

Résultats financiers au 31 décembre 2019

Croissance du chiffre d'affaires et de l'EBITDAaL en 2019, en accélération au 4^{ème} trimestre

Solide performance commerciale en France, excellents résultats en Afrique & Moyen-Orient, retour à la croissance du chiffre d'affaires Entreprises et progression soutenue en Europe.

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	11 088	1,1 %	2,6 %	42 238	0,6 %	2,1 %
EBITDAaL	3 288	1,3 %	na	12 860	0,8 %	na
Résultat d'exploitation				5 927		22,7 %
Résultat net de l'ensemble consolidé				3 226		49,4 %
eCAPEX (hors licences)	2 059	(7,0)%	na	7 293	0,6 %	na
Cash-Flow opérationnel (EBITDAaL - eCAPEX)	1 228	19,3 %	na	5 568	1,0 %	na
Cash-Flow organique (activités télécoms)				2 345		(5,8)%

Les résultats annuels confirment l'atteinte des objectifs annoncés pour 2019¹.

- Le chiffre d'affaires du Groupe croît de +0,6% en 2019 et de +1,1% au 4^{ème} trimestre, en accélération par rapport au +0,8% du trimestre précédent
- Cette hausse est tirée par la dynamique toujours très forte de l'Afrique & Moyen-Orient qui croît de +6,2% et par la solide performance de l'Europe et le retour de la croissance d'Entreprises en progression respectivement de +1,4% et de +1,0% en 2019. L'ensemble fait plus que compenser une très légère décroissance en France de -0,3% et la baisse en Espagne de -1,5% en 2019 sous l'effet du glissement du marché vers le *low cost*.
- L'EBITDAaL Groupe progresse de +0,8% en 2019 et de +1,3% au 4^{ème} trimestre, en accélération par rapport au +0,2% du trimestre précédent, soutenu par l'augmentation du chiffre d'affaires et la maîtrise des coûts.
- Hors effets des offres promotionnelles de lecture numérique, la croissance du chiffre d'affaires et de l'EBITDAaL est respectivement de +0,8% et +1,5% sur l'ensemble de 2019.
- Les eCAPEX Groupe sont en croissance de +0,6% en 2019, y compris l'effet du partage du réseau d'accès mobile avec Vodafone en Espagne. Hors cet effet, les eCAPEX sont en légère décroissance. Cette performance intervient dans un contexte d'accélération du déploiement de la fibre en France.
- Le Cash-flow organique des activités télécoms atteint 2,3 milliards d'euros et dépasse nettement les objectifs annoncés pour 2019.

Ces bons résultats sont le fruit de la stratégie du Groupe axée sur la connectivité augmentée et sur les nouveaux territoires de croissance qui permet de faire progresser nos bases clients :

¹ Les variations sont en données à base comparable

- Les offres convergentes totalisent 10,8 millions de clients au 31 décembre 2019, en progression de +3,4% sur un an permettant à Orange de conforter sa position de 1^{er} opérateur convergent en Europe.
- Avec 7,3 millions de clients fibre, Orange est leader incontesté sur la fibre en Europe et affiche une forte croissance en 2019, avec 745 000 ventes nettes en France et un record au 4^{ème} trimestre en France et en Pologne avec respectivement 239 000 et 47 000 ventes nettes.
- En Afrique & Moyen-Orient, le déploiement de la 4G se poursuit, permettant d'atteindre plus de 23,8 millions de clients fin 2019, soit une croissance de 42,6% sur un an. Orange Money, avec une base de 18,2 millions de clients actifs fin 2019 croît de 20,1% sur un an.
- Le poids des activités IT&SI dans le chiffre d'affaires d'Entreprises atteint 37,2% en 2019, soit +2 points par rapport à 2018. Cette progression reflète la performance du cloud et de la cybersécurité où Orange est devenu un leader européen grâce aux acquisitions de SecureData et SecureLink.
- Fin 2019, Orange Bank compte au total plus de 500 000 clients dont 390 000 titulaires des comptes en France et a lancé l'offre en Espagne.

En lien avec ses engagements en matière environnementale, Orange a baissé en 2019 ses émissions de CO² de -5.4% en absolu par rapport à 2018 malgré la croissance des usages sur ses réseaux.

Perspectives 2020

Orange confirme ses objectifs pour 2020, tels qu'annoncés lors de la journée investisseurs du 4 décembre dernier :

- L'EBITDAaL 2020 sera stable positif.
- Les eCAPEX 2020, qui incluent l'impact des accords de partage de réseau en Espagne et en Belgique, seront en hausse de 200 millions d'euros.
- Le Cash-Flow Organique des activités télécoms 2020 sera supérieur à 2,3 milliards d'euros, en amélioration par rapport à l'objectif annoncé à la journée Investisseurs de décembre.
- L'ambition de mettre en œuvre un plan d'économies nettes additionnel de 1 milliard d'euros d'ici 2023 sur une base de coûts indirects délimitée de 14 milliards d'euros en 2019 devient un engagement.
- L'objectif d'un ratio dette nette / EBITDAaL des activités télécoms est maintenu autour de 2x à moyen terme.
- Il sera proposé le versement d'un dividende de 0,70 euro par action pour 2020, avec le versement en décembre prochain d'un acompte sur dividende de l'exercice 2020 de 0,30 euro par action.
- Sur la période 2021-2023, Orange versera un dividende annuel de 0,70 euro à minima par action, sans exclure une hausse éventuelle en lien avec l'accélération de sa trajectoire de cash-flow organique.

Commentant la publication de ces résultats, Stéphane Richard, Président-Directeur Général du groupe Orange a déclaré :

« Au regard du contexte de marché très concurrentiel, 2019 a été une année réussie pour Orange. Nous affichons un chiffre d'affaires et un EBITDAaL en croissance, et en accélération au 4^{ème} trimestre. Le plan Essentiels 2020 s'achève donc sur la confirmation de la pertinence de notre stratégie axée sur la supériorité de nos réseaux, la richesse de nos services et la qualité de notre relation clients.

Nous avons atteint cette année les 40 millions de foyers raccordables au très haut débit fixe et sommes le leader européen incontesté de la fibre optique. Nous avons été nommés « meilleur réseau mobile » pour la 9^{ème} année consécutive en France et la 4G est désormais disponible dans 15 de nos pays d'Afrique & Moyen-Orient. Enfin nous avons lancé avec succès la 5G en Roumanie, de quoi donner le ton pour nos prochains lancements en Europe.

Ce leadership dans les réseaux nous a permis de maintenir d'excellentes performances commerciales. Nos offres convergentes totalisent 10,8 millions de clients (+3,4%), ce qui conforte notre position de numéro 1 en Europe. Nous avons par ailleurs augmenté de +23% le nombre de nos clients fibre, tiré par les ventes nettes en France et en Espagne, pour atteindre 7.8 millions.

Je tiens à souligner que cette année encore l'Afrique & Moyen-Orient est un des principaux moteurs de croissance du Groupe. Nous y avons désormais près de 24 millions de clients 4G (+43%) et 18,2 millions de clients actifs Orange Money (+20%).

En 2019, Orange a également affirmé ses ambitions dans la Cybersécurité en devenant un leader européen grâce aux acquisitions de SecureData et SecureLinK qui permettent aussi de renforcer le leadership mondial d'Orange Business Services sur les réseaux.

Enfin, Orange a réduit ses émissions de CO2 de 5.4% par rapport à l'année dernière et ce, alors même que les usages digitaux explosent sur nos réseaux. Orange est bien lancé pour tenir ses engagements environnementaux d'ici 2025.

Forts de ces résultats positifs et grâce à des investissements maîtrisés et à une meilleure efficacité opérationnelle, nous allons améliorer la guidance sur le Cash-Flow Organique en 2020. Ce sera la première année de notre nouveau plan Engage 2025. Guidé par notre raison d'être, il va nous permettre de relever de formidables défis et de nous doter d'une croissance durable. »

Indicateurs-clés

Données au 31 décembre

<i>En millions d'euros</i>	12M 2019	12M 2018 à base comparable	12M 2018 en données historiques	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	42 238	41 986	41 381	0,6 %	2,1 %
France	18 154	18 204	18 211	(0,3)%	(0,3)%
Espagne	5 280	5 360	5 349	(1,5)%	(1,3)%
Europe	5 783	5 701	5 687	1,4 %	1,7 %
Afrique & Moyen-Orient	5 646	5 314	5 190	6,2 %	8,8 %
Entreprises	7 820	7 745	7 292	1,0 %	7,2 %
Opérateurs Internationaux & Services partagés	1 498	1 584	1 534	(5,4)%	(2,3)%
<i>Eliminations intra-Groupe</i>	(1 942)	(1 922)	(1 882)		
EBITDAaL (1)	12 860	12 762	na	0,8 %	na
dont activités télécoms	13 019	12 907	na	0,9 %	na
<i>En % du chiffre d'affaires</i>	<i>30,8 %</i>	<i>30,7 %</i>	<i>na</i>	<i>0,1 pt</i>	<i>na</i>
France	7 135	7 130	na	0,1 %	na
Espagne	1 646	1 642	na	0,3 %	na
Europe	1 492	1 443	na	3,4 %	na
Afrique & Moyen-Orient	1 815	1 659	na	9,4 %	na
Entreprises	1 191	1 212	na	(1,7)%	na
Opérateurs Internationaux & Services partagés	(261)	(178)	na	(46,3)%	na
dont Orange Bank	(160)	(147)	na	(8,5)%	na
Résultat d'exploitation	5 927		4 829		22,7 %
dont activités télécoms	6 112		4 997		22,3 %
dont Orange Bank	(186)		(169)		(9,8)%
Résultat net de l'ensemble consolidé	3 226		2 158		49,4 %
Résultat net part du Groupe	3 006		1 954		53,8 %
eCAPEX	7 293	7 248	na	0,6 %	na
dont activités télécoms	7 265	7 212	na	0,7 %	na
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>17,2 %</i>	<i>17,2 %</i>	<i>na</i>	<i>0,0 pt</i>	<i>na</i>
dont Orange Bank	28	36	na	(23,4)%	na
Cash-Flow opérationnel (EBITDAaL - eCAPEX)	5 568	5 513	na	1,0 %	na

(1) Les ajustements de présentation de l'EBITDAaL sont décrits à l'annexe 2.

<i>En millions d'euros</i>	Au 31 décembre 2019	Au 31 décembre 2018
Cash-Flow Organique des activités télécoms	2 345	2 490
Endettement financier net (1)	25 466	25 441
Ratio d'endettement financier net / EBITDA ajusté des activités télécoms (2)	na	1,93
Ratio d'endettement financier net / EBITDAaL des activités télécoms (3)	1,96	na

(1) L'endettement financier net tel que défini et utilisé par Orange ne prend pas en compte les activités d'Orange Bank pour laquelle ce concept n'est pas pertinent.

(2) Le ratio d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA ajusté des activités télécoms est calculé sur la base de l'endettement financier net du Groupe rapporté à l'EBITDA ajusté des activités télécoms calculé sur les 12 mois précédents.

(3) Le ratio d'endettement financier net rapporté à l'EBITDAaL des activités télécoms est calculé sur la base de l'endettement financier net du Groupe rapporté à l'EBITDAaL des activités télécoms calculé sur les 12 mois précédents.

Données trimestrielles

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	T4 2018 à base comparable	T4 2018 en données historiques	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	11 088	10 965	10 811	1,1 %	2,6 %
France	4 731	4 679	4 687	1,1 %	0,9 %
Espagne	1 346	1 377	1 375	(2,3)%	(2,1)%
Europe	1 548	1 522	1 502	1,7 %	3,1 %
Afrique & Moyen-Orient	1 461	1 377	1 355	6,1 %	7,8 %
Entreprises	2 104	2 087	1 977	0,8 %	6,4 %
Opérateurs Internationaux & Services partagés	377	416	401	(9,3)%	(6,1)%
<i>Eliminations intra-Groupe</i>	(479)	(492)	(487)		
EBITDAaL (1)	3 288	3 245	na	1,3 %	na
dont activités télécoms	3 332	3 300	na	1,0 %	na
<i>En % du chiffre d'affaires</i>	<i>30,0 %</i>	<i>30,1 %</i>	<i>na</i>	<i>(0,0 pt)</i>	<i>na</i>
dont Orange Bank	(45)	(56)	na	20,0 %	na
eCAPEX	2 059	2 215	na	(7,0)%	na
dont activités télécoms	2 054	2 209	na	(7,0)%	na
<i>en % du chiffre d'affaires</i>	<i>18,5 %</i>	<i>20,1 %</i>	<i>na</i>	<i>(1,6 pt)</i>	<i>na</i>
dont Orange Bank	5	6	na	(14,4)%	na
Cash-Flow opérationnel (EBITDAaL - eCAPEX)	1 228	1 030	na	19,3 %	na

(1) Les ajustements de présentation de l'EBITDAaL sont décrits à l'annexe 2.

La norme comptable IFRS 16 "Contrats de locations" est appliquée par le Groupe depuis le 1^{er} janvier 2019 selon la méthode rétrospective simplifiée sans retraitement des périodes comparatives. Le compte de résultat et la présentation des informations sectorielles ont été modifiés en conséquence (amortissements des droits d'utilisation des actifs reconnus et charges d'intérêts relatives aux dettes de location au lieu des charges de loyers opérationnelles, accélération de la charge résultant notamment de la composante intérêts).

En parallèle, l'application de la norme IFRS 16 a conduit le Groupe à faire évoluer ses indicateurs financiers, avec depuis le 1^{er} janvier 2019, l'EBITDAaL (*EBITDA after Leases*), les eCAPEX (*Economic CAPEX*) et l'adaptation du Cash-flow opérationnel (EBITDAaL diminué des eCAPEX). Voir Annexe 4 Glossaire.

Les données 2019 et les données 2018 à base comparable sont présentées en norme comptable IFRS 16. Les données historiques 2018 sont présentées en norme comptable IAS 17.

Le Conseil d'administration d'Orange SA s'est réuni le 12 février 2020 et a examiné les comptes consolidés au 31 décembre 2019.

Les commissaires aux comptes du Groupe ont effectué leurs diligences d'audit sur ces comptes et les rapports d'audit relatifs à leur certification sont en cours d'émission.

Des informations plus détaillées sur les comptes et les indicateurs de performance du Groupe sont disponibles sur le site Internet d'Orange à la rubrique "investisseurs / Résultats et présentations" :

www.orange.com

Analyse des chiffres-clés du Groupe¹

Chiffre d'affaires

Le **chiffre d'affaires** du Groupe Orange s'élève à 42,2 milliards d'euros en 2019, en hausse de +0,6%. Retraité de l'effet des offres promotionnelles de lecture numérique, le chiffre d'affaires serait en hausse de +0,8% en 2019. Cette dynamique est tirée par une très forte croissance de l'Afrique et du Moyen-Orient, une belle performance d'Entreprises et de l'Europe, l'ensemble faisant plus que compenser une légère érosion en France et la baisse en Espagne.

Les principaux services affichent en 2019 les performances suivantes :

Le chiffre d'affaires **de la Convergence** – commercialisée dans l'ensemble des pays européens – est de 7,1 milliards d'euros en 2019, en croissance de +3,9%. Cette progression permet à Orange de conforter sa position de 1^{er} opérateur convergent en Europe.

Le chiffre d'affaires **des services mobiles seuls** est de 10,5 milliards d'euros, il progresse de +0,9% sur un an grâce à la dynamique de l'Afrique Moyen-Orient.

Le chiffre d'affaires **des services fixes seuls** s'élève à 9,5 milliards d'euros, il diminue de -2,9% sur un an du fait de la migration vers les services convergents et du recul tendanciel des services fixes bas débit.

Le chiffre d'affaires de **l'IT et des services d'intégration** est de 3,0 milliards d'euros, affichant une croissance de +7,1% en 2019. Cette progression est tirée par la Cybersécurité et le Cloud du secteur Entreprises, ainsi que par le marché Entreprises en Pologne.

Le chiffre d'affaires **des services aux opérateurs** atteint 7,9 milliards d'euros, en très légère baisse de -0,1% en 2019. La croissance de la vente en gros de services fixes, notamment les revenus liés à la construction des RIP en France, n'est pas totalement compensée par la baisse des services aux opérateurs internationaux.

Le chiffre d'affaires des **ventes d'équipements** s'élève à 3,1 milliards d'euros, en baisse de -3,1% sur un an, impacté par un ralentissement du marché.

Evolution de la base-clients

La **base-clients convergents** compte 10,8 millions de clients, en hausse de +3,4%, soutenue par une progression très forte en Europe.

La **base-clients mobiles** compte 207,2 millions de clients, en progression de +3,0%, tirée par l'Afrique Moyen-Orient.

La **base-clients haut débit fixe** totalise 20,7 millions de clients, en hausse de +2,7%, reflétant l'accélération du déploiement du réseau FTTH notamment en France.

EBITDAaL

L'**EBITDAaL Groupe** s'élève à 12,9 milliards d'euros en 2019 en hausse de +0,8% et de +1,3% au 4^{ème} trimestre, en accélération par rapport au +0,2% du trimestre précédent. Sans l'impact des promotions sur les offres de lecture numérique, l'EBITDAaL est en croissance de +1,5% en 2019.

L'**EBITDAaL des activités télécoms** est de 13,0 milliards d'euros en 2019, en hausse de +0,9%, tiré par la forte progression de l'Afrique et du Moyen-Orient (+9,4%) et celle de l'Europe (+3,4%).

L'EBITDAaL des activités télécoms représente 30,8% du chiffre d'affaires en 2019, en progression de +0,1pt.

¹ Sauf mentions contraires, les variations sont en données à base comparable

Résultat d'exploitation

Le **résultat d'exploitation** du Groupe ressort à 5 927 millions d'euros, contre 4 829 millions d'euros en 2018 en données historiques, soit une hausse de +22,7 % représentant 1 098 millions d'euros.

Cette augmentation s'explique principalement par le contre-effet de la charge enregistrée en 2018 au titre du nouveau plan de temps partiel senior et par l'amélioration de l'EBITDAaL.

Résultat net

Le **résultat net** du Groupe est de 3 226 millions d'euros contre 2 158 millions d'euros en 2018 en données historiques. Son augmentation est liée à la progression du résultat d'exploitation et à celle du résultat financier (notamment grâce à l'amélioration du coût de l'endettement financier brut) partiellement compensée par l'augmentation de la charge d'impôt sur les sociétés.

eCAPEX

Les **eCAPEX** Groupe sont en croissance de +0,6% en 2019 et baissent de -7,0% au 4ème trimestre en nette décélération par rapport aux +4,0% sur les 9 premiers mois de l'année. Cette baisse intervient dans un contexte d'accélération du déploiement de la fibre en France.

Au 31 décembre 2019, le Groupe totalise 39,5 millions de foyers raccordables au très haut débit fixe, en croissance sur un an de +38,0% en France, de +7,8% en Espagne et de +24,6% en Pologne. Le Groupe continue également de renforcer son réseau mobile, avec une couverture 4G supérieure à 99% de la population en France, Belgique et Pologne, d'au moins 95% dans les autres pays d'Europe et avec 15 pays d'Afrique Moyen-Orient couverts au 31 décembre 2019.

Cash-Flow organique des activités télécoms

En 2019, le **Cash-Flow organique** des activités télécom du Groupe s'élève à 2,3 milliards d'euros, en ligne avec la guidance. Cela représente par rapport à 2018 une baisse de 145 millions d'euros en données historiques qui intègre notamment une augmentation de l'impôt sur les sociétés décaissé.

Evolution du portefeuille d'actifs

En juillet 2019, Orange a cédé le solde de sa participation résiduelle dans BT Group plc pour un montant net de 543 millions d'euros.

Par ailleurs, après l'acquisition de SecureData en janvier 2019, Orange a finalisé en juillet l'acquisition de SecureLink permettant au Groupe de se positionner comme un leader européen de la cybersécurité.

Enfin, en novembre 2019, Orange a cédé sa filiale Orange Niger en raison d'un environnement de marché défavorable.

Dividende

Au titre de l'exercice 2019, l'Assemblée générale du 19 mai 2020 statuera sur la distribution d'un dividende de 0,70 euro par action. Compte tenu du versement d'un acompte de 0,30 euro le 4 décembre 2019, le solde du dividende s'élèvera, sous réserve d'approbation par l'assemblée, à 0,40 euro par action et sera payé en numéraire le 4 juin 2020, la date de détachement étant fixée au 2 juin 2020 et la date d'enregistrement au 3 juin 2020.

Au titre de l'exercice 2020, le versement d'un dividende de 0,70 euro par action sera proposé à l'Assemblée générale des actionnaires de 2021, et un acompte sur dividende de 0,30 euro par action sera versé en décembre 2020.

Performance extra-financière

En 2019, Orange a réduit ses émissions de CO2 de - 5.4% par rapport à 2018, et ce, malgré la croissance du trafic sur ses réseaux.

Orange est ainsi sur la voie de respecter son engagement pris dans le cadre de son plan Engage 2025 de réduire de 30% à l'horizon 2025 ses émissions de CO2 par rapport à 2015. Ces résultats ont été atteints grâce aux efforts continus du Groupe pour améliorer son efficacité énergétique, en particulier sur son réseau et sur son système d'information qui sont sources de 82% de ses émissions.

En matière de gestion des déchets, Orange poursuit ses efforts pour améliorer la collecte des mobiles, qui a atteint pour la première fois en France, au 4ème trimestre 2019, 30% du nombre des mobiles vendus par Orange sur la même période.

S'agissant de ses engagements en faveur de l'inclusion numérique, le Groupe a ouvert en 2019 deux Orange Digital Centers (ODC), en Tunisie puis au Sénégal. Les ODC, qui offrent un dispositif d'accompagnement pour la formation au numérique et le soutien à l'entrepreneuriat digital, ont vocation à consolider le positionnement d'Orange comme acteur de référence de la transformation digitale des pays où il est présent.

Analyse par secteur opérationnel¹

France

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	4 731	1,1 %	0,9 %	18 154	(0,3)%	(0,3)%
Services facturés aux clients	2 730	(0,2)%	(0,2)%	10 807	(1,6)%	(1,5)%
Convergence	1 142	5,6 %	0,6 %	4 397	3,9 %	(1,4)%
Mobile seul	571	(4,6)%	(1,2)%	2 324	(4,3)%	(1,0)%
Fixe Seul	1 017	(3,8)%	(0,4)%	4 086	(5,4)%	(2,0)%
Services aux opérateurs	1 422	4,1 %	3,6 %	5 487	2,9 %	2,7 %
Ventes d'équipements	439	(2,6)%	(2,6)%	1 351	(4,2)%	(4,2)%
Autres revenus	141	11,8 %	8,5 %	509	5,7 %	4,8 %
EBITDAaL				7 135	0,1 %	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>39,3 %</i>	<i>0,1 pt</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				3 892	-	21,7 %
eCAPEX				4 052	10,9 %	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>22,3 %</i>	<i>2,2 pt</i>	<i>na</i>

En France, bonne performance commerciale tant sur le mobile que sur le haut débit fixe avec un plus haut historique sur la fibre.

Le **chiffre d'affaires** de la France est en légère baisse de -0,3% en 2019 mais en nette reprise au 4^{ème} trimestre avec une croissance +1,1%. Retraité de l'effet des offres de lecture numérique, le chiffre d'affaires de la France progresse de +0,2% en 2019.

Le chiffre d'affaires des **services facturés aux clients** est en baisse de -1,6% en 2019 mais affiche une amélioration de tendance au 4^{ème} trimestre avec un léger tassement de -0,2% à comparer aux -2,0% le trimestre précédent. En 2019, le chiffre d'affaires **convergent** croît de +3,9%, une hausse alimentée par le succès de la stratégie convergente du Groupe avec une croissance de +0,2 point du taux de convergence haut débit grand public. Le chiffre d'affaires du **mobile seul** baisse de -4,3% et celui du **fixe seul** de -5,4% en 2019, impactés par les migrations vers la convergence et la baisse continue des services bas débit.

Retraité de l'effet des offres promotionnelles de lecture numérique afin de mieux évaluer la performance sous-jacente, et de la décroissance des revenus du RTC, le chiffre d'affaires des services facturés aux clients progresse de +1,7% au 4^{ème} trimestre, soit un niveau supérieur à celui du trimestre précédent (+1,5%). Retraité de l'effet des offres promotionnelles de lecture numérique, au 4^{ème} trimestre 2019, l'ARPO convergent progresse de +1,1 euro sur un an à 67,7 euros, l'ARPO mobile seul de +0,18 euro à 16,9 euros et l'ARPO haut débit fixe affiche une légère baisse de -0,12 euros.

Le chiffre d'affaires des **services aux opérateurs** poursuit sa croissance, avec +2,9% en 2019 et +4,1% au 4^{ème} trimestre en accélération par rapport au +3,3% du trimestre précédent. Cette dynamique est tirée par la location de lignes FTTH, la maintenance FTTH et la construction des réseaux fibre en zones RIP qui compense la baisse du dégroupage et de l'itinérance nationale.

Le chiffre d'affaires des **ventes d'équipements** est en baisse de -4,2% en 2019 et de -2,6% au 4^{ème} trimestre, en amélioration par rapport aux -4,0% du trimestre précédent.

Les bonnes **performances commerciales** du 4^{ème} trimestre sont soutenues notamment par les forfaits **mobiles** qui affichent un solide trimestre d'acquisitions avec 47 000 ventes nettes dans un marché resté agressif. La stratégie commerciale centrée sur le foisonnement porte ses fruits avec le succès

¹ Sauf mentions contraires, les variations sont en données à base comparable.

commercial d'Open multi-lignes qui affiche 81 000 ventes nettes. Au 4^{ème} trimestre, le churn contrat mobile (hors M2M) s'établit à 13,3%, en baisse de -0,5 points sur un an grâce à la bonne performance du churn Sosh et de la convergence.

Le **haut débit fixe** enregistre 49 000 ventes nettes au 4^{ème} trimestre, avec 239 000 ventes nettes sur la fibre, un nouveau record historique. Au 31 décembre 2019, Orange compte 16,3 millions de foyers raccordables et se positionne comme le leader incontesté de la fibre en France avec un total de 3,3 millions de clients. Le mix haut de marché de la base clients haut débit fixe progresse de +0,7 point sur un an.

La base clients **convergen**ts est en progression de +2,5% sur un an et atteint 5,8 millions de clients, ce qui représente 55% de la base de clients grand public.

L'EBITDAaL de la France est en croissance de +0,1% en 2019 et s'établit à 7 135 millions d'euros soit une marge de 39,3% en progression de +0,1 point sur un an.

Les **eCAPEX** de la France atteignent 4 052 millions d'euros en 2019, soit une hausse de +10,9% sur un an. Ces eCAPEX en hausse soutiennent l'accélération des déploiements fibre, avec +4,5 millions de foyers raccordables supplémentaires en 2019 à comparer à +2,7 millions en 2018.

Espagne

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	1 346	(2,3)%	(2,1)%	5 280	(1,5)%	(1,3)%
Services facturés aux clients	938	(3,4)%	(2,5)%	3 760	(2,9)%	(2,5)%
Convergence	525	(3,1)%	(2,7)%	2 092	(2,4)%	(2,4)%
Mobile seul	284	(6,4)%	(4,3)%	1 161	(5,7)%	(4,5)%
Fixe Seul	127	1,0 %	1,0 %	501	1,0 %	1,0 %
IT & services d'intégration	2	742,8 %	742,8 %	6	475,6 %	475,6 %
Services aux opérateurs	241	5,6 %	5,7 %	901	11,9 %	11,2 %
Ventes d'équipements	167	(6,1)%	(9,9)%	620	(9,5)%	(9,5)%
EBITDAaL				1 646	0,3 %	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>31,2 %</i>	<i>0,5 pt</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				626	-	12,7 %
eCAPEX				812	(24,0)%	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>15,4 %</i>	<i>(4,6 pt)</i>	<i>na</i>

L'Espagne préserve la valeur et son efficacité opérationnelle dans un contexte marqué par un glissement du marché vers le bas de marché.

Le **chiffre d'affaires** de l'Espagne est en baisse de -1,5% en 2019 et de -2,3% au 4^{ème} trimestre, dans un contexte de glissement du marché vers le segment *low cost*.

Le **chiffre d'affaires facturé aux clients** est particulièrement impacté par cet environnement baissier, en baisse de -2,9% en 2019. Les chiffres d'affaires convergent et mobile seul baissent respectivement de -2,4% et -5,7% alors que le chiffre d'affaires fixe seul progresse de +1,0% en 2019.

Le chiffre d'affaires des **ventes d'équipements** suit également cette tendance du marché et baisse de -9,5% en 2019 et de -6,1% au 4^{ème} trimestre, soit une amélioration comparée au -12,7% du trimestre précédent.

Le chiffre d'affaires des **services aux opérateurs** poursuit quant à lui sa croissance, avec +11,9% en 2019 et +5,6% au 4^{ème} trimestre.

Dans ce contexte, l'objectif de l'Espagne est de préserver la valeur plus que les volumes, et d'accroître son efficacité opérationnelle.

En lien avec l'objectif de préserver la base de clients valeur, l'Espagne affiche un **ARPO convergent** qui a progressé de 1,20 euros entre le 3^{ème} et le 4^{ème} trimestre 2019 pour atteindre 59,1 euros au 4^{ème} 2019. Les **ventes nettes** au 4^{ème} trimestre sont en recul de -25 000 sur le haut débit fixe et de -51 000 sur les forfaits mobile (hors M2M).

En lien avec l'objectif d'efficacité notamment sur les coûts, grâce, entre autres, aux efforts de digitalisation dans le domaine de la distribution et du support clients, l'Espagne affiche une **marge d'EBITDAaL** en progression, passant de 30,6% fin 2018 à 31,2% fin 2019, soit une hausse de 0,5 points sur un an. L'**EBITDAaL** est de 1 646 millions d'euros en 2019, en hausse de 0,3%.

Le niveau **d'eCAPEX** diminue de -24,0% en 2019, sous l'effet premièrement d'une décélération du rythme de déploiement FTTH avec désormais un parc de 14,9 millions de lignes raccordables et deuxièmement de la cession d'un peu plus de 1000 sites mobile non stratégiques.

Europe

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	1 548	1,7 %	3,1 %	5 783	1,4 %	1,7 %
Services facturés aux clients	942	2,4 %	4,6 %	3 641	2,9 %	3,6 %
Convergence	170	28,5 %	28,7 %	623	34,0 %	33,3 %
Mobile seul	531	(2,2)%	(2,1)%	2 143	(2,1)%	(2,3)%
Fixe Seul	157	(8,0)%	(7,4)%	644	(7,2)%	(7,7)%
IT & services d'intégration	84	13,4 %	50,1 %	232	20,3 %	47,4 %
Services aux opérateurs	269	(7,5)%	(7,3)%	1 071	(6,5)%	(6,9)%
Ventes d'équipements	292	10,8 %	10,9 %	898	3,8 %	3,5 %
Autres revenus	45	(4,9)%	(6,7)%	173	14,5 %	11,9 %
EBITDAaL				1 492	3,4 %	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>25,8 %</i>	<i>0,5 pt</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				382	-	12,6 %
eCAPEX				869	(1,7)%	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>15,0 %</i>	<i>(0,5 pt)</i>	<i>na</i>

Croissance du chiffre d'affaires et amélioration de la rentabilité de l'Europe.

Le **chiffre d'affaires** de l'Europe (pour rappel la Belgique, le Luxembourg, la Moldavie, la Pologne, la Roumanie et la Slovaquie) est en augmentation de +1,4% en 2019 et de 1,7% au 4^{ème} trimestre, en accélération par rapport au +1,4% du trimestre précédent. Cette hausse provient d'une solide progression des services facturés aux clients mais reste impactée par la baisse des services aux opérateurs.

Le chiffre d'affaires des **services facturés aux clients** progresse de +2,9% en 2019, en accélération par rapport au +1,7% de 2018.

Sur ce segment, le chiffre d'affaires **convergent** conserve une croissance soutenue de +34,0% en 2019 et de +28,5% au 4^{ème} trimestre.

Le chiffre d'affaires du **mobile seul** baisse de -2,1% en 2019 et de -2,2% au 4^{ème} trimestre, affecté notamment par les migrations vers la convergence qui représente désormais 19% des ventes nettes de contrats mobile. La base de contrats mobile hors M2M enregistre 101 000 ventes nettes au 4^{ème} trimestre, soit une meilleure performance que celle du 3^{ème} trimestre (86 000).

Le chiffre d'affaires du **fixe seul** est en décroissance de -7,2% en 2019 et de -8,0% au 4^{ème} trimestre. Néanmoins, le relais de croissance du haut débit se met en place avec une base clients FTTH qui progresse de 35,7% en 2019 pour atteindre 761 000 clients.

Les services **IT et d'intégration** continuent d'afficher une forte croissance de leur chiffre d'affaires à +20,3% en 2019 et +13,4% au 4^{ème} trimestre, essentiellement grâce à la Pologne.

Le chiffre d'affaires des **services aux opérateurs** baisse de -6,5% en 2019 et de -7,5% au 4^{ème} trimestre, cette diminution étant essentiellement due à la perte en 2018 d'un contrat MVNO en Belgique.

Au niveau des **pays d'Europe**, la **Pologne** annonce un sixième trimestre consécutif de hausse de son chiffre d'affaires, en croissance de +2,1% en 2019. En plus du succès de la convergence, la croissance de la Pologne est également tirée par de meilleures ventes d'équipements, une progression des autres revenus (offres d'énergie) et une performance plus forte des services IT et d'intégration.

La croissance du chiffre d'affaires de la **Belgique et du Luxembourg** est de +3,3% en 2019 et de +4,8% au 4^{ème} trimestre, en accélération par rapport à la croissance de +2,5% du 3^{ème} trimestre et +2,8% du 1^{er} semestre. Cette dynamique est le fruit de l'accélération des ventes nettes contrats mobiles et de la convergence.

Les pays **d'Europe centrale** voient leur chiffre d'affaires baisser de -0,7% en 2019 mais affichent une croissance de +0,5% au 4^{ème} trimestre, en amélioration par rapport au -0,9% du trimestre précédent.

L'**EBITDAaL** de l'Europe progresse de +3,4% en 2019, en légère accélération par rapport à la hausse de +3,3% de l'EBITDA ajusté en 2018. Cette amélioration s'explique par la bonne tendance du chiffre d'affaires et une hausse limitée des charges opérationnelles.

Afrique & Moyen-Orient

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	1 461	6,1 %	7,8 %	5 646	6,2 %	8,8 %
Services facturés aux clients	1 229	8,5 %	10,0 %	4 738	8,6 %	11,1 %
Mobile seul	1 098	9,7 %	11,2 %	4 230	8,6 %	11,1 %
Fixe Seul	127	6,4 %	8,6 %	493	10,3 %	13,5 %
IT & services d'intégration	4	(69,5)%	(69,5)%	14	(33,0)%	(32,8)%
Services aux opérateurs	191	(8,0)%	(6,2)%	780	(6,4)%	(3,8)%
Ventes d'équipements	29	2,6 %	7,5 %	96	8,9 %	13,6 %
Autres revenus	12	59,9 %	58,5 %	32	5,5 %	7,4 %
EBITDAaL				1 815	9,4 %	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>32,2 %</i>	<i>0,9 pt</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				939	-	42,5 %
eCAPEX				987	(2,0)%	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>17,5 %</i>	<i>(1,5 pt)</i>	<i>na</i>

Toujours une forte croissance de l'Afrique & Moyen-Orient, soutenue par la solide dynamique des services facturés aux clients.

L'Afrique & Moyen-Orient, qui est le plus fort contributeur à la croissance du Groupe en 2019, enregistre une progression de son **chiffre d'affaires** de +6,2% en 2019 et de +6,1% au 4^{ème} trimestre. Cette performance est principalement due à la hausse soutenue des **services facturés aux clients** qui est en augmentation de +8,6% en 2019.

Cette dynamique résulte principalement de la progression continue du **mobile seul**, en hausse de +8,6% en 2019 et de +9,7% au 4^{ème} trimestre grâce à l'excellente performance des relais de croissance que sont la 4G et Orange Money. L'Afrique & Moyen-Orient compte désormais 23,8 millions de clients 4G, soit une hausse de +42,6% sur un an. De son côté, la base de clients actifs Orange Money atteint 18,2 millions¹ en progression de +20,1% sur un an. L'ensemble des pays d'Afrique & Moyen-Orient compte désormais 122 millions de clients mobiles, en croissance de +3,3% sur un an. La composition de la base clients mobiles prépayés est en amélioration avec notamment un churn en baisse de -4,5 points par rapport au 4^{ème} trimestre 2018.

L'évolution du chiffre d'affaires est aussi tirée par la dynamique du **fixe seul** qui affiche une croissance de +10,3% en 2019 et de +6,4% au 4^{ème} trimestre, notamment grâce aux services haut-débit qui comptent désormais 1,2 million de clients en progression de 20,7% sur l'année.

Les **services aux opérateurs** sont en retrait de -6,4% en 2019 et de -8,0% au 4^{ème} trimestre compte tenu notamment de la baisse des volumes sur l'entrant international direct.

Cette forte croissance est portée par tous les pays de la zone, à l'exception de la Jordanie, sachant que 7 pays affichent désormais une croissance à 2 chiffres en 2019.

L'**EBITDAaL** de l'Afrique & Moyen-Orient affiche une croissance de +9,4%, supérieure à celle de son chiffre d'affaires, pour atteindre un taux de marge de 32,2%, en progression de +0,9 point sur un an, grâce à des efforts de maîtrise des coûts.

¹ clients réalisant au moins une transaction par mois

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	2 104	0,8 %	6,4 %	7 820	1,0 %	7,2 %
Fixe Seul	1 007	(0,9)%	(0,1)%	3 963	(1,7)%	(0,8)%
Voix	325	(5,7)%	(5,8)%	1 289	(6,8)%	(7,0)%
Données	682	1,6 %	2,9 %	2 674	1,0 %	2,4 %
IT & services d'intégration	846	5,3 %	20,5 %	2 909	6,5 %	25,8 %
Mobile *	251	(6,0)%	(6,0)%	949	(3,6)%	(3,5)%
Mobile Seul	186	(3,8)%	(3,8)%	727	(2,1)%	(2,1)%
Services aux opérateurs	8	(20,4)%	(20,4)%	34	(3,9)%	(3,9)%
Ventes d'équipements	58	(10,3)%	(10,3)%	187	(8,7)%	(8,7)%
EBITDAaL				1 191	(1,7)%	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>15,2 %</i>	<i>(0,4 pt)</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				772	-	0,9 %
eCAPEX				404	10,3 %	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>5,2 %</i>	<i>0,4 pt</i>	<i>na</i>

Un chiffre d'affaires en croissance pour le 5^{ème} trimestre consécutif.

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises augmente de +1,0% en 2019 et +0,8% au 4^{ème} trimestre affichant ainsi une croissance pour le 5^{ème} trimestre consécutif et la première année de croissance depuis 2016. Les services IT et d'intégration sont les moteurs de cette croissance.

Le chiffre d'affaires de l'**IT et des services d'intégration** enregistre une forte progression de +6,5% en 2019, en accélération par rapport aux +4,8% de 2018 et +2,6% de 2017. Cette dynamique illustre la forte performance à la fois de la Cybersécurité et des activités Cloud dont les croissances organiques, hors acquisitions, s'élèvent respectivement à +24% et +19% sur l'année.

Le ralentissement de la décroissance des **services fixes**, qui est de -1,7% en 2019 contre -2,4% en 2018 et -3,5% en 2017 s'explique par la bonne dynamique de la data. La **data** est en effet en croissance de +1,0% en 2019 et de +1,6% au 4^{ème} trimestre. Cette progression est tirée par le développement des offres WAN en France soutenues par la pénétration de la fibre chez nos clients Entreprises.

La performance de l'IT et des services d'intégration et la résilience de la data sur l'année font plus que compenser la baisse du chiffre d'affaires **Mobile** de -3,6% et de la **Voix** de -6,8%.

L' **EBITDAaL** baisse de -1,7% en 2019 et la **marge d'EBITDAaL** atteint 15,2%. Ce fléchissement s'explique par l'évolution du mix produits d'Entreprises et notamment la proportion croissante de l'IT et des services d'intégration dans le chiffre d'affaires. Nous confirmons notre ambition d'un retour à la croissance d'EBITDAaL de l'activité entreprise fin 2021.

Les **eCAPEX** de ce segment sont en hausse de +10,3% en 2019, du fait principalement de l'augmentation d'eCAPEX clients liés à des déploiements d'envergure réalisés pour des grands comptes.

* Les revenus du Mobile incluent les services mobiles et les ventes d'équipements mobiles facturés aux entreprises, et le trafic mobile entrant des entreprises facturé aux autres opérateurs.

** La croissance organique ne prend pas en compte le chiffre d'affaires des acquisitions des 12 derniers mois. Pour rappel, le calcul des données à base comparable a pour effet de minimiser la croissance du cloud et de la cybersécurité sur les neuf premiers mois de l'année car elle prend en compte le chiffre d'affaires des nouvelles acquisitions mais en considérant que leur croissance est nulle sur la période.

Opérateurs Internationaux & Services Partagés

<i>En millions d'euros</i>	T4 2019	variation à base comparable	variation en données historiques	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Chiffre d'affaires	377	(9,3)%	(6,1)%	1 498	(5,4)%	(2,3)%
Services aux opérateurs	266	(13,8)%	(9,6)%	1 077	(10,6)%	(6,3)%
Autres revenus	111	3,6 %	3,3 %	421	11,0 %	9,6 %
EBITDAaL				(261)	(46,3)%	na
<i>EBITDAaL / Chiffre d'affaires</i>				<i>(17,4)%</i>	<i>(6,1 pt)</i>	<i>na</i>
Résultat d'exploitation				(499)	-	4,1 %
eCAPEX				141	(39,3)%	na
<i>eCAPEX / Chiffre d'affaires</i>				<i>9,4 %</i>	<i>(5,3 pt)</i>	<i>na</i>

Le chiffre d'affaires des **Opérateurs Internationaux et Services Partagés** enregistre une baisse de -5,4% en 2019, avec le recul des services aux opérateurs internationaux.

Parallèlement, les autres revenus restent en croissance, s'établissant à +11,0% en 2019. Les autres revenus concernent notamment les activités de pose et de maintenance des câbles sous-marins, de contenus (OCS et Orange Studio), de consulting (Sofrecom) et de sécurisation des accès TV (Viaccess).

Orange Bank

<i>En millions d'euros</i>	12M 2019	variation à base comparable	variation en données historiques
Produit Net Bancaire (PNB)	40	(6,3)%	(6,3)%
Coût du risque de crédit bancaire	(10)	41,7%	41,7%
Résultat d'exploitation	(186)	Na	(9,8)%
eCAPEX	28	(23,4)%	na

Au 31 décembre 2019, Orange Bank compte 390 000 titulaires de comptes en France et au total plus de 500 000 clients dont 29% ont un prêt à la consommation. Le 4^{ème} trimestre a été marqué par le lancement de l'offre en Espagne et du financement de terminaux mobiles grâce aux synergies avec les activités télécoms.

Le Produit Net Bancaire baisse de -6,3% malgré le développement du PNB de l'offre Orange Bank en France en raison de la réévaluation des portefeuilles de titres.

Le résultat d'exploitation est en baisse de -9,8% en données historiques, notamment du fait des charges liées au lancement de l'offre Orange Bank en Espagne.

Calendrier des événements à venir

30/04/2020 - Publication des résultats du premier trimestre 2020

Contacts

<p>presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Jean-Bernard Orsoni jeanbernard.orsoni@orange.com</p> <p>Tom Wright tom.wright@orange.com</p> <p>Olivier Emberger olivier.emberger@orange.com</p>	<p>communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Patrice Lambert-de Diesbach p.lambert@orange.com</p> <p>Isabelle Casado isabelle.casado@orange.com</p> <p>Samuel Castelo samuel.castelo@orange.com</p> <p>Didier Kohn didier.kohn@orange.com</p> <p>Aurélia Roussel aurelia.roussel@orange.com</p> <p>Andrei Dragolici andrei.dragolici@orange.com</p>
<p>actionnaires individuels : 0 800 05 10 10</p>	

Avertissement

Ce communiqué peut contenir des informations prospectives sur Orange, notamment des objectifs et tendances, concernant notamment la situation financière, les investissements, les résultats, les activités et la stratégie d'Orange. Bien que nous estimions qu'elles reposent sur des hypothèses raisonnables, ces informations prospectives sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des problématiques qui nous sont inconnues ou ne sont pas considérées à présent comme substantielles et il ne peut être garanti que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels pouvant affecter nos résultats financiers sont disponibles dans le Document de référence déposé le 21 mars 2019 auprès de l'Autorité des marchés financiers et dans le rapport annuel (Form 20-F) enregistré le 16 avril 2019 auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission. Sous réserve de la réglementation applicable, Orange ne s'engage nullement à mettre à jour les informations prospectives à la lumière des développements futurs.

Annexe 1 : indicateurs utilisés jusqu'au 31 décembre 2018 (en données historiques)

<i>En millions d'euros</i>	T4 2018 en données historiques	12M 2018 en données historiques
Groupe		
EBITDA ajusté	3 334	13 005
dont activités télécoms	3 390	13 151
<i>En % du chiffre d'affaires</i>	<i>31,4 %</i>	<i>31,8 %</i>
France		7 076
Espagne		1 700
Europe		1 508
Afrique & Moyen-Orient		1 667
Entreprises		1 245
Opérateurs Internationaux & Services partagés		(45)
dont Orange Bank	(56)	(147)
CAPEX (hors licences)	2 301	7 442
dont activités télécoms	2 295	7 406
<i>En % du chiffre d'affaires</i>	<i>21,2 %</i>	<i>17,9 %</i>
dont Orange Bank	6	36
Cash-Flow opérationnel (EBITDA ajusté - CAPEX)	1 033	5 563
France		
EBITDA ajusté	na	7 076
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>38,9 %</i>
CAPEX	na	3 656
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>20,1 %</i>
Espagne		
EBITDA ajusté	na	1 700
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>31,8 %</i>
CAPEX	na	1 120
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>20,9 %</i>
Europe		
EBITDA ajusté	na	1 508
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>26,5 %</i>
CAPEX	na	953
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>16,8 %</i>
Afrique & Moyen-Orient		
EBITDA ajusté	na	1 667
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>32,1 %</i>
CAPEX	na	1 008
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>19,4 %</i>
Entreprises		
EBITDA ajusté	na	1 245
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>17,1 %</i>
CAPEX	na	353
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>4,8 %</i>
Opérateurs internationaux & Services partagés		
EBITDA ajusté	na	(45)
<i>EBITDA ajusté / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>(3,0)%</i>
CAPEX	na	316
<i>CAPEX / Chiffre d'affaires</i>	<i>na</i>	<i>20,5 %</i>
Orange Bank		
CAPEX	na	36

Annexe 2 : tableau de passage des données ajustées aux éléments du compte de résultat

Données 2019	Au 4ème trimestre			Au 31 décembre		
	Données ajustées	Ajustements de présentation	Compte de résultat	Données ajustées	Ajustements de présentation	Compte de résultat
<i>En millions d'euros</i>						
Chiffre d'affaires	11 088	-	11 088	42 238	-	42 238
Achats externes	(4 887)	-	(4 887)	(17 897)	-	(17 897)
Autres produits opérationnels	195	-	195	720	-	720
Autres charges opérationnelles	(249)	(65)	(313)	(527)	(72)	(599)
Charges de personnel	(2 203)	56	(2 147)	(8 470)	(24)	(8 494)
Impôts et taxes d'exploitation	(294)	-	(294)	(1 827)	-	(1 827)
Résultat de cession d'actifs immobilisés, de titres et d'activités	-	168	168	-	277	277
Coûts des restructurations	-	(69)	(69)	-	(132)	(132)
Dotations aux amortissements des actifs financés	(6)	-	(6)	(14)	-	(14)
Dotations aux amortissements des droits d'utilisation	(324)	-	(324)	(1 239)	-	(1 239)
Pertes de valeur des actifs financés	-	-	-	-	-	-
Pertes de valeur des droits d'utilisation	0	(9)	(8)	(0)	(33)	(33)
Intérêts sur les dettes liées aux actifs financés	(0)	0	-	(1)	1	-
Intérêts sur les dettes locatives	(31)	31	-	(122)	122	-
EBITDAaL	3 288	114	-	12 860	138	-
Principaux litiges	6	(6)	-	(49)	49	-
Charges spécifiques de personnel	(6)	6	-	(23)	23	-
Revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités	168	(168)	-	277	(277)	-
Coûts des programmes de restructuration	(78)	78	-	(165)	165	-
Coûts d'acquisition et d'intégration	(7)	7	-	(24)	24	-
Intérêts sur les dettes liées aux actifs financés	-	(0)	(0)	-	(1)	(1)
Intérêts sur les dettes locatives	-	(31)	(31)	-	(122)	(122)

Données 2018 historiques	Au 4ème trimestre			Au 31 décembre		
	Données ajustées	Ajustements de présentation	Compte de résultat	Données ajustées	Ajustements de présentation	Compte de résultat
<i>En millions d'euros</i>						
Chiffre d'affaires	10 811	-	10 811	41 381	-	41 381
Achats externes	(5 087)	-	(5 087)	(18 563)	-	(18 563)
Autres produits opérationnels (1)	245	-	245	760	-	760
Autres charges opérationnelles	(228)	-	(228)	(496)	(9)	(505)
Charges de personnel	(2 112)	(693)	(2 805)	(8 268)	(806)	(9 074)
Impôts et taxes d'exploitation	(294)	(0)	(294)	(1 809)	(31)	(1 840)
Résultat de cession de titres et d'activités	-	18	18	-	17	17
Coûts des restructurations et d'intégration	-	(122)	(122)	-	(199)	(199)
EBITDA ajusté	3 334	(797)	-	13 005	(1 028)	-
Principaux litiges	5	(5)	-	(33)	33	-
Charges spécifiques de personnel	(697)	697	-	(812)	812	-
Revue du portefeuille de titres et d'activités	18	(18)	-	17	(17)	-
Coûts des restructurations et d'intégration	(123)	123	-	(200)	200	-
EBITDA	2 537	-	2 537	11 977	-	11 977

(1) Y compris résultat de cession des actifs immobilisés.

Annexe 3 : indicateurs-clés de performance

<i>En milliers, en fin de période</i>	Au 31 décembre 2019	Au 31 décembre 2018
Nombre de clients des services convergents	10 762	10 412
Nombre de clients des services mobiles (hors MVNO)	207 211	201 148
dont Clients avec offres convergentes	19 154	18 187
Clients avec offres mobiles seuls	188 057	182 960
dont Clients avec forfaits	74 205	70 783
Clients avec offres prépayées	133 006	130 365
Nombre de clients des services fixes haut débit	20 685	20 144
dont Clients avec accès très haut débit (THD)	7 792	6 343
dont Clients avec offres convergentes	10 762	10 412
Clients avec offres fixes seuls	9 923	9 732
Nombre de clients de la téléphonie fixe	37 809	40 199
Total Groupe	265 705	261 490

Les données 2018 sont à base comparable.

Les indicateurs-clés par pays sont présentés sur le site du Groupe orange.com, à la rubrique Investisseurs, dans le document "Orange Investors data book Q4 2019", directement accessible avec le lien suivant :

<https://www.orange.com/fr/Investisseurs/Resultats-et-presentations/Folder/Tous-les-resultats-consolides>

Annexe 4 : glossaire

Chiffres clés

Données à base comparable : des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable ne constituent pas des agrégats financiers définis par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

EBITDAaL ou "EBITDA after Leases" (depuis le 1er janvier 2019) : résultat d'exploitation, avant dotations aux amortissements des actifs immobilisés, avant effets liés aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant pertes de valeur des écarts d'acquisition et des actifs immobilisés, avant résultat des entités mises en équivalence, après charges d'intérêts sur dettes locatives et dettes liées aux actifs financés, et ajusté des effets des principaux litiges, des charges spécifiques de personnel, de la revue du portefeuille d'actifs immobilisés, de titres et d'activités, des coûts des programmes de restructuration, des coûts d'acquisition et d'intégration et, le cas échéant, d'autres éléments spécifiques systématiquement précisés, qu'il s'agisse de produits ou de charges. L'EBITDAaL ne constitue pas un indicateur financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises (voir section 1.5 Indicateurs financiers non définis par les normes IFRS).

eCAPEX ou "CAPEX économiques" (depuis le 1er janvier 2019) : (i) investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors actifs financés, (ii) diminués des prix de cession des actifs immobilisés. Les e-CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Cash-Flow Opérationnel (EBITDAaL – eCAPEX depuis le 1er janvier 2019) : EBITDAaL (voir cette définition) diminués des eCAPEX (voir cette définition). Orange utilise cet indicateur pour mesurer la performance du Groupe à dégager de la trésorerie à travers son activité opérationnelle. Le Cash-Flow Opérationnel ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Cash-Flow Organique (activités télécoms) : le cash-flow organique des activités télécoms correspond, sur le périmètre des activités télécoms, au flux net de trésorerie généré par l'activité, diminués (i) des remboursements des dettes locatives et des dettes sur actifs financés, et (ii) des acquisitions et cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles, nettes de la variation des dettes de fournisseurs d'immobilisations, (iii) hors licences de télécommunication décaissées et hors effet des principaux litiges décaissés (et encaissés). Le Cash-Flow Organique (activités télécoms) ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

EBITDA (jusqu'au 31 décembre 2018) : résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant effets liés aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence. L'EBITDA ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

EBITDA ajusté (jusqu'au 31 décembre 2018) : EBITDA (voir cette définition) ajusté des effets des principaux litiges, des charges spécifiques de personnel, de la revue du portefeuille de titres et d'activités, des coûts de restructuration et d'intégration, et, le cas échéant, d'autres éléments spécifiques qui seront systématiquement précisés. L'EBITDA ajusté ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

CAPEX (jusqu'au 31 décembre 2018) : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement. Les CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peuvent ne pas être comparables aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Cash-Flow Opérationnel (EBITDA ajusté – CAPEX jusqu'au 31 décembre 2018) : EBITDA ajusté diminués des CAPEX. Orange utilisait cet indicateur pour mesurer la performance du Groupe à dégager de la trésorerie à travers son activité opérationnelle. Le Cash-Flow Opérationnel ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et peut ne pas être comparable aux indicateurs dénommés de façon similaire par d'autres entreprises.

Convergence

La **base-clients** et le chiffre d'affaires facturés aux clients (hors ventes d'équipements) de la Convergence concernent les offres convergentes définies comme la combinaison a minima d'un accès haut débit fixe et d'un forfait mobile, et souscrites par les clients du marché grand public.

ARPO Convergent : le chiffre d'affaires trimestriel moyen par offre convergente (ARPO) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services des offres convergentes grand public facturés aux clients généré sur les trois derniers mois (hors ajustements IFRS15) par la moyenne pondérée du nombre d'offres convergentes grand public sur la même période. L'ARPO est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par offre convergente.

Services Mobile Seul

Le **chiffre d'affaires** des services Mobile Seul concernent les revenus facturés aux clients des offres mobiles hors ceux de la Convergence grand public et hors ventes d'équipements. La **base-clients** regroupe les clients des forfaits hors Convergence grand public, les forfaits machine-to-machine et les prépayés.

ARPO Mobile Seul : le chiffre d'affaires trimestriel moyen Mobile Seul (ARPO) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services Mobile Seul (hors machine-to-machine et hors ajustement IFRS15) généré sur les trois derniers mois par la moyenne pondérée du nombre de clients Mobile Seul (hors machine-to-machine) sur la même période. L'ARPO est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par client Mobile Seul.

Services Fixe Seul

Le **chiffre d'affaires** des services Fixe Seul inclut le chiffre d'affaires des services fixes hors ceux de la Convergence grand public et hors ventes d'équipements : téléphonie fixe classique, fixe haut débit, solutions et réseaux d'entreprise¹. La **base-clients** est constituée des clients de la téléphonie fixe et du haut débit fixe, hors les clients de la Convergence grand public.

ARPO Fixe Seul haut débit : le chiffre d'affaires trimestriel moyen Fixe Seul haut débit (ARPO) est calculé en divisant le chiffre d'affaires des services du Fixe Seul haut débit (hors ajustement IFRS15) généré sur les trois derniers mois par la moyenne pondérée du nombre de clients Fixe Seul haut débit sur la même période. L'ARPO est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par client Fixe Seul haut débit.

IT & services d'intégration

Le **chiffre d'affaires** de l'IT et des services d'intégration inclut les revenus des services de communication et de collaboration unifiés (Local Area Network et téléphonie, conseil, intégration, gestion de projet, offres de vidéoconférence), les services d'hébergement et d'infrastructure (dont le cloud computing), les services applicatifs (gestion de la relation clients et autres services applicatifs), les services de sécurité, les services liés au machine-to-machine (hors connectivité), ainsi que les ventes d'équipements liées aux produits et services ci-dessus.

Services aux opérateurs

Le **chiffre d'affaires** réalisé avec les autres opérateurs inclut (i) les services mobiles aux autres opérateurs qui regroupent le trafic mobile entrant, le roaming visiteurs, le partage de réseaux, l'itinérance nationale et les opérateurs de réseaux virtuels (MVNO), et (ii) les services fixes aux autres opérateurs qui comprennent notamment l'interconnexion nationale, les services aux opérateurs internationaux, les services d'accès à haut et très haut débit (accès fibre, dégroupage de lignes téléphoniques, ventes d'accès xDSL), et la vente en gros de lignes téléphoniques.

¹ A l'exception de la France, où l'essentiel des solutions et des réseaux d'entreprise est porté par le secteur Entreprises.