



Paris, le 27 octobre 2011

Résultats du troisième trimestre 2011 de France Télécom-Orange :

- bons résultats commerciaux
- stabilité du chiffre d'affaires sur les neuf premiers mois de l'année
- objectif de cash flow opérationnel revu légèrement en hausse

- **Le nombre de clients du Groupe France Télécom-Orange s'élève à 221,0 millions au 30 septembre 2011, en croissance de 6,3% sur un an à base comparable**
 - En France, malgré une forte pression concurrentielle, la part de marché des services mobiles est stabilisée à 40,5% au 30 septembre 2011¹, tandis que l'ADSL améliore de façon significative sa part de conquête nette à 35,3% au 3^{ème} trimestre 2011¹
- **Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 33,848 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de l'année 2011, stable par rapport à l'année précédente (+0,1% à base comparable et hors mesures de régulation), avec notamment une évolution de -0,5% au 3^{ème} trimestre :**
 - En France, un chiffre d'affaires en retrait, de -2,8% contre -0,5% au 2^{ème} trimestre hors mesures de régulation, reflétant une moindre croissance du chiffre d'affaires mobile, principalement liée à la baisse du chiffre d'affaires des ventes de terminaux
 - L'Espagne, qui confirme son dynamisme avec un chiffre d'affaires en hausse de +7,4% hors mesures de régulation
 - En Pologne, un chiffre d'affaires en baisse limitée à -1,7% après -3,8% au 2^{ème} trimestre hors mesures de régulation, soit une amélioration de +2,1 points entre les deux trimestres qui concerne à la fois les services mobiles et les services fixes. La part de marché mobile en valeur affiche une bonne tenue à 30,8% au 3^{ème} trimestre¹
 - La poursuite du développement des opérations en Afrique et au Moyen-Orient dont le chiffre d'affaires enregistre une croissance sous-jacente de 6,1%, hors Egypte et Côte d'Ivoire, et hors impact des mesures de régulation
- **L'EBITDA retraité² s'établit à 11,611 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, soit une diminution du taux de marge de -1,4 point.** L'amélioration est significative au 3^{ème} trimestre 2011, avec une érosion du taux de marge limitée à -1,2 point, en particulier grâce à une stratégie volontariste de maîtrise des coûts commerciaux, notamment en France
- **Le taux d'investissement s'élève à 11,0% du chiffre d'affaires, soit 3,731 milliards d'euros d'investissements sur les neuf premiers mois de 2011 en croissance de 7,5% à base comparable par rapport à l'année précédente**
- **Le cash flow opérationnel (EBITDA - CAPEX) retraité² sur les neuf premiers mois de 2011 s'élève à 7,880 milliards d'euros.** Le Groupe est ainsi en mesure d'ajuster à la hausse son objectif de cash flow opérationnel pour 2011, estimé légèrement supérieur à 9 milliards d'euros³

Commentant les résultats des neuf premiers mois de 2011, Stéphane Richard, Président-Directeur Général de France Télécom-Orange a déclaré : « *Les résultats pour le troisième trimestre, dans la continuité des résultats semestriels, sont solides et témoignent de la bonne résistance du groupe dans un contexte par ailleurs contraint. En France la performance commerciale est au rendez-vous avec la confirmation du succès de nos offres Open et Origami ; le lancement de la marque Sosh début octobre devrait nous permettre de poursuivre*

¹ Estimation de la société.

² Les retraitements sont détaillés aux pages 2 et 3.

³ Hors éléments exceptionnels.

dans cette dynamique favorable. En Espagne nous continuons d'enregistrer une forte croissance malgré la conjoncture, avec une progression de plus de 7% du chiffre d'affaires. Si l'environnement reste complexe en Egypte, nos activités dans les autres marchés émergents affichent une croissance de près de 4,5%. Nous poursuivons également notre développement en Afrique et au Moyen-Orient avec la récente acquisition de CCT en République démocratique du Congo, 4ème pays le plus peuplé d'Afrique. Le Groupe compte aujourd'hui 221 millions de clients, en ligne avec l'objectif de 300 millions en 2015. Au total, les résultats des neuf premiers mois démontrent la solidité financière de France Télécom – Orange, qui reste le meilleur garant de notre développement, et démontrent la pertinence de notre plan stratégique Conquêtes 2015. »

indicateurs-clés

• données au 30 septembre

	Au 30 septembre 2011	Au 30 septembre 2010 à base comparable	Au 30 septembre 2010 en données historiques	variation à base comparable	variation hors mesures de régulation	variation en données historiques	dont variation de change	dont variation de périmètre
<i>En millions d'euros</i>								
Chiffre d'affaires	33 848	34 393	33 772	(1,6)%	0,1%	0,2%	(0,4)%	2,2%
Dont :								
France	16 873	17 411	17 431	(3,1)%	(1,3)%	(3,2)%	-	(0,1)%
Espagne	2 982	2 858	2 858	4,3%	6,9%	4,3%	-	-
Pologne	2 801	2 923	2 936	(4,1)%	(2,8)%	(4,6)%	0,2%	(0,6)%
Reste du monde	6 503	6 578	5 954	(1,1)%	1,0%	9,2%	(2,0)%	12,5%
Entreprises	5 282	5 357	5 356	(1,4)%	(1,4)%	(1,4)%	(0,4)%	0,4%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	1 186	1 223	1 199	(3,0)%	(3,0)%	(1,0)%	(0,1)%	2,1%
Éliminations	(1 780)	(1 957)	(1 963)	-	-	-	-	-
EBITDA retraité*	11 611	12 275	12 042	(5,4)%	(4,1)%	(3,6)%	(0,5)%	2,5%
En % du chiffre d'affaires	34,3%	35,7%	35,7%	(1,4)pt	(1,5)pt	(1,4)pt		
CAPEX (hors licences GSM et UMTS)	3 731	3 469	3 374	7,5%		10,6%	(0,8)%	3,7%
En % du chiffre d'affaires	11,0%	10,1%	10,0%	0,9pt		1,0pt		
Cash flow opérationnel retraité*	7 880	8 806	8 668	(10,5)%		(9,1)%		

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

Sur les neuf premiers mois de 2010 :

- un complément de provision pour litige DPTG en Pologne (266 millions d'euros) ;
- une provision complémentaire de 70 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France suite à l'accord sur l'emploi des séniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010.

Sur les neuf premiers mois de 2011, pour un montant négatif total de -27 millions d'euros :

- un résultat de cession d'actifs de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel ;
- 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 du haut débit en Pologne ;
- une provision complémentaire de 32 millions d'euros au titre des dispositifs TPS et TPI en France ;
- Une provision de 23 millions d'euros liée à la mise en place du plan d'actions gratuites 2011-2015.

• données trimestrielles

En millions d'euros	3ème	3ème	3ème	variation à	variation	variation en	dont	dont
	trimestre	trimestre	trimestre	base	hors	données	variation	variation
	2011	2010	2010	comparable	mesures de	historiques	de change	périmètre
		à base	en données		régulation			
		comparable	historiques					
Chiffre d'affaires	11 280	11 520	11 628	(2,1)%	(0,5)%	(3,0)%	(0,9)%	0,0%
Dont :								
France	5 569	5 835	5 841	(4,6)%	(2,8)%	(4,7)%	-	(0,1)%
Espagne	1 039	991	991	4,8%	7,4%	4,8%	-	-
Pologne	899	934	972	(3,7)%	(1,7)%	(7,6)%	(2,1)%	(1,9)%
Reste du monde	2 222	2 245	2 291	(1,0)%	0,7%	(3,0)%	(2,4)%	0,4%
Entreprises	1 734	1 753	1 781	(1,1)%	(1,1)%	(2,6)%	(1,9)%	0,3%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	413	426	419	(3,2)%	(3,2)%	(1,5)%	(0,2)%	2,0%
Éliminations	(595)	(664)	(667)	-	-	-	-	-
EBITDA retraité*	3 998	4 219	4 260	(5,2)%	(3,9)%	(6,2)%	(0,8)%	(0,2)%
En % du chiffre d'affaires	35,4%	36,6%	36,6%	(1,2)pt	(1,3)pt	(1,2)pt		
CAPEX (hors licences GSM et UMTS)	1 262	1 237	1 261	2,1%		0,1%	(1,2)%	(0,7)%
En % du chiffre d'affaires	11,2%	10,7%	10,8%	0,5pt		0,3pt		
Cash flow opérationnel retraité*	2 735	2 982	2 999	(8,3)%		(8,8)%		

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

Au 3^{ème} trimestre 2010 :

- un complément de provision pour litige DPTG en Pologne pour 266 millions d'euros ;
- une provision complémentaire de 33 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France suite à l'accord sur l'emploi des séniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010.

Au 3^{ème} trimestre 2011 :

- une provision de 19 millions d'euros au titre des dispositifs TPS et TPI en France ;
- une provision de 23 millions d'euros liée à la mise en place du plan d'actions gratuites 2011-2015.

*

* *

Le Conseil d'administration de France Télécom SA s'est réuni le 26 octobre 2011 et a examiné les comptes du Groupe au 30 septembre 2011.

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

Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site Internet de France Télécom-Orange :

<http://www.orange.com>

analyse des chiffres-clés du Groupe

chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe s'élève à 33,848 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de l'année 2011, stable par rapport à l'année précédente (+0,1%), à base comparable et hors l'impact des mesures de régulation (-567 millions d'euros).

Le 3^{ème} trimestre 2011 enregistre, pour sa part, une diminution de 0,5% à base comparable et hors mesures de régulation (impact de -188 millions d'euros). Celle-ci reflète le recul des ventes de terminaux mobiles par rapport au 3^{ème} trimestre de l'année dernière dont le niveau avait été très élevé, notamment en France et en Belgique. La baisse des ventes de terminaux mobiles au 3^{ème} trimestre 2011 trouve sa contrepartie dans la diminution des coûts commerciaux. Hors les ventes de terminaux mobiles, le chiffre d'affaires du Groupe reste stable au 3^{ème} trimestre 2011 par rapport à l'année précédente.

Les évolutions trimestrielles par géographie, hors mesures de régulation sont les suivantes :

- en France, le chiffre d'affaires des services mobiles (hors ventes de terminaux) est en hausse de 3,7%, tiré par la croissance des forfaits (succès des offres Origami et Open) et des services de données. Parallèlement, la base-clients haut débit fixe progresse de 4,3% au 30 septembre 2011 sur un an, avec une part de conquête nette ADSL au 3^{ème} trimestre en amélioration significative, estimée à 35,3%.
- en Espagne, la croissance du chiffre d'affaires s'élève à +7,4% après +6,7% au 2^{ème} trimestre ; les mobiles poursuivent leur forte croissance (+7,6%, après +7,7% au 2^{ème} trimestre) et les services fixes améliorent leur progression (+6,5% après +2,3% au 2^{ème} trimestre) grâce au développement de la base-clients ADSL ;
- en Pologne, le chiffre d'affaires des mobiles est en hausse de 4,3%, tiré par la croissance de 3,3% de la base-clients. La base-clients haut débit fixe est également en hausse (+2,8% au 30 septembre 2011 sur un an) ;
- Reste du Monde : hors la Côte d'Ivoire et l'Egypte, la progression de l'Afrique et du Moyen-Orient s'élève à 6,1%, tirée par le Sénégal, la Jordanie, le Cameroun et les opérations nouvelles⁴. La Côte d'Ivoire est en amélioration significative avec une baisse limitée à -2,5% tandis que l'évolution du chiffre d'affaires de l'Egypte est en détérioration (-7,4% après avoir été stable au 2^{ème} trimestre). En Europe, la hausse est de 0,5%. L'Europe de l'Ouest est marquée par le recul des ventes de terminaux mobiles au 3^{ème} trimestre 2011. La Roumanie enregistre en revanche une amélioration significative de son évolution.
- le chiffre d'affaires du secteur Entreprises est en amélioration avec une baisse limitée à -1,1% contre -2,1% au 2^{ème} trimestre, grâce à la livraison d'équipements en Amérique du Nord au cours du 3^{ème} trimestre 2011.

En données historiques, le chiffre d'affaires enregistre une hausse de 0,2% sur les neuf premiers mois de l'année 2011 qui inclut :

- l'effet favorable des variations de périmètre (+2,2 points) avec principalement l'intégration globale de l'opérateur égyptien Mobinil depuis juillet 2010 et l'acquisition de KPN Belgium Business par Mobistar, consolidée depuis juin 2010,
- l'effet de change défavorable (-0,4 point) qui reflète pour l'essentiel la baisse de la livre égyptienne.

évolution de la base-clients

Le nombre de clients du Groupe (hors MVNO) s'élève à 221,0 millions au 30 septembre 2011, en hausse de 6,3% par rapport au 30 septembre 2010 à base comparable⁵, soit près de 13,0 millions de clients supplémentaires (nets des résiliations) acquis en un an, générés par les services mobiles, principalement en Afrique et au Moyen-Orient.

Le nombre de clients des services mobiles (hors MVNO) s'élève à 162,1 millions au 30 septembre 2011, en hausse de 8,9% sur un an à base comparable⁵ (+12,9 millions de clients supplémentaires, nets des résiliations). L'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 70,4 millions de clients au 30 septembre 2011, soit une hausse de 20,1% à base comparable⁵ (+11,0 millions de clients supplémentaires).

⁴ Opérations nouvelles en Afrique : Kenya, Guinée, Guinée-Bissau, Niger, Centrafrique et Ouganda.

⁵ C'est-à-dire hors les clients de Meditel (Maroc), intégrés dans la base-clients des services mobiles au 1^{er} trimestre 2011.

Les services d'accès haut débit fixe totalisent, pour l'ensemble du Groupe, 14,2 millions de clients au 30 septembre 2011, en hausse de 5,4% sur un an, soit 731 000 clients supplémentaires dont 392 000 en France, 206 000 dans les autres pays européens (dont l'Espagne, la Pologne et la Belgique) et 133 000 en Afrique et au Moyen-Orient (dont l'Égypte, la Jordanie, le Sénégal, et la Tunisie).

La TV numérique (IPTV et satellite) en Europe est en hausse de +26,5% avec 4,8 millions d'abonnés au 30 septembre 2011, soit 1,0 million de clients supplémentaires sur un an (principalement en France et en Pologne).

EBITDA

L'EBITDA retraité s'élève à 11,611 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011 contre 12,275 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2010, à base comparable. Le taux d'EBITDA retraité, rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 34,3%. La baisse de 1,4 point par rapport aux neuf premiers mois de 2010, est liée pour 0,3 point à l'impact défavorable de la répercussion partielle de la hausse de la TVA en France intervenue au 1^{er} janvier 2011 (-129 millions d'euros). L'EBITDA retraité inclut par ailleurs l'effet des mesures de régulation, estimé à -171 millions d'euros.

Au 3^{ème} trimestre 2011, l'EBITDA retraité s'élève à 3,998 milliards d'euros contre 4,219 milliards d'euros au 3^{ème} trimestre 2010, à base comparable. Le taux d'EBITDA retraité s'établit à 35,4%, en diminution de -1,2 point par rapport au 3^{ème} trimestre 2010. Il enregistre une amélioration de +0,3 point par rapport à l'évolution du taux d'EBITDA du 1^{er} semestre (-1,5 point) qui traduit la maîtrise des charges commerciales au 3^{ème} trimestre 2011, notamment des services mobiles en France.

Les évolutions à base comparable des ratios de charges d'exploitation rapportées au chiffre d'affaires pour les neuf premiers mois de l'année 2011, sont les suivantes :

- le ratio des charges commerciales s'établit à 14,8% contre 13,6% sur les neuf premiers mois de 2010. L'augmentation de 1,2 point concerne notamment l'activité du 1^{er} trimestre 2011 suite à la répercussion partielle de la hausse de la TVA en France ;
- le ratio d'achats et reversements aux opérateurs (13,1%) est en amélioration de 0,4 point. La baisse des prix de terminaison d'appels et des tarifs de roaming (impact favorable de 396 millions d'euros) est partiellement compensée par le développement du trafic échangé avec les autres opérateurs ;
- le ratio des charges de personnel (retraitées) s'établit à 19,4% contre 18,8% sur les neuf premiers mois de 2010. Le nombre moyen de salariés s'élève à 164 936 équivalents temps plein contre 164 564 l'année précédente ;
- le ratio de l'ensemble des autres charges s'élève à 18,4% sur les neuf premiers mois de 2011. Il reste stable par rapport à l'année précédente. Les reprises de provisions relatives aux contenus⁶ (185 millions d'euros) compensent la hausse des charges variables liées notamment au développement des services de données.

investissements corporels et incorporels (CAPEX)

Les investissements corporels et incorporels s'élèvent à 3,731 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de l'année 2011, soit une progression de 7,5% à base comparable. Le taux de CAPEX rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 11,0%, supérieur de 0,9 point à celui enregistré sur les neuf premiers mois de 2010 à base comparable.

Les investissements dans les réseaux, qui représentent plus de la moitié du total des CAPEX, sont en progression de 6% avec notamment :

- le développement de la fibre optique (FTTH) en France,
- les programmes de câbles sous-marins en Afrique (ACE) et dans l'Océan Indien (LION2),
- et la poursuite du déploiement des réseaux mobiles dans les pays africains, notamment au Kenya, au Niger et au Mali.

Les investissements dans l'informatique, qui représentent plus de 20% du total des CAPEX, sont en progression régulière, avec les programmes de transformation en France, en Belgique et dans le secteur Entreprises.

Les investissements dans l'équipement des clients pour les services fixes haut débit enregistrent une forte progression principalement liée à la France, avec le succès des offres Open et les programmes de renouvellement des Livebox et des décodeurs TV.

Enfin, le développement des réseaux de boutiques en France et en Espagne se poursuit, pour mettre en œuvre la politique de distribution du Groupe.

⁶ Suite aux décisions stratégiques concernant les filiales TV Orange sport et Orange cinéma séries.

évolution du portefeuille d'actifs

Dans le cadre de la revue de son portefeuille d'actifs en Europe, le Groupe poursuit le processus en vue d'une éventuelle cession de ses activités grand public en Suisse. Le Conseil d'administration prendra la décision d'un désinvestissement au regard de la qualité des offres reçues.

La revue de portefeuille des actifs de la zone Afrique et Moyen-Orient ainsi que de ceux du secteur Entreprises est en cours et devrait être achevée pour la fin de l'année.

Parallèlement, le Groupe poursuit sa politique d'acquisition ciblée et sélective sur la zone Afrique et Moyen-Orient, avec les accords signés le 20 Octobre 2011 pour l'acquisition de 100% de l'opérateur mobile CCT (Congo Chine Télécom) en République démocratique du Congo.

attribution gratuite d'actions

Conformément aux engagements du Groupe, de partager avec ses collaborateurs la valeur qui sera créée par le plan Conquêtes 2015, un plan d'attribution gratuite d'actions en faveur du personnel en France et à l'international, a été définitivement adopté par le Conseil d'administration le 27 juillet 2011. Il correspond à une charge estimée à 142 millions d'euros répartie sur trois ans.

Ce plan a comme condition de performance un objectif de cash flow opérationnel cumulé de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels.

perspectives 2011

Compte tenu des résultats au 30 septembre 2011 et à la bonne tenue de son niveau d'EBITDA, le Groupe est en mesure de revoir à la hausse son objectif de cash flow opérationnel pour 2011, qu'il anticipe légèrement supérieur à 9 milliards d'euros⁷.

⁷ Hors éléments exceptionnels.

analyse par secteur opérationnel

France

Le chiffre d'affaires de la France s'élève à 16,873 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, en diminution de 3,1% à base comparable. Hors mesures de régulation (-315 millions d'euros), la baisse est limitée à -1,3% par rapport à l'année précédente.

Au 3^{ème} trimestre 2011, le chiffre d'affaires (5,569 milliards d'euros) est en recul de -4,6% à base comparable. Hors mesures de régulation (-106 millions d'euros), la baisse s'établit à -2,8% contre -0,5% au 2^{ème} trimestre.

Elle reflète l'évolution de la croissance des **Services de Communication Personnels** (2,695 milliards d'euros), à +1,7% hors mesures de régulation (-87 millions d'euros) contre +6,4% au 2^{ème} trimestre. Celle-ci correspond principalement au recul des ventes de terminaux mobiles qui avaient été très élevées au 3^{ème} trimestre de l'année dernière⁸. S'y ajoutent le tassement de la croissance du trafic entrant (notamment des SMS entrants) et l'effet des ajustements tarifaires liés aux offres quadruple-play Open.

Le chiffre d'affaires des services de données enregistre une progression de 15,7% hors régulation liée à la fois aux revenus des SMS et des services hors messagerie. La part des services de données dans le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 36,7% au 3^{ème} trimestre 2011, en hausse de 5,0 points par rapport au 3^{ème} trimestre 2010.

Les forfaits (19,254 millions de clients au 30 septembre 2011) poursuivent leur croissance régulière (+3,4% sur un an), tirée par le succès des offres segmentées Origami et des offres Open. Ils représentent 72,4% de la base-clients totale au 30 septembre 2011 contre 70,9% un an plus tôt. Parallèlement, la base-clients des MVNO hébergés (3,235 millions au 30 septembre 2011) progresse de 24% sur un an.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (3,184 milliards d'euros) est en baisse de 4,8% à base comparable. Hors mesures de régulation (-34 millions d'euros), le recul s'établit à -3,8% et reflète la baisse tendancielle des services de téléphonie classiques (-13,2%).

Le chiffre d'affaires des services Internet enregistre une progression de 3,8%, tiré par la hausse de 4,3% sur un an du nombre de clients haut débit (9,478 millions au 30 septembre 2011). L'activité commerciale au 3^{ème} trimestre 2011 a été très dynamique avec 107 000 clients haut débit supplémentaires (et une part de conquête nette ADSL estimée à 35,3%), grâce au succès des offres Open (898 000 clients au 30 septembre 2011) et aux nouvelles offres triple-play Livebox star et Livebox zen. La TV numérique poursuit son développement rapide avec 4,124 millions de clients au 30 septembre 2011 (+28% sur un an).

Le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en diminution de -2,0% à base comparable. Hors mesures de régulation (-26 millions d'euros), il enregistre une hausse de +0,3%. L'effet de la progression de +13,2% sur un an, du nombre de lignes téléphoniques commercialisées auprès des autres opérateurs, est pour une large part compensé par le recul de l'interconnexion nationale et des autres prestations.

Espagne

Le chiffre d'affaires de l'Espagne s'élève à 2,982 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, en hausse de 4,3% à base comparable. Hors mesures de régulation (-68 millions d'euros), la progression s'établit à 6,9% par rapport à l'année précédente.

Au 3^{ème} trimestre 2011, le chiffre d'affaires s'établit à 1,039 milliard d'euros, en progression de 4,8% à base comparable. Hors mesures de régulation (-24 millions d'euros), il enregistre une hausse de 7,4% après +6,7% au 2^{ème} trimestre.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (862 millions d'euros) est en croissance de 4,5% à base comparable. Hors mesures de régulation (-24 millions d'euros), la progression reste très soutenue, s'établissant à +7,6% après +7,7% au 2^{ème} trimestre. Elle est générée par les forfaits dont le nombre (7,445 millions au 30 septembre 2011) est en progression de 7,3% sur un an. S'y ajoute la croissance de 28% des services de données, tirée par le succès des smartphones et les usages hors messagerie. La base-clients totale au 30 septembre 2011 s'établit à 12,339 millions de clients (hors MVNO), en hausse de 6,2% sur un an. Parallèlement, la base-clients des MVNO hébergés (1,405 million au 30 septembre 2011) progresse de 23% sur un an.

⁸ Le 3^{ème} trimestre 2011 enregistre, parallèlement à la baisse des ventes de terminaux mobiles, une diminution des coûts commerciaux de même ampleur.

Les **Services de Communication Résidentiels** (177 millions d'euros) améliorent de façon significative la progression de leur chiffre d'affaires à +6,5% au 3^{ème} trimestre 2011 après +2,3% au 2^{ème} trimestre, grâce au développement de l'ADSL. Le nombre d'accès ADSL (1,225 million au 30 septembre 2011) est en hausse de 12,4% sur un an et l'ARPU⁹ progresse de 1,1%.

Pologne

Le chiffre d'affaires de la Pologne s'élève à 2,801 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, en diminution de 4,1% à base comparable. Hors l'impact des mesures de régulation (-41 millions d'euros), l'évolution au 30 septembre 2011 s'établit à -2,8%.

Au 3^{ème} trimestre 2011, le chiffre d'affaires s'élève à 899 millions d'euros, en diminution de 3,7% à base comparable. Hors mesures de régulation (-19 millions d'euros), la baisse est limitée à -1,7% après -3,8% au 2^{ème} trimestre, soit une amélioration de +2,1 points entre les deux trimestres qui concerne à la fois les services mobiles et les services fixes.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Personnels** (476 millions d'euros) enregistre une progression de 4,3% hors mesures de régulation (-19 millions d'euros) qui reflète la croissance de 3,3% de la base-clients avec 14,614 millions de clients au 30 septembre 2011 (hors MVNO), liée à la fois aux offres prépayées en hausse de 4,5% (7,641 millions au 30 septembre 2011) et aux forfaits en hausse de 2,1% (6,973 millions de clients au 30 septembre 2011). S'y ajoute la progression du chiffre d'affaires des services de données, tirée par le développement rapide des smartphones.

Le chiffre d'affaires des **Services de Communication Résidentiels** (489 millions d'euros) est en diminution de 6,1% à base comparable, liée au recul de la téléphonie classique que compense partiellement la hausse des services aux opérateurs. Parallèlement, le nombre de clients aux services haut débit est en progression de 2,8% sur un an (2,332 millions au 30 septembre 2011), tandis que le nombre de clients à la TV numérique (ADSL et satellite) poursuit son développement rapide avec 615 000 clients au 30 septembre 2011, soit une hausse de 24% sur un an.

Reste du monde

Le chiffre d'affaires du secteur Reste du monde s'élève à 6,503 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, soit une hausse de 9,2% en données historiques qui inclut les variations de périmètre¹⁰ (+12,5 points) et l'effet défavorable des changes (-2,0 points). A base comparable et hors mesures de régulation (-143 millions d'euros), le chiffre d'affaires sur les neuf premiers mois de 2011 est en hausse de 1,0%.

Au 3^{ème} trimestre 2011, le chiffre d'affaires (2,222 milliards d'euros) est en progression de 0,7% hors mesures de régulation (-39 millions d'euros) :

- en Afrique et au Moyen-Orient, l'évolution du chiffre d'affaires (+0,3%) est marquée par la détérioration de l'Egypte (-7,4%) tandis que la Côte d'Ivoire enregistre une amélioration à -2,5% après avoir connu une forte détérioration au 2^{ème} trimestre 2011 (-27,4%). Hors l'Egypte et la Côte d'Ivoire, la croissance reste soutenue à +6,1%, générée par le Sénégal, la Jordanie, le Cameroun, et les opérations nouvelles en Afrique¹¹ en croissance de 16,4%.
- en Europe, le chiffre d'affaires est en hausse de 0,5% après +0,3% au 2^{ème} trimestre. La Roumanie enregistre une amélioration significative de son évolution, avec une baisse limitée à -2,0% après -4,9% au 2^{ème} trimestre et -6,3% au 1^{er} trimestre. Parallèlement, les pays de l'Europe de l'Ouest sont marqués par le recul des ventes de terminaux mobiles (notamment en Belgique). Les services de données mobiles contribuent à la croissance sous-jacente de la zone Europe et représentent 28,6% du chiffre d'affaires du réseau au 3^{ème} trimestre 2011, en hausse de 2,9 points par rapport au 3^{ème} trimestre 2010.
- le chiffre d'affaires de la République Dominicaine est en croissance de 4,8% au 3^{ème} trimestre 2011, tirée par la croissance de la base-clients (+4,0% sur un an) et le développement des services de données.

⁹ Se reporter au glossaire.

¹⁰ Avec notamment en Egypte, l'intégration globale à compter du 13 juillet 2010 de l'opérateur Mobinil et l'acquisition de Linkdotnet en septembre 2010 ; en Belgique, l'acquisition de KPN Belgium Business par Mobistar consolidée depuis juin 2010.

¹¹ Opérations nouvelles en Afrique : Kenya, Guinée, Guinée-Bissau, Niger, Centrafrique et Ouganda.

Entreprises

Le chiffre d'affaires du secteur Entreprises s'établit à 5,282 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011, soit une diminution de 1,4% en données pro forma par rapport à l'année précédente.

Au 3^{ème} trimestre 2011, le chiffre d'affaires (1,734 milliard d'euros) enregistre une baisse limitée à -1,1% après -2,1% au 2^{ème} trimestre. L'amélioration de +1,0 point entre les deux trimestres est liée à la forte progression des services (+11,6% au 3^{ème} trimestre) générée par d'importantes livraisons d'équipements durant l'été en Amérique du Nord.

Les réseaux d'entreprise en croissance enregistrent une hausse de 10,3%, liée au développement soutenu de la Voix sur IP et de l'accès par satellite.

Les réseaux d'entreprise classiques sont en progression de 1,3%, tirée par l'IPVPN avec le développement des technologies Ethernet. Parallèlement, la télédiffusion est en diminution de -1,7%, après un 1^{er} semestre en hausse de 1,2%.

Le recul tendanciel des réseaux d'entreprise historiques s'établit à -13,4% au 3^{ème} trimestre 2011. La baisse de la téléphonie classique se poursuit à un rythme comparable à celui des trimestres antérieurs, tandis que les services de données historiques (notamment le protocole X25 et le Frame Relay) restent marqués par la migration vers des technologies plus récentes.

calendrier des événements à venir

- ▶ 22 février 2012 : présentation des résultats 2011

contacts

<p>presse : 01 44 44 93 93</p> <p>Béatrice Mandine beatrice.mandine@orange.com</p> <p>Sébastien Audra sebastien.audra@orange.com</p> <p>Tom Wright tom.wright@orange.com</p> <p>Olivier Emberger olivier.emberger@orange.com</p> <p>Mylène Blin mylene.blin@orange.com</p>	<p>communication financière : 01 44 44 04 32 (analystes et investisseurs)</p> <p>Patrice Lambert-de Diesbach p.lambert@orange.com</p> <p>Claire Roblet claire.roblet@orange.com</p> <p>Cionaith Cullen cionaith.cullen@orange.com</p> <p>Anne-Laure Lahon annelaure.lahon@orange.com</p> <p>Amélie Laroche-Truong amelie.larochetruong@orange.com</p> <p>Mathieu Lemaire mathieu.lemaire@orange.com</p> <p>actionnaires individuels : 1010</p>
---	---

avertissement

Ce communiqué de presse contient des énoncés prospectifs concernant France Télécom. Bien que France Télécom estime que ces énoncés reposent sur des hypothèses raisonnables, la survenance effective des événements envisagés est soumise à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que France Télécom peut actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs. Il n'existe ainsi aucune certitude que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent notamment l'évolution globale de l'activité économique et des marchés de France Télécom, l'efficacité du plan d'action « Conquêtes 2015 » et des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières, la capacité de France Télécom à s'adapter à la transformation continue du secteur des télécommunications, l'évolution et les contraintes réglementaires ainsi que le résultat des litiges, les risques et incertitudes concernant les opérations internationales et les fluctuations des taux de change. Des informations plus détaillées sur les risques potentiels qui pourraient affecter les résultats financiers de France Télécom sont disponibles dans le Document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers et dans le rapport annuel sur formulaire 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission. France Télécom ne prend aucun engagement de mettre à jour les informations prospectives, sous réserve de la réglementation applicable, notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

annexe 1 : chiffre d'affaires par secteur opérationnel

	2011	2010 à base comparable	2010 en données historiques	variation à base comparable (en %)	variation en données historiques (en %)
<i>En millions d'euros</i>					
Au 30 septembre					
France	16 873	17 411	17 431	(3,1)%	(3,2)%
Services de communication personnels	8 141	8 053	8 053	1,1%	1,1%
Services de communication résidentiels	9 640	10 140	10 160	(4,9)%	(5,1)%
Services Grand Public	5 920	6 328	6 341	(6,4)%	(6,6)%
Services aux Opérateurs	3 330	3 372	3 372	(1,2)%	(1,2)%
Autres Services de Communications Résidentiels	389	440	447	(11,6)%	(12,9)%
<i>Eliminations</i>	<i>(907)</i>	<i>(782)</i>	<i>(782)</i>	-	-
Espagne	2 982	2 858	2 858	4,3%	4,3%
Services de communication personnels	2 464	2 361	2 361	4,4%	4,4%
Services de communication résidentiels	518	497	497	4,3%	4,3%
Pologne	2 801	2 923	2 936	(4,1)%	(4,6)%
Services de communication personnels	1 443	1 428	1 426	1,1%	1,2%
Services de communication résidentiels	1 559	1 684	1 702	(7,4)%	(8,4)%
<i>Eliminations</i>	<i>(200)</i>	<i>(189)</i>	<i>(192)</i>	-	-
Reste du monde	6 503	6 578	5 954	(1,1)%	9,2%
Entreprises	5 282	5 357	5 356	(1,4)%	(1,4)%
Réseaux d'entreprise historiques	1 660	1 881	1 864	(11,8)%	(11,0)%
Réseaux d'entreprise classiques	2 076	2 067	2 084	0,5%	(0,4)%
Réseaux d'entreprise en croissance	262	229	229	14,7%	14,4%
Services	1 284	1 181	1 180	8,8%	8,9%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	1 186	1 223	1 199	(3,0)%	(1,0)%
Opérateurs internationaux	1 001	1 059	1 035	(5,4)%	(3,2)%
Services partagés	185	164	164	13,1%	12,7%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(1 780)</i>	<i>(1 957)</i>	<i>(1 963)</i>	-	-
Total Groupe	33 848	34 393	33 772	(1,6)%	0,2%
Au 3ème trimestre					
France	5 569	5 835	5 841	(4,6)%	(4,7)%
Services de communication personnels	2 695	2 738	2 738	(1,6)%	(1,6)%
Services de communication résidentiels	3 184	3 345	3 351	(4,8)%	(5,0)%
Services Grand Public	1 957	2 070	2 074	(5,4)%	(5,6)%
Services aux Opérateurs	1 102	1 125	1 125	(2,0)%	(2,0)%
Autres Services de Communications Résidentiels	125	151	153	(16,9)%	(18,1)%
<i>Eliminations</i>	<i>(311)</i>	<i>(248)</i>	<i>(248)</i>	-	-
Espagne	1 039	991	991	4,8%	4,8%
Services de communication personnels	862	825	825	4,5%	4,5%
Services de communication résidentiels	177	166	166	6,5%	6,5%
Pologne	899	934	972	(3,7)%	(7,6)%
Services de communication personnels	476	475	485	0,2%	(1,9)%
Services de communication résidentiels	489	520	553	(6,1)%	(11,6)%
<i>Eliminations</i>	<i>(66)</i>	<i>(62)</i>	<i>(65)</i>	-	-
Reste du monde	2 222	2 245	2 291	(1,0)%	(3,0)%
Entreprises	1 734	1 753	1 781	(1,1)%	(2,6)%
Réseaux d'entreprise historiques	523	605	600	(13,4)%	(12,7)%
Réseaux d'entreprise classiques	686	677	699	1,3%	(1,8)%
Réseaux d'entreprise en croissance	85	77	78	10,3%	8,8%
Services	439	394	404	11,6%	8,7%
Opérateurs Internationaux et Services Partagés	413	426	419	(3,2)%	(1,5)%
Opérateurs internationaux	355	367	359	(3,4)%	(1,2)%
Services partagés	58	59	60	(2,0)%	(2,9)%
<i>Eliminations inter-secteurs</i>	<i>(595)</i>	<i>(664)</i>	<i>(667)</i>	-	-
Total Groupe	11 280	11 520	11 628	(2,1)%	(3,0)%

annexe 2 : analyse de l'EBITDA consolidé

	2011	2010 à base comparable	variation à base comparable (en %)
<i>En millions d'euros</i>			
Au 30 septembre			
Chiffre d'affaires	33 848	34 393	(1,6)%
Achats externes	(14 418)	(14 322)	0,7%
en % du chiffre d'affaires	42,6%	41,6%	1,0pt
Dont :	-	-	-
Achats et reversements aux opérateurs	(4 431)	(4 643)	(4,6)%
en % du chiffre d'affaires	13,1%	13,5%	(0,4)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(2 045)	(1 985)	3,0%
en % du chiffre d'affaires	6,0%	5,8%	0,3pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(2 603)	(2 618)	(0,6)%
en % du chiffre d'affaires	7,7%	7,6%	0,1pt
Charges commerciales et achats de contenus	(5 339)	(5 075)	5,2%
en % du chiffre d'affaires	15,8%	14,8%	1,0pt
Charges de personnel*	(6 578)	(6 473)	1,6%
en % du chiffre d'affaires	19,4%	18,8%	0,6pt
Autres produits et charges opérationnels*	(1 208)	(1 290)	(6,4)%
Résultat de cession d'actifs*	15	41	-
Coûts des restructurations	(49)	(75)	-
EBITDA retraité*	11 611	12 275	(5,4)%
En % du chiffre d'affaires	34,3%	35,7%	(1,4)pt

Au 3ème trimestre

Chiffre d'affaires	11 280	11 520	(2,1)%
Achats externes	(4 779)	(4 813)	(0,7)%
en % du chiffre d'affaires	42,4%	41,8%	0,6pt
Dont :	-	-	-
Achats et reversements aux opérateurs	(1 454)	(1 516)	(4,1)%
en % du chiffre d'affaires	12,9%	13,2%	(0,3)pt
Autres charges de réseau et informatiques	(669)	(656)	2,0%
en % du chiffre d'affaires	5,9%	5,7%	0,2pt
Charges immobilières, frais généraux, autres charges externes et production immobilisée	(846)	(848)	(0,3)%
en % du chiffre d'affaires	7,5%	7,4%	0,1pt
Charges commerciales et achats de contenus	(1 810)	(1 793)	1,0%
en % du chiffre d'affaires	16,0%	15,6%	0,5pt
Charges de personnel*	(2 077)	(2 068)	0,4%
en % du chiffre d'affaires	18,4%	18,0%	0,5pt
Autres produits et charges opérationnels*	(422)	(440)	-
Résultat de cession d'actifs*	6	40	-
Coûts des restructurations	(11)	(20)	-
EBITDA du Groupe retraité*	3 998	4 219	(5,2)%
En % du chiffre d'affaires	35,4%	36,6%	(1,2)pt

* Les retraitements sont décrits aux pages 2 et 3.

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

	au 30 septembre 2011	au 30 septembre 2010
Groupe France Télécom-Orange		
Nombre total de clients* (millions)	221,015	203,443
Clients des services de Communication Personnels * (millions)	162,063	144,403
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	53,137	50,097
Clients des services de Communication Résidentiels haut débit (millions)	14,215	13,484
- dont clients IPTV et TV par satellite (millions)	4,806	3,798
France		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	26,588	26,265
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	19,254	18,615
ARPU total (euros)	379	389
Nombre de clients MVNO (millions)	3,235	2,606
Services de Communication Résidentiels		
<u>Marché Grand Public</u>		
Nombre de clients abonnés au fixe (millions)	18,718	19,762
- dont accès ADSL nu** (millions)	4,458	3,398
ARPU des clients abonnés au fixe (euros)	34,6	34,9
Nombre de clients haut débit fin de période (millions)	9,478	9,086
Part de marché ADSL fin de période (en %)	45,2	46,3
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (millions)	4,124	3,230
<u>Marché Opérateurs</u>		
Nombre total de lignes fixes du marché Opérateurs (millions)	11,142	9,844
- dont dégroupage total (millions)	8,577	7,368
- dont vente en gros d'accès ADSL nu** (millions)	1,170	1,236
- dont vente en gros de l'abonnement téléphonique (millions)	1,396	1,240
Espagne		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	12,339	11,620
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	7,445	6,938
ARPU total (euros)	258	263
Services de Communication Résidentiels		
Nombre de clients haut débit ADSL (millions)	1,225	1,090
Nombre de clients Voix sur IP (milliers)	732	567

* Hors clients des MVNO

** Se reporter au glossaire

*** Estimation de la société.

	au 30 septembre 2011	au 30 septembre 2010
Pologne		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	14,614	14,141
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,973	6,829
ARPU total (PLN)	497	515
Services de Communication Résidentiels		
Nombre total de lignes fixes (millions)	7,434	7,970
Nombre de clients haut débit (millions)	2,332	2,269
Nombre de clients IPTV et TV par satellite (milliers)	615	497
Reste du monde		
Services de Communication Personnels		
Nombre total de clients* (millions)	95,141	78,827
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	13,200	11,891
Nombre de clients SCP par région (millions) :		
Europe	21,784	21,294
Afrique et Moyen-Orient	70,366	54,660
Autres opérations	2,991	2,873
Services de Communication Résidentiels		
Nombre total de lignes téléphoniques (000s)	2 221	2 249
- dont Europe (000s)	673	682
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	1 544	1 563
- dont Autres opérations (000s)	3	4
Nombre de clients haut débit fin de période (000s)	824	659
- dont Europe (000s)	154	123
- dont Afrique et Moyen-Orient (000s)	668	535
- dont Autres opérations (000s)	1	1
Entreprises		
France		
Nombre de lignes téléphoniques classiques (000s)	4 117	4 497
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (000s)	341	335
- dont accès IP-VPN (000s)	274	271
Nombre de connexions XoIP (000s)	57	44
Monde		
Nombre total des accès IP-VPN dans le monde (000s)	315	318
Everything Everywhere (Royaume-Uni) **		
Services de Communication Personnels		
Nombre de clients* (millions)	13,381	13,551
- dont clients bénéficiant d'un forfait (millions)	6,264	5,824
ARPU total (£/mois, sur la base du chiffre d'affaires trimestriel)	19,3	19,3
Services de Communication Résidentiels		
Nombre de clients haut débit (000s)	356	380

* Hors clients des MVNO.

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

annexe 4 : faits marquants du 3^{ème} trimestre 2011

Faits marquants	
octobre	
26/10/11	Groupe – France Télécom-Orange renforce sa gouvernance
26/10/11	Royaume-Uni - Everything Everywhere annonce ses résultats financiers pour le 3 ^{ème} trimestre
14/10/11	Europe – début des opérations de « Buyin », la co-entreprise de Deutsche Telekom et France Télécom-Orange dans le domaine des achats
11/10/11	France – Orange lance une nouvelle gamme Open : 4 forfaits mobiles plus avantageux, disponibles en version SIM
11/10/11	Chine – Orange et China Telecom signent un accord-cadre de partenariat stratégique
septembre	
29/09/11	Groupe – France Télécom – Orange détient 100% de la Compagnie Européenne de Téléphonie
27/09/11	France – Orange et Pôle Emploi signent un accord-cadre national de partenariat
21/09/11	France – Orange s’engage à proposer une offre sociale de l’internet en France
21/09/11	Egypte – Yves Gauthier est nommé Directeur Général de Mobinil
08/09/11	Groupe – emprunt obligataire de 2 milliards
07/09/11	France – Orange lance Sosh, nouvelle marque mobile sans engagement, 100% digitale, à prix web destinée aux 18-35 ans ultra connectés.
06/09/11	Groupe – Patrice Lambert- de Diesbach est nommé Directeur de la communication financière du Groupe
01/09/11	Royaume Uni – Everything Everywhere annonce son équipe de direction
août	
25/08/11	France – Orange place l’accompagnement personnalisé de ses clients au cœur de sa nouvelle gamme Origami
juillet	
28/07/11	Groupe – des résultats solides au 1 ^{er} semestre et des perspectives 2011 confirmées en ligne avec le plan stratégique « s’adapter pour conquérir »
27/07/11	Groupe – Benoit Scheen est nommé Directeur Exécutif Europe de France Télécom- Orange
27/07/11	Afrique – Orange et Google s’associent pour accélérer la diffusion des innovations en Afrique dans le domaine des services de communications par SMS
27/07/11	Royaume Uni – Everything Everywhere annonce ses résultats financiers pour le 2 ^{ème} trimestre et le 1 ^{er} semestre
21/07/11	Pologne – PTC et PTK Centertel concluent un accord réseaux
18/07/11	Groupe - Olaf Swantee nommé Directeur Général d’Everything Everywhere
15/07/11	Groupe – CANAL+ et Orange annoncent leur projet de partenariat editorial, commercial et technologique autour du bouquet de chaînes Orange Cinema Series

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

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

annexe 5 : glossaire

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

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

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

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

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

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

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

charges commerciales : achats externes comprenant les achats de terminaux et autres produits vendus, les commissions de distribution et les dépenses de publicité, promotion, sponsoring et de changement de marque.

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

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

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

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

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

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

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

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