en haut débit.
- Le 9 décembre 2009, SFR a annoncé avoir saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques anticoncurrentielles de France Télécom sur le marché des prestations de résorption des zones blanches des collectivités territoriales en haut débit. La société Altitude Infrastructure a déposé une plainte comparable en juillet 2009. Ces plaintes mettent en cause les délais et les tarifs de fourniture par France Télécom de son offre de gros aux opérateurs souhaitant répondre aux collectivités territoriales ou les conditions dans lesquelles France Télécom répond elle-même aux appels d'offres des collectivités. L'instruction est en cours.
- Le 23 juillet 2010, la Commission européenne a informé France Télécom qu'elle rejetait la plainte pour abus de position dominante dont elle avait été saisie en mars 2009 par Vivendi et Iliad (Free) et qui visait des pratiques de France Télécom sur les marchés de gros de l'accès à la boucle locale et de l'accès à internet en haut débit en France. La Commission européenne a rejeté toutes les allégations des plaignants pour conclure, par une décision motivée, au défaut d'intérêt de l'Union européenne à poursuivre l'enquête. Vivendi a déposé le 17 septembre 2010 un recours devant le TPIUE aux fins d'annulation de cette décision de rejet. France Télécom est intervenue au soutien de la Commission européenne.
- Le 3 février 2010, SFR puis, le 10 novembre 2010, Verizon, ont assigné France Télécom devant le Tribunal de commerce de Paris en vue du remboursement de trop-perçus allégués sur les prestations d'interconnexion de France Télécom en 2006 et 2007, prestations dont les tarifs ne refléteraient pas les coûts. Les prétentions de SFR s'élèvent à plus de 48 millions d'euros et celles de Verizon à près de 37 millions d'euros. France Télécom en conteste le bien-fondé.
- Le 27 janvier 2011, la Cour d'appel de Paris a annulé la décision rendue par le Conseil de la concurrence le 14 octobre 2004 condamnant France Télécom pour des pratiques de ciseau tarifaire sur le marché des offres fixes vers mobile à destination des entreprises. En conséquence, la Cour a ordonné le remboursement à France Télécom de l'amende de 18 millions d'euros qui lui avait été infligée et mis à la charge de l'Autorité de la concurrence des mesures de publication, compte tenu du retentissement qu'avait eu à l'époque cette condamnation. Le 23 février 2011, le Président de l'Autorité de la concurrence s'est pourvu en cassation contre cet arrêt. France Télécom a perçu le 18 mai 2011 le remboursement de l'amende, payée début 2007, augmenté des intérêts au taux légal. Le 17 janvier 2012 la Cour de cassation a rejeté le pourvoi mettant fin définitivement à cette procédure.

Mobiles

- Les 14 avril 2008 et 14 juin 2010, Bouygues Télécom puis, le 9 août 2010, SFR, ont saisi l'Autorité de la concurrence de plaintes dénonçant, sur les marchés des communications fixes et mobile entreprises, des pratiques de remises fidélisantes, de couplage, de tarifs discriminatoires et de prix prédateurs de la part du Groupe. France Télécom estime que ces accusations sont infondées. Le 9 décembre 2010, des opérations de visite et saisie ont toutefois été menées par l'Autorité de la concurrence dans les locaux de France Télécom et d'Orange France. Des recours ont été introduits contre les ordonnances ayant autorisé ces opérations et contre les conditions dans lesquelles les opérations de visite et saisie se sont déroulées.
- Bouygues Telecom Caraïbe et Outremer Telecom ont, respectivement en juillet 2004 et juillet 2005, saisi le Conseil de la concurrence d'une plainte visant les pratiques d'Orange Caraïbe et de France Télécom sur les marchés mobile et fixe-vers-mobile aux Antilles et en Guyane. L'Autorité de la concurrence a joint les deux affaires en 2007 et, le 9 décembre 2009, a condamné Orange Caraïbe et France Télécom à une amende d'un montant total de 63 millions d'euros. France Télécom a acquitté cette amende mais a déposé un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Paris, qui, le 23 septembre 2010, l'a réduite de 3 millions d'euros. Le Groupe s'est toutefois pourvu en cassation contre cette décision de la Cour, tout comme le Président de l'Autorité de la concurrence et Digicel. Le 31 janvier 2012, la Cour de cassation a cassé l'arrêt de la Cour d'appel et renvoyé l'affaire devant la Cour d'appel de Paris pour un nouvel examen au fond.

Parallèlement à cette procédure devant l'Autorité de la concurrence, la société Digicel (venant aux droits de Bouygues Telecom Caraïbe) a introduit en mars 2009 une action indemnitaire devant le Tribunal de commerce de Paris en réparation d'un préjudice qu'elle estime à 329 millions d'euros du fait de ces pratiques. De même, Outremer Télécom a introduit une action de même nature devant le Tribunal de commerce de Paris le 11 octobre 2010, sollicitant la réparation d'un préjudice qu'elle estime à environ 70 millions d'euros. France Télécom considère que ces demandes sont infondées et que leur montant apparaît en tout état de cause totalement injustifié.

8.2 Autres litiges

Procédures civiles et commerciales, arbitrages

- Le 7 février 2011, le Tribunal fédéral suisse a rejeté le recours en nullité introduit par Euskaltel contre la sentence rendue le 6 juillet 2010 par un tribunal arbitral CCI siégeant à Genève et condamnant Euskaltel à verser 222 millions d'euros de dommages-intérêts (intérêts en sus) à quatre sociétés du groupe France Télécom, dont France Télécom S.A. notamment pour violation des engagements de non-concurrence pris par Euskaltel lors du rachat de l'opérateur mobile AUNA par le groupe France Télécom en 2005. Le 29 juin 2011, le Tribunal Supérieur de Justice du Pays Basque a déclaré ouverte la procédure d'examen de la demande d'exequatur. La décision est attendue à bref délai.
- L'ancien dirigeant de MobilCom Gerhard Schmid, ainsi que certains actionnaires minoritaires de MobilCom dont la société Millenium, ont, à compter de décembre 2003 et par trois procédures parallèles, poursuivi France Télécom, soit pour domination occulte de MobilCom, soit pour violation des termes du partenariat instauré par le *Cooperation Framework Agreement* (CFA) du 23 mars 2000 pour le développement de l'UMTS en Allemagne. Ils demandaient indemnisation du préjudice qui aurait résulté pour eux de l'abandon du projet, matérialisé par la chute drastique du cours de l'action MobilCom, et évalué à plusieurs milliards d'euros. A ce jour, deux des trois demandes ont été définitivement rejetées.

Seule la procédure intentée par Millenium et fondée sur le préjudice subi en conséquence d'une soi-disant domination de fait de MobilCom n'est pas close. Après rejet de ses demandes le 20 mars 2009 par le Tribunal de Kiel, puis, le 28 octobre 2010, par la Cour d'appel de Schleswig, Millenium a en effet demandé le 17 juillet 2011 à être autorisé à former un pourvoi devant la Cour suprême allemande. La Cour Suprême n'a toujours pas rendu sa décision.

En parallèle à ces actions directes à l'encontre de France Télécom, des actions en contestation des décisions des Assemblées Générales de MobilCom, devenue freenet, sont toujours en cours. France Télécom n'y est pas partie mais freenet pourrait, en cas de succès, devoir introduire une action à son encontre. En particulier, certains actionnaires contestent que la procédure d'augmentation de capital à l'entrée de France Télécom dans le capital de MobilCom en novembre 2000 ait été valide, et par voie de conséquence la parité fixée lors de la fusion avec freenet. La prétention, introduite en 2007, n'a guère progressé et ne paraît pas avoir de chances sérieuses de prospérer.

- En 1991, la société Lectiel (anciennement Filetech) a intenté une action devant le Tribunal de commerce de Paris pour pratiques anticoncurrentielles de France Télécom et réclamé communication gratuite de sa base de données annuaires. Après rejet de sa demande en janvier 1994, Lectiel a interjeté appel devant la Cour d'appel de Paris. De nombreuses autres actions ont interféré avec cette demande principale, dont l'action de Lectiel devant le Conseil de la concurrence qui, le 29 septembre 1998, a condamné France Télécom à une amende de 1,52 million d'euros et à donner accès à sa base annuaires "à un tarif orienté vers les coûts". En décembre 2006, Lectiel a porté ses réclamations à 376 millions d'euros et demandé la livraison gratuite de la base annuaires outre sa mise à jour quotidienne sous astreinte de 1,5 million d'euros par jour. Le 30 septembre 2008, la cour d'appel a débouté Lectiel de l'intégralité de ses demandes et l'a condamnée à verser 3,9 millions d'euros de dommages et intérêts à France Télécom pour piratage de sa base. Le 23 décembre 2008, le mandataire liquidateur de la société Groupadress, intervenue dans la procédure, s'est pourvu en cassation. Le 23 mars 2010, la Cour de cassation a cassé l'arrêt d'appel en raison du défaut d'appréciation par les juges du fond des conséquences de la faute concurrentielle commise par France Télécom avant 1999, et par ailleurs définitivement jugée. La Cour d'appel de Paris (dans une autre composition) devra donc déterminer si cette faute a ou non causé un préjudice à Lectiel – préjudice que, compte tenu des circonstances, France Télécom juge en toute hypothèse inexistant. Sa décision devrait intervenir au cours du premier semestre 2012.
- Les actionnaires minoritaires de FTML, qui détiennent 33 % du capital, ont assigné en 2007 France Télécom devant le Tribunal de commerce de Paris en paiement d'une indemnité provisoirement évaluée à 97 millions de dollars américains. Ils reprochent à France Télécom d'avoir prétendument imposé à sa filiale libanaise, contre les intérêts de celle-ci, l'accord transactionnel du 12 janvier 2006 par lequel FTML et son actionnaire majoritaire FTMI ont soldé avec le gouvernement libanais l'ensemble de leurs différends afférents au contrat BOT (*build-operate-transfer*) d'un réseau de téléphonie mobile au Liban, ce qui aurait eu pour effet de priver les minoritaires de leur quote-part de l'indemnité de 266 millions de dollars américains allouée à FTML et FTMI par des sentences arbitrales de janvier et avril 2005. France Télécom estime n'avoir jamais rien entrepris à l'encontre des

prérogatives et des intérêts de sa filiale ou de ses actionnaires minoritaires et considère la demande dénuée de tout fondement. Le 8 septembre 2010, le Tribunal de commerce de Paris a déclaré nulle l'assignation contre FTML et débouté les demandeurs de toutes leurs demandes à l'encontre de France Télécom S.A. Le 29 octobre 2010, les actionnaires minoritaires ont interjeté appel de ce jugement en maintenant leur allégation d'immixtion fautive de France Télécom dans les pouvoirs des organes sociaux de sa sous-filiale FTML au détriment de celle-ci. La décision de la Cour d'appel est attendue en 2012.

Litiges administratifs

- En novembre 2000, la SNCF a déposé un recours devant le Tribunal administratif de Paris réclamant à France Télécom le versement d'une indemnité fixe de 135 millions d'euros (hors intérêts) pour l'utilisation de ses infrastructures ferroviaires de 1992 à fin 1996. La SNCF a en outre réclamé la nomination d'un expert pour calculer le montant de l'indemnité variable qu'elle estimait lui être due en plus de l'indemnité fixe et qui, selon ses calculs, s'élevait à 352 millions d'euros. En décembre 2010, la SNCF a porté le montant total de ses réclamations à 562 millions d'euros. France Télécom ne conteste pas le fait qu'un paiement est dû à partir du 29 juillet 1996 mais considère l'action sans fondement en ce qui concerne la période antérieure à cette date. Le 11 mars 2004, le Tribunal administratif de Paris a déclaré les demandes de la SNCF irrecevables, décision confirmée le 24 mai 2007 par la Cour administrative d'appel de Paris. Mais le 15 avril 2011, le Conseil d'Etat a cassé cette décision et reconnu à la SNCF la qualité pour agir. La possibilité pour France Télécom d'apprécier le risque attaché à ce contentieux reste suspendue à la réouverture effective de la procédure et au dépôt par la SNCF de ses conclusions devant la cour administrative d'appel de Paris.

Hors les contestations de contrôles fiscaux qui sont décrites par ailleurs, il n'existe pas d'autre procédure administrative, judiciaire ou arbitrale dont France Télécom S.A. ait connaissance (qu'il s'agisse d'une procédure en cours, en suspens ou d'une procédure dont France Télécom S.A. soit menacée) ayant eu au cours des douze derniers mois ou susceptible d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Société.

NOTE 9 Transactions avec les parties liées

Les principales transactions avec les entreprises liées sont résumées ci-dessous et s'inscrivent dans le cadre de l'exploitation courante.

Les transactions avec les parties liées additionnelles concernent les principales opérations courantes réalisées avec les sociétés membres du groupe France Télécom-Orange et non totalement détenues (directement et indirectement) par France Télécom S.A. et les sociétés dans lesquelles le Président du Conseil

d'administration de France Télécom est membre du Conseil d'administration, du Conseil de surveillance ou du Comité exécutif.

Par ailleurs, les prestations de communications fournies aux services de l'Etat, qui figure parmi les clients les plus importants de France Telecom S.A., et aux collectivités territoriales, sont rendues à des conditions courantes.

(en millions d'euros)	Créances	Dettes	Charges d'exploitation	Produits d'exploitation	Charges financières	Produits financiers
Entreprises liées						
Atlas Services Belgium		904			122	124
Atlas Services Nederland	196					
Groupe Equant	299	1 264	743	111		
FCR						170
FT España				150		
Orange S.A.		3 841				3 069
Orange France S.A.	2 256	2 638	1 067	4 606		
Orange Sport			161			
Orange Brand Services Ltd		957	127			
Orange Global Limited		3 110				
Orange Network S.A.		296				
Orange Armenia	148					
Orange Sverige		205				
TP S.A.						252
FT IMMO H			132			
FTMI		194				
Wirefree Services Belgium		243				
FCT Titriobs	1 059					
FCT Valmy (SCR)	384					
Parties liées						
Everything Everywhere		155				

NOTE 10 Événements postérieurs à la clôture

Placement d'un emprunt obligataire aux Etats-Unis

En janvier 2012, France Télécom a réalisé le placement aux Etats-Unis d'un emprunt obligataire de 900 millions de dollars américains en une tranche, à échéance 2042 portant intérêt au taux de 5,375 %.

Mobinil ECMS

Le 13 février 2012 France Télécom et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT) ont annoncé avoir engagé des discussions sur l'évolution de leur pacte d'actionnaires signé en 2010 concernant leurs participations dans les sociétés ECMS et Mobinil, qui intègrent des promesses de vente et d'achat. Les parties ont signé un protocole d'accord non-engageant par lequel elles envisagent :

- la cession anticipée par OTMT à France Télécom de la plupart de ses actions dans Mobinil/ECMS au prix de 202,5 livres égyptiennes par action ECMS. France Télécom lancerait alors

une offre d'achat au même prix d'ECMS, qui sera soumise à l'approbation de l'Autorité égyptienne des marchés financiers (EFSA) ;

- OTMT conserverait 5 % du capital d'ECMS ;
- France Télécom et OTMT modifieraient certaines dispositions du Pacte d'actionnaires de Mobinil de 2010 afin d'adapter la gouvernance de la société à la nouvelle structure actionnariale et de mettre en place les mécanismes usuels de protection des intérêts des actionnaires minoritaires ;
- OTMT conserverait des droits de vote et une représentation au Conseil d'administration similaires à la situation actuelle.

Cette transaction éventuelle est soumise à la finalisation d'un accord engageant ainsi qu'à l'approbation des organes de gouvernance et des autorités compétentes.

Outre les événements décrits par ailleurs, il n'est pas intervenu d'autre événement significatif entre la clôture des comptes et le 21 février 2012, date d'arrêté des comptes de l'exercice 2011.

NOTE 11 Rémunération allouée aux membres des organes d'administration et de direction

Le montant brut global, hors charges patronales, des rémunérations totales (salaires bruts, primes, avantages en nature, jetons de présence, intéressement, participation et abondement) versé au cours de l'exercice 2011 par France Télécom S.A. et les sociétés qu'elle contrôle, aux personnes qui sont au 31 décembre 2011, ou qui ont été au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif de France Télécom, s'élève à 10 779 882 euros, contre 10 401 254 euros versés au cours de l'exercice 2010. Depuis le 6 avril 2010, le Comité exécutif (composé de 13 membres au 31 décembre 2011, contre 15 membres au 31 décembre 2010) s'est substitué au

Comité de Direction Générale (composé de 9 membres) qui existait auparavant.

Des indemnités de fin de contrat ont été versées en 2011, d'un montant de 1 733 390 euros.

Par ailleurs, le montant relatif à ces mêmes éléments de rémunération comptabilisé en 2011 s'élève à 10 501 528 euros, contre 11 390 724 euros en 2010.

20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2011

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2011, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société France Télécom, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la Société à la fin de cet exercice.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

Comme il est précisé dans la note 2.3 de l'annexe, la Direction de votre société est conduite à effectuer des estimations et à

formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ses comptes annuels et les notes qui les accompagnent. Cette note précise également que les estimations retenues au 31 décembre 2011 pourraient être sensiblement modifiées en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou à la suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous avons estimé que, parmi les comptes qui sont sujets à des estimations comptables significatives et susceptibles d'une justification de nos appréciations, figurent les titres de participation, les immobilisations incorporelles et corporelles et les provisions pour risques.

Nous avons notamment :

- pour ce qui concerne les actifs mentionnés ci-dessus, apprécié les données et les hypothèses sur lesquelles la Direction fonde ses estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles, revu les calculs effectués par celle-ci et les sensibilités des principales valeurs d'utilité, comparé les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes, examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la Direction et apprécié le caractère approprié des informations données dans les notes 2.2.6 et 2.2.7 ;
- s'agissant des provisions pour risques, apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives aux risques contenues dans l'annexe, examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la Direction et apprécié le caractère approprié des informations données dans la note 2.2.16.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le Rapport de gestion du Conseil d'administration et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par

elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives à l'identité des détenteurs du capital et des droits de vote vous ont été communiquées dans le Rapport de gestion.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 février 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de la Bachelerie

20.3 POLITIQUE DE DISTRIBUTION DES DIVIDENDES

France Télécom a distribué un dividende de 1,40 euro par action au titre de l'exercice 2010.

Au titre de l'exercice 2011, le Conseil d'administration du 21 février 2012 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 la distribution d'un dividende de 1,40 euro par action. Compte tenu du paiement d'un acompte sur dividende de 0,60 euro intervenu le 8 septembre 2011, le solde du dividende restant à verser aux actionnaires s'élève à 0,80 euro par action, que le Conseil propose à l'Assemblée de mettre en paiement le 13 juin 2012.

Le montant alloué au dividende au titre de 2012 se situera dans une fourchette allant de 40 % à 45 % du montant "Ebitda retraité moins Capex" généré. France Télécom proposera à son Conseil d'administration le versement, en septembre 2012, d'un acompte d'un montant de 0,60 euro par action sur le dividende de l'exercice 2012.

20.4 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE

Dans le cours normal de ses activités, France Télécom-Orange est impliqué dans un certain nombre de procédures judiciaires, arbitrales et administratives.

Les charges qui peuvent résulter de ces procédures ne sont provisionnées que lorsqu'elles sont probables et que leur montant peut être soit quantifié, soit estimé avec une certaine précision. Le montant des provisions retenues est fondé sur l'appréciation du niveau de risque au cas par cas, étant précisé que la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque.

Les procédures susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou les résultats de France Télécom sont décrites aux notes 15 *Litiges* et 12 *Impôt sur les sociétés* de l'annexe aux comptes consolidés (voir la section 20.1 *Documents consolidés*).

Aucune nouvelle procédure judiciaire ou d'arbitrage significative, ni aucun développement significatif sur les procédures existantes n'est intervenu depuis le 21 février 2012, date d'arrêt des comptes de l'exercice 2011.

20.5 CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIERE OU COMMERCIALE

Les événements significatifs intervenus entre la date de clôture et le 21 février 2012, date d'arrêt des comptes de l'exercice 2011 par le Conseil d'administration, sont décrits à la note 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidés.

Postérieurement à l'arrêt des comptes, est intervenu l'événement suivant :

- suite à l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires et à l'attribution à Orange Suisse d'un jeu minimum de fréquences (voir la note 2 *Principales variations de périmètre et résultat de cession d'activités* de l'annexe aux comptes consolidés), France Télécom a finalisé le 29 février 2012 la cession de 100 % d'Orange Communication S.A. et de

ses deux filiales ("Orange Suisse") à Matterhorn Mobile S.A. (société détenue indirectement par des fonds conseillés par Apax Partners LLP) conformément à l'accord signé le 23 décembre 2011. Sur la base de la valeur d'entreprise de 2 milliards de francs suisses, l'encaissement net lié à la vente d'Orange Suisse, qui intègre le remboursement par Orange Suisse de sa dette nette vis-à-vis de France Télécom (0,5 milliard de francs suisses), s'élève à 1,8 milliard de francs suisses (1,5 milliard d'euros) après prise en compte du paiement à venir pour les fréquences qu'Orange Suisse vient d'acquérir. Orange Suisse continuera à verser une redevance à France Télécom tant qu'elle utilisera la marque Orange en Suisse.

21 informations complémentaires



21.1 CAPITAL SOCIAL	556
21.1.1 Montant du capital et autorisations d'augmentation du capital	556
21.1.2 Actions non représentatives du capital	556
21.1.3 Actions propres détenues par l'émetteur ou en son nom, ou par ses filiales - Programme de rachat d'actions	556
21.1.4 Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription	557
21.1.5 Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital	557
21.1.6 Informations sur le capital de tout membre du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de le placer sous option	557
21.1.7 Historique du capital social	557
21.2 ACTE CONSTITUTIF ET STATUTS	558
21.2.1 Objet social (article 2 des statuts)	558
21.2.2 Dispositions concernant les organes d'administration et de direction	558
21.2.3 Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes (article 11 des statuts)	558
21.2.4 Actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires	559
21.2.5 Règles d'admission et de convocation des Assemblées Générales Annuelles et des Assemblées Générales Extraordinaires des actionnaires (article 21 des statuts)	559
21.2.6 Dispositions ayant pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle	560
21.2.7 Déclarations de franchissement de seuils (article 9 des statuts)	560
21.2.8 Modification du capital (article 7 des statuts)	560
21.3 ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE	561

21.1 CAPITAL SOCIAL

21.1.1 Montant du capital et autorisations d'augmentation du capital

Nombre d'actions émises

Au 31 décembre 2011, le capital social de France Télécom est de 10 595 541 532 euros. Il est divisé en 2 648 885 383 actions entièrement libérées d'une valeur nominale de quatre euros chacune.

Capital autorisé non émis

L'Assemblée Générale de France Télécom du 7 juin 2011 a autorisé le Conseil d'administration, pour une durée de 26 mois, à augmenter le capital de France Télécom, y compris en cas d'offre publique d'échange, par l'émission d'actions ou autres

valeurs mobilières, pour un montant nominal total maximum de trois milliards et demi d'euros. Ces actions et valeurs mobilières peuvent être émises, au choix du Conseil d'administration, avec ou sans droit préférentiel de souscription. Dans ce dernier cas, un délai de priorité pourrait être éventuellement conféré aux actionnaires.

L'Assemblée Générale a également délégué compétence au Conseil d'administration pour procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents au plan d'épargne du groupe France Télécom-Orange.

Les délégations en cours de validité accordées au Conseil d'administration par l'Assemblée Générale dans le domaine des augmentations de capital, et l'utilisation faite de ces délégations sont mentionnées au chapitre 26 du présent document.

► RAPPROCHEMENT DU NOMBRE D'ACTIONS EN CIRCULATION A LA DATE D'OUVERTURE ET A LA DATE DE CLOTURE DE L'EXERCICE

Nombre d'actions à l'ouverture de l'exercice (1^{er} janvier 2011)	2 648 858 606
Constatation par le Conseil d'administration du 10 janvier 2012 de l'exercice en 2011 d'options de souscription d'actions et d'instruments de liquidité sur options	+ 26 777
Nombre d'actions à la clôture de l'exercice (31 décembre 2011)	2 648 885 383

21.1.2 Actions non représentatives du capital

Néant.

au jour de cette Assemblée. Le Conseil d'administration du 21 mars 2012 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale du 5 juin 2012 le renouvellement de cette autorisation aux mêmes conditions (voir la section 26.2 *Rapport du Conseil d'administration sur les résolutions soumises à l'Assemblée Générale des actionnaires*).

21.1.3 Actions propres détenues par l'émetteur ou en son nom, ou par ses filiales - Programme de rachat d'actions

L'Assemblée Générale du 7 juin 2011 a renouvelé pour une période de 18 mois le programme de rachat d'actions propres dans la limite de 10 % du montant du capital social existant

En outre, le contrat de liquidité portant sur ses actions conclu par France Télécom en mai 2007 avec un prestataire de services d'investissement se poursuit. Les moyens affectés au compte de liquidité lors de la mise en œuvre du contrat s'élevaient à 100 millions d'euros. Au 31 décembre 2011, ils s'élevaient à 119 millions d'euros.

► RECAPITULATIF DES ACHATS ET VENTES D'ACTIONS PROPRES EFFECTUES AU COURS DE L'EXERCICE 2011

OBJECTIF DES ACHATS	Nombre d'actions détenues au 31/12/2010	Nombre d'actions achetées	Prix moyen pondéré brut (en euros)	Nombre d'actions vendues	Prix moyen pondéré brut (en euros)	Nombre d'actions détenues au 31/12/2011	Part du capital
Plan AGA ⁽¹⁾	4 609	13 250 000 ⁽²⁾	12,15	133	NA	13 254 476	0,50 %
Stock-options		2 099 701	11,74			2 099 701	0,08 %
Contrat de liquidité	-	20 130 011	14,35	20 028 143	14,43	101 868	0,00 %
TOTAL	4 609	35 479 712		20 028 276		15 456 045	0,58 %

(1) Attributions gratuites d'actions

(2) Non inclus 4 050 532 actions achetées à terme le 21 juin 2011

NA : non applicable

Les rachats d'actions propres sont décrits en note 13.2 de l'annexe aux comptes consolidés (voir la section 20.1).

21.1.4 Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription

TDIRA

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne en partenariat avec MobilCom, France Télécom a émis, le 3 mars 2003, 430 705 titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA), d'un nominal de 14 100 euros, pour un montant global de 6 073 millions d'euros, réservés aux membres du syndicat bancaire et aux équipementiers créanciers de MobilCom. Les TDIRA sont cotés sur Euronext Paris. Leur émission a fait l'objet d'une note d'opération visée par la Commission des opérations de Bourse (devenue l'Autorité des marchés financiers) le 24 février 2003.

Compte tenu des rachats effectués depuis leur émission, 125 616 TDIRA restent en circulation au 31 décembre 2011 pour un montant nominal global de 1 771 millions d'euros (voir la note 10.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

21.1.5 Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital

Néant.

21.1.6 Informations sur le capital de tout membre du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de le placer sous option

Néant.

21.1.7 Historique du capital social

Le tableau ci-dessous indique l'évolution du capital de France Télécom au cours des trois derniers exercices :

DATE	OPERATION	Variation de capital			Actions en circulation
		Valeur nominale (en euros)	Prime (en euros)	Capital social (en euros)	
31 décembre 2009	Exercice d'options de souscriptions	473 664	1 496 849	10 594 839 096	2 648 709 774
31 décembre 2010	Exercice d'options de souscriptions	595 328	1 756 955	10 595 434 424	2 648 858 606
31 décembre 2011	Exercice d'options de souscriptions	107 108	313 286	10 595 541 532	2 648 885 383

Voir la note 13.1 *Evolution du capital* de l'annexe aux comptes consolidés.

21.2 ACTE CONSTITUTIF ET STATUTS

21.2.1 Objet social (article 2 des statuts)

La Société a pour objet, en France et à l'étranger, conformément notamment au Code des postes et télécommunications :

- d'assurer tous services de communications électroniques dans les relations intérieures et internationales ;
- d'assurer les missions relevant du service public et, en particulier, de fournir, le cas échéant, le service universel des télécommunications et les services obligatoires ;
- d'établir, de développer et d'exploiter tous réseaux ouverts au public de communications électroniques nécessaires à la fourniture de ces services et d'assurer leur interconnexion avec d'autres réseaux ouverts aux publics français et étrangers ;
- de fournir tous autres services, installations, équipements terminaux, réseaux de communications électroniques, ainsi qu'établir et exploiter tous réseaux distribuant des services audiovisuels, et notamment des services de radiodiffusion sonore, de télévision ou multimédia ;
- de créer, d'acquérir, de louer, de prendre en location-gérance tous meubles, immeubles et fonds de commerce, de prendre à bail, d'installer, d'exploiter, tous établissements, fonds de commerce, usines, ateliers, se rapportant à l'un des objets précités ;
- de prendre, d'acquérir, d'exploiter ou de céder tous procédés et brevets concernant les activités se rapportant à l'un des objets précités ;
- la participation directe ou indirecte à toutes opérations pouvant se rattacher à l'un des objets précités, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ; et,
- plus généralement, toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières, se rattachant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, à l'un quelconque des objets précités, à tous objets similaires ou connexes et même à tous objets qui seraient de nature à favoriser ou à développer les affaires de la Société.

21.2.2 Dispositions concernant les organes d'administration et de direction

Voir les chapitres 14 et 16.

21.2.3 Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes (article 11 des statuts)

France Télécom n'a émis que des actions ordinaires. Chaque action donne droit, dans les bénéfiques et l'actif social, à une part proportionnelle à la quotité du capital qu'elle représente. En outre, elle donne droit au vote et à la représentation dans les Assemblées Générales, dans les conditions légales et statutaires. La propriété d'une action emporte de plein droit adhésion aux statuts et aux décisions de l'Assemblée Générale.

Il n'existe pas de clause statutaire prévoyant un droit de vote double ou multiple en faveur des actionnaires de France Télécom.

Les actionnaires ne supportent les pertes qu'à concurrence de leurs apports.

Paiement des dividendes (article 26 des statuts)

Les modalités de mise en paiement des dividendes votés par l'Assemblée Générale sont fixées par elle, ou, à défaut, par le Conseil d'administration. Toutefois, la mise en paiement des dividendes en numéraire doit avoir lieu dans un délai maximum de neuf mois après la clôture de l'exercice, sauf prolongation par autorisation de justice. L'Assemblée Générale Ordinaire a la faculté d'accorder à chaque actionnaire, pour tout ou partie du dividende mis en distribution, une option entre le paiement du dividende en numéraire ou en actions, dans les conditions légales.

Lorsqu'un bilan établi au cours ou à la fin de l'exercice et certifié par un Commissaire aux comptes fait apparaître que France Télécom, depuis la clôture de l'exercice précédent, après constitution des amortissements et provisions nécessaires, déduction faite s'il y a lieu des pertes antérieures ainsi que des sommes à porter en réserves en application de la loi ou des statuts et compte tenu du report bénéficiaire, a réalisé un bénéfice, il peut être distribué des acomptes sur dividendes avant l'approbation des comptes de l'exercice. Le montant de ces acomptes ne peut excéder le montant du bénéfice ainsi défini.

Les dividendes non réclamés sont prescrits au profit de l'Etat français à l'issue d'un délai de cinq ans à compter de leur mise en paiement.

Cession et transmission des actions (article 10 des statuts)

Les actions sont librement négociables, sous réserve des dispositions légales et réglementaires. Elles font l'objet d'une inscription en compte et se transmettent par voie de virement de compte à compte.

21.2.4 Actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires

Les droits des actionnaires peuvent être modifiés dans les conditions légales. L'Assemblée Générale Extraordinaire est seule habilitée à modifier les statuts dans toutes leurs dispositions. Elle ne peut toutefois augmenter les engagements des actionnaires, sous réserve des opérations résultant d'un regroupement d'actions régulièrement effectuées.

21.2.5 Règles d'admission et de convocation des Assemblées Générales Annuelles et des Assemblées Générales Extraordinaires des actionnaires (article 21 des statuts)

Accès, participation et vote aux Assemblées Générales

Les Assemblées Générales se composent de tous les actionnaires dont les titres sont libérés des versements exigibles et qui ont justifié, au troisième jour ouvré précédant l'Assemblée à zéro heure (heure de Paris), de leur droit de participer aux Assemblées Générales par l'enregistrement comptable de leurs titres à leur nom ou au nom de l'intermédiaire inscrit pour leur compte lorsqu'ils n'ont pas leur domicile sur le territoire français.

L'enregistrement comptable des titres dans le délai prévu au paragraphe précédent doit s'effectuer soit dans les comptes titres nominatifs tenus par la Société, soit dans les comptes titres au porteur tenus par l'intermédiaire habilité.

Le Conseil d'administration peut, s'il le juge utile, faire remettre aux actionnaires des cartes d'admission nominatives et personnelles et exiger la production de ces cartes.

Pour le calcul du *quorum* et de la majorité de toute Assemblée Générale, sont réputés présents les actionnaires participant à l'Assemblée Générale par visioconférence ou par des moyens de télécommunication permettant leur identification répondant aux conditions légales et réglementaires. Le Conseil d'administration organise, dans les conditions légales et réglementaires, la participation et le vote de ces actionnaires à l'Assemblée Générale ; il s'assure notamment de l'efficacité des moyens permettant leur identification.

Tout actionnaire peut, dans les conditions légales et réglementaires, voter à distance ou se faire représenter par toute personne physique ou morale de son choix. Les actionnaires peuvent, dans les conditions légales et réglementaires, adresser leur formulaire de vote à distance ou de procuration, soit sous forme papier, soit par moyens électroniques de télécommunication jusqu'à 15 heures heure de Paris la veille de l'Assemblée Générale. Les modalités d'envoi sont précisées par le Conseil d'administration dans l'avis de réunion et l'avis de convocation.

Les actionnaires votant à distance, dans le délai prévu aux statuts, au moyen du formulaire mis à la disposition des actionnaires par la Société sont assimilés aux actionnaires présents ou représentés.

Les formulaires de vote à distance ou par procuration, de même que l'attestation de participation, peuvent être établis sur support électronique dûment signé dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables. A cette fin, la saisie et la signature électronique du formulaire peuvent être directement effectuées sur le site internet mis en place par le centralisateur de l'Assemblée.

Les actionnaires n'ayant pas leur domicile sur le territoire français peuvent se faire représenter par un intermédiaire inscrit qui intervient dans les conditions légales.

Convocation des Assemblées Générales

Les Assemblées Générales sont convoquées par le Conseil d'administration ou, à défaut, par les Commissaires aux comptes, ou par toute personne habilitée à cet effet. Elles sont réunies au siège social ou en tout autre lieu indiqué dans la convocation. Sauf exceptions prévues par la loi, la convocation est faite 15 jours au moins avant la date de l'Assemblée Générale, et lorsque l'Assemblée n'a pu délibérer faute de réunir le quorum requis, la deuxième Assemblée et, le cas échéant, la deuxième Assemblée prorogée, sont convoquées dix jours au moins à l'avance, dans les mêmes formes que la première.

Ordre du jour et tenue des Assemblées Générales

L'ordre du jour de l'Assemblée Générale figure sur l'avis de convocation ; il est arrêté par l'auteur de la convocation. L'Assemblée ne peut délibérer que sur les questions figurant à son ordre du jour. Un ou plusieurs actionnaires représentant au moins la quotité du capital prévue par la loi, et agissant dans les conditions et délais légaux, ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du jour de points ou de projets de résolutions.

A chaque Assemblée est tenue une feuille de présence contenant les indications prescrites par la loi.

Les Assemblées sont présidées par le Président du Conseil d'administration ou, en son absence, par un administrateur délégué à cet effet par le Conseil. A défaut, l'Assemblée élit elle-même son Président. Les fonctions de scrutateur sont remplies par les deux membres de l'Assemblée, présents et acceptant ces fonctions, qui disposent par eux-mêmes ou comme mandataires du plus grand nombre de voix. Le bureau désigne le secrétaire, qui peut être choisi en dehors des actionnaires. Les membres du bureau ont pour mission de vérifier, certifier et signer la feuille de présence, de veiller à la bonne tenue des débats, de régler les incidents de séance, de contrôler les votes émis, d'en assurer la régularité et de veiller à l'établissement du procès-verbal.

Les procès-verbaux sont dressés et les copies ou extraits des délibérations sont délivrés et certifiés conformément à la loi.

Assemblée Générale Ordinaire

L'Assemblée Générale Ordinaire est celle qui est appelée à prendre toutes décisions qui ne modifient pas les statuts. Elle est réunie au moins une fois par an, dans les six mois de la clôture de chaque exercice social, pour statuer sur les comptes annuels et les comptes consolidés de cet exercice, ou, en cas de prorogation, dans le délai fixé par décision de justice. Elle ne délibère valablement, sur première convocation, que si les actionnaires présents ou représentés, ou ayant voté à distance, possèdent au moins le cinquième des actions ayant droit de vote. Sur deuxième convocation, aucun quorum n'est requis. L'Assemblée statue à la majorité des voix dont disposent les actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance.

Assemblée Générale Extraordinaire

L'Assemblée Générale Extraordinaire est seule habilitée à modifier les statuts dans toutes leurs dispositions. Elle ne peut, toutefois, augmenter les engagements des actionnaires, sous réserve des opérations résultant d'un regroupement d'actions régulièrement effectuées. Sous réserve des dispositions légales applicables aux augmentations de capital réalisées par incorporation de réserves, bénéfiques ou primes d'émission, elle ne délibère valablement que si les actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance possèdent au moins, sur première convocation le quart, et, sur deuxième convocation, le cinquième des actions ayant droit de vote. A défaut de ce dernier quorum, la deuxième Assemblée peut être prorogée à une date postérieure de deux mois au plus à celle à laquelle elle avait été convoquée. Sous la même réserve, elle statue à la majorité des deux tiers des voix des actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance.

21.2.6 Dispositions ayant pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle

Néant.

Les éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique, mentionnés à l'article L. 225-100-3 du Code de commerce, sont décrits à la section 21.3.

21.2.7 Déclarations de franchissement de seuils (article 9 des statuts)

Outre l'obligation légale d'informer la Société et l'Autorité des marchés financiers du franchissement des seuils de 5 %, 10 %, 15 %, 20 %, 25 %, 30 %, 33 1/3 %, 50 %, 66 2/3 %, 90 % et 95 % du capital ou des droits de vote, toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, qui viendrait à détenir, directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-7 et suivants du Code de commerce, un nombre d'actions, de droits de vote ou de titres émis en représentation d'actions, correspondant à 0,5 % du capital ou des droits de vote de France Télécom est tenue, dans les cinq jours de Bourse à compter de l'inscription des titres qui lui permettent d'atteindre ou de franchir ce seuil, de déclarer à France Télécom par lettre recommandée avec avis de réception, le nombre total d'actions, de droits de vote et de titres donnant accès au capital qu'elle possède.

Cette déclaration doit être renouvelée dans les conditions ci-dessus, chaque fois qu'un nouveau seuil de 0,5 % est atteint ou franchi à la hausse comme à la baisse, quelle qu'en soit la raison, et ce y compris au-delà du seuil de 5 %.

En cas d'inobservation des dispositions ci-dessus et si un ou plusieurs actionnaires détenant au moins 0,5 % du capital ou des droits de vote en font la demande à l'Assemblée Générale, le ou les actionnaires concernés sont, dans les conditions et limites fixées par la loi, privés du droit de vote afférant aux titres dépassant les seuils soumis à déclaration.

21.2.8 Modification du capital (article 7 des statuts)

Le capital social peut être augmenté, réduit ou amorti dans les conditions prévues par la loi.

21.3 ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE

En application de l'article L. 225-100-3 du Code de commerce, les éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique sur les actions France Télécom sont, à la connaissance de la Société, les suivants :

Structure du capital de la Société

Les plans d'options de souscription d'actions mis en œuvre par la Société ou, pour certains d'entre eux, repris par France Télécom (plans Wanadoo), offrent une faculté d'exercice anticipé de 50 à 100 % des options attribuées, selon les plans, en cas de changement de contrôle par offre publique d'achat ou d'échange. L'exercice de l'intégralité des options émises restant à exercer représenterait environ 1 % du capital de la Société sur une base totalement diluée au 31 décembre 2011.

Restrictions statutaires à l'exercice des droits de vote et au transfert d'actions ou clauses des conventions portées à la connaissance de la Société en application de l'article L. 233-11 du Code de commerce

Les statuts ne contiennent aucune restriction quant à l'exercice des droits de vote ou au transfert d'actions.

Le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) et l'Etat ont conclu le 25 novembre 2009 un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert qui a été porté à la connaissance de la Société et de l'AMF. Ce pacte, conclu pour une durée de deux ans, renouvelable par tacite reconduction, prévoit deux cas de concertation :

- sur le vote des résolutions en Assemblée Générale des actionnaires de France Télécom : les parties s'engagent à échanger leurs points de vue respectifs et rechercher si possible une position commune sur les résolutions, sans toutefois être tenues d'y parvenir ;
- en cas de projets d'opérations sur titres et franchissement de seuil, le dispositif comprend (i) une obligation générale d'information préalable entre les parties au pacte pour toute opération portant sur les actions ou droits de vote de la Société, (ii) une obligation de concertation préalable en cas

de projet de cession par les parties susceptibles d'intervenir à échéance rapprochée, en application de laquelle chaque partie s'engage à ne pas réaliser un tel projet sans avoir préalablement harmonisé avec l'autre partie, dans toute la mesure du possible, ses analyses portant sur la valeur des actions France Télécom et organisé de manière coordonnée, si possible, les modalités pratiques de cession desdites actions, (iii) une obligation de concertation préalable en cas de réalisation par l'une des parties d'une opération qui conduirait le concert à devoir publier une déclaration d'intention, et (iv) une obligation d'accord préalable de l'autre partie si l'opération conduisait le concert à dépasser un seuil susceptible de déclencher le dépôt obligatoire d'un projet d'offre publique.

Mécanismes de contrôle prévus dans un éventuel système d'actionariat du personnel, quand les droits de contrôle ne sont pas exercés par ce dernier

Les règlements des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE) du Plan d'épargne Groupe investis en actions France Télécom prévoient que les droits de vote attachés aux valeurs inscrites à l'actif de ces fonds sont exercés par les conseils de surveillance des fonds. En l'absence de mention expresse dans les règlements sur les cas où les conseils de surveillance doivent recueillir l'avis préalable des porteurs, les conseils de surveillance décident de l'apport des titres inscrits à l'actif de ces fonds aux offres d'achat ou d'échange, conformément à l'article L. 214-40 du Code monétaire et financier. Les FCPE représentent, au 31 décembre 2011, 4,25 % du capital de la Société.

Accords conclus par la Société qui sont modifiés ou prennent fin en cas de changement de contrôle

Le pacte d'actionnaires signé en 2010 entre France Télécom-Orange et le groupe Orascom prévoit qu'en cas de changement de contrôle concernant une partie, l'autre partie bénéficiera d'une option d'achat de ses titres Mobinil.

22 contrats importants

Le 27 janvier 2011, France Télécom a signé avec 28 établissements bancaires un crédit syndiqué de six milliards d'euros à échéance janvier 2016 en refinancement partiel de la ligne de crédit de huit milliards d'euros mise en place le 20 juin 2005.

En outre, France Télécom a procédé à des acquisitions et cessions significatives au cours des derniers exercices (voir la note 2 *Principales variations de périmètre et résultat de cession d'activité* de l'annexe aux comptes consolidés).

En dehors des contrats visés ci-dessus, France Télécom n'a pas conclu de contrats significatifs autres que ceux conclus dans le cours normal des affaires.

23

informations provenant de tiers,
déclarations d'experts
et déclarations d'intérêts

Néant.

24 documents accessibles au public

Tous les documents mis à la disposition des actionnaires dans les conditions légales peuvent être consultés au siège de France Télécom S.A. (voir la section 5.1.4 *Siège social, forme juridique et législation applicable*).

En outre, les statuts de France Télécom S.A. sont disponibles sur le site internet www.orange.com (accès par les têtes de chapitre "Groupe" puis "Gouvernance").

Les comptes consolidés de France Télécom pour les trois derniers exercices (au moins) sont également disponibles sur ce site internet (accès par les chapitres "Finance" puis "Information réglementée", sous l'en-tête *Rapports financiers annuels* ou *Documents de référence*) et sur le site www.info-financiere.fr.

En application de l'article 222-7 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers, France Télécom a établi un document mentionnant la liste de toutes les informations rendues publiques depuis le 1^{er} mars 2011 "pour satisfaire à ses obligations législatives ou réglementaires en matière de titres financiers, d'émetteurs de titres financiers et de marchés de titres financiers". Ce document est annexé au présent document de référence.

25 informations sur les participations

Concernant les entreprises dans lesquelles France Télécom détient une fraction du capital susceptible d'avoir une incidence significative sur l'appréciation de son patrimoine, de sa situation financière ou de ses résultats (voir le chapitre 7 *Organigramme*,

le chapitre 6 *Description des activités* ainsi que la note 17 *Périmètre de consolidation et des entités mises en équivalence* de l'annexe aux comptes consolidés - section 20.1).

26 assemblée générale 2012



26.1 PROJETS DE RESOLUTIONS A SOUMETTRE A L'ASSEMBLEE GENERALE MIXTE DU 5 JUIN 2012	572
A titre ordinaire	572
A titre extraordinaire	574
26.2 RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FRANCE TELECOM RELATIF AUX RESOLUTIONS SOUMISES A L'ASSEMBLEE GENERALE DES ACTIONNAIRES – EXERCICE 2011	578
Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre ordinaire	578
Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre extraordinaire	580
Annexe	586
26.3 RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	589

26.1 PROJETS DE RESOLUTIONS A SOUMETTRE A L'ASSEMBLEE GENERALE MIXTE DU 5 JUIN 2012

Les projets de résolutions présentés ci-après ont été arrêtés par le Conseil d'administration du 21 mars 2012. Des projets de résolution supplémentaires sont susceptibles d'être inscrits à l'ordre du jour de l'Assemblée Générale dans les conditions prévues à l'article L. 225-105 du Code de commerce.

La version définitive des projets de résolutions proposés au vote de l'Assemblée Générale sera publiée sur le site internet du Groupe (www.orange.com) et dans l'avis prévu à l'article R. 225-81 du Code de commerce.

A titre ordinaire

Première résolution

(Approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2011)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration ainsi que du Rapport des Commissaires aux comptes, approuve les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2011 tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports. Elle arrête le bénéfice de cet exercice à 3 713 937 252,46 euros.

Deuxième résolution

(Approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration ainsi que du Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés, approuve les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011 tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

Troisième résolution

(Affectation du résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2011, tel que ressortant des comptes annuels)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration et du Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels :

- (i) décide, sur le bénéfice de l'exercice s'élevant à 3 713 937 252,46 euros, d'affecter un montant de 10 710,80 euros à la réserve légale, ce qui portera le montant de cette réserve à 1 059 554 153,20 euros ;
- (ii) constate que le bénéfice distribuable de l'exercice, après affectation à la réserve légale de 10 710,80 euros, et compte tenu du report à nouveau créditeur de 4 260 317 207,02 euros (avant imputation de l'acompte sur dividende visé au (iv) ci-après), s'élève à 7 974 243 748,68 euros ;
- (iii) décide de verser aux actionnaires, à titre de dividende, 1,40 euro par action et d'affecter le solde du bénéfice distribuable au poste "Report à nouveau" ; et
- (iv) prend acte que, compte tenu de l'acompte sur dividende d'un montant de 0,60 euro par action mis en paiement le 8 septembre 2011, le solde du dividende à distribuer s'élève à 0,80 euro par action.

La date de détachement du dividende est le 8 juin 2012 et le solde du dividende à distribuer sera mis en paiement le 13 juin 2012.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de déterminer le montant global du dividende, étant précisé que les actions détenues par la Société au 13 juin 2012 n'auront pas droit au paiement du solde du dividende et, en conséquence, de déterminer le montant du solde du bénéfice distribuable qui sera affecté au poste "Report à nouveau".

Il est précisé que la totalité du dividende (l'acompte et le solde à distribuer) est éligible à l'abattement de 40 % en application du 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts, bénéficiant aux personnes physiques fiscalement domiciliées en France, sauf option par ces derniers pour le prélèvement libératoire prévu à l'article 117 *quater* du Code général des impôts.

Il est rappelé que les dividendes distribués au titre des trois exercices précédents ont été les suivants :

Exercice	Nombre d'actions (hors autodétention)	Dividende par action	Quote-part du dividende éligible à l'abattement de 40 %
2008	2 613 555 198	1,40 €	100 %
2009	2 646 101 556	1,40 €	100 %
2010	2 647 645 604	1,40 €	100 %

Quatrième résolution

(Conventions visées à l'article L. 225-38 du Code de commerce)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, prend acte des conclusions dudit Rapport et de l'absence de conclusion de conventions visées à l'article L. 225-38 du Code de commerce au cours de l'exercice 2011.

Cinquième résolution

(Nomination d'un administrateur)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, constate que le mandat d'administrateur de Madame Claudie Haigueré viendra à expiration à l'issue de la présente Assemblée et décide, sur proposition du Conseil d'administration et dans les conditions prévues par l'article 13 des statuts, de nommer Madame Claudie Haigueré en qualité d'administrateur pour une nouvelle période de quatre années venant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

Sixième résolution

(Nomination d'un administrateur)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, constate que le mandat d'administrateur de Monsieur Jose-Luis Durán viendra à expiration à l'issue de la présente Assemblée et décide, sur proposition du Conseil d'administration et dans les conditions prévues par l'article 13 des statuts, de nommer Monsieur Jose-Luis Durán en qualité d'administrateur pour une nouvelle période de quatre années venant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

Septième résolution

(Nomination d'un administrateur)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, constate que le mandat d'administrateur de Monsieur Charles-Henri Filippi viendra à expiration à l'issue de la présente Assemblée et décide, sur proposition du

Conseil d'administration et dans les conditions prévues par l'article 13 des statuts, de nommer Monsieur Charles-Henri Filippi en qualité d'administrateur pour une nouvelle période de quatre années venant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

Huitième résolution

(Autorisation à conférer au Conseil d'administration à l'effet d'acheter ou de transférer des actions de la Société)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, autorise, conformément aux articles L. 225-209 et suivants du Code de commerce, le Conseil d'administration à acheter des actions de la Société, dans la limite d'un nombre d'actions représentant 10 % du capital social existant au jour de la présente Assemblée,

- le prix maximum d'achat ne devra pas excéder 40 euros par action, étant précisé qu'en cas d'opérations sur le capital, notamment par incorporation de réserves suivie de la création et de l'attribution gratuite d'actions, et/ou de division ou de regroupement des actions, ce prix sera ajusté en conséquence ;
- le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat est fixé à 10 595 541 532 euros ;
- les acquisitions réalisées par la Société en vertu de la présente autorisation ne pourront en aucun cas l'amener à détenir, directement ou indirectement, à quelque moment que ce soit, plus de 10 % des actions composant le capital social ;
- les acquisitions ou transferts d'actions pourront être réalisés à tout moment, sauf en période d'offre publique visant les actions de la Société, dans le respect des dispositions légales ou réglementaires ;
- les acquisitions ou transferts d'actions pourront être réalisés par tous moyens, notamment sur les marchés réglementés, les systèmes multilatéraux de négociation ou de gré à gré, y compris par acquisition ou cession de blocs ou par le recours à des instruments financiers dérivés négociés sur les marchés réglementés, les systèmes multilatéraux de négociation ou de gré à gré ;
- cette autorisation est valable pour une période de 18 mois.

Ces acquisitions d'actions pourront être effectuées en vue de toute affectation permise par la loi, les finalités de ce programme de rachat d'actions étant :

- (i) d'honorer des obligations liées :
- a. aux programmes d'options sur actions ou autres allocations d'actions aux membres du personnel de la Société ou d'entreprises associées et notamment d'allouer des actions aux membres du personnel de la Société et des entités de son groupe dans le cadre (i) de la participation aux résultats de l'entreprise, (ii) de tout plan d'achat, d'options d'achat ou d'attribution gratuite d'actions (en ce compris toute cession d'actions visée à l'article L. 3332-24 du Code du travail) au profit des membres du personnel et mandataires sociaux ou de certains d'entre eux, y compris les anciens titulaires d'options de souscription d'actions Wanadoo dans les conditions énoncées à la deuxième résolution de l'Assemblée Générale Mixte du 1^{er} septembre 2004, ou (iii) des contrats de liquidité signés entre la Société et les titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A., ainsi que de réaliser toutes opérations de couverture afférentes à ces opérations ;
- b. aux valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société (y compris réaliser toutes opérations de couverture à raison des obligations de la Société liées à ces valeurs mobilières), y compris aux valeurs mobilières souscrites par des membres du personnel ou des anciens membres du personnel de la Société et des entités de son groupe (telles que notamment les instruments de liquidité sur options) ;
- (ii) d'assurer la liquidité de l'action de la Société par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la Charte de déontologie reconnue par l'Autorité des marchés financiers ;
- (iii) de conserver des actions pour remise ultérieure à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe ;
- (iv) de réduire le capital de la Société en application de la dix-septième résolution de la présente Assemblée Générale, sous réserve de son adoption.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, pour décider et effectuer la mise en œuvre de la présente autorisation, pour en préciser les termes et en arrêter les modalités, pour passer tous ordres de Bourse, conclure tous accords, établir tous documents notamment d'information, effectuer toutes formalités, en ce compris affecter ou réaffecter les actions acquises aux différentes finalités poursuivies, et toutes déclarations auprès de tous organismes et, d'une manière générale, faire tout ce qui est nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa neuvième résolution.

Neuvième résolution

(Ratification du transfert du siège social)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, ratifie, conformément à l'article L. 225-36 du Code de commerce le transfert du siège social du 6 place d'Alleray, Paris 15^e, au 78 rue Olivier de Serres, Paris 15^e, avec effet à l'issue de la présente Assemblée Générale, soit le 5 juin 2012, tel que décidé par le Conseil d'administration au cours de sa réunion du 21 mars 2012.

A titre extraordinaire

Dixième résolution

(Modification de l'article 9 des statuts)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de modifier l'article 9 des statuts (Forme des actions) pour le mettre en cohérence avec le délai prévu par l'article R. 233-1 du Code de commerce pour la déclaration des franchissements de seuils légaux, tel que modifié par le décret n° 2009-557 du 19 mai 2009.

En conséquence, l'alinéa 3 de l'article 9 des statuts est modifié comme suit :

"Outre l'obligation légale d'informer la Société de la détention de certaines fractions du capital ou des droits de vote, toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, qui viendrait à détenir directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-7 et suivants du Code de commerce, un nombre d'actions, de droits de vote ou de titres émis en représentation d'actions correspondant à 0,5 p. 100 du capital ou des droits de vote de la Société est tenue, au plus tard avant la clôture des négociations du quatrième jour de Bourse suivant le jour du franchissement de ce seuil, de déclarer à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception, le nombre total d'actions, de droits de vote et de titres donnant accès au capital qu'elle possède."

Le reste de l'article 9 demeure inchangé.

Onzième résolution

(Modification de l'article 16 des statuts)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de supprimer les dispositions de l'article 16 des statuts (Pouvoirs du Conseil d'administration) devenues obsolètes, relatives aux commissions consultatives chargées notamment du contrôle des marchés.

En conséquence, les alinéas 3 et 4 de l'article 16 des statuts sont supprimés.

Le reste de l'article 16 demeure inchangé.

Douzième résolution

(Modification de l'article 21 des statuts)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de modifier :

- l'alinéa 6 du point 1 de l'article 21 des statuts (Assemblées Générales) pour le mettre en conformité avec l'article L. 225-106 du Code de commerce, tel que modifié par l'ordonnance n° 2010-1511 du 9 décembre 2010.

En conséquence, l'alinéa 6 du point 1 de l'article 21 des statuts est modifié comme suit :

"Tout actionnaire peut, dans les conditions légales et réglementaires, voter à distance ou se faire représenter par toute personne physique ou morale de son choix."

- l'alinéa 9 du point 1 de l'article 21 des statuts afin de le mettre en conformité avec les articles R. 225-77 et R. 225-79 du Code de commerce, tels que modifiés par les décrets n° 2010-684 du 23 juin 2010 et n° 2011-1473 du 9 novembre 2011.

En conséquence, l'alinéa 9 du point 1 de l'article 21 des statuts est modifié comme suit :

"Les formulaires de vote à distance ou par procuration, de même que l'attestation de participation, peuvent être établis sur support électronique dûment signé dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables. A cette fin, la saisie et la signature électronique du formulaire peuvent être directement effectuées sur le site internet mis en place par le centralisateur de l'Assemblée."

- l'alinéa 2 du point 2 de l'article 21 des statuts afin de le mettre en conformité avec l'article R. 225-69 du Code de commerce, tel que modifié par le décret n° 2010-684 du 23 juin 2010.

En conséquence, l'alinéa 2 du point 2 de l'article 21 des statuts est modifié comme suit :

"Sauf exceptions prévues par la loi, la convocation est faite 15 jours au moins avant la date de l'Assemblée et, lorsque l'Assemblée n'a pu délibérer faute de réunir le quorum requis, la deuxième Assemblée et, le cas échéant, la deuxième Assemblée prorogée sont convoquées dix jours au moins à l'avance, dans les mêmes formes que la première."

- l'alinéa 3 du point 3 de l'article 21 des statuts afin de le mettre en conformité avec les articles L. 225-105 et R. 225-71 du Code de commerce, tels que modifiés respectivement par l'ordonnance n° 2010-1511 du 9 décembre 2010 et le décret n° 2010-1619 du 23 décembre 2010.

En conséquence, l'alinéa 3 du point 3 de l'article 21 des statuts est modifié comme suit :

"Un ou plusieurs actionnaires représentant au moins la quotité de capital prévue par la loi, et agissant dans les conditions et

délais légaux, ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du jour de points ou de projets de résolution."

Le reste de l'article 21 demeure inchangé.

Treizième résolution

(Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A.)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises par les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration, pour une durée de 18 mois, les pouvoirs à l'effet de procéder, en une ou plusieurs fois, à l'émission d'actions de la Société dont la souscription pourra être opérée en espèces ou par compensation de créances, et décide de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et de réserver le droit de les souscrire aux titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 25000000 euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des bénéficiaires d'un contrat de liquidité conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Le montant des augmentations de capital réalisées en vertu de la présente délégation s'imputera sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de la présente délégation sera égal à la moyenne des cours constatés pour les actions de la Société sur le marché Euronext Paris sur 20 jours de Bourse consécutifs choisis parmi les 45 derniers jours de Bourse précédant la décision d'émission des actions nouvelles, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par la loi, disposera de tous pouvoirs pour mettre en œuvre la présente délégation et notamment pour établir la liste des bénéficiaires au sein de la liste des titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange S.A. bénéficiaires d'un contrat de liquidité et arrêter les caractéristiques, le montant et les modalités de toute émission, le nombre d'actions à émettre au profit de chaque bénéficiaire et le prix de souscription desdites actions.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa seizième résolution.

Quatorzième résolution

(Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de procéder à l'émission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration, pour une durée de 18 mois, les pouvoirs à l'effet de procéder, en une ou plusieurs fois, à l'émission et à l'attribution à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options (ILO) constitués de bons exerçables en numéraire et/ou en actions existantes et/ou à émettre de la Société et pour lesquels, le cas échéant, la libération des actions de la Société, sera réalisée par compensation de créances, et décide de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces ILO et de réserver le droit à attribution aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 250 000 euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des porteurs d'ILO conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Le montant des augmentations de capital réalisées en vertu de la présente délégation s'imputera sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011.

Le prix de souscription des actions émises sur exercice des ILO sera égal à la moyenne des cours constatés pour les actions de la Société sur le marché Euronext Paris sur les 20 jours de Bourse consécutifs précédant la date de dépôt de la notification d'exercice des ILO, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par la loi, disposera de tous pouvoirs pour mettre en œuvre la présente délégation et notamment pour établir la liste des attributaires au sein de la liste des titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. bénéficiaires d'un contrat de liquidité, déterminer le nombre d'ILO à émettre au profit de chaque bénéficiaire et arrêter les caractéristiques, le montant et les modalités de toute émission d'ILO.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa dix-septième résolution.

Quinzième résolution

(Autorisation au Conseil d'administration d'attribuer gratuitement des actions de la Société)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de majorité et de *quorum* requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, autorise, conformément aux articles L. 225-197-1 et suivants du Code de commerce, le Conseil d'administration à procéder, en une ou plusieurs fois et aux conditions qu'il déterminera, dans les limites fixées dans la présente autorisation, à des attributions gratuites d'actions existantes de la Société.

Les bénéficiaires devront être membres du personnel ou mandataires sociaux (au sens de l'article L. 225-197-1 du Code de commerce) de la Société et ou de sociétés ou groupements qui lui sont liés au sens de l'article L. 225-197-2 du Code de commerce.

Cette autorisation est consentie pour une durée de 38 mois à compter du jour de la présente Assemblée Générale.

Le nombre total des actions attribuées gratuitement en vertu de la présente résolution ne pourra représenter plus de 1 % du capital de la Société à la date de la présente Assemblée Générale.

L'Assemblée Générale décide que, le cas échéant, toute attribution décidée par le Conseil d'administration en application de cette résolution sera soumise en totalité à l'atteinte d'une ou plusieurs conditions de performance fixées par celui-ci.

L'Assemblée Générale décide que l'attribution desdites actions à leurs bénéficiaires deviendra définitive pour tout ou partie des actions attribuées :

- soit au terme d'une période d'acquisition minimale de quatre ans, et dans ce cas sans période de conservation minimale ;
- soit au terme d'une période d'acquisition minimale de deux ans, étant précisé que les bénéficiaires devront alors conserver lesdites actions pendant une durée minimale de deux ans à compter de leur attribution définitive.

En cas d'invalidité du bénéficiaire remplissant les conditions fixées par la loi, l'attribution définitive des actions pourra avoir lieu avant le terme de la période d'acquisition.

Les actions existantes pouvant être attribuées au titre de la présente résolution devront être acquises par la Société, soit dans le cadre de l'article L. 225-208 du Code de commerce, soit, le cas échéant, dans le cadre du programme de rachat d'actions autorisé par la huitième résolution soumise à la présente Assemblée au titre de l'article L. 225-209 du Code de commerce ou de tout programme de rachat d'actions applicable antérieurement ou postérieurement.

L'Assemblée Générale prend acte et décide, en tant que de besoin, que la présente autorisation emporte, au profit des bénéficiaires des attributions d'actions, renonciation des actionnaires à tout droit sur les actions attribuées gratuitement sur le fondement de la présente résolution.

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de :

- fixer les conditions et, le cas échéant, les critères d'attribution des actions ;
- fixer, dans les conditions et limites légales, les dates auxquelles il sera procédé aux attributions gratuites ;
- déterminer l'identité des bénéficiaires, le nombre d'actions attribuées à chacun d'eux, les modalités d'attribution des actions, et en particulier les périodes d'acquisition et les périodes de conservation des actions ainsi gratuitement attribuées ;
- décider les conditions dans lesquelles le nombre des actions attribuées sera ajusté ; et
- plus généralement, avec faculté de subdélégation dans les conditions légales, conclure tous accords, établir tous documents, effectuer toutes formalités et toutes déclarations auprès de tous organismes et faire tout ce qui serait autrement nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 26 mai 2009 par sa vingt-et-unième résolution.

Seizième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents de plans d'épargne)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration, pour une durée de 26 mois, sa compétence pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, réservée aux adhérents des plans d'épargne d'entreprise (et/ou aux adhérents de tout autre plan pour lequel l'article L. 3332-18 du Code du travail permettrait de réserver une augmentation de capital dans des conditions équivalentes) mis en place au sein de la Société ou de son groupe.

Pour les besoins de la présente délégation, on entend par groupe, la Société et les entreprises, françaises ou étrangères, entrant dans le périmètre de consolidation des comptes de la Société en application des articles L. 3344-1 et L. 3344-2 du Code du travail.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société immédiate ou à terme résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation est fixé à 500 millions d'euros, compte non tenu du nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Le prix de souscription des actions nouvelles sera égal à la moyenne des cours cotés aux 20 séances de Bourse précédant le jour de la décision fixant la date d'ouverture de la souscription, diminuée de la décote maximale prévue par la loi au jour de la décision du Conseil d'administration, étant précisé que le Conseil d'administration pourra réduire cette décote s'il le juge opportun, notamment en cas d'offre aux adhérents à un plan d'épargne d'entreprise de titres sur le marché international et/ou à l'étranger notamment afin de satisfaire aux exigences des droits locaux applicables.

Le Conseil d'administration pourra attribuer, à titre gratuit, aux bénéficiaires ci-dessus indiqués, en complément des actions ou valeurs mobilières donnant accès à des actions à souscrire en numéraire, des actions ou valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre, de même nature ou non que celles à souscrire en numéraire, à titre de substitution de tout ou partie de la décote susvisée et/ou d'abondement, étant entendu que l'avantage résultant de cette attribution ne pourra excéder les limites légales ou réglementaires applicables. Le montant nominal des augmentations de capital réalisées immédiatement ou à terme du fait de l'attribution d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions à émettre, s'imputera sur le plafond ci-dessus (500 millions d'euros).

L'Assemblée Générale décide de supprimer, au profit des bénéficiaires ci-dessus indiqués, le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux titres à émettre dans le cadre de la présente délégation, lesdits actionnaires renonçant par ailleurs à tout droit aux titres attribués gratuitement sur le fondement de cette délégation (y compris à la partie des réserves, bénéfices ou primes incorporées au capital, à raison de l'attribution desdits titres faite sur le fondement de la présente délégation).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, disposera de tous pouvoirs à l'effet de mettre en œuvre la présente délégation et notamment pour :

- arrêter les caractéristiques, montant et modalités de toute émission de titres ;
- déterminer que les émissions pourront avoir lieu directement au profit des bénéficiaires ou par l'intermédiaire d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) d'épargne salariale ou organismes équivalents ;
- arrêter la liste des sociétés, ou groupements, dont les membres du personnel et anciens membres du personnel pourront souscrire aux actions ou valeurs mobilières émises ;
- déterminer la nature et les modalités de l'augmentation de capital, ainsi que les modalités de l'émission ;
- constater la réalisation de l'augmentation de capital ;
- déterminer, s'il y a lieu, le montant des sommes à incorporer au capital dans la limite fixée ci-dessus, le ou les postes des capitaux propres où elles sont prélevées ainsi que la date de jouissance des actions ainsi créées ;

- s'il le juge opportun, imputer les frais des augmentations de capital sur le montant des primes afférentes à ces augmentations et prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour porter la réserve légale au dixième du nouveau capital après chaque augmentation ; et
- prendre toute mesure pour la réalisation des augmentations de capital, procéder aux formalités consécutives à celles-ci, notamment celles relatives à l'admission aux négociations des titres créés, et apporter aux statuts les modifications corrélatives à ces augmentations de capital, et généralement faire le nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa vingt-et-unième résolution.

Dix-septième résolution

(Autorisation au Conseil d'administration à l'effet de réduire le capital par annulation d'actions)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de *quorum* et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes,

- délègue, pour une durée de 18 mois, au Conseil d'administration tous pouvoirs à l'effet de procéder à l'annulation, en une ou plusieurs fois, dans la limite de 10 % du capital de la Société, par périodes de 24 mois, de tout ou partie des actions de la Société acquises dans le cadre

des programmes d'achat d'actions autorisés, par la huitième résolution soumise à la présente Assemblée ou encore de programmes d'achat d'actions autorisés antérieurement ou postérieurement à la date de la présente Assemblée ;

- décide que l'excédent du prix d'achat des actions sur leur valeur nominale sera imputé sur le poste "Primes d'émission" ou sur tout poste de réserves disponibles, y compris la réserve légale, celle-ci dans la limite de 10 % de la réduction de capital réalisée ;
- délègue au Conseil d'administration tous pouvoirs, avec faculté de délégation dans les conditions légales, pour procéder à la réduction de capital résultant de l'annulation des actions et à l'imputation précitée, ainsi que pour modifier en conséquence les statuts.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa vingt-deuxième résolution.

Dix-huitième résolution

(Pouvoirs pour formalités)

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de la présente Assemblée en vue de l'accomplissement de toutes les formalités légales ou administratives et faire tous dépôts et publicité prévus par la législation en vigueur.

26.2 RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FRANCE TELECOM RELATIF AUX RESOLUTIONS SOUMISES A L'ASSEMBLEE GENERALE DES ACTIONNAIRES – EXERCICE 2011

Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre ordinaire

Première et deuxième résolutions

Approbation des comptes sociaux et des comptes consolidés

Aux termes des première et deuxième résolutions, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver les comptes annuels de la société France Télécom ainsi que les comptes consolidés du Groupe au 31 décembre 2011.

Troisième résolution

Affectation du résultat et fixation du montant du dividende

Il est tout d'abord proposé à l'Assemblée Générale de constater que le bénéfice distribuable au 31 décembre 2011 s'élève à 7 974 243 748,68 euros.

Ce montant correspond au bénéfice de l'exercice, soit 3 713 937 252,46 euros :

- diminué de la dotation à la réserve légale à hauteur de 10 710,80 euros, cette dotation étant obligatoire dès lors que, en présence de bénéfices, cette réserve n'atteint pas le minimum légal de 10 % du capital social, soit 1 059 554 153,20 euros ; et
- augmenté du montant du report à nouveau, soit 4 260 317 207,02 euros.

Le bénéfice distribuable est constaté avant imputation de l'acompte sur dividende de 0,60 euro par action payé en septembre 2011.

Il est ensuite proposé à l'Assemblée Générale de décider de verser aux actionnaires, à titre de dividende, 1,40 euro par action.

Compte tenu de l'acompte sur dividende de 0,60 euro par action payé en septembre 2011, le solde à distribuer s'élèverait à 0,80 euro par action.

Le solde du dividende à distribuer serait mis en paiement le 13 juin 2012 au profit des titulaires d'actions ayant droit au dividende, c'est-à-dire ceux qui détiendront, à la date de détachement du dividende (date se situant, pour la France,

3 jours ouvrés avant la date de mise en paiement, soit le 8 juin 2012), des actions France Télécom donnant droit au dividende au titre de l'exercice 2011.

Sur la base du nombre d'actions donnant droit à dividende constaté au 31 décembre 2011, le montant global du solde du dividende s'élèverait à 2 119 108 306,40 euros.

Le nombre d'actions ayant droit à dividende pouvant évoluer jusqu'à la date de mise en paiement, l'Assemblée Générale conférerait tous pouvoirs au Conseil d'administration pour déterminer le montant global définitif du dividende, puis le solde du bénéfice distribuable et, en conséquence, le montant à porter au poste "report à nouveau".

Les dividendes distribués au titre des trois exercices précédents (donnant droit à un abattement de 40 % en application du Code général des impôts) ont été les suivants :

Exercice	Nombre d'actions	Dividende par action	Quote-part du dividende éligible à l'abattement de 40 %
2008	2 613 555 198	1,40 €	100 %
2009	2 646 101 556	1,40 €	100 %
2010	2 647 645 604	1,40 €	100 %

Les actions de la Société détenues par cette dernière n'ouvrent pas droit à dividende.

Enfin, il est précisé qu'au titre de l'exercice 2011 (comme des exercices antérieurs) la Société n'a pas de dépenses ou de charges dites "sommatoires" visées à l'article 39-4 du Code général des impôts.

Quatrième résolution

Approbation des conventions visées aux articles L. 225-38 et suivants du Code de commerce

Aucune convention nouvelle dite "réglementée" n'a été conclue au cours de l'exercice 2011.

Le Conseil d'administration du 26 octobre 2011 a autorisé la conclusion d'une convention avec la Caisse des Dépôts et Consignations et les groupes Thalès et Dassault Systèmes pour créer une société commune ayant pour activité le développement, le déploiement et la commercialisation de services de *Cloud Computing*. Toutefois ce projet n'a pas abouti en raison du retrait de Dassault Systèmes.

Un Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées est communiqué à l'Assemblée Générale et il vous est demandé d'en prendre acte.

Cinquième à septième résolutions

Nomination d'administrateurs

Les mandats d'administrateurs de Claudie Haigneré, Jose-Luis Durán et Charles-Henri Filippi prennent fin à l'issue de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012. Le Conseil d'administration vous propose de nommer ces mêmes personnes, Claudie Haigneré, Jose-Luis Durán et Charles-Henri Filippi, en qualité d'administrateurs pour une nouvelle période de quatre ans qui viendrait à expiration en 2016, à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice 2015.

Claudie Haigneré (54 ans) est, depuis février 2010, Présidente d'Univscience (Etablissement public issu du rapprochement entre le Palais de la découverte et la Cité des sciences et de l'industrie). Médecin de formation, rhumatologue, spécialiste en médecine aéronautique, docteur ès sciences et astronaute du CNES puis de l'ESA (une mission spatiale à bord de MIR en 1996 et une seconde mission à bord de l'ISS en 2001), elle a été Ministre déléguée aux Affaires européennes de mars 2004 à mai 2005, après avoir été Ministre déléguée à la Recherche et aux nouvelles technologies de juin 2002 à mars 2004. De 2005 à 2009, elle a été conseillère du Directeur Général de l'ESA (European Space Agency) pour la politique spatiale européenne. Claudie Haigneré est également engagée dans un soutien à plusieurs associations de santé: les maisons de parents pour enfants hospitalisés, l'Alliance des maladies rares avec la fondation Groupama et l'association Kourir des enfants atteints de polyarthrite juvénile, marraine de la fondation Courtin-Arthritis. Claudie Haigneré est également administratrice de la Fondation C-Génial, de l'Académie des Technologies, de la Fondation de France, de la Fondation d'Entreprise L'Oréal, de l'ENS Paris et du PRES Hesam. Elle est membre de l'Académie

des Technologies, membre de l'Académie des Sports, membre de l'Académie des Sciences et Technologies de Belgique et de IAA (International Academy of Astronautic). Elle a reçu en 2006 le prix Louise Weiss pour son action européenne. Elle est par ailleurs marraine de la Cité de l'Espace à Toulouse, de l'Institut de myologie de la Pitié Salpêtrière réalisé par l'AFM et de nombreuses écoles et promotions d'étudiants. Claudie Haigneré est Grand Officier de la Légion d'Honneur.

Claudie Haigneré détenait au jour de l'établissement du présent Rapport 1 000 actions de la Société.

Jose-Luis Durán (47 ans) est Président du Directoire de la société Devanlay. Après des études d'économie, il a commencé sa carrière en 1987 chez Arthur Andersen. Entré chez Pryca (filiale de Carrefour) en 1991, il y exerce successivement les fonctions de contrôleur de gestion (1991-1994), contrôleur de gestion Europe du Sud (1994-1996), puis contrôleur de gestion Amériques jusqu'en 1997. Après avoir été Directeur financier de Pryca, il devient Directeur financier de Carrefour Espagne en 1999. En avril 2001, il est nommé Directeur Général finances et gestion et organisation et systèmes de Carrefour et rejoint le Comité exécutif du Groupe. Jose-Luis Durán a été Directeur Général du groupe Carrefour et Président du Directoire de 2005 à 2008. Jose-Luis Durán est de nationalité espagnole.

Jose-Luis Durán détenait au jour de l'établissement du présent Rapport 1 010 actions de la Société.

Charles-Henri Filippi (59 ans) est Président de Citigroup France depuis le 1^{er} janvier 2011, ainsi que Président et fondateur des sociétés de gestion Octagones et Alfina (2008). Ayant rejoint le CCF en 1987, après plusieurs années passées au sein de l'administration française et des cabinets ministériels, il est devenu Directeur Général du CCF France en 1998, puis a été nommé à la Direction générale du groupe HSBC en 2001 comme responsable des activités de Grande Clientèle pour l'ensemble du Groupe. Il est devenu Président-Directeur Général de HSBC France en mars 2004, puis Président non exécutif à partir d'août 2007, responsabilité qu'il a occupée jusqu'au 31 décembre 2008. Il a également été Senior Advisor chez CVC Capital Partners France jusqu'au 31 décembre 2010 et Associé chez Weinberg Capital Partners jusqu'au 31 décembre 2011.

Charles-Henri Filippi détenait au jour de l'établissement du présent Rapport 10 001 actions de la Société.

Huitième résolution

Autorisation à conférer au Conseil d'administration à l'effet d'acheter ou de transférer des actions France Télécom

Votre Conseil d'administration vous propose de l'autoriser à racheter des actions de la Société dans la limite d'un nombre d'actions représentant 10 % du capital et au prix maximum de 40 euros par action (ce prix pouvant être ajusté en cas d'opération sur le capital). Le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat est ainsi fixé à 10 595 541 532 euros.

Cette autorisation serait valable pour une période de 18 mois à compter de l'Assemblée Générale et pourrait être mise en œuvre à tout moment sauf en période d'Offre Publique visant les actions de la Société.

Le programme de rachat aurait pour objet (i) de permettre à la Société de couvrir ses obligations liées à des titres de créances donnant accès au capital ou à des programmes de stock-options ou toute autre forme d'attribution d'actions aux salariés, (ii) d'assurer la liquidité de l'action France Télécom dans le cadre d'un contrat de liquidité avec un prestataire de services d'investissement, (iii) de disposer d'actions pour remise à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations de croissance externe et (iv) de réduire le capital de la Société.

Le Conseil d'administration aurait tout pouvoir pour mettre en œuvre cette délégation et en arrêter les modalités.

L'adoption de cette résolution mettrait fin à l'autorisation de rachat donnée par l'Assemblée Générale mixte du 7 juin 2011.

Le Conseil d'administration vous informera dans son Rapport annuel, des achats, transferts ou annulations d'actions réalisés et de l'affectation des actions acquises aux différents objectifs poursuivis.

Neuvième résolution

Ratification du transfert du siège social

Le Conseil d'administration a décidé, lors de sa réunion du 21 mars 2012, de transférer le siège social de France Télécom au 78, rue Olivier de Serres, Paris 15^e, avec effet à l'issue de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012. Cette décision fait suite au déménagement des bureaux des services du siège dans un immeuble moderne proche de la porte de Versailles. Il est proposé à votre Assemblée de ratifier ce transfert du siège social.

Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre extraordinaire

Modifications statutaires

Dixième résolution

Modification de l'article 9 des statuts

Il est proposé à l'Assemblée Générale de modifier l'alinéa 3 de l'article 9 des statuts (Forme des actions) pour le mettre en cohérence avec le délai prévu par l'article R. 233-1 du Code de commerce pour la déclaration à la Société des franchissements de seuils légaux par des actionnaires, tel que modifié par le décret n° 2009-557 du 19 mai 2009.

Le reste de l'article 9 demeurerait inchangé.

Onzième résolution

Modification de l'article 16 des statuts

Il est proposé à l'Assemblée Générale de supprimer les dispositions de l'article 16 des statuts (Pouvoirs du Conseil d'administration) devenues obsolètes, qui font référence aux commissions consultatives chargées notamment du contrôle des marchés.

En conséquence, les alinéas 3 et 4 de l'article 16 des statuts seraient supprimés.

Le reste de l'article 16 demeurerait inchangé.

Douzième résolution

Modification de l'article 21 des statuts

Il est proposé à l'Assemblée Générale de modifier différents alinéas de l'article 21 des statuts (Assemblées Générales) pour les mettre en conformité avec la nouvelle rédaction des articles L. 225-105 et L. 225-106 et R. 225-69, R. 225-71, R. 225-77 et R. 225-79 du Code de commerce. Ces articles du Code de commerce ont été modifiés par l'ordonnance n° 2010-1511 du 9 décembre 2010 et différents décrets rappelés dans la douzième résolution. Il s'agit :

- de permettre à toute personne physique ou morale de représenter un actionnaire en Assemblée Générale ;
- lorsque la Société décide de permettre la participation des actionnaires aux Assemblées Générales par des moyens de communication électronique, de donner plus de souplesse à la signature électronique qui peut désormais résulter d'un procédé fiable d'identification de l'actionnaire, garantissant son lien avec le formulaire de vote à distance auquel elle s'attache ;
- d'allonger, sauf exceptions prévues par la loi, le délai minimum de seconde convocation d'une Assemblée Générale de six à dix jours ;
- de permettre à un ou plusieurs actionnaires représentant au moins la quotité du capital prévue par la loi, et agissant dans les conditions et délais légaux, de requérir l'inscription de points à l'ordre du jour de l'Assemblée Générale.

Le reste de l'article 21 demeurerait inchangé.

Autorisations financières

Treizième résolution

Emission d'actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A.

Dans le cadre de l'Offre Publique d'Echange Simplifiée de 2003 sur la société Orange, les actionnaires ont accepté qu'il soit proposé aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange ainsi qu'aux détenteurs d'actions Orange dont les

actions seraient indisponibles, la signature d'un contrat de liquidité pour leurs actions Orange qui ne sont plus cotées.

Au 29 février 2012, 11 410 087 options Orange étaient en circulation. L'exercice de ces options est susceptible de se traduire par l'émission d'un maximum de 5 031 078 actions France Télécom, ce qui représente une dilution potentielle de 0,19 % du capital social au 31 décembre 2011, tel que constaté le 10 janvier 2012.

Une des possibilités du contrat de liquidité est l'échange des actions Orange contre des actions nouvellement émises par France Télécom, les deux autres étant le paiement en numéraire ou la remise d'actions existantes. Afin de pouvoir procéder, le cas échéant, à cet échange, il vous est demandé de renouveler la délégation au Conseil d'administration votée annuellement par votre Assemblée depuis 2005, aux fins d'augmenter le capital par compensation de créances. Il serait mis fin dans ce cadre, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 dans sa seizième résolution.

L'émission de ces actions au profit de la catégorie de personnes que sont les titulaires d'options de souscription d'actions Orange et les détenteurs d'actions Orange relève de la compétence de votre Assemblée.

La souscription des actions nouvelles pourrait être opérée en numéraire ou par compensation de créances. En effet, il est prévu que le bénéficiaire qui aurait cédé à France Télécom ses actions Orange en vertu du contrat de liquidité, compenserait le prix de sa souscription aux actions France Télécom à émettre avec le prix de sa cession d'actions Orange à France Télécom.

Pour ces raisons, nous vous demandons :

- de déléguer au Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions fixées par la loi, pour une durée de 18 mois à compter du jour de votre Assemblée, les pouvoirs nécessaires à l'effet de procéder à l'émission d'actions France Télécom dont la souscription pourra être opérée soit en numéraire, soit par compensation avec des créances liquides et exigibles sur la Société ;
- de décider de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et de réserver le droit de les souscrire aux titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le nombre d'options de souscription d'actions Orange en circulation a continué à diminuer en raison de l'arrivée à échéance en 2011 de plans d'options. Le montant nominal maximum d'augmentation de capital résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de cette délégation, serait en conséquence fixé à 25 000 000 euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des signataires des contrats de liquidité conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Le montant des émissions réalisées sur le fondement de cette résolution s'imputerait sur le plafond de 3,5 milliards d'euros fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de cette délégation serait égal à la moyenne des cours constatés pour les actions France Télécom sur le marché Euronext Paris sur 20 jours de Bourse consécutifs choisis parmi les 45 derniers jours de Bourse précédant la décision d'émission des actions nouvelles, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Pour ces raisons, nous vous demandons de bien vouloir approuver la treizième résolution.

Quatorzième résolution

Emission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. bénéficiaires d'un contrat de liquidité avec la Société

Afin de simplifier le mécanisme de remise de la contrepartie en numéraire ou en actions France Télécom dans le cadre de la mise en œuvre des contrats de liquidité décrits à la résolution précédente, et en application des résolutions votées annuellement par votre Assemblée depuis 2005, il a été autorisé l'attribution gratuite aux titulaires d'options Orange bénéficiaires d'un contrat de liquidité, d'instruments de liquidité sur options ("ILO"), constitués de bons exerçables en numéraire et/ou en actions nouvelles et/ou existantes France Télécom. Ces ILO sont des valeurs mobilières donnant accès au capital au sens de l'article L. 228-91 du Code de commerce et qui, lorsqu'ils sont exercés, donnent le droit à leurs titulaires de recevoir du numéraire et/ou des actions existantes et/ou des actions nouvelles, selon la contrepartie retenue par France Télécom.

Il vous est aujourd'hui demandé de renouveler la délégation accordée au Conseil d'administration afin de poursuivre, le cas échéant, la mise en œuvre des ILO auprès des titulaires d'options de souscription Orange n'ayant pas bénéficié de l'attribution initiale de 2005, faute d'avoir signé à cette date un contrat de liquidité. Il est à préciser que les montants à verser, ou le nombre d'actions France Télécom à remettre de ce fait, ne seront pas différents de ceux prévus par les contrats de liquidité existants à ce jour, sous réserve du mode de calcul du montant des rompus.

Il serait mis fin dans ce cadre, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 dans sa dix-septième résolution.

Pour ces raisons, nous vous demandons :

- de déléguer au Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions fixées par la loi, pour une durée de 18 mois à compter du jour de votre Assemblée, les pouvoirs nécessaires à l'effet de procéder en une ou plusieurs fois, dans la proportion et aux époques qu'il déterminerait, à l'émission et à l'attribution à titre gratuit d'ILO pour lesquels, le cas échéant, la libération des actions de la Société, serait réalisée par compensation de créances ;

- de décider de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces ILO et de réserver le droit de les souscrire aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le montant nominal maximum d'augmentation de capital résultant de l'ensemble des émissions susceptibles d'être réalisées en vertu de la présente délégation, serait fixé à 250 000 euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des porteurs d'ILO conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Ce montant s'imputerait sur le plafond de 3,5 milliards d'euros fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011.

Le prix de souscription des actions émises sur exercice des ILO sera égal à la moyenne des cours constatés pour les actions France Télécom sur le marché Euronext Paris sur les 20 jours de Bourse consécutifs précédant la date de dépôt de la notification d'exercice des ILO, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Nous vous demandons également de décider que le Conseil d'administration disposera de tous pouvoirs pour mettre en œuvre cette résolution.

Pour ces raisons, nous vous demandons de bien vouloir approuver la quatorzième résolution.

Quinzième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des attributions gratuites d'actions

Cette résolution a pour objet de permettre l'attribution gratuite d'actions existantes de la Société, dont les bénéficiaires seraient des membres du personnel ou mandataires sociaux (au sens de l'article L. 225-197-1 du Code de commerce) de la Société et ou de sociétés ou groupements qui lui sont liés au sens de l'article L. 225-197-2 du Code de commerce.

Cette autorisation serait consentie pour une durée de 38 mois à compter du jour de votre Assemblée Générale, soit au plus tard jusqu'en août 2015.

Le nombre total des actions attribuées gratuitement en vertu de la présente résolution ne pourrait représenter plus de 1 % du capital de la Société à la date de votre Assemblée Générale.

Toute attribution décidée par le Conseil d'administration en application de cette résolution sera nécessairement soumise en totalité à l'atteinte d'une ou plusieurs conditions de performance fixées par celui-ci.

L'attribution desdites actions à leurs bénéficiaires deviendra définitive pour tout ou partie des actions attribuées :

- soit au terme d'une période d'acquisition minimale de quatre ans, et dans ce cas sans période de conservation minimale ;
- soit au terme d'une période d'acquisition minimale de deux ans, étant précisé que les bénéficiaires devront alors conserver lesdites actions pendant une durée minimale de deux ans à compter de leur attribution définitive.

Toutefois, en cas d'invalidité du bénéficiaire remplissant les conditions fixées par la loi, l'attribution définitive des actions pourra avoir lieu avant le terme de la période d'acquisition.

Les actions existantes pouvant être attribuées au titre de la présente résolution devraient être acquises par la Société, soit dans le cadre de l'article L. 225-208 du Code de commerce, soit, le cas échéant, dans le cadre du programme de rachat d'actions autorisé par la huitième résolution soumise à votre Assemblée Générale au titre de l'article L. 225-209 du Code de commerce ou de tout programme de rachat d'actions applicable antérieurement ou postérieurement.

L'autorisation emporterait, au profit des bénéficiaires des attributions d'actions, renonciation des actionnaires à tout droit sur les actions attribuées gratuitement sur le fondement de l'autorisation proposée.

En conséquence, il serait mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 26 mai 2009 par sa vingt-et-unième résolution.

Le Conseil d'administration informerait chaque année l'Assemblée Générale des attributions réalisées dans le cadre de la résolution proposée. A ce titre, l'utilisation faite de la délégation en cours se trouve dans le tableau joint en annexe.

Seizième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents au plan d'épargne du groupe France Télécom-Orange

Cette résolution a pour objet de permettre l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société, à souscrire en numéraire, au bénéfice des adhérents du plan d'épargne d'entreprise du groupe France Télécom-Orange. Le cas échéant, dans le cadre d'une telle émission, il pourrait être attribué à titre gratuit des actions ou des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société, en substitution de tout ou partie de la décote visée ci-après et/ou de l'abondement.

Le montant nominal d'augmentation de capital de France Télécom immédiate ou à terme résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de cette délégation serait fixé à 500 millions d'euros, compte non tenu du nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Le prix de souscription des actions nouvelles serait égal à la moyenne des cours cotés aux 20 séances de Bourse précédant le jour de la décision fixant la date d'ouverture de la souscription, diminuée de la décote maximale prévue par la loi au jour de la décision du Conseil d'administration, étant précisé que le Conseil d'administration pourrait réduire cette décote s'il le juge opportun, notamment en cas d'offre aux adhérents à un plan d'épargne d'entreprise de titres sur le marché international et/ou à l'étranger notamment afin de satisfaire aux exigences des droits locaux applicables.

Cette délégation aurait une durée de 26 mois.

Au 31 décembre 2011, le personnel de la Société représentait, à travers le Plan d'épargne Groupe, 4,25 % du capital et 4,28 % des droits de vote.

Il serait mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa vingt-et-unième résolution.

Conformément aux recommandations de l'Autorité des marchés financiers (AMF), il est précisé que la délégation ayant le même objet adoptée par l'Assemblée Générale du 7 juin 2011 n'a pas été utilisée.

Les tableaux ci-après résument les plafonds de l'ensemble des autorisations financières en vigueur (autorisations adoptées lors des Assemblées Générales des 26 mai 2009, 9 juin 2010 et 7 juin 2011) (cf. Tableaux 1°, 2° et 3°), ainsi que des autorisations financières qui seront soumises à l'approbation de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012 (cf. Tableau 4°) :

Plafonds (en euros)	1° - Délégations accordées au Conseil d'administration, votées par l'Assemblée Générale du 26 mai 2009 et toujours en vigueur
	Attribution gratuite d'actions ⁽¹⁾ 21 ^e résolution
Montant nominal maximal d'augmentation de capital	104 599 649 (1% du capital)
Plafond global AG du 26 mai 2009	-

(1) Le renouvellement de cette autorisation est proposé lors de votre Assemblée (cf. Tableau 4°).

Plafonds (en euros)	2° - Délégations accordées au Conseil d'administration, votées par l'Assemblée Générale du 9 juin 2010 et toujours en vigueur
	Attribution d'options de souscription et/ou achat d'actions 13 ^e résolution
Montant nominal maximal d'augmentation de capital	105 948 390 (1 % du capital)
Plafond global AG du 26 mai 2009	-

Plafonds (en euros)	3° - Délégations accordées au Conseil d'administration, votées par l'Assemblée Générale du 7 juin 2011 et toujours en vigueur								
	Emission d'actions et de valeurs mobilières ⁽¹⁾			Emission d'actions dans le cadre d'un CDL ⁽³⁾	Emission d'ILO ⁽³⁾	Emission de valeurs mobilières donnant droit à l'attribution de titres de créances	Augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes	Augmentation de capital réservée aux adhérents du PEG ⁽³⁾	
	Sans suppression du DPS	Avec suppression du DPS							
	10 ^e résolution	11 ^e , 12 ^e ⁽²⁾ et 14 ^e ⁽²⁾ résolutions	15 ^e résolution ⁽²⁾	16 ^e résolution	17 ^e résolution	19 ^e résolution	20 ^e résolution	21 ^e résolution	
Montant nominal maximal d'augmentation de capital	2 milliards	1,5 milliard	1 059 543 442 (10 % du capital)	35 millions	500 000	-	2 milliards	500 millions	
Plafond global 18 ^e résolution	3,5 milliards					-	-	-	
Montant nominal global de l'ensemble des titres de créances pouvant être émis	10 milliards			-	-	7 milliards	-	-	

(1) La 13^e résolution prévoit la possibilité d'augmenter le nombre de titres à émettre en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du Droit Préférentiel de Souscription (10^e, 11^e et 12^e résolutions) à hauteur de 15 % maximum.

(2) En cas d'utilisation, le montant nominal total d'augmentation de capital s'imputerait sur le plafond de 1,5 milliard de la 11^e résolution.

(3) Le renouvellement de cette autorisation est proposé lors de votre Assemblée (cf. Tableau 4°).

Plafonds (en euros)	4° - Délégations accordées au Conseil d'administration et proposées à l'Assemblée Générale du 5 juin 2012			
	Emission d'actions dans le cadre d'un CDL 13 ^e résolution	Emission d'ILO 14 ^e résolution	Attribution gratuite d'actions 15 ^e résolution	Augmentation de capital réservée aux adhérents du PEG 16 ^e résolution
Montant nominal maximal d'augmentation de capital	25 millions	250 000	105 955 416 (1 % du capital)	500 millions
Plafond global AG du 7 juin 2011	3,5 milliards		-	-

Dix-septième résolution

Autorisation d'annulation des actions France Télécom rachetées

Il est proposé dans la dix-septième résolution d'autoriser le Conseil d'administration, pendant une période de 18 mois à compter de votre Assemblée, à annuler tout ou partie des actions France Télécom qui auraient été acquises, soit le cadre du programme de rachat d'actions qui serait autorisé par le vote de la huitième résolution soumise à votre Assemblée, soit dans le cadre de programmes de rachat d'actions antérieurs ou postérieurs à votre Assemblée, et, en conséquence, de réduire le capital.

Les actions ne peuvent être, selon la loi, annulées que dans la limite de 10 % du capital de la Société par période de 24 mois.

Dix-huitième résolution

Pouvoirs pour formalités

Il est proposé très classiquement à l'Assemblée Générale de conférer tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de l'Assemblée Générale en vue de l'accomplissement de toutes les formalités et dépôts et publicité prévus par la législation en vigueur en matière d'Assemblée Générale.

Rapports complémentaires en cas d'utilisation des délégations

Règles applicables

Si le Conseil d'administration faisait usage des délégations que votre Assemblée lui aurait consenties, il établirait, le cas échéant, un Rapport complémentaire, ou, si un tel Rapport complémentaire n'était pas requis, vous en informerait dans son Rapport annuel, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur au moment de l'utilisation de la délégation.

Par ailleurs, lors des émissions effectuées en vertu de ces délégations, les Commissaires aux comptes établiront un Rapport au Conseil d'administration, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur au moment de l'utilisation de la délégation.

Utilisation en cours

Le tableau joint en annexe au présent Rapport comprend l'utilisation faite par le Conseil d'administration des délégations accordées dans le domaine des augmentations de capital mais également l'utilisation faite des autorisations d'attribution gratuite d'actions existantes ou d'options de souscription et/ou d'achat d'actions de la Société aux membres du personnel et mandataires sociaux au cours de l'exercice 2011.

Si les propositions du Conseil d'administration vous agrément, nous vous demandons de bien vouloir les consacrer par le vote des résolutions qui vous sont soumises, après avoir pris connaissance des rapports établis par les Commissaires aux comptes conformément aux différents textes légaux applicables.

Le Conseil d'administration

Annexe

Tableau récapitulatif des délégations et autorisations accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'administration - Exercice 2011

A l'exception du programme de rachat d'actions propres qui fait l'objet de mentions spécifiques dans le document de référence valant Rapport de gestion, conformément à l'article L. 225-211, alinéa 2 du Code de commerce, le tableau ci-après rend compte, pour l'exercice 2011, de l'ensemble des autorisations en cours de validité données au Conseil d'administration par l'Assemblée Générale, y compris les délégations accordées en matière d'augmentation de capital requises par l'article L. 225-100 du Code de commerce.

Délégations accordées par l'Assemblée Générale	Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	Durée de la délégation et date d'échéance	Montant total de la délégation (en euros)	Utilisation faite de la délégation au cours de l'exercice	Solde (en euros)
Autorisations financières soumises à la limitation globale de 3,5 milliards d'euros (montant nominal maximum des augmentations de capital, immédiates et/ou à terme, susceptibles d'être réalisées en vertu de ces délégations, fixé par la dix-huitième résolution de l'Assemblée Générale du 9 juin 2011)					
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires. (10 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	2 milliards	-	2 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires. (11 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans le cadre d'une offre visée au II de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier (12 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard
Autorisation au Conseil d'administration à l'effet, en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, d'augmenter le nombre de titres à émettre. (13 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	15 % de l'émission initiale	-	15 % de l'émission initiale
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, en cas d'offre publique d'échange initiée par la Société. (14 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard

Délégations accordées par l'Assemblée Générale	Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	Durée de la délégation et date d'échéance	Montant total de la délégation (en euros)	Utilisation faite de la délégation au cours de l'exercice	Solde (en euros)
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital. (15 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	10 % du capital social au jour de l'AG soit 1 059 543 442	-	1 059 543 442
Nota : Les résolutions n° 12, 14 et 15 viennent s'imputer sur le plafond de 1,5 milliard fixé par la 11 ^e résolution.					
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. (16 ^e résolution)	7 juin 2011	18 mois 6 décembre 2012	35 000 000	4 816 actions France Télécom ont été émises entre le 8 juin et le 31 décembre 2011 sur la base de cette délégation, entraînant une augmentation de capital de 19 264 €	34 980 736
Nota : 20 457 actions ont été émises du 1 ^{er} janvier au 7 juin 2011 sur le fondement de la précédente autorisation donnée par l'Assemblée Générale du 9 juin 2010. Le solde mentionné concerne l'autorisation en cours et prend en compte les 4 816 actions émises du 8 juin au 31 décembre 2011. Les 25 273 actions France Télécom ainsi émises sur l'exercice 2011 l'ont été à la suite de l'exercice des ILO attribués en août 2005 sur le fondement de la 32 ^e résolution votée par l'Assemblée Générale du 22 avril 2005. Compte tenu du nombre d'ILO restant, au 31 décembre 2011, 5 048 434 actions de 4 € de nominal pouvaient encore être émises.					
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de procéder à l'émission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société. (17 ^e résolution)	7 juin 2011	18 mois 6 décembre 2012	500 000	-	500 000
Autres autorisations financières					
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des valeurs mobilières donnant droit à l'attribution de titres de créance. (19 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	7 milliards	-	7 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'augmenter le capital de la Société par incorporation de réserves, bénéfices ou primes. (20 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	2 milliards	-	2 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents de plans d'épargne. (21 ^e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	500 millions	-	500 millions

Délégations accordées par l'Assemblée Générale	Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	Durée de la délégation et date d'échéance	Montant total de la délégation (en euros)	Utilisation faite de la délégation au cours de l'exercice	Solde (en euros)
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet de réduire le capital par annulation d'actions. (22 ^e résolution)	7 juin 2011	18 mois 6 décembre 2012	10 % du capital par période de 24 mois, soit 1 059 543 442	-	1 059 543 442
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet d'attribuer des options de souscription et/ou d'achat d'actions ordinaires de la Société aux membres du personnel et mandataires sociaux. (13 ^e résolution)	9 juin 2010	38 mois 8 août 2013	1 % du capital social au jour de l'AG, soit 105 948 391		1 % du capital social au jour de l'AG, soit 105 948 391 €
Nota : Ni l'autorisation donnée le 9 juin 2010, ni celle qui était en vigueur précédemment (au terme de la 20 ^e résolution de l'Assemblée Générale du 21 mai 2007) n'ont été utilisées. Au 31 décembre 2011, il reste 19923667 actions France Télécom pouvant potentiellement être émises.					
Délégation donnée au Conseil d'administration d'attribuer gratuitement des actions existantes de la Société. (21 ^e résolution)	26 mai 2009	38 mois 25 juillet 2012	1 % du capital social au jour de l'AG, soit 104 599 649 €		104 599 649
Nota : En application de cette résolution, sous réserve de l'atteinte des différentes conditions fixées par le règlement du plan considéré et à l'issue d'une période d'acquisition de 4 ans, un maximum de 16 700 000 actions a été attribué le 27 juillet 2011, représentant 0,16 % du capital au 26 mai 2009.					
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet de constater les augmentations de capital réalisées du fait de l'exercice des options de souscription d'actions de la société Wanadoo suite à la reprise des engagements de Wanadoo à l'égard des titulaires des options. (2 ^e résolution)	1 ^{er} septembre 2004	Durée de validité des plans d'options	Montant des plans d'options dans la limite de 48 000 000 €	1 504 actions France Télécom ont été émises à la suite de levées d'options sur l'exercice, entraînant une augmentation de capital de 6 016 €	Au 31 décembre 2011, 2 365 123 options demeuraient exerçables donnant droit au même nombre d'actions France Télécom de 4 € de nominal

26.3 RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Exercice clos le 31 décembre 2011

Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre Société, nous vous présentons notre Rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découverts à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions et engagements. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du Code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du Code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée Générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale

Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article L. 225-40 du Code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements suivants qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil d'administration.

- Avec la Caisse des Dépôts et Consignations, Thalès et Dassault Systèmes

Personnes concernées

- M. Dufau, administrateur de la société France Télécom et de la société Dassault Systèmes.
- L'Etat, actionnaire de la société France Télécom et de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Nature et objet

Ce projet de convention, autorisé par le Conseil d'administration du 26 octobre 2011, établit le cadre d'un partenariat entre la Caisse des Dépôts et Consignations, agissant au nom et pour le compte de l'Etat, et les groupes France Télécom, Thalès et Dassault Systèmes, afin de créer une société commune ayant pour activité le développement, le déploiement et la commercialisation de services de *Cloud Computing*. La société Dassault Systèmes s'est cependant retirée de ce partenariat, raison pour laquelle cette convention n'a finalement pas été conclue sur l'exercice 2011.

Conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée Générale

Conventions et engagements approuvés au cours d'exercices antérieurs dont l'exécution s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article R. 225-30 du Code de commerce, nous avons été informés que l'exécution des conventions et engagements suivants, déjà approuvés par l'Assemblée Générale au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

- Avec M. Didier Lombard

Nature et objet

Cette convention conclue entre votre Société et M. Didier Lombard et qui avait été autorisée par le Conseil d'administration du 26 juillet 2006 prévoyait la prise en compte dans le calcul de sa retraite supplémentaire "hors grille" de la période d'activité correspondant à son mandat social lors de la réactivation de son contrat de travail, suspendu à la date de sa désignation en qualité de Président-Directeur Général.

Cette convention a pris fin lors de la démission de M. Didier Lombard en tant que Président de la Société, le 1^{er} mars 2011.

- Avec la société Novalis

Nature et objet

Deux avenants aux contrats en cours ont été conclus le 11 janvier 2010 avec la société Novalis. Ces avenants ont pour objet d'étendre aux mandataires sociaux le champ d'application des contrats du groupe France Télécom relatifs aux frais de santé, d'une part, et à la couverture décès, incapacité, invalidité, d'autre part.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 février 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Assemblée générale mixte du 5 juin 2012

(Treizième résolution)

Rapport des commissaires aux comptes sur l'émission d'actions avec suppression du droit préférentiel de souscription réservée aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A.

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue par les articles L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le projet d'émission d'actions avec suppression du droit préférentiel de souscription, à souscrire en espèces ou par compensation de créances, réservée aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec votre société, en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la Société Orange S.A., opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Le montant nominal d'augmentation de capital qui résulterait de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation est fixé à 25 millions d'euros, ce montant s'imputant sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'assemblée générale mixte du 7 juin 2011.

Votre conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de lui déléguer pour une durée de dix-huit mois le pouvoir de fixer les modalités de cette opération et de supprimer votre droit préférentiel de souscription aux actions ordinaires à émettre.

Il appartient à votre conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et R. 225-114 du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription et sur certaines autres informations concernant l'émission, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du conseil d'administration relatif à cette opération et les modalités de détermination du prix d'émission des actions.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'émission proposée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission données dans le rapport du conseil d'administration.

Les conditions définitives de l'émission n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établirons un rapport complémentaire lors de l'utilisation de cette délégation par votre conseil d'administration.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Assemblée générale mixte du 5 juin 2012

(*Quatorzième résolution*)

Rapport des commissaires aux comptes sur l'émission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options (« ILO ») avec suppression du droit préférentiel de souscription réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la société

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue les articles L. 228-92 et L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le projet d'émission et d'attribution à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options (« ILO ») avec suppression du droit préférentiel de souscription, réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec votre société, opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Les instruments de liquidité sur options ainsi émis seront constitués de bons exerçables en numéraire et/ou en actions existantes et/ou à émettre de votre société et pour lesquels la libération des actions de votre société, le cas échéant, sera réalisée par compensation de créances.

Le montant nominal maximal d'augmentation du capital qui résulterait de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation est fixé à 250.000 euros, ce montant s'imputant sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution adoptée par l'assemblée générale mixte du 7 juin 2011.

Votre conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de lui déléguer pour une durée de dix-huit mois le pouvoir de fixer les modalités de cette opération et vous propose de supprimer votre droit préférentiel de souscription aux ILO à émettre.

Il appartient à votre conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et suivants du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription et sur certaines autres informations concernant l'émission, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du conseil d'administration relatif à cette opération et les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'émission proposée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre données dans le rapport du conseil d'administration.

Les conditions définitives de l'émission n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établirons un rapport complémentaire lors de la réalisation de l'émission par votre conseil d'administration.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Assemblée générale mixte du 5 juin 2012

(Quinzième résolution)

Rapport des commissaires aux comptes sur l'attribution gratuite d'actions existantes

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue par l'article L. 225-197-1 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le projet d'attribution d'actions gratuites existantes au profit des membres du personnel ou des mandataires sociaux de votre société et/ou des sociétés ou groupements qui lui sont liés au sens de l'article L. 225-197-2 du Code de commerce, opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Votre conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de l'autoriser pour une durée de 38 mois à attribuer des actions gratuites existantes.

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport sur cette opération à laquelle il souhaite pouvoir procéder. Il nous appartient de vous faire part, le cas échéant, de nos observations sur les informations qui vous sont ainsi données sur l'opération envisagée.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté notamment à vérifier que les modalités envisagées et données dans le rapport du conseil d'administration s'inscrivent dans le cadre des dispositions prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations données dans le rapport du conseil d'administration portant sur l'opération envisagée d'autorisation d'attribution d'actions gratuites.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Assemblée générale mixte du 5 juin 2012

(Seizième résolution)

Rapport des commissaires aux comptes sur l'émission d'actions ou de valeurs mobilières réservée aux adhérents de plans d'épargne d'entreprise du groupe France Télécom

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue par les articles L. 228-92 et L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur la proposition de délégation au conseil d'administration de la compétence de décider une émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la société avec suppression du droit préférentiel de souscription, pour un montant maximal de M€ 500, réservée aux adhérents des plans d'épargne d'entreprise mis en place au sein de la société ou du groupe France Télécom, constitué par la société et les entreprises françaises ou étrangères entrant dans le périmètre de consolidation des comptes de la société en application des articles L. 3344-1 et L. 3344-2 du Code du travail, opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Cette opération est soumise à votre approbation en application des dispositions des articles L. 225-129-6 du Code de commerce et L. 3332-18 et suivants du Code du travail.

Votre conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de lui déléguer pour une durée de 26 mois la compétence pour décider une émission et de supprimer votre droit préférentiel de souscription aux valeurs mobilières à émettre. Le cas échéant, il lui appartiendra de fixer les conditions définitives d'émission de cette opération.

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et suivants du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la

sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription et sur certaines autres informations concernant l'émission, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du conseil d'administration relatif à cette opération et les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'émission qui serait décidée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre données dans le rapport du conseil d'administration.

Les conditions définitives dans lesquelles l'émission serait réalisée n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établissons un rapport complémentaire, le cas échéant, lors de l'utilisation de cette délégation par votre conseil d'administration.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Assemblée générale mixte du 5 juin 2012

(Dix-septième résolution)

Rapport des commissaires aux comptes sur la réduction du capital

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue à l'article L. 225-209 du Code de commerce en cas de réduction du capital par annulation d'actions achetées, nous avons établi le présent rapport destiné à vous faire connaître notre appréciation sur les causes et conditions de la réduction du capital envisagée.

Votre conseil d'administration vous propose de lui déléguer, pour une période de dix-huit mois à compter du jour de la présente assemblée, tous pouvoirs pour annuler, dans la limite de 10 % de son capital, par période de vingt-quatre mois, les actions achetées au titre de la mise en œuvre d'une autorisation d'achat par votre société de ses propres actions dans le cadre des dispositions de l'article précité.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences conduisent à examiner si les causes et conditions de la réduction du capital envisagée, qui n'est pas de nature à porter atteinte à l'égalité des actionnaires, sont régulières.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur les causes et conditions de la réduction du capital envisagée.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 22 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Exercice clos le 31 décembre 2011

Attestation des commissaires aux comptes sur le montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées

Sur la base de notre audit des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011, nous certifions que le montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées déterminé par la société, figurant sur le document ci-joint et s'élevant à 7 609 115 euros, est exact et concorde avec les sommes inscrites à ce titre en comptabilité.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 27 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT

Vincent de La Bachelerie

Relevé du montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées

Le montant global des salaires, allocations et indemnités diverses, honoraires et avantages en nature, versés aux dix personnes les mieux rémunérées pendant l'exercice clos le 31 décembre 2011 s'élève à 7 609 115 euros (sept millions six cent neuf mille cent quinze euros).

Fait à Paris, le 27 mars 2012

Le président du Conseil d'administration

annexes



GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES	598
GLOSSAIRE FINANCIER	605
DOCUMENT ANNUEL ETABLI EN APPLICATION DE L'ARTICLE 222-7 DU REGLEMENT GENERAL DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS	607
TABLES DE CONCORDANCE	610

GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES

4G : 4^e génération des standards pour la téléphonie mobile, successeur de la 3G et de la 2G. Elle permet le « très haut débit mobile » (débits théoriques supérieurs à 100 Mb/s) et utilise la voix sur IP.

3G/3G+ : voir UMTS (3G) et HSDPA (3G+).

3GPP (3rd Generation Partnership Project) : coopération entre organismes de standardisation régionaux de télécommunications, visant à produire des spécifications techniques pour les réseaux mobiles de troisième génération (3G). Le 3GPP produit aussi les spécifications du LTE, système dit de quatrième génération.

ADSL (Asymmetrical Digital Subscriber Line) : technologie de transmission de données à haut débit sur le réseau téléphonique traditionnel. Elle permet de fournir des services de transfert de données (en premier lieu l'accès à internet) à haut débit sur un câble en cuivre en paire torsadée (le fil téléphonique qui arrive dans la plupart des bâtiments).

Arcep : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

ATM (Asynchronous Transfer Mode) : voir Mode de transfert asynchrone.

Autonomous System (AS) : ensemble de routeurs IP gérés par une entité unique d'administration, utilisant un protocole de routage commun (Internet Gateway Protocol), et identifié par un nombre unique appelé Autonomous System Number (ASN).

B to B ou B2B : voir Business to Business

Backbone : réseau dorsal de transmission longue distance à fibre optique et à très grande capacité. Voir DWDM et SDH.

Backhaul : liaison de raccordement pour la transmission de la voix ou de données soit à un backbone, soit à un point depuis lequel on effectue une liaison.

BAS (Broadband Access Server) : voir Serveur d'accès large bande.

Bit : abréviation de Binary digiT. Unité élémentaire d'information codée de manière binaire (0 ou 1) utilisée par les systèmes numériques.

Bitstream : type d'offre de gros permettant aux opérateurs alternatifs de louer des accès haut débit qui ont été activés par l'opérateur historique. Ils sont alors en mesure de proposer des services haut débit de détail dans les zones où ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

BlackBerry : technologie sans fil développée par la société Research In Motion Limited permettant à des assistants personnels d'accéder et de se synchroniser en continu avec la messagerie électronique de l'utilisateur.

Boucle locale : partie du réseau téléphonique qui connecte le commutateur téléphonique local aux foyers individuels des abonnés.

BSA (bitstream access) : accès Bitstream. Voir Bitstream.

BSC (Base Station Controller) : contrôleur de Station de base. Eléments du réseau GSM dont le rôle est de commander un certain nombre de BTS (jusqu'à plusieurs centaines). Les BSC sont reliées à leur tour à la hiérarchie supérieure du réseau mobile, le Mobile service Switching Center (MSC).

Business to Business : ensemble des activités d'une entreprise (échanges ou transactions commerciales) qui visent une clientèle d'entreprises.

Catch-up TV : voir Télévision de rattrapage.

CDMA (Code Division Multiple Access) : procédé utilisé notamment en téléphonie mobile et permettant de transmettre plusieurs signaux numériques simultanément sur la même fréquence porteuse. Il permet aux opérateurs de proposer à leurs abonnés notamment des services d'accès à l'internet à haut débit sur leur mobile.

Centrex : service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur public en disposant de tous les compléments de service disponibles sur les PABX (Autocommutateur privé d'entreprise).

Cloud computing : concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur.

CMILT : Coûts moyens incrémentsaux de long terme. Voir Coûts moyens incrémentsaux de long terme.

Coûts moyens incrémentsaux de long terme : méthode de coûts incrémentsaux consistant à évaluer les coûts supplémentaires induits pour la production d'un service par rapport aux coûts déjà induits par la production d'un portefeuille d'autres services. Ce modèle est souvent utilisé dans les télécommunications afin de déterminer la réglementation du prix payé par les concurrents pour les services fournis par un opérateur puissant sur le marché.

Commutateurs : systèmes de traitement des appels téléphoniques ayant trois fonctions : l'interconnexion (entre une jonction entrante et une jonction sortante), le traitement des appels (établissement et rupture des communications), et les commandes de gestion (taxation, exploitation et maintenance).

Coûts incrémentsaux, joints et communs : les coûts incrémentsaux correspondent aux coûts supportés par une entreprise, et liés à une production supplémentaire. Lorsque l'unité de production s'identifie à un service particulier, on parle du coût incrémental de ce service. Les coûts d'une entreprise qui ne sont pas liés à un service particulier sont des coûts joints ou des coûts communs. Les coûts joints sont les coûts imputables à un sous-ensemble de services produits par l'entreprise. Les coûts communs sont les coûts imputables au fonctionnement de l'entreprise dans son ensemble.

CRM (Customer Relationship Management) : désigne les applicatifs dédiés qui permettent dans une entreprise de mieux connaître chaque client, et donc de lui proposer des offres plus ciblées et un service qui lui donne une meilleure satisfaction.

Dégroupage : obligation faite à un opérateur propriétaire de la boucle locale, de fournir à un opérateur tiers des paires de cuivre nues. L'opérateur tiers rémunère l'opérateur propriétaire pour cet usage et il installe lui-même ses propres équipements de transmission à l'extrémité de la boucle locale afin de relier les abonnés à son propre réseau. Une offre de colocalisation des équipements est aussi proposée aux opérateurs tiers en complément du dégroupage. On distingue le dégroupage partiel et le dégroupage total. Le dégroupage partiel permet à l'opérateur tiers de proposer un service haut débit sur la bande de fréquences haute de la ligne, tandis que l'opérateur propriétaire continue à fournir l'abonnement et le service téléphonique sur la bande basse. Le dégroupage total permet à l'opérateur tiers de raccorder l'intégralité d'une ligne à ses propres équipements, et donc de fournir à la fois la téléphonie et le haut débit.

Dense Wavelength Division Multiplexing (DWDM) : technologie de transmission numérique sur fibre optique par multiplexage de longueur d'ondes qui autorise l'acheminement de très hauts débits d'information (jusqu'à 10 Gigabits par seconde) sur les réseaux longue distance.

DSL (Digital Subscriber Line - Ligne d'abonné numérique) : technologies qui permettent d'utiliser les lignes de cuivre raccordant les clients du "Réseau Téléphonique Commuté" (RTC) pour opérer de la transmission à haut débit en mode paquet (numérique). Voir ADSL, SDSL.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) : équipements DSL qui assurent la démodulation des modems ADSL des clients et un premier niveau d'agrégation pour le transport des données sur le réseau IP. Ils servent également à filtrer la voix et les données. Installés à proximité des répartiteurs d'abonnés, ils desservent en général entre 100 et 2 000 abonnés.

Dual play : offre d'abonnement haut débit composée de deux services : un accès à internet, et une offre de téléphonie sur IP. Voir multiplay.

DWDM : voir Dense Wavelength Division Multiplexing.

Edge (Enhanced Data rates for GSM Evolution) : technologie radio qui constitue une étape intermédiaire entre le GPRS et l'UMTS et qui repose sur l'utilisation des fréquences radio GSM existantes pour offrir des services internet et multimedia, avec un débit théorique allant jusqu'à 380 Kbit/s, et des débits réels jusqu'à quatre fois plus rapides que le GPRS.

Ethernet : technologie de raccordement de réseau local, développée à l'origine par Xerox, dans laquelle les ordinateurs sont raccordés par une combinaison de cartes d'interface réseau installées sur chaque PC et des câbles coaxiaux qui relient les stations de travail à un débit de 10 Megabits par seconde. Dans un réseau ethernet, chaque station peut, à tout moment, initialiser une transmission.

EVDO : technologie normalisée de troisième génération que les fournisseurs de services mobiles à la norme CDMA déploient dans leur réseau afin d'offrir à leurs abonnés des services de transmissions de données avec des débits descendants d'environ 2,5 Mbit/s.

FDD (Frequency Division Duplexing) : mode d'allocation des fréquences UMTS qui consiste à affecter une bande de fréquence pour chacune des voies montantes (du terminal à la station de base), et descendantes (de la station de base au terminal).

Fournisseur d'accès à internet - FAI (Internet Service Provider - ISP) : société procurant un accès à internet aux utilisateurs particuliers, aux professionnels et aux entreprises.

Frame relay : protocole de transmission de données qui utilise uniquement les deux premières couches du modèle de la norme internationale OSI ("Open System Interconnection") visant à normaliser et faciliter l'interconnexion des réseaux. Il permet d'établir simultanément, par un multiplexage statistique, plusieurs communications sur un même accès et autorise des débits élevés.

FTTB (Fiber To The Building) : fibre optique jusqu'à un bâtiment.

FTTC (Fiber To The Curb) : fibre optique jusqu'au trottoir.

FTTH (Fiber To The Home) : liaison par fibre optique directement jusque chez l'abonné assurant de très hauts débits de transmission compatibles avec les offres triple play.

FTTN/VDSL (Fibre to the node/Very high bit-rate DSL) : technologie de réseau consistant à créer de nouveaux nœuds de réseau plus proches des clients finaux que ne le sont les répartiteurs de lignes téléphoniques existants. Ces nœuds reliés par fibre optique aux répartiteurs abritent les DSLAM et peuvent recevoir les modems VDSL. La partie terminale allant de ces nœuds de réseau jusqu'aux abonnés reste constituée de paires de cuivre.

FTTx (Fiber to the X) : nom générique des différents modes de raccordements optiques.

Full MVNO : MVNO qui exploite lui-même ses propres éléments de cœur de réseau et ses plateformes d'applications et perçoit à ce titre une terminaison d'appel. Voir MVNO.

Gateway : voir Passerelle.

Gbit/s ou Gigabit par seconde : milliard de bits (10⁹) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

Gestion numérique des droits : ensemble de mesures techniques de contrôle de l'utilisation des œuvres diffusées sur des supports numériques. Par extension, désigne les mesures légales prises pour interdire le contournement de ces limitations techniques.

GPRS (General Packet Radio Service) : système de communication mobile de 2^e génération qui ajoute un système paquet au réseau circuit GSM permettant des échanges de données et pouvant atteindre des débits théoriques de l'ordre de 170 Kbit/s, et des débits réels d'environ 40 Kbit/s dans des conditions optimales.

GSM (Global System for Mobile Communications) : norme européenne pour réseaux de téléphonie mobile de deuxième génération qui opère dans les bandes de fréquence 900-1 800 MHz.

Hiérarchie Digitale Synchrone (Synchronous Digital Hierarchy - SDH) : standard de transmission sur fibre optique à très haut débit qui permet d'assurer le transport de flux d'informations de débits différents de manière sécurisée, et d'en faciliter la gestion.

HLR (Home Location Register) : élément du réseau cellulaire de téléphonie mobile GSM. Il s'agit de la base de données centrale comportant les informations relatives à tout abonné de ce réseau GSM. Afin que les données soient cohérentes sur l'ensemble du réseau, c'est elle qui sert de référence aux autres bases de données locales, les VLR.

Hotspot : point d'accès Wifi situé dans un lieu public à forte affluence (café, hôtel, gare, aéroport) donnant aux utilisateurs de terminaux mobiles (PC portable, assistant personnel) accès à un réseau sans fil pour se connecter à internet à un débit de 11 ou 54 Mbit/s selon la norme Wifi utilisée. Voir Wifi.

HSDPA (High Speed Downlink Package Access) : évolution de la norme de téléphonie mobile de 3^e génération (3G) UMTS aussi appelé 3,5G ou 3G+. Il offre, grâce à une évolution logicielle, des performances dix fois supérieures à la technologie 3G (UMTS). Il supporte des hauts débits en mode paquet dans le sens descendant.

HSPA : voir HSDPA.

HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) : équivalent du HSDPA, sur la voie montante.

IMEI (International Mobile Equipment Identity) : numéro qui permet d'identifier de manière unique chacun des terminaux de téléphonie mobile GSM ou UMTS.

IMS : architecture standardisée NGN (Next Generation Network) pour les opérateurs de téléphonie, qui permet de fournir des services multimédias fixes et mobiles. Ce système utilise la technologie VoIP basée sur une implémentation standardisée de SIP. Voir SIP, NGN.

Infogérance : contrat de service passé par une entreprise avec un opérateur, et consistant à lui confier la gestion de l'ensemble de ses besoins en matière de télécommunication ou d'informatique.

Infrastructure essentielle : bien ou service exploité ou contrôlé par une entreprise en position dominante, qui ne peut pas être recréé par des moyens raisonnables et dont l'accès est indispensable aux concurrents de cette entreprise pour exercer leurs propres activités sur un marché amont ou aval. Il peut s'agir de ressources corporelles (boucle locale, installations portuaires) ou incorporelles (base de données annuaire, propriétés intellectuelles). Une telle qualification emporte l'obligation pour l'entreprise en position dominante de mise à disposition de ses infrastructures ou facilités essentielles à des conditions objectives, non discriminatoires et sur la base de tarifs orientés vers les coûts.

Intranet : réseau local utilisant les mêmes protocoles et technologies que le réseau internet, mais qui à la différence d'internet relie des ordinateurs de manière privée, c'est-à-dire sans être ouvert à la totalité des internautes. Exemples : Intranet d'entreprise, Intranet de communauté, etc.

IP (Internet Protocol) : voir Protocole IP.

iPhone : téléphone intelligent conçu par Apple qui intègre dans un même terminal de petite taille la téléphonie mobile et les fonctionnalités de base d'un ordinateur, comme l'accès à internet, la bureautique, le multimédia et les jeux.

IPTV (Internet Protocol Television) : systèmes de distribution de télévision et/ou de vidéo utilisant des connexions à haut débit sur le protocole IP.

IRU (Indefeasible Right of Use) : contrat de long terme assurant la propriété temporaire sur la durée du contrat d'une portion des capacités d'un câble international.

Itinérance (Roaming) : utilisation d'un service de téléphonie mobile sur le réseau d'un autre opérateur que celui auprès duquel est souscrit l'abonnement. L'exemple type est l'utilisation d'un mobile à l'étranger à partir du réseau d'un autre opérateur.

Kbit/s ou Kilobit par seconde : millier de bits (10³) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

LAN (Local Area Network) - Réseau Local d'Entreprise (ou d'établissement) : réseau qui permet de raccorder des postes de travail ou des micro-ordinateurs d'une même entreprise sur un même site, de s'interconnecter avec d'autres réseaux locaux sur d'autres sites et d'être relié au réseau public.

Large Bande : technologie de transmission de données où la modulation est utilisée pour permettre le passage simultané de plusieurs canaux indépendants sur un même support physique. Expression utilisée pour désigner les réseaux à haut débit (débits de l'ordre de plusieurs Mbit/s minimum). On parle aussi pour l'ADSL d'accès haut débit (connexion individuelle à partir de 128 Kbit/s dans le sens descendant du commutateur à l'utilisateur).

Livebox : terminal commercialisé par France Télécom qui offre des fonctions de modem haut débit, de routeur et de point d'accès sans fil Wifi et Bluetooth, et donne accès via l'ADSL à l'internet, à la télévision, et à la téléphonie sur IP.

LRIC (Long Run Incremental Cost) : Voir Coûts incrémentaux de long terme.

LTE (Long Term Evolution) : nom d'un projet développé au sein du 3GPP qui vise à produire les spécifications techniques de la future norme de réseau mobile de quatrième génération (4G). Par extension, LTE désigne les systèmes mobiles dits de quatrième génération, issus de ce projet.

M2M : voir Machine to Machine.

Machine to Machine : échanges d'informations entre machines qui s'établissent entre le système central de contrôle (serveur) et tout type d'équipement, à travers un ou plusieurs réseaux de communication.

MAN (Metropolitan Area Network) : réseau de transmission à haut débit qui s'étend sur une zone géographique limitée, en général de la taille d'une ville ou d'une région.

Mbit/s ou Mégabit par seconde : million de bits (106) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

MHz : mesure de fréquence correspondant à un million de cycles par seconde d'un courant électrique (fréquence radio), ou de cycle d'horloge d'un micro-processeur (ordinateur).

MMS (Multimedia Messaging Service) : messagerie multimédia qui constitue une extension du SMS et permet d'acheminer des images et des sons sur les réseaux et terminaux de téléphonie mobile GPRS et UMTS.

MNC (multinational corporation) ou MNE (multinational enterprise) : société multinationale qui possède des sites de production ou fournit des services dans plusieurs pays.

Mode de Transfert Asynchrone (Asynchronous Transfer Mode - ATM) : technique de transmission haut débit permettant de multiplexer des flux de données sous forme de paquets (nommés cellules ATM) en mode connecté avec une qualité de service garantie.

MPLS : voir Multi Protocol Label Switching

MSC (Mobile services Switching Center) : équipement de téléphonie mobile (GSM/2G) en charge de la commutation de la voix dans le réseau, de l'interconnexion avec les autres réseaux (réseau téléphonique classique par exemple) et de la coordination des appels.

Multiplay : offre d'accès de services multiples (internet, télévision, Voix sur IP) au travers d'un seul point d'accès haut débit. La Livebox est le terminal multiplay commercialisé par France Télécom.

Multiplexage : technique permettant d'acheminer simultanément plusieurs flux de communication sur un même canal de transmission.

Multi-Protocol Label Switching (MPLS) : projet de norme de l'"Internet Engineering Task Force" (IETF) qui est une communauté internationale ouverte d'opérateurs et concepteurs de réseaux dont le but est de coordonner les évolutions et résoudre les questions d'architecture et de protocole sur internet. Le MPLS améliore l'efficacité et la rapidité du réseau en permettant aux routeurs d'acheminer les informations selon des routes pré-définies en fonction du niveau de qualité requis.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : opérateur mobile qui utilise des infrastructures de réseaux tiers pour fournir ses propres services de téléphonie mobile. En français : Opérateur mobile virtuel.

NAS (Network Access Server) : voir Serveur d'Accès au Réseau.

NFC (Near Field Communication) : technologie de communication sans-fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm.

NGA : réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) destinés à supporter les services d'internet très haut débit.

NGN (New Generation Network, ou Next Generation Network) : concept générique désignant les réseaux voix et données basés sur protocole IP et permettant de passer d'une simple approche de connectivité à une nouvelle approche de développement de services apportés aux clients Voir Protocole IP.

NRA : nœuds de raccordement d'abonnés ou commutateur vers lesquels aboutissent les lignes téléphoniques des abonnés.

Opérateur efficace : concept utilisé dans le cadre de la régulation des prix des services de gros ou de détail vendus par un opérateur lorsque l'autorité de régulation lui impose d'orienter ses prix vers les coûts supportés. Si les coûts réels de cet opérateur s'avèrent plus élevés qu'ils ne devraient l'être du fait de son inefficacité, l'excédent de coût correspondant est exclu de l'assiette des coûts prise en compte pour déterminer les prix.

- ce concept est également utilisé lorsque l'objectif poursuivi par les autorités de régulation ou de concurrence est de s'assurer qu'un opérateur efficace n'est pas exclu du marché par le comportement d'une entreprise qui abuserait de sa position dominante. La caractérisation d'un opérateur "efficace" soulève dans ce cas des questions méthodologiques (il est souvent fait référence à un opérateur "aussi efficace" que l'opérateur en position dominante, avec la même structure de coûts que celui-ci).

Opérateur Mobile Virtuel : voir MVNO.

Outsourcing : voir Infogérance.

PABX ou PBX (Private Automatic Branch eXchange) : commutateur privé d'entreprise.

Passerelle (ou Gateway) : équipement permettant à deux réseaux différents de communiquer. Certaines passerelles sont bidirectionnelles, d'autres unidirectionnelles.

Pay TV : désignation de la Télévision payante, dont l'accès est assujéti à une commercialisation, soit par abonnement, soit en paiement à la séance,

PDA (Portable Digital Assistant) : voir Assistant personnel.

Price cap : prix plafond imposé par le régulateur pour une période donnée. L'opérateur soumis à un price cap ne peut pratiquer des prix supérieurs à ce plafond.

Protocole IP (Internet Protocol - IP) : un des deux principaux protocoles de communication entre les réseaux (l'autre étant l'ATM) utilisé notamment sur les réseaux internet et intranet. L'IP est un protocole de transfert spécifique à internet basé sur le principe de la commutation de paquets.

PTS (Point de transfert sémaphore) : routeurs du réseau sémaphore qui transmettent la signalisation entre les commutateurs.

Quadruple play : offre combinant l'accès à internet, à la télévision, au téléphone mobile, et au téléphone fixe.

RAN (Radio access network) : réseau mobile d'accès radio.

RAN sharing : mutualisation des infrastructures de réseau mobile d'accès radio 3G.

RBCI : Réseau Backbone et de Collecte IP.

Refarming : processus visant à autoriser des opérateurs disposant de fréquences à utiliser leurs licences pour d'autres usages ou avec d'autres technologies que celles initialement prévues. Terme utilisé notamment pour désigner la réutilisation, autorisée par la Commission européenne fin 2007, de la bande de 900 MHz affectée initialement au GSM pour l'UMTS.

Régulation symétrique : régulation applicable à tous les opérateurs proposant le même service, par opposition à la régulation asymétrique, applicable uniquement aux opérateurs reconnus comme disposant d'un pouvoir significatif de marché par une autorité de régulation.

Répartiteurs : équipements du réseau téléphonique qui permettent de concentrer les lignes ou boucles locales dédiées à chaque abonné afin de les renvoyer au commutateur téléphonique local (ou CAA).

Réseaux de la Prochaine Génération (Next Generation Network - NGN) : voir NGN.

Réseau Intelligent (Intelligent Network - IN) : concept d'architecture de réseau qui a pour objet de faciliter l'introduction de nouveaux services à partir des services de base offerts par le Réseau Téléphonique Commuté. Son principe repose sur l'installation de la logique et des données du service sur un serveur informatique centralisé qui assure la commande des commutateurs.

Réseau Longue Distance : réseau public ou privé couvrant une aire géographique très étendue (nationale ou internationale) et permettant de relier entre eux les réseaux d'accès ou d'interconnecter des réseaux privés à haut débit (LAN, MAN). Voir Backbones.

Réseau Numérique à Intégration de Service (RNIS) ou Integrated Service Digital Network (ISDN) : réseau numérique de transmission d'informations intégrées : données, voix, vidéo. Nom commercial de France Télécom : Numéris.

Réseau Privé Virtuel - RPV (voir VPN) : ensemble de ressources de communications du réseau public logiquement organisées et mises par un exploitant public à la disposition d'un client de façon à lui offrir de manière exclusive des services de téléphonie d'entreprise.

Réseau Téléphonique Commuté (RTC) : réseau de transport de la voix constitué de terminaux, de lignes d'abonnés, de circuits, et de commutateurs. Il est également utilisé pour accéder à certains services de données.

RNC (Radio Network Controller) : élément du réseau UMTS qui contrôle les transmissions radio des stations de base. Il gère la répartition de la ressource radio, le chiffrement des données avant l'envoi au téléphone mobile, ainsi qu'une partie de la localisation des abonnés.

RNT : radio numérique terrestre (RNT), qui alloue une fréquence radio unique à l'échelle nationale. Cette radio numérique terrestre nécessite, pour être réceptionnée, un équipement spécifique (poste radio numérique).

Roaming : voir Itinérance.

Routeur : passerelle d'interconnexion entre plusieurs serveurs installée dans un nœud de réseau, et qui a pour fonction d'optimiser la transmission des données et de donner aux utilisateurs l'accès à l'ensemble des ressources disponibles sur ce réseau.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau téléphonique classique permettant d'établir via des commutateurs des communications voix en mode circuit.

SDH (Synchronous Digital Hierarchy) : voir Hiérarchie Digitale Synchrones.

SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) : technologies de liaison DSL à débit symétrique. Voir DSL, ADSL.

Séparation fonctionnelle : cantonnement de certaines activités d'un opérateur dans une division disposant d'un management autonome et ayant des relations opérationnelles avec le reste des divisions de l'opérateur identiques à celles qu'elle a avec les autres opérateurs. Au Royaume-Uni, la boucle locale de BT a fait l'objet d'une séparation fonctionnelle donnant lieu à la création de l'entité Openreach.

Serveur d'Accès au Réseau (Network Access Server - NAS) : équipement de bordure d'un réseau IP chargé de concentrer les accès modems téléphoniques du RTC et de les connecter au réseau IP.

Serveur d'Accès Large Bande (Broadband Access Server - BAS) : concentrateur d'accès à haut débit qui collecte le trafic émanant ou allant vers les DSLAM et qui assure l'interconnexion avec le réseau IP de l'opérateur. Le BAS est un des éléments essentiels du réseau ADSL de l'opérateur. Cet équipement de concentration se charge de la gestion des sessions utilisateurs (authentification, contrôle du trafic, etc.) et de la concentration du trafic internet.

Services de capacité : services de mise à disposition par un opérateur d'une capacité de transmission dédiée à un utilisateur, et assurant une transparence par rapport aux applications supportées (exemple : service de liaisons louées).

Services linéaires (ou services de médias audiovisuels linéaires dans la terminologie réglementaire) : services pour lesquels le fournisseur de service établit la grille et des horaires de diffusion identiques pour tous les téléspectateurs (télévision classique).

Services non linéaires (ou services de médias audiovisuels à la demande - SMAD) : services nécessitant une action de la part du téléspectateur pour pouvoir être restitués. Exemples : vidéo à la demande, accès au titre/album d'un programme musical, accès à la météo, accès permettant de revoir certaines actions dans un programme de sport, accès aux statistiques lors d'un événement sportif.

Service premium : service comportant des contenus attractifs et non disponibles chez d'autres fournisseurs de services en raison de leur exclusivité (éventuellement partagée), de leur coût, ou de leur qualité.

Service universel : une des trois composantes du service public en matière de télécommunications, avec la fourniture de services obligatoires de communications électroniques et des missions d'intérêt général. C'est la seule composante à être financée par un fonds sectoriel. Elles se distinguent en trois composantes : le service téléphonique, l'annuaire universel, et le service universel de renseignements.

SHDSL (Symetric High bitrate DSL) : norme internationale de DSL symétrique à haut débit (192 Kbit/s à 2,3 Mbit/s). On l'appelle aussi G.shdsl.

Signalisation Sémaphore code 7 (SS7) : échanges d'informations nécessaires pour la gestion d'une communication téléphonique (établissement et rupture, maintenance et supervision, facturation) et acheminés sous une forme numérique par un réseau distinct de celui utilisé pour la communication elle-même.

SIP (Session Initiation Protocol) : protocole standard ouvert de transmission multimédia sous IP destiné à transmettre la voix, la vidéo, la visiophonie, la messagerie instantanée, la réalité virtuelle ou même les jeux vidéo. C'est le protocole le plus utilisé pour la téléphonie par internet (VoIP).

SLA (Service Level Agreement) : accord au terme duquel un opérateur de téléphonie ou de service internet s'engage contractuellement sur une qualité de prestation sous peine de pénalités financières.

Smartphone : téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. La saisie des données se fait par le biais d'un écran tactile ou d'un clavier. Il fournit des fonctionnalités basiques comme : l'agenda, le calendrier, la navigation sur le web, la consultation de courrier électronique, de messagerie instantanée, le GPS.

SMHD (Service Multisite Haut Débit) : solution permettant à une entreprise d'interconnecter plusieurs sites d'une même agglomération ou d'une même région, dans le but de transmettre des informations de type voix, données, images, à des débits allant jusqu'à 2,5 Gbits. Elle s'appuie sur une boucle locale dédiée et doublée, afin de garantir une sécurisation maximale.

SMS (Short Message Service) : service de communication de messages écrits courts sur les réseaux et terminaux de téléphonie mobile.

SOHO (Small Office, Home Office) : désigne le marché informatique des très petites entreprises (moins d'une dizaine de salariés).

SS7 : voir Signalisation Sémaphore code 7.

STP (Signalling Transfer Point) : voir PTS.

s-VOD : souscription à un service de vidéo à la demande (VOD)

Tbit/s ou Terabit par seconde : billion de bits (1 012) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

TDD (Time Division Duplexing) : mode d'allocation de fréquences UMTS qui consiste à séparer temporellement les deux voies montantes (du terminal à la station de base) et descendantes (de la station au terminal) sur une même bande de fréquence.

TDM (Time Division Multiplexing) : technique de multiplexage temporel permettant de transmettre plusieurs canaux numériques élémentaires à bas débit (voix, données, vidéo) sur un même support de communication à plus haut débit en entrelaçant dans le temps des échantillons de chacun de ces canaux.

TDSL (Turbo Digital Subscriber Line) : offre ADSL orientée entreprise.

Téléphonie sur IP : voir Voix sur IP.

Télévision de rattrapage : service qui consiste à proposer aux téléspectateurs la possibilité de revoir sur internet un programme peu de temps après sa première diffusion télévisée et pendant une période de quelques jours.

Terminaison d'appel (tarif d'interconnexion, ou de terminaison) : montant par minute payé par un opérateur téléphonique à un autre opérateur pour écouler une conversation téléphonique à travers le réseau de cet autre opérateur jusqu'à sa destination. Ces tarifs sont régulés.

TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) : techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.

Tierce maintenance applicative : type d'infogérance concernant la maintenance des logiciels d'une entreprise par un prestataire de service extérieur. Généralement, il n'y a qu'une garantie contractuelle de moyens, pas de résultats.

TMA : voir Tierce maintenance applicative.

TMP (Télévision Mobile Personnelle) : technologie de réception de la télévision et de services numériques sur des terminaux mobiles, tels que téléphones, baladeurs numérique, ou récepteurs autonomes pour les véhicules. Elle permet de visionner des programmes télévisés avec une qualité de réception optimisée pour les formats d'écran mobiles.

TNT : évolution technique en matière de télédiffusion fondée sur la diffusion de signaux de télévision numérique par un réseau de réémetteurs hertziens terrestres. Par rapport à la télévision analogique terrestre à laquelle elle se substitue, la télévision numérique terrestre permet de réduire l'occupation du spectre électromagnétique, d'obtenir une meilleure qualité d'image, et de réduire les coûts d'exploitation.

Triple play : offre d'abonnement haut débit comprenant un accès internet, une offre de téléphonie et un bouquet de chaînes de télévision.

UMA (Unlicensed Mobile Access) : norme destinée à permettre l'itinérance (roaming) entre la téléphonie mobile (GSM, UMTS) et les infrastructures radio (Wifi, Bluetooth). Le téléphone Unik en France (Unique en Grande-Bretagne, Unico en Espagne, Unifon en Pologne), est le téléphone commercialisé par France Télécom à la norme UMA.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : norme de téléphonie mobile de troisième génération (3G) permettant une communication haut débit (jusqu'à 2 Mbit/s en débit symétrique théorique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.

USB (Universal Serial Bus) : norme relative à un bus informatique en transmission série qui sert à connecter des périphériques informatiques à un ordinateur et permet de connecter des périphériques à chaud (quand l'ordinateur est en marche) et en bénéficiant du Plug and Play (le système reconnaît automatiquement le périphérique).

VDSL (Very high bit-rate DSL) : technique basée sur la même technique que l'xDSL. Les signaux VDSL sont transportés sur une paire de cuivre, simultanément et sans interférence avec la voix téléphonique. Elle permet d'atteindre de très hauts débits.

VGA : vente en gros de l'abonnement téléphonique.

Visiophonie : technique consistant, par la transmission en temps réel du son et de l'image sur une ligne téléphonique à l'aide d'un visiophone, de téléphoner en visualisant sur l'écran son correspondant, de montrer des photos, des vidéos et d'utiliser des services MMS. "MaLigne visio" est l'offre de visiophonie de France Télécom.

VLR (Visitor Location Register) : base de données temporaire contenant des informations sur tous les utilisateurs (Mobile Stations) du réseau, et qui est intégrée dans le Mobile service Switching Center (MSC).

VOD (Video On Demand) : vidéo à la demande. Désigne la possibilité de sélectionner un contenu vidéo numérisé et de le télécharger sur un serveur central à partir d'un ordinateur ou d'un poste de télévision.

Voix sur IP (Voice over Internet Protocol - VoIP) : transport de la Voix sur IP.

VoIP : voir Voix sur IP.

VPABX : PABX virtuel.

VPN (Virtual Private Network) : voir RPV (Réseau Privé Virtuel).

VSAT (Very Small Aperture Terminal) : technique de communication par satellite bidirectionnelle qui utilise des antennes paraboliques dont le diamètre est inférieur à 3 mètres et nécessite donc peu de moyens au sol. Le VSAT est utilisé pour relier un petit site aux réseaux de communication, que ce soit pour la téléphonie ou pour l'accès à Internet.

WAN (Wide Area Network) : réseau étendu à quelques bâtiments, à une ville. Voir MAN.

WAP (Wireless Application Protocol) : protocole optimisant l'accès à l'internet à partir de terminaux mobiles.

WDM (Wavelength Division Multiplexing) : voir Dense Wavelength Division Multiplexing.

Wifi (Wireless-Fidelity) : technologie qui permet de connecter des équipements sans fil au travers de liens radio dans la bande des 2,4 GHz à un débit de 11 Mbit/s (norme 802.11b) ou 54 Mbit/s (norme 802.11 g). Déclinaison d'ethernet dans le monde radio, le Wifi offre la possibilité aux entreprises et aux particuliers de relier sans fil plusieurs ordinateurs ou périphériques partagés en réseau sur des distances pouvant atteindre quelques dizaines de mètres.

Wimax : standard de transmission sans fil à haut débit fonctionnant à 70 Mbit/s (norme 802.16) qui permet de connecter des points d'accès Wifi à un réseau de fibres optiques et ainsi d'accroître la portée des réseaux Wifi. Avec une portée théorique de 50 km, il devrait permettre, à terme, le développement de réseaux métropolitains (MAN) reposant sur un unique point d'accès.

xDSL : voir DSL.

GLOSSAIRE FINANCIER

Achats et reversements aux opérateurs : voir Achats externes.

Achats externes : les achats externes comprennent :

- les **Charges commerciales et achats de contenus** : achats externes comprenant les achats de terminaux et autres produits vendus, les commissions de distribution, les dépenses de publicité, promotion, sponsoring et changement de marque, et les achats de contenus ;
- les **Achats et reversements aux opérateurs** : achats externes incluant les charges de réseau et les charges d'interconnexion ;
- les **Autres charges de réseau et charges informatiques** : achats externes incluant les charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, et les charges informatiques ;
- et les **Autres achats externes** : achats externes incluant 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.

ARPU (services mobiles) : le chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU) est calculé en divisant le Chiffre d'affaires des services mobiles (voir Chiffre d'affaires des services mobiles) 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 (services fixes et Internet) : le chiffre d'affaires mensuel moyen par ligne des Services fixes Grand Public (ARPU) 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 des Services fixes Grand Public en début et en fin de mois. L'ARPU des Services fixes Grand Public est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par ligne.

AUPU (services mobiles) : la consommation mensuelle moyenne par client (AUPU) est calculée en divisant la consommation mensuelle moyenne en minutes sur les douze derniers mois (appels entrants, appels sortants et itinérance (roaming), à l'exclusion du trafic des opérateurs de réseaux mobiles virtuels - MVNO) par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période. L'AUPU est exprimé, en minutes, en consommation mensuelle par client.

Autres achats externes : voir Achats externes.

Autres charges de réseau et charges informatiques : voir Achats externes.

Autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) : voir Autres produits et charges opérationnels.

Autres produits et charges opérationnels : les autres produits et charges opérationnels comprennent :

- les **Autres produits opérationnels** : autres produits incluant, entre autres, des intérêts de retard sur créances clients, des produits sur créances clients amorties, les produits de service universel, des produits sur dommages aux lignes ainsi que des pénalités et remboursements reçus ;
- et les **Autres charges opérationnelles** : autres charges comprenant la taxe professionnelle, les redevances de fréquence, les autres impôts et taxes, les provisions et pertes sur créances clients ainsi que les autres charges.

CAPEX : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS et Informations sectorielles* des comptes consolidés).

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.

Charges commerciales et achats de contenus : voir Achats externes.

Charges de personnel : les charges de personnel comprennent les salaires et charges, la participation des salariés ainsi que la charge de rémunération en actions. Les charges de personnel sont nettes de la production immobilisée.

Chiffre d'affaires des équipements (services mobiles) : le chiffre d'affaires des équipements comprend la vente de terminaux mobiles et d'accessoires.

Chiffre d'affaires des services mobiles (services mobiles) : le chiffre d'affaires des services mobiles représente le chiffre d'affaires (voix, données et SMS) généré par l'utilisation du réseau mobile. Il comprend le chiffre d'affaires généré par les appels entrants et les appels 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 de réseaux mobiles virtuels (MVNO). Le chiffre d'affaires des services mobiles représente le chiffre d'affaires récurrent le plus pertinent de l'activité mobile et est directement corrélé aux indicateurs d'activité. Il est utilisé pour le calcul du chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU, voir cette définition).

Chiffre d'affaires des services «non-voix» (services mobiles) : le chiffre d'affaires des services «non-voix» correspond au Chiffre d'affaires des services mobiles (voir Chiffre d'affaires des services mobiles) hormis le chiffre d'affaires généré par la voix. Par exemple, il inclut le chiffre d'affaires généré par l'envoi de messages texte (SMS), de messages multimédia (MMS), de données (WAP, GPRS et 3G) ainsi que les coûts facturés au client pour l'achat de contenus (téléchargement de sonneries, résultats sportifs, etc.).

Données à base comparable : des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente (voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*). 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. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable n'ont pas pour objectif de se substituer aux données historiques de l'exercice écoulé ou des périodes précédentes.

Données contributives : les données contributives s'entendent après élimination des opérations inter-secteurs opérationnels.

Données sociales : les données sociales s'entendent avant élimination des opérations inter-secteurs opérationnels.

EBITDA présenté : 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 (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS et Informations sectorielles des comptes consolidés*).

EBITDA présenté - CAPEX : indicateur i) du 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 (EBITDA présenté), ii) diminué des investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX).

Endettement financier net : l'endettement financier net tel que défini et utilisé par France Télécom-Orange (voir note 10 de

l'annexe aux comptes consolidés) correspond (A) aux passifs financiers hors dettes liées à l'exploitation (convertis au cours de clôture), diminués (B) : i) de l'ensemble des dérivés actifs, ii) des dépôts de garantie versés afférents aux dérivés, iii) de certains dépôts liés au financement, iv) des disponibilités, quasi-disponibilités et des placements à la juste valeur, et v) depuis 2010, du prêt accordé par le Groupe à la co-entreprise Everything Everywhere. Par ailleurs, les dérivés qualifiés de couverture de flux de trésorerie et de couverture d'investissement net sont mis en place pour couvrir des éléments qui ne figurent pas dans l'endettement financier net (flux de trésorerie futurs, actif net en devise). Or, la valeur de marché de ces dérivés étant incluse dans l'endettement financier net, la «part efficace des couvertures de flux de trésorerie» et la «part efficace des couvertures d'investissement net» (C) sont ajoutés à l'endettement financier net pour neutraliser cette différence temporelle.

Investissements corporels et incorporels : voir CAPEX.

Investissements financiers : acquisitions de titres de participation (nettes de la trésorerie acquise) et variations des parts d'intérêts sans prise de contrôle des filiales.

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).

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

Salaires et charges : voir Charges de personnel.

Step-up (clause de) : clause de révision à la hausse du taux d'intérêt du coupon d'un emprunt en cas de dégradation de la notation à long terme de France Télécom-Orange par les agences de notation, selon des règles définies contractuellement. Cette clause peut également stipuler une révision à la baisse du taux d'intérêt du coupon en cas de d'amélioration de la notation, sans que le taux d'intérêt puisse devenir inférieur au taux initial de l'emprunt.

Variation du besoin en fonds de roulement global : variation des stocks, plus variation des créances clients et autres créances, plus variation des dettes fournisseurs (hors fournisseurs d'immobilisations) et autres dettes.

Variation du besoin en fonds de roulement opérationnel : variation des stocks, plus variation des créances clients, plus variation des dettes fournisseurs (hors fournisseurs d'immobilisations).

DOCUMENT ANNUEL ETABLI EN APPLICATION DE L'ARTICLE 222-7 DU REGLEMENT GENERAL DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

En application de l'Article 222-7 du Règlement général de l'AMF, le tableau suivant présente la liste de toutes les informations rendues publiques par la société France Télécom depuis le 1er mars 2011 pour satisfaire aux obligations législatives ou réglementaires en matière d'instruments financiers, d'émetteurs d'instruments financiers et de marchés d'instruments financiers.

Date	Information
Communiqués ⁽¹⁾	
03/03/2011	Free Mobile et Orange signent un accord d'itinérance 2G, élargi à la 3G
08/03/2011	GDF SUEZ et Orange Business Services signent un accord de partenariat pour l'infogérance du système d'information d'une durée de 6 ans
09/03/2011	Nexity et Orange signent un partenariat afin de faciliter le déploiement de la fibre optique
14/03/2011	Agility et France Télécom-Orange vont acquérir une participation de 44 % dans Korek Telecom un opérateur mobile irakien qui étend sa couverture sur l'ensemble du territoire
24/03/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 28 février 2011
28/03/2011	Veolia Eau et Orange créent m2o city, un opérateur de services de télélevé de compteurs d'eau et de données environnementales
31/03/2011	France Télécom-Orange signe un accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
04/04/2011	Le Conseil d'administration de France Télécom propose aux actionnaires la désignation de trois nouveaux administrateurs
05/04/2011	Orange lance International Airtime Hub, un service innovant de transfert de crédit de communication, destiné à ses clients opérateurs mobiles
18/04/2011	France Télécom-Orange signe un accord salarial prévoyant une augmentation moyenne de 2,5 % Deutsche Telekom et France Télécom-Orange annoncent un projet de co-entreprise dans le domaine des achats
26/04/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 mars 2011
03/05/2011	Résultats du 1^{er} trimestre 2011
05/05/2011	Orange lance deux opérations d'e-santé qui utilisent les réseaux mobiles pour améliorer les services de santé en Afrique
16/05/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 30 avril 2011
31/05/2011	France Télécom-Orange présente ses ambitions stratégiques et financières pour la période 2011-2015 Orange Business Services, partenaire engagé aux côtés des acteurs de l'informatique sur le marché du Cloud Computing
06/06/2011	France Télécom-Orange renforce sa gouvernance en matière de RSE et publie un magazine dédié en complément de son rapport RSE 2010
09/06/2011	France Télécom-Orange signe un nouvel accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
15/06/2011	Emission de deux emprunts obligataires d'un montant total de 670 millions d'euros
16/06/2011	SITA et Orange Business Services concluent un accord mondial de connectivité 2G/3G
22/06/2011	SITA et Orange Business Services unissent leurs forces pour construire une infrastructure mondiale de cloud computing
30/06/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 mai 2011 Information sur les opérations effectuées dans le cadre d'un programme de rachat d'actions, hors contrat de liquidité Acompte sur dividende
07/07/2011	TeliaSonera rejoint la coopération sur les services M2M signée par France Télécom-Orange et Deutsche Telekom
08/07/2011	Bilan semestriel du contrat de liquidité de France Télécom
11/07/2011	France Télécom-Orange signe un accord sur la mise en place d'expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail
21/07/2011	France Télécom-Orange franchit une étape majeure en vue du déploiement de la fibre en dehors des zones très denses
25/07/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 30 juin 2011
26/07/2011	BNP Paribas et Orange s'associent pour lancer la première offre bancaire entièrement mobile en France
27/07/2011	Google et Orange s'associent pour accélérer la diffusion des innovations en Afrique dans le domaine des services de communications par SMS
28/07/2011	Résultats du 1^{er} semestre 2011
17/08/2011	Information sur les opérations effectuées dans le cadre d'un programme de rachat d'actions, hors contrat de liquidité
29/08/2011	Orange Business Services décuple sa capacité réseau en Amérique latine Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 juillet 2011
07/09/2011	Orange lance Sosh, nouvelle marque mobile sans engagement
08/09/2011	Emission d'un emprunt obligataire de 2 milliards de dollars
09/09/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 août 2011
22/09/2011	Information sur les opérations effectuées dans le cadre d'un programme de rachat d'actions, hors contrat de liquidité

Date	Information
28/09/2011	France Télécom-Orange détient 100 % de la Compagnie Européenne de Téléphonie France Télécom-Orange signe un nouvel accord sur la gestion de carrière des représentants du personnel du Groupe en France
03/10/2011	Information sur les opérations effectuées dans le cadre d'un programme de rachat d'actions, hors contrat de liquidité
10/10/2011	France Télécom-Orange annonce l'atterrissement à Penmarc'h (Finistère, France) du nouveau câble sous-marin, ACE, qui reliera la France à l'Afrique du sud en desservant 23 pays
11/10/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 30 septembre 2011
12/10/2011	China Telecom et Orange signent un accord-cadre de partenariat stratégique
14/10/2011	Début des opérations de «Buyin», la co-entreprise de Deutsche Telekom et France Télécom-Orange dans le domaine des achats
20/10/2011	France Télécom-Orange va acquérir 100 % de l'opérateur mobile CCT (Congo Chine Télécom) en République démocratique du Congo
26/10/2011	France Télécom-Orange renforce sa gouvernance en nommant un Directeur Général Délégué et trois nouveaux Directeurs Généraux Adjointes
27/10/2011	Résultats du troisième trimestre 2011
03/11/2011	Emission d'un emprunt obligataire de 250 millions de livres sterling
04/11/2011	Orange prend une participation minoritaire de 34 % dans les activités web de Skyrock
07/11/2011	France Télécom-Orange et Publicis Groupe décident de lancer un fonds d'investissement pour accélérer le développement de l'économie numérique
14/11/2011	SNCF, Orange, PSA Peugeot Citroën et Total créent Ecomobilité Ventures, première société d'investissement portée par des industriels dédiée à la mobilité durable
15/11/2011	France Télécom-Orange et SFR annoncent un accord pour le déploiement de la fibre optique au-delà des zones très denses
16/11/2011	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 octobre 2011
17/11/2011	Emission d'un emprunt obligataire de 44,3 milliards de yen
18/11/2011	Orange va accueillir l'opérateur mobile virtuel Ortel Mobile sur son réseau en France
22/11/2011	Orange Business Services accélère sa stratégie de croissance dans la région Asie-Pacifique
23/11/2011	France Télécom-Orange : résultats provisoires des élections professionnelles BNP Paribas Mobile, la première offre bancaire mobile en France métropolitaine
08/12/2012	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 30 novembre 2011
16/12/2011	Orange et Dailymotion lancent une chaîne 3D
20/12/2011	France Télécom dénonce la décision de la Commission européenne visant à soumettre l'entreprise, pour le futur, au paiement d'une assurance chômage pour les fonctionnaires qu'elle emploie
23/12/2011	Apax Partners et France Télécom-Orange signent un accord sur la cession d'Orange Suisse
05/01/2012	Bilan semestriel du contrat de liquidité de France Télécom Orange regrette une communication erronée de l'UFC Que Choisir sur les offres Open
09/01/2012	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 décembre 2011
10/01/2012	Emission d'un emprunt obligataire de 900 millions de dollars
16/01/2012	TCL, 1 ^{er} constructeur chinois de téléviseur LCD et Orange signent un partenariat stratégique pour le lancement du portail Orange sur les nouveaux téléviseurs connectés TCL en Europe
17/01/2012	France Télécom-Orange conclut un partenariat avec Bouygues Telecom dans le cadre du déploiement de ses réseaux en fibre optique
03/02/2012	France Télécom-Orange annonce un accord sur la vente de sa participation de 35% dans Orange Autriche
07/02/2012	L'État, la Région Auvergne, les collectivités locales de la région et France Télécom-Orange signent la première convention nationale pour le déploiement du très haut débit Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 31 janvier 2012
13/02/2012	France Télécom-Orange et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E. font part de l'état d'avancement de leurs discussions concernant leur partenariat dans MobiNil et ECMS
14/02/2012	Les résultats du baromètre social de France Télécom-Orange, réalisé au 2 nd semestre 2011
22/02/2012	Résultats annuels 2011
	Premier bilan du lancement du 4 ^e opérateur mobile pour Orange en France
29/02/2012	France Télécom-Orange annonce la finalisation de la vente d'Orange Suisse à des fonds conseillés par Apax Partners
05/03/2012	Comptes consolidés 2011
07/03/2012	Information relative au nombre total d'actions et de droits de vote au 29 février 2012
12/03/2012	France Télécom-Orange et Publicis Groupe, en partenariat avec Iris Capital Management, créent l'un des premiers acteurs européens de capital risque dans l'économie numérique
14/03/2012	Orange Ouganda signe un partenariat avec Eaton Towers pour la gestion de son réseau passif
20/03/2012	Orange présente ses « 10 engagements » pour répondre aux défis numériques de l'Europe
22/03/2012	Orange annonce le lancement du très haut débit mobile

(1) Les communiqués sont disponibles sur le site internet du Groupe www.orange.com et sur le site www.info-financiere.fr.

Date	Information
Informations publiées au Bulletin des annonces légales obligatoires (BALO) ⁽¹⁾	
01/04/2011	Avis aux porteurs de titres à durée indéterminée remboursables en actions
04/04/2011	Avis préalable de convocation de l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011
18/05/2011	Avis de convocation de l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011
24/06/2011	Avis aux porteurs de titres à durée indéterminée remboursables en actions
08/07/2011	Comptes annuels et comptes consolidés au 31 décembre 2010
16/09/2011	Avis aux porteurs de titres à durée indéterminée remboursables en actions
19/12/2011	Rachat par France Télécom de titres à durée indéterminée et remboursables en actions
Documents déposés auprès de l'Autorité des marchés financiers ⁽²⁾	
01/03/2011	Supplément au prospectus de base relatif au programme-cadre d'émission de titres de créance <i>Euro Medium Term Note</i> (EMTN) du 15 novembre 2010 d'un montant de 30 milliards d'euros
18/03/2011	Déclaration individuelle relative aux opérations des personnes mentionnées à l'article L. 621-18-2 du Code monétaire et financier sur les titres de la société
04/04/2011	Document de référence 2010
08/04/2011	Termes d'un emprunt obligataire de 580 millions d'euros émis dans le cadre du programme EMTN
07/06/2011	Prospectus de base relatif à un programme-cadre d'émission de titres de créance <i>Euro Medium Term Note</i> (EMTN) d'un montant de 30 milliards d'euros
20/06/2011	Termes de deux emprunts obligataires de 500 millions d'euros et 170 millions d'euros émis dans le cadre du programme EMTN
30/08/2011	Premier supplément au prospectus de base relatif au programme EMTN du 7 juin 2011
30/09/2011	Termes d'un emprunt obligataire de 75 millions d'euros émis dans le cadre du programme EMTN
13/10/2011	Termes d'un emprunt obligataire de 255 millions d'euros émis dans le cadre du programme EMTN
09/11/2011	Termes d'un emprunt obligataire de 250 millions de livres sterling émis dans le cadre du programme EMTN
21/12/2011	Termes d'un emprunt obligataire de 272 millions d'euros émis dans le cadre du programme EMTN
22/12/2011	Termes de deux emprunts obligataires de 340 millions de dollars de Hong Kong et 410 millions de dollars de Hong Kong émis dans le cadre du programme EMTN
19/01/2012	Termes d'un emprunt obligataire de 7,5 milliards de yen émis dans le cadre du programme EMTN
05/03/2012	Deuxième supplément au prospectus de base relatif au programme EMTN du 7 juin 2011
Documents déposés auprès de la Securities and Exchange Commission (SEC) ⁽³⁾	
21/04/2011	Rapport annuel 2010 (Form 20-F) comprenant les informations complémentaires liées à la cotation de France Télécom sur le New York Stock Exchange
07/09/2011	Supplément préliminaire au prospectus du 8 décembre 2008 relatif au programme-cadre d'émission de titres de créance (Form 424(b)5) Résumé des conditions financières des titres de créance à échoir en 2016 (Free Writing Prospectus)
08/09/2011	Supplément définitif au prospectus du 8 décembre 2008 relatif au programme-cadre d'émission de titres de créance (Form 424(b)5)
12/12/2011	Prospectus relatif à un programme-cadre d'émission de titres de créance (Form F-3ASR)
09/01/2012	Supplément préliminaire au prospectus du 12 décembre 2011 relatif au programme-cadre d'émission de titres de créance (Form 424(b)5) Résumé des conditions financières des titres de créance à échoir en 2042 (Free Writing Prospectus)
10/01/2012	Supplément définitif au prospectus du 12 décembre 2011 relatif au programme-cadre d'émission de titres de créance (Form 424(b)5)
Informations déposées auprès des autorités boursières japonaises ⁽⁴⁾	
24/06/2011	Rapport annuel 2010 (Form 8) Avenant au programme-cadre d'émission de titres de créance du 5 novembre 2010
22/09/2011	Rapport semestriel 2011 (Form 10) Avenant au programme-cadre d'émission de titres de créance du 5 novembre 2010
10/11/2011	Rapport extraordinaire faisant suite à la nomination d'un Directeur Général Délégué Avenant au programme-cadre d'émission de titres de créance du 5 novembre 2010
15/11/2011	Avenants au rapport annuel 2010, au rapport semestriel 2011 et au programme-cadre d'émission de titres de créance du 5 novembre 2010
17/11/2011	Supplément au programme-cadre d'émission de titres de créance du 5 novembre 2010

(1) Informations disponibles à l'adresse : www.journal-officiel.gouv.fr/balo.(2) Informations disponibles à l'adresse : www.amf-france.org. La liste présentée inclut, par exception, des documents déposés par des tiers.(3) Seules sont mentionnées les informations déposées uniquement auprès de la SEC. Toutes les informations déposées auprès de la SEC sont disponibles sur www.sec.gov.(4) Informations disponibles en japonais sur le site internet EDINET (<http://info.edinet-fsa.go.jp>) qui regroupe les rapports financiers des émetteurs au Japon.

TABLES DE CONCORDANCE

I - Rapport financier annuel

Le Rapport financier annuel requis en application des articles L. 451-1-1 du Code monétaire et financier et 222-3 du Règlement général de l'AMF et rendant compte des éléments mentionnés ci-après est inclus dans le présent document de référence.

Eléments requis par les articles L. 451-1-1 du Code monétaire et financier et 222-3 du Règlement général de l'AMF

	Document de référence
Comptes consolidés (IFRS)	Section 20.1.1 pages 372 à 499
Comptes annuels (normes françaises)	Section 20.2.1 pages 504 à 551
Rapport de gestion	Voir table de concordance du Rapport de gestion
Déclaration de la personne responsable	Section 1.2 page 9
Rapport des contrôleurs légaux sur les comptes consolidés	Section 20.1.2 page 500
Rapport des contrôleurs légaux sur les comptes annuels	Section 20.2.2 page 552 et 553
Honoraires des contrôleurs légaux des comptes	Annexe aux comptes consolidés, note 20 page 499

II - Rapport de gestion du conseil d'administration

Le Rapport de gestion sur l'exercice 2011 rendant compte des éléments mentionnés ci-après est inclus dans le présent document de référence. Il a été arrêté par le Conseil d'administration de France Télécom le 21 mars 2012.

Eléments requis par le Code de commerce, le Code monétaire et financier, le Code général des impôts et le Règlement général de l'AMF

Document de référence

I. Activité

Analyse de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société durant l'exercice écoulé (L. 225-100 et L. 232-1 du Code de commerce)	Section 9.2 pages 278 à 284
Analyse de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière du Groupe durant l'exercice écoulé (L. 225-100-2 et L. 233-26 du Code de commerce)	Section 9.1 pages 194 à 277
Résultats des filiales et des sociétés contrôlées par branche d'activité (L. 233-6 du Code de commerce)	Section 9.1.3 pages 222 à 253
Activités en matière de recherche et de développement (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Chapitre 11 pages 287 à 290
Description des principaux risques et incertitudes (L. 225-100 et L. 225-100-2 du Code de commerce)	Chapitre 4 pages 15 à 25
Politique du Groupe en matière de gestion des risques financiers, exposition aux risques de prix, de crédit, de liquidité et de trésorerie (L. 225-100 et L. 225-100-2 du Code de commerce)	Section 9.1.4.3.3 pages 261 et 262
Informations sur les délais de paiement fournisseurs (L441-6-1 du Code de commerce)	Section 9.2.3.6 page 283
Tableau des résultats de la Société au cours des derniers exercices (L. 225-102 du Code de commerce)	Section 9.2.5 page 284
Evolution prévisible (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Chapitre 12 page 291
Evénements importants survenus après la date de la clôture de l'exercice (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Section 20.1.1 note 16 pages 476 et 477 Sections 20.4 et 20.5 page 554

II. Informations environnementales et sociales

Informations relatives aux questions d'environnement et conséquences environnementales de l'activité (L. 225-100, L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce)	Section 17.4 pages 358 à 363
Informations relatives aux questions de personnel et conséquences sociales de l'activité (L. 225-100, L. 225-102-1 et R. 225-104 du Code de commerce)	Chapitre 17.2 pages 338 à 353

III. Informations juridiques et liées à l'actionariat

Participation des salariés au capital social au dernier jour de l'exercice (L. 225-102 du Code de commerce)	Section 18.1 page 366
Identité des actionnaires détenant plus de 5 % ; autocontrôle (L. 233-13 du Code de commerce)	Section 18.1 page 366
Informations sur les rachats d'actions (L. 225-211 du Code de commerce)	Section 21.1.3 pages 556 à 557
Montant des dividendes distribués au titre des trois derniers exercices (243 bis du CGI)	Section 26.2 pages 579
Prises de participation ou de contrôle dans des sociétés ayant leur siège en France (L. 233-6 du Code de commerce)	Section 9.2.4 page 283
Tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'administration dans le domaine des augmentations de capital et utilisation faite de ces délégations au cours de l'exercice (L. 225-100 du Code de commerce)	Section 26.2 pages 584 et 585
Eléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique (L. 225-100-3 du Code de commerce)	Section 21.3 page 561

IV. Informations concernant les mandataires sociaux

Application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes	Section 14.1.1.2 page 297
Mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires sociaux durant l'exercice (L. 225-102-1 du Code de commerce)	Section 14.1.3.1 pages 298 à 305
Rémunération totale et avantages de toute nature versés à chaque mandataire social (L. 225-102-1 du Code de commerce)	Section 15.1 pages 312 à 314 Section 15.2 pages 314 à 317 Section 15.4 page 318
Etat récapitulatif des opérations réalisées par les dirigeants sur les titres de la Société (L. 621-18-2 du Code monétaire et financier et 223-26 du RG de l'AMF)	Section 17.2.4 pages 346 à 350 Section 14.1.3.2.2 page 306

III - Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne

Le Rapport du Président du Conseil d'administration requis en application de l'article L. 225-37 du Code de commerce et rendant compte des éléments mentionnés ci-après, est inclus dans le présent document de référence.

Il a été approuvé par le Conseil d'administration de France Télécom le 21 mars 2012.

Eléments requis par l'article L. 225-37 du Code de commerce	Document de référence
Composition du Conseil d'administration	Section 14.1.1 pages 296 et 297
Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'administration	Section 16.2 pages 321 à 324
Référence à un code de gouvernement d'entreprise	Section 16.1.1 page 320
Procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société	Section 16.4 pages 326 à 332
Limitations aux pouvoirs du Directeur Général	Section 16.3.2 page 324
Principes et règles arrêtés par le Conseil d'administration pour déterminer les rémunérations et avantages de toute nature accordés aux mandataires sociaux	Section 15.1 pages 312 à 314
Modalités particulières relatives à la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale	Section 21.2.5 pages 559 et 560
Élément susceptible d'avoir une incidence en cas d'offre au public (L. 225-100-3 du Code de commerce)	Section 21.3 page 561

IV - Documents adressés aux actionnaires sur demande

Les documents requis par l'article R. 225-88 du Code de commerce (documents adressés aux actionnaires qui en font la demande avant l'Assemblée Générale annuelle) inclus dans le présent document de référence sont listés ci-après. Les autres documents requis par ledit article sont inclus dans l'avis de convocation adressé aux actionnaires et sont, ainsi que le bilan social, accessibles sur le site internet dédié à l'Assemblée Générale de France Télécom-Orange : www.orange.com/ag2011.

Eléments requis par l'article R. 225-88 du Code de commerce	Document de référence
Liste des administrateurs et Directeurs Généraux et mandats exercés	Section 14.1.3.1 pages 298 à 305
Texte des projets de résolutions	Section 26.1 pages 572 à 578
Rapport du Conseil d'administration relatif aux résolutions	Section 26.2 pages 578 à 588
Rapport du Conseil d'administration	Voir table de concordance du Rapport de gestion
Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées	Section 26.3 page 589
Rapport des Commissaires aux comptes sur les résolutions proposées à l'Assemblée Générale	Section 26.3 pages 590 à 594
Comptes annuels	Section 20.2.1 pages 504 à 551
Affectation du résultat	Section 26.2 pages 578 et 579
Rapport général des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels	Section 20.2.2 pages 552 et 553
Comptes consolidés	Section 20.1.1 pages 372 à 499
Rapport sur la gestion du Groupe	Section 9.1 pages 194 à 277
Rapport du Président sur les procédures de contrôle interne	Voir table de concordance du Rapport du Président
Rapport des Commissaires aux comptes sur le rapport du Président sur les procédures de contrôle interne	Section 16.5 page 333
Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoirs en matière d'augmentation de capital	Section 26.2 pages 584 à 585