

# France Télécom

## résultats du T1 2009

29 avril 2009

traduction de la version anglaise



# avertissement

- cette présentation contient des informations concernant les objectifs de France Télécom, notamment pour l'exercice 2009. Bien que France Télécom estime que ses objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, ces informations sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que nous pouvons actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs, et il n'existe pas de certitude que les événements attendus auront lieu ou que les objectifs énoncés seront effectivement atteints. Les facteurs importants susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives comprennent notamment l'évolution globale de l'activité économique et des marchés de France Télécom, l'efficacité de la stratégie d'opérateur intégré y compris le succès de la marque Orange et des autres initiatives stratégiques, opérationnelles et financières, la capacité de France Télécom de s'adapter à la transformation continue du secteur des télécommunications, l'évolution et les contraintes réglementaires ainsi que le résultat des litiges, les risques et incertitudes concernant les opérations internationales, et les fluctuations des taux de changes.
- des informations plus détaillées sur les risques potentiels qui pourraient affecter les résultats financiers de France Télécom sont disponibles dans le Document de Référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers et dans le rapport 20-F enregistré auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission. France Télécom ne prend aucun engagement de mettre à jour les informations prospectives sous réserve de la réglementation applicable notamment les articles 223-1 et suivants du règlement général de l'Autorité des marchés financiers

# T1 09 – faits marquants

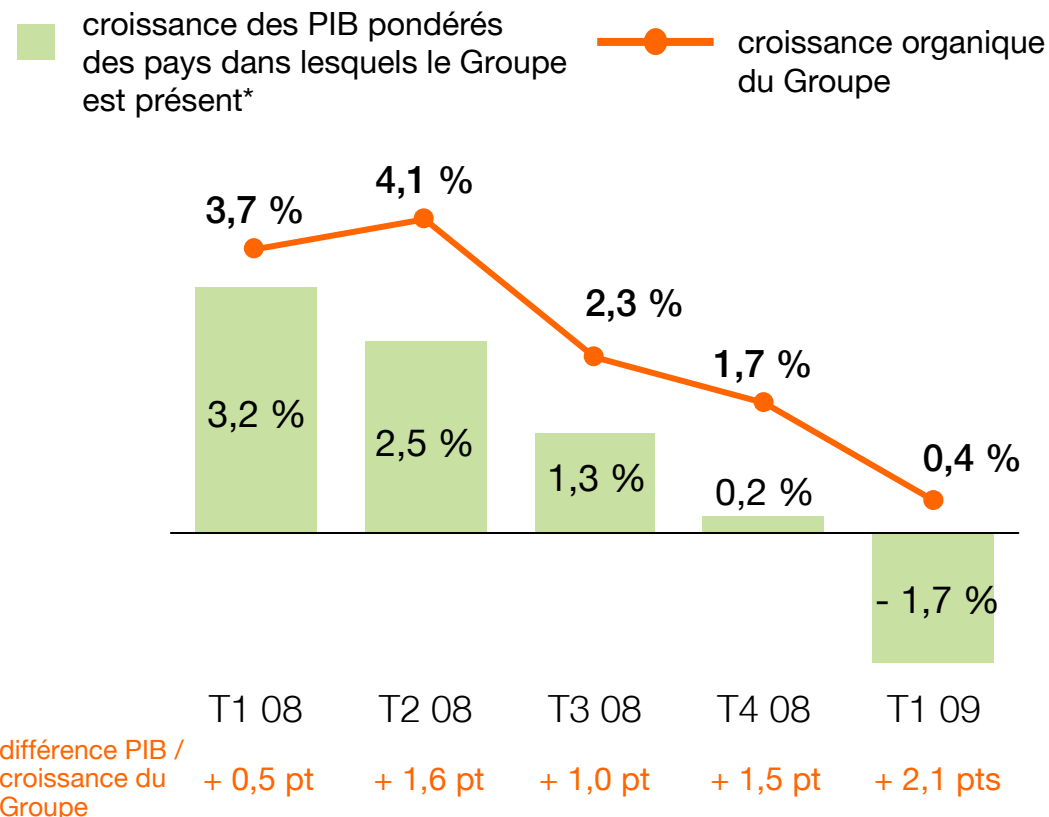
## T1 09 – principaux indicateurs financiers

cash flow en ligne avec l'objectif annuel malgré la dégradation de l'environnement économique

en millions d'euros	T1 08 BC	T1 09 réalisé	var. à base comparable	points clés
<b>chiffre d'affaires</b>	12 639	<b>12 685</b>	+ 0,4 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>la plupart des régions en dehors de la France font face à une dégradation de l'économie</li> </ul>
<b>EBITDA</b>	4 498	<b>4 300</b>	- 4,4 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>marge EBITDA en baisse comme attendu</li> </ul>
en % du CA	35,6 %	<b>33,9 %</b>	- 1,7 pts	<ul style="list-style-type: none"> <li>coûts d'interconnexion plus élevés</li> </ul>
<b>CAPEX</b>	1 461	<b>1 230</b>	- 15,8 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>achats immobiliers en 2008 (145 m€)</li> </ul>
en % du CA	11,6 %	<b>9,7 %</b>	- 1,9 pts	<ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses d'investissements sous contrôle grâce à la priorisation des projets</li> </ul>
<b>EBITDA-CAPEX</b>	3 037	<b>3 070</b>	+ 1,1 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>en bonne voie pour atteindre l'objectif annuel de génération de cash flow organique</li> </ul>

# résistance confirmée du chiffre d'affaires du Groupe par rapport à l'évolution du PIB sur nos marchés

## croissance organique du chiffre d'affaires trimestriel du Groupe par rapport à la croissance pondérée du PIB



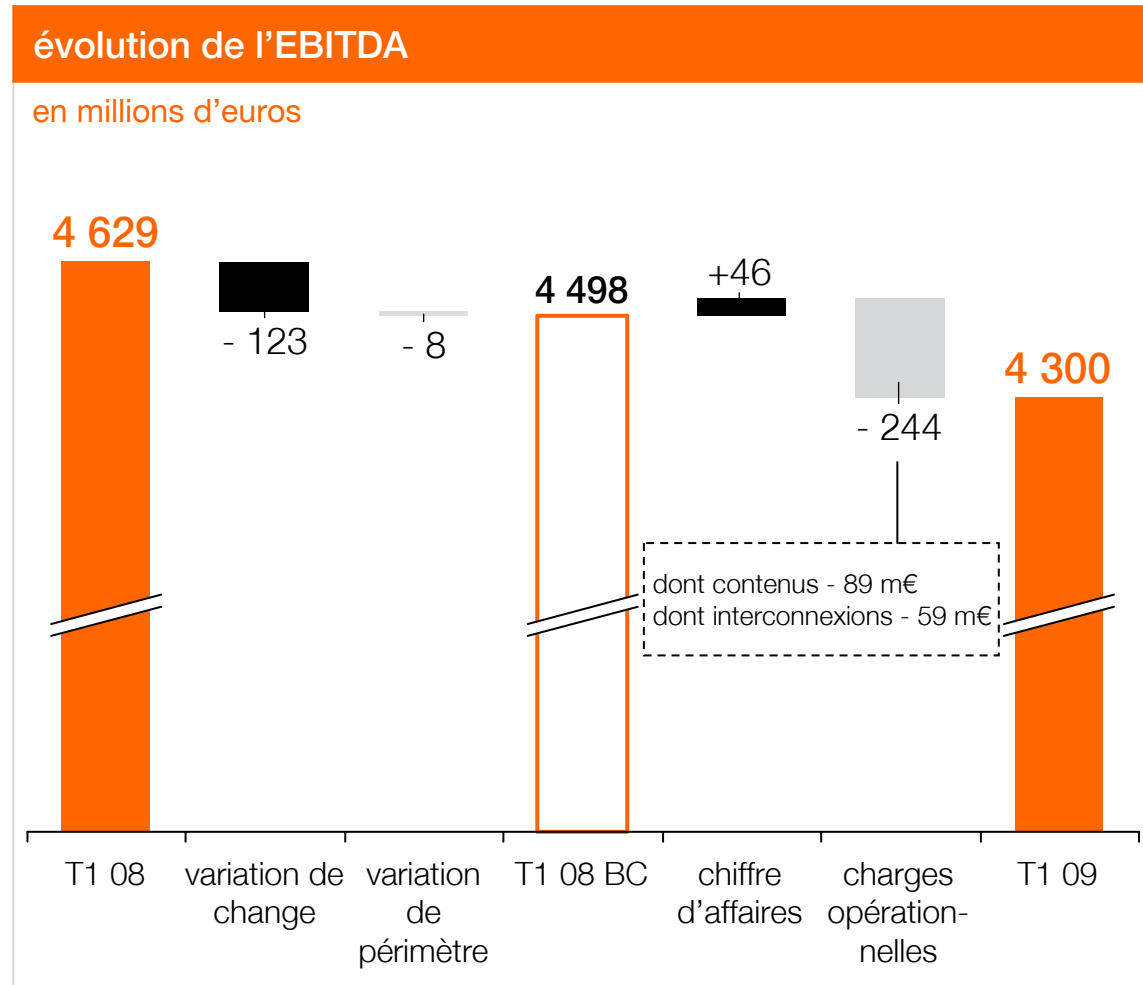
## points clés

- ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires au T1 09 moins marqué que le déclin du PIB
- résistance par rapport au PIB essentiellement liée aux activités en France et dans le segment Entreprise

## la résistance de la France et du segment Entreprise compense en partie le ralentissement en Espagne, en Pologne et dans le reste du monde

en millions d'euros	T1 08A	change	périmètre	T1 08 BC	T1 09	changement 2009/2008*	
						en m€	%
<b>chiffre d'affaires du Groupe</b>	<b>13 027</b>	<b>- 409</b>	<b>+ 20</b>	<b>12 639</b>	<b>12 685</b>	<b>+ 46</b>	<b>0,4 %</b>
<b>France</b>	<b>5 801</b>	-		<b>5 789</b>	<b>5 912</b>	<b>+ 123</b>	<b>2,1 %</b>
mobile	2 464			2 462	2 645	+183	7,4 %
résidentiel	3 614			3 602	3 559	- 43	- 1,2 %
éliminations	- 277			- 276	- 292	- 16	
<b>R.-U.</b>	<b>1 512</b>	- 251		<b>1 261</b>	<b>1 253</b>	<b>- 8</b>	<b>- 0,6 %</b>
mobile	1 443			1 204	1 208	+ 4	0,4 %
résidentiel	88			73	60	- 13	- 18,3 %
éliminations	- 19			- 16	- 14	+ 2	
<b>Espagne</b>	<b>994</b>	-		<b>994</b>	<b>954</b>	<b>- 41</b>	<b>- 4,1 %</b>
mobile	827			827	783	- 45	- 5,4 %
résidentiel	167			167	171	+ 4	2,4 %
<b>Pologne</b>	<b>1 267</b>	- 259		<b>1 008</b>	<b>960</b>	<b>- 48</b>	<b>- 4,7 %</b>
mobile	586			466	445	- 21	- 4,5 %
résidentiel	735			585	575	- 10	- 1,8 %
éliminations	- 54			- 43	- 60	- 17	
<b>Reste du monde</b>	<b>1 930</b>	84		<b>2 037</b>	<b>2 028</b>	<b>- 9</b>	<b>- 0,4 %</b>
<b>Entreprise</b>	<b>1 904</b>	12		<b>1 919</b>	<b>1 926</b>	<b>+ 7</b>	<b>0,4 %</b>
<b>Services Opérateurs Internation. et S.P.**</b>	<b>302</b>	1		<b>300</b>	<b>337</b>	<b>+ 37</b>	<b>12,3 %</b>
éliminations	- 682	3		- 669	- 686	- 17	2,5 %

# évolution de l'EBITDA impactée au T1 09 par les variations de change, la moindre croissance du chiffre d'affaires et des investissements commerciaux plus élevés



## points clés

- effet de change négatif de - 409 m€ sur le chiffre d'affaires mais seulement de - 123 m€ sur l' EBITDA
- moindre contribution de la croissance du chiffre d'affaires au T1 09 (+ 46 m€) qu'au T1 08 (+ 466 m€)
- impact des achats de contenus décidés en 2008 et augmentation des coûts d'interconnexion

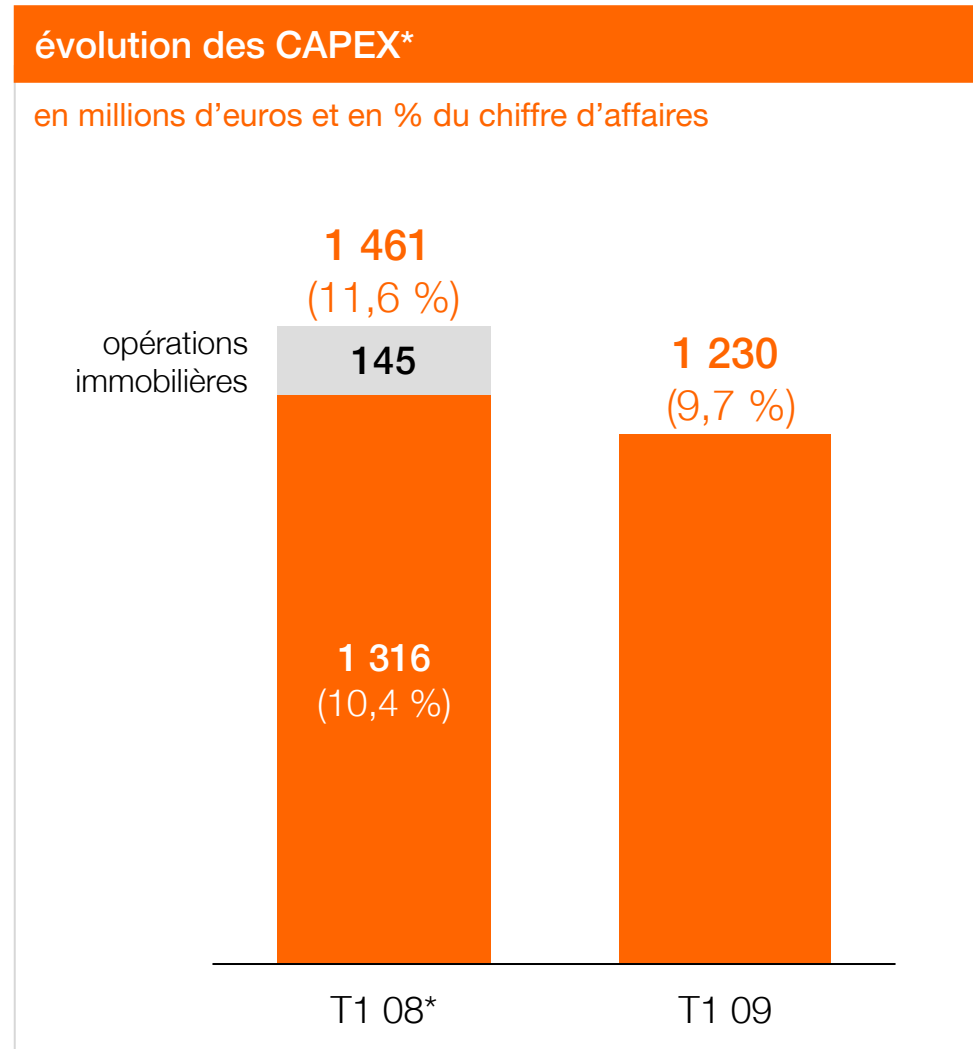
# réduction des charges de personnel compensée par les coûts commerciaux et d'interconnexion

évolution des coûts au T1 09		
en millions d'euros (% du chiffre d'affaires)	T1 08 BC	T1 09
charges de personnel	(2 286) 18,1 %	(2 254) 17,8 %
<i>dont participation et rémunération en actions</i>	(94)	(81)
interconnexion	(1 832) 14,5 %	(1 890) 14,9 %
autres IT&N	(685) 5,4 %	(728) 5,7 %
frais généraux, immobilier et autres	(1 481) 11,7 %	(1 540) 12,1 %
<i>dont restructuration</i>	(67)	(51)
<i>dont cession et résultat des SME</i>	(10)	(8)
<b>EBITDA pré dépenses com. et contenus</b>	<b>6 355</b> 50,3 %	<b>6 273</b> 49,5 %
dépenses commerciales et coûts de contenus	(1 857) 14,7 %	(1 973) 15,6 %
<b>EBITDA</b>	<b>4 498</b> 35,6 %	<b>4 300</b> 33,9 %

- ▶ diminution des charges de personnel essentiellement attribuable à la baisse des effectifs (-2 910 sur un an)
- ▶ coûts d'interconnexion plus élevés en raison du développement d'offres d'abondance hors-réseau voix et SMS
- ▶ sous-traitance réseau et maintenance technique essentiellement en France, R.-U. et en Afrique & Moyen Orient
- ▶ charges immobilières plus élevées liée à la hausse de l'index immobilier en France
- ▶ taxe sur l'audiovisuel et autres taxes, redevances sur les fréquences
- ▶ augmentation des créances douteuses
- ▶ achats de droits audiovisuels intégrés dans les charges opérationnelles depuis le T3 08
- ▶ subventions plus élevées avec l'adoption des « smartphones »

# T1 09 - CAPEX

strict contrôle des investissements depuis le début de l'année afin de les ajuster à l'évolution de l'activité pays par pays



## points clés

- achat de locaux techniques au T1 08
- priorisation des investissements dans tous les pays entraînant une légère baisse (- 0,7 pt)
- en Europe de l'Est, alignement des investissements de capacité réseau sur la moindre croissance du trafic (Roumanie, Pologne...)
- investissements décalés dans quelques pays spécifiques en Afrique (Madagascar, Sénégal...)
- investissements dans les plates-formes de services alignés sur la demande des clients

# opérations en Espagne

## rachat des actionnaires minoritaires Amena selon les conditions du pacte d'actionnaires

### details de la transaction

- selon le mécanisme de liquidité, le Groupe et les principaux actionnaires minoritaires d'Amena ont conclu un accord après plusieurs semaines de négociation pour le rachat des 18,2 % restants
- les actionnaires minoritaires ont convenu de vendre leur participation à 0,83 euro par action pour une valeur totale de 1,37 Mds€

### impact de la transaction sur les comptes

- le mécanisme de liquidité est déjà pris en compte dans la dette à hauteur de 810 M€
- la dette nette du groupe en 2009 sera impactée du montant supplémentaire permettant l'annulation du mécanisme de liquidité : 564 M€

# performance par pays au T1 09

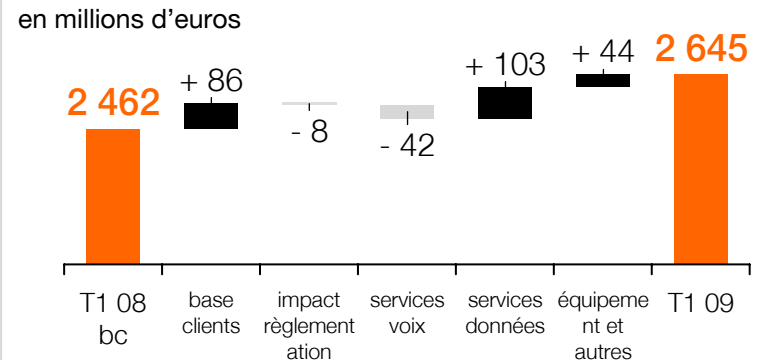
# T1 09 – résultats financiers de la France

bonne performance du chiffre d'affaires soutenue par les activités mobiles

## chiffre d'affaires en France :

en millions d'euros	T1 08 BC	T1 09	var
<b>total France</b>	<b>5 789</b>	<b>5 912</b>	<b>+ 2,1 %</b>
mobile	2 462	2 645	+ 7,4 %
résidentiel	3 602	3 559	- 1,2 %
éliminations	- 276	- 292	

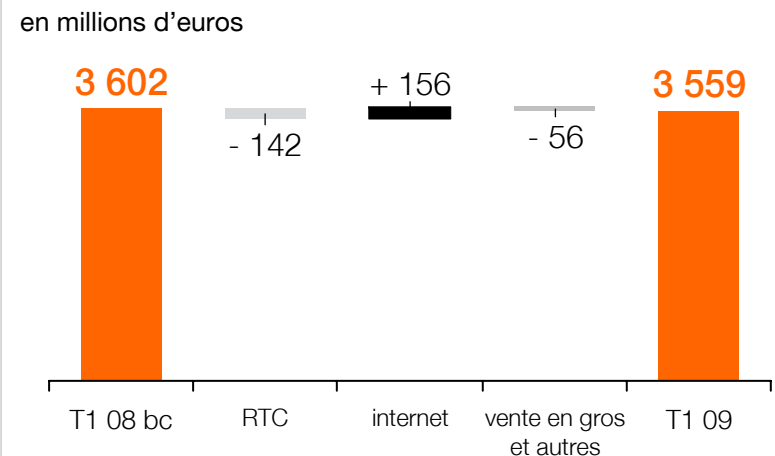
## CA mobile : +7,4 % sur un an



## points clés

- forte croissance du mobile principalement liée à :
  - une plus grande base clients (+ 3,5 % sur un an)
  - l'augmentation du chiffre d'affaires données (25 % du chiffre d'affaires services)
- baisse du chiffre d'affaires résidentiel en raison de :
  - la baisse du chiffre d'affaires RTC compensée par la croissance de l'internet
  - un chiffre d'affaires internet renforcé par un effet volume positif et la hausse de l'ARPU haut débit (à 34,8 €, en hausse annuelle de + 9,4 %)
  - ralentissement de l'activité domestique de ventes en gros liée aux impacts réglementaires

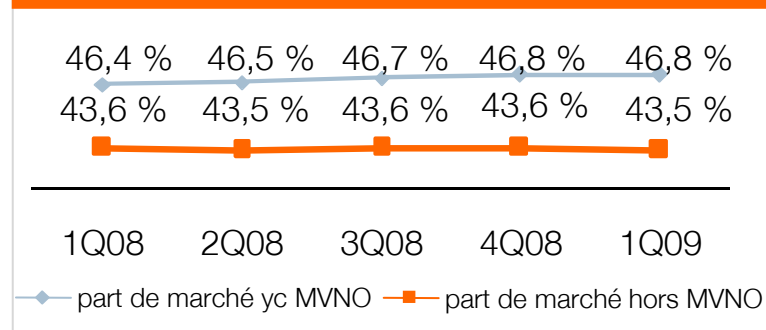
## CA résidentiel : - 1,2 % sur un an



# T1 09 – indicateurs clés de performance pour la France

## forte progression des recrutements de clients contrats dans les mobiles et résistance du RTC

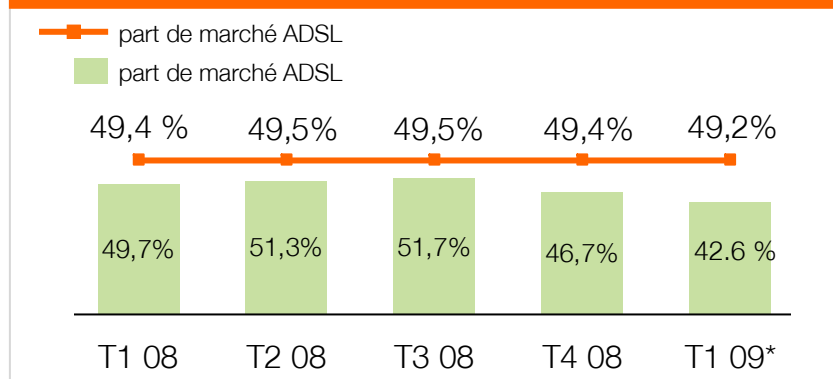
### évolution de la part de marché Orange\*



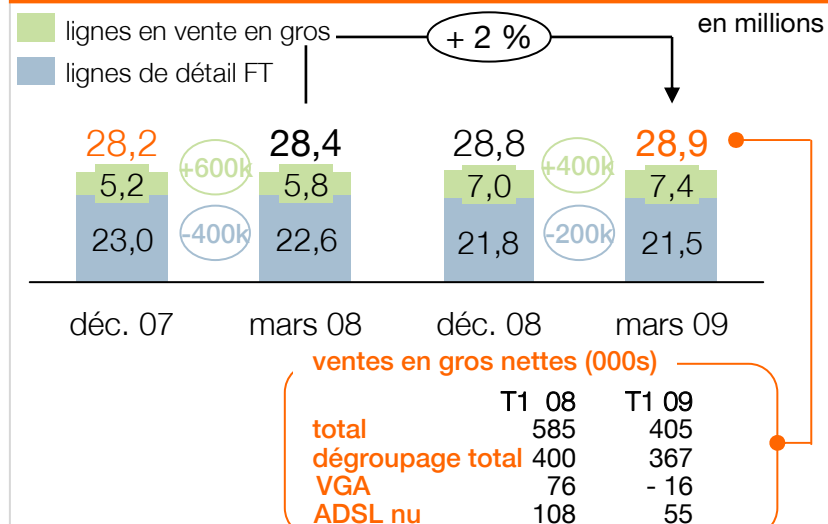
### points clés

- part de marché mobile stable (y compris MVNO)
  - amélioration du mix de contrats à 68,2 % (+ 2,8 pts sur un an) avec +137 k nouveaux clients au T1
  - 1,9 m de clients MVNO (+ 24 % sur un an)
  - augmentation de l'ARPU sur un an glissant à 400€ (+0,5 % sur un an) soutenue par la croissance des données (+22 % sur un an)
- marché des lignes fixes toujours en hausse (+ 2 % sur un an)
- légère baisse de la part de marché ADSL dans un marché qui ralentit
  - augmentation des souscriptions TV avec 2,2 m de clients (25 % de la base ADSL) et 257 k nouveaux abonnés au T1
  - 363 k abonnements à Orange Sport & Orange Cinéma Séries

### part de marché ADSL



### marché des lignes fixes



# T1 09 – résultats financiers au Royaume-Uni

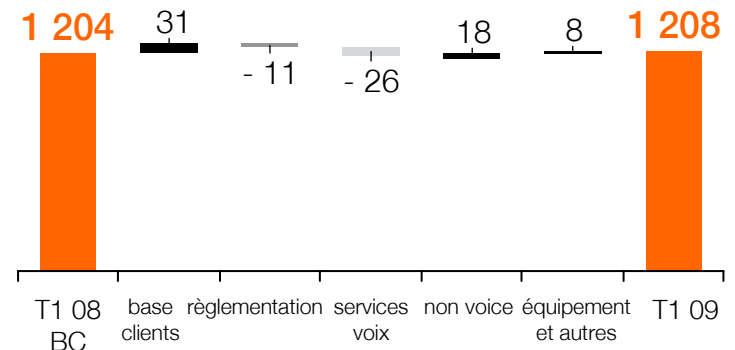
## tendance du chiffre d'affaires mobile en ligne avec le T4 08 dans un marché en ralentissement

### chiffre d'affaires au R.-U. :

en millions d'euros	T1 08BC	T1 09	var
<b>total R.U.</b>	<b>1 261</b>	<b>1 253</b>	<b>- 0,6 %</b>
mobile	1 204	1 208	+ 0,4 %
résidentiel	73	60	- 18,3 %
éliminations	- 16	- 14	

### CA mobiles : + 0,4 % sur un an (+ 1,3 % hors impacts réglementaires)

en millions d'euros



### points clés

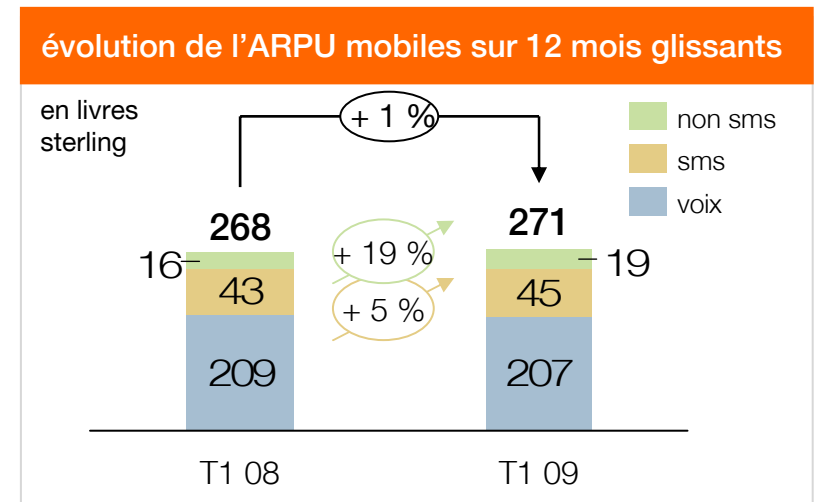
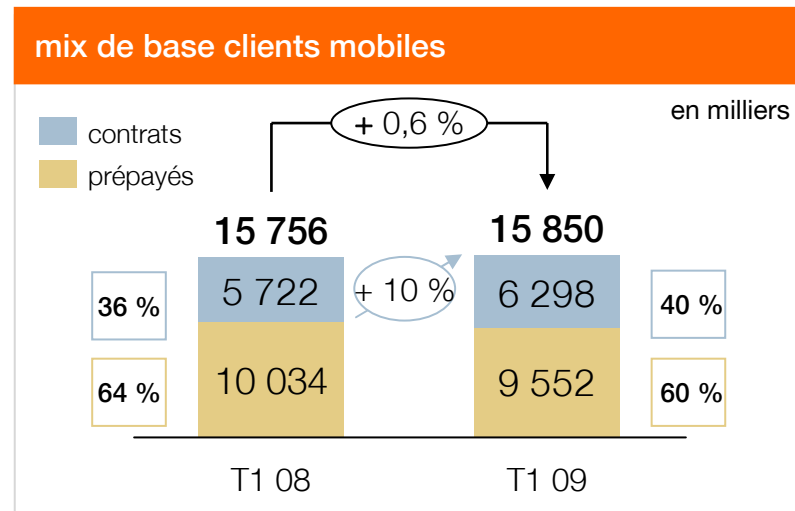
- augmentation de la base d'abonnés mobiles avec une plus forte proportion de clients contrats
- diminution de l'ARPU voix liée à la baisse du chiffre d'affaires d'itinérance (- 19 %) et au développement des forfaits de tarifs inférieurs
- hausse de 3,3 % sur un an du chiffre d'affaires des services données
- baisse du chiffre d'affaires liée à la réduction de la base clients haut débit et bas débit

mobile

résidentiel

# T1 09 – indicateurs clés de performance pour le R.U.

## amélioration de la performance en volume et en valeur malgré une plus forte intensité concurrentielle



### points clés

- poursuite des programmes de transformation avec un volume d'acquisition de clients contrats via les canaux de distribution directes en hausse de 44 % sur un an
- amélioration continue du mix d'abonnés avec 40 % de clients contrats contre 36 % au T1 08
  - bon niveau d'acquisitions nettes de clients contrats (125 k) au T1 09, et succès des contrats de 24 mois (34 % des acquisitions au T1 09 contre 2 % au T1 08)
  - baisse des clients prépayés due aux résiliations après la période de Noël et à la migration vers des contrats
  - bonne performance sur le marché des cartes SIM
- chiffre d'affaires données en hausse à 24,8% du CA services: 3,8 m de clients haut débit mobile
- hausse de l'usage voix liée aux nouvelles connexions : 183 min contre 166 min au T1 08
- amélioration de la qualité de service avec un volume d'appels vers les centres d'appel en baisse

# T1 09 résultats financiers Espagne

bonne performance relative dans un marché qui se détériore rapidement

## chiffre d'affaires Espagne :

en millions d'euros	T1 08BC	T1 09	var
<b>total Espagne</b>	<b>994</b>	<b>954</b>	<b>- 4,1 %</b>
mobile	827	783	- 5,4 %
résidentiel	167	171	2,4 %

### points clés

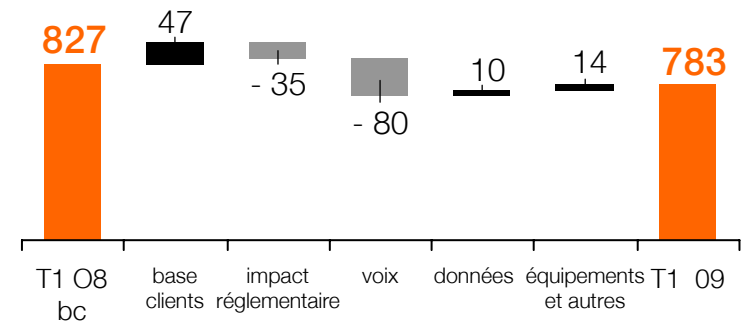
- CA hors impacts réglementaires en baisse de - 1,3 %
- baisse du CA voix suite au ralentissement de la croissance des usages (+ 1,6 % contre + 5,6 % pour T1 08)
- forte contribution de la croissance de la base clients et du CA non voix (+ 16,1 % sur un an)
- les performances du haut débit et l'augmentation des activités de gros ont plus que compensé le déclin des autres activités
- ARPU haut débit à 29,3 € (+ 4,2 % sur un an) grâce à la plus forte pénétration de la TV sur IP et de la voix sur IP

mobile

résidentiel

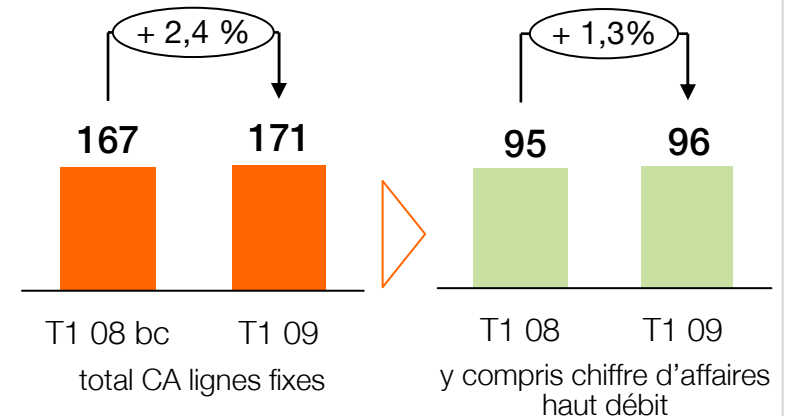
## CA mobiles : - 5,4 % sur un an (- 1,3 % hors impacts réglementaires)

en millions d'euros



## CA résidentiel : 2,4 % sur un an

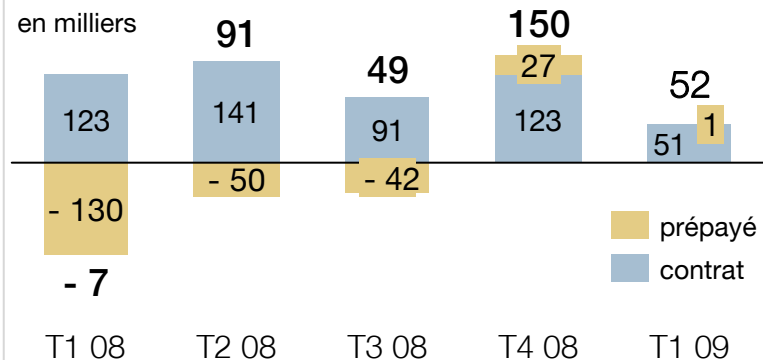
en millions d'euros



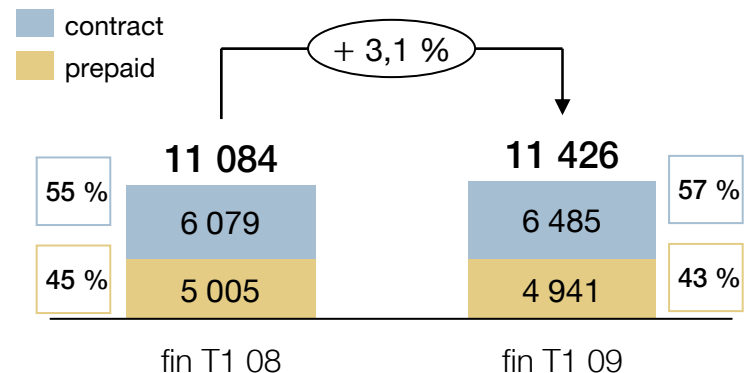
# T1 09 indicateurs clés de performance Espagne

## croissance de la base clients mobiles dans un marché en ralentissement

### évolution trimestrielle des nouveaux clients



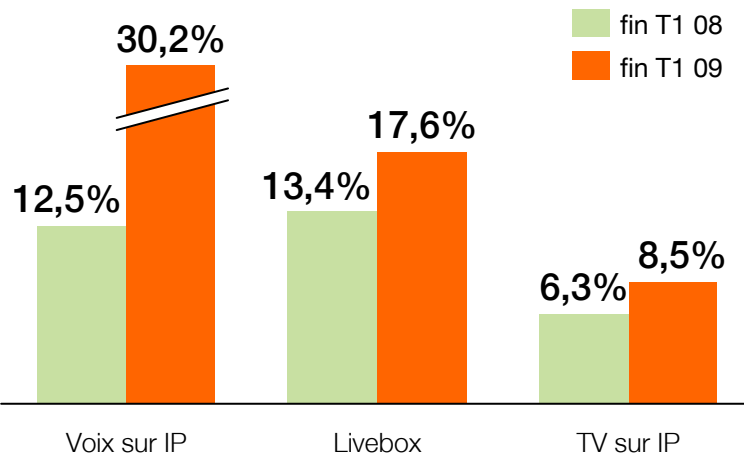
### mobile customer base mix (000s)



### points clés

- augmentation de la base clients contrats grâce à la stabilisation du taux de résiliation (23,5 % pour T1 09) et à un solde positif de la portabilité (+ 10 k)
- déclin de l'ARPU mobile lié à la baisse de l'ARPU voix en raison de la baisse de la consommation hors forfait et de la baisse des prix de marché
- forte performance des données mobiles au T1 09 avec une augmentation du CA données représentant 16% du CA services et une base mobile haut débit de 3,7 m clients (x 1,9 sur un an)
- progression des clients MVNO à 631 k (x 2 sur un an)
- priorité aux dégroupage (76 % de la base haut débit) et à l'amélioration de la qualité de service pour limiter les résiliations

### services internet en % de la base ADSL



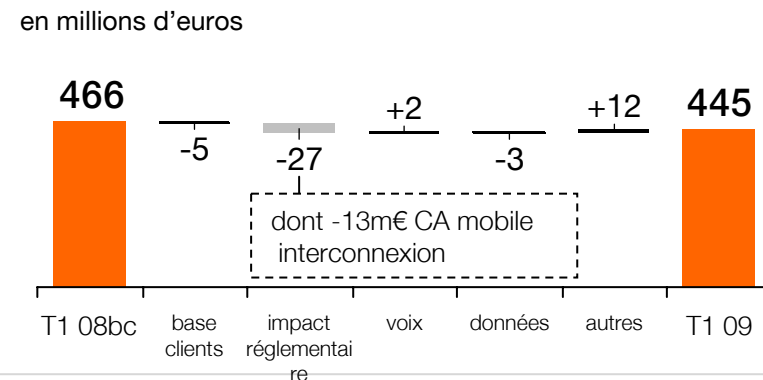
# T1 09 résultats financiers Pologne

pression sur le chiffre d'affaires en raison d'impacts réglementaires croissants

## chiffre d'affaires Pologne :

en millions d'euros	T1 08BC	T1 09	var
<b>total Pologne</b>	<b>1 008</b>	<b>960</b>	<b>- 4,7 %</b>
mobile	466	445	- 4,5 %
résidentiel	585	575	- 1,8 %
éliminations	- 43	- 60	

## CA mobiles : - 4,5 % sur un an (+ 1,3 % hors impacts réglementaires)



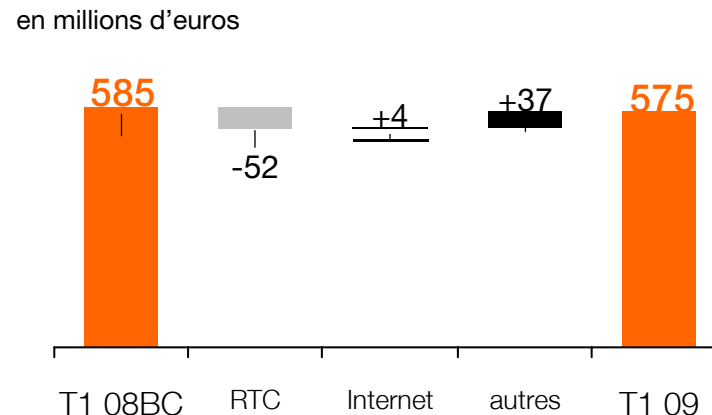
## points clés

- impact réglementaire important sur les terminaisons d'appels mobiles avec une baisse de - 12 % du chiffre d'affaires de gros
- baisse de 6 % de l'ARPU\* sous l'effet de la forte concurrence sur les prix des offres prépayées et malgré l'augmentation de + 24 % de l'usage\*
- stabilisation du ralentissement du marché voix lignes fixes avec une baisse des pertes de lignes
- baisse des prix de détail fixe à mobile de - 30 % depuis mars
- chiffre d'affaires haut débit en hausse de + 12,4 % avec plus de 2,2 M de clients individuels

mobile

résidentiel

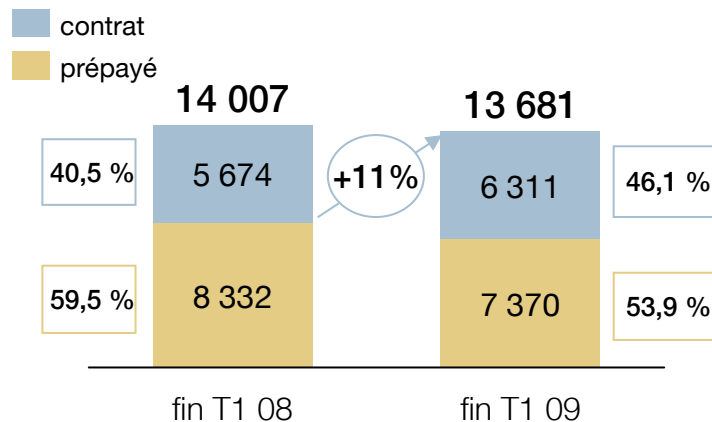
## CA résidentiel : - 1,8 % sur un an



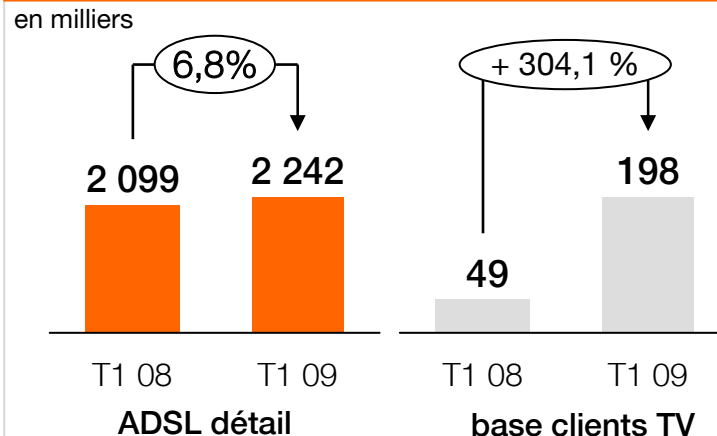
# T109 indicateurs clés de performance Pologne

## amélioration du mix de clients mobiles et ralentissement des pertes de lignes fixes

### mix base clients mobiles (000)



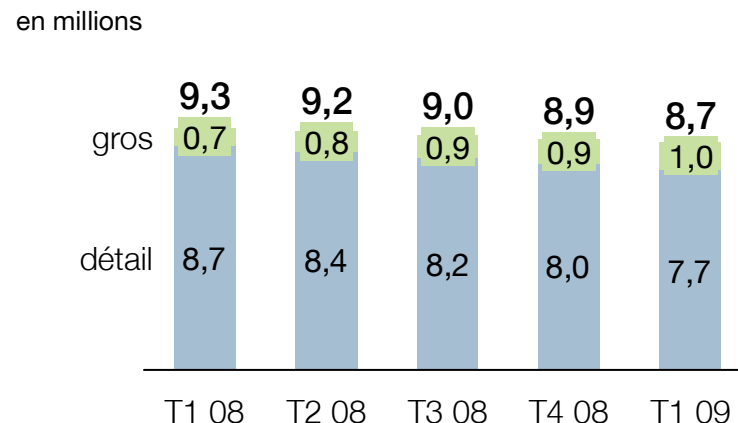
### accès ADSL détail et base clients TV



### points clés

- augmentation de 11 % du nombre de clients contrats à plus de 6,3 millions, représentant plus de 46 % de la base d'abonnés
- clients haut débit en augmentation de 38 % sur un an à plus de 4,7 millions avec environ 370 k utilisateurs de cartes PC (Internet / Business Everywhere)
- progrès importants dans le haut débit grâce aux offres TV, Orange FreeDom et offres alternatives CDMA
- ralentissement de l'érosion du nombre de lignes grand public sous l'effet d'un moindre intérêt pour les offres de vente en gros de l'abonnement

### nombre total de lignes fixes



# T1 09 reste du monde

maintien des positions de marché dans un environnement concurrentiel accru

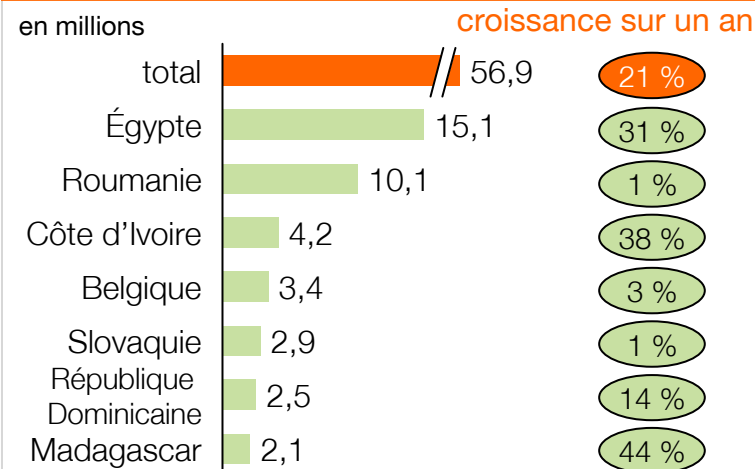
## chiffre d'affaires reste du monde

en millions d'euros	T1 08CB	T1 09	var
<b>total RdM</b>	<b>2 037</b>	<b>2 028</b>	<b>- 0,4 %</b>
<i>total RdM hors Roumanie, Sénégal et Suisse</i>	<i>1 359</i>	<i>1 407</i>	<i>+ 3,5 %</i>
▪ Afrique et Moyen-Orient	807	847	+ 5,0 %
▪ pays européens	1 108	1 068	- 3,6 %
▪ autres*	170	173	+ 1,7 %
▪ éliminations	- 24	- 22	

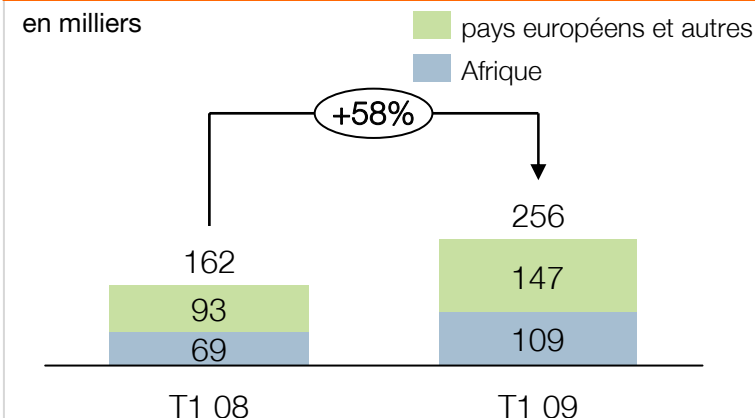
### points clés

- Afrique et Moyen-Orient : + 5,0 % de croissance du chiffre d'affaires
  - croissance à deux chiffres maintenue en Égypte grâce à une croissance continue de la base clients
  - quelques difficultés liées à des situations de crise (Madagascar, Guinée Équatoriale)
- pays européens : - 3,6 % sur un an
  - bonne résistance en Belgique avec une croissance du CA et de la base clients et CA quasi stable en Slovaquie
  - la Roumanie souffre de la dévaluation de la monnaie locale et de la concurrence, la Suisse est en baisse en raison de la baisse du CA d'itinérance et des ventes de terminaux
- CA en République Dominicaine en baisse sous l'effet de la réduction du CA d'itinérance

## base clients mobiles



## base clients ADSL



# T1 09 résultats financiers entreprise

tendance positive maintenue malgré une pression économique plus forte sur les entreprises

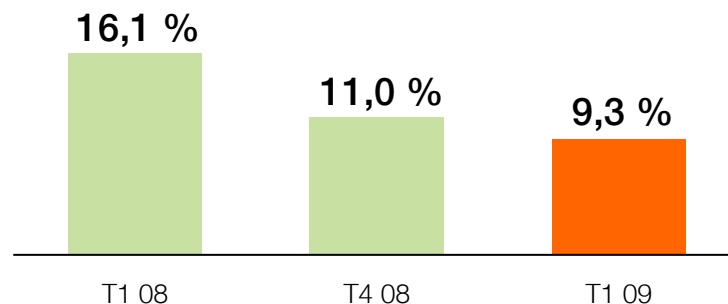
chiffre d'affaires entreprise :  
+ 0,4 % sur un an

en millions d'euros	T1 08CB	T1 09	var
<b>total entreprise</b>	<b>1 919</b>	<b>1 926</b>	<b>+ 0,4 %</b>
activités classiques	877	836	- 4,7 %
services de réseaux avancés	506	537	+ 6,1 %
services d'intégration & infogérance	309	337	+ 9,3 %
autres	227	216	- 5,0 %

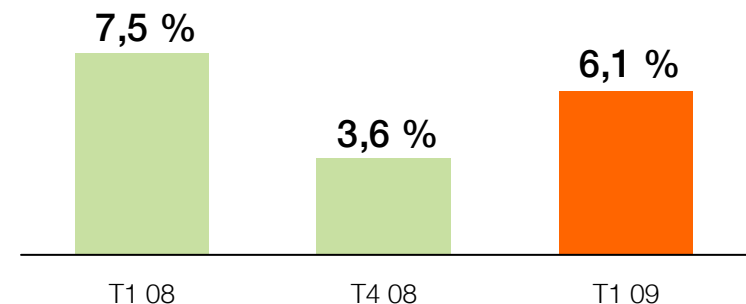
## points clés

- croissance du chiffre d'affaires de 0,4 % sur un an (+ 1,3 % hors reventes d'équipements)
- activités classiques** : baisse limitée sur la voix (ralentissement des migrations vers la voix sur IP) et sur les données
- services de réseaux avancés** : croissance soutenue malgré les renégociations de prix dans un marché de plus en plus mûre
- services d'intégration et infogérance** : croissance du CA moins importante mais toujours supérieure au marché liée à la pression sur les prix et aux reports de projets dans des conditions de marché plus difficiles

croissance du CA services d'intégration et infogérance\*



croissance du CA services de réseaux avancés\*

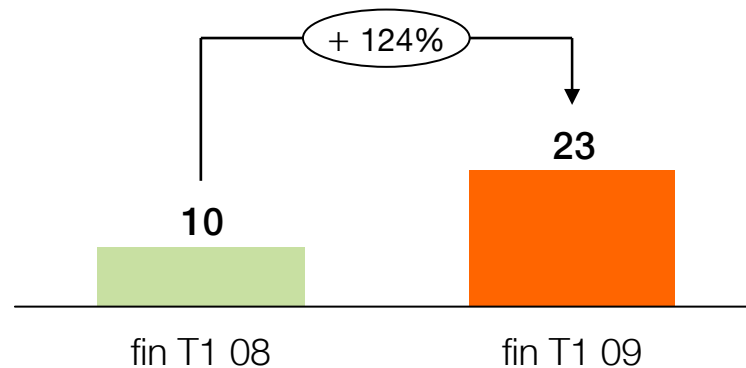


# T1 09 indicateurs clés de performance entreprises

## croissance soutenue des services à valeur ajoutée grâce à une bonne qualité de service

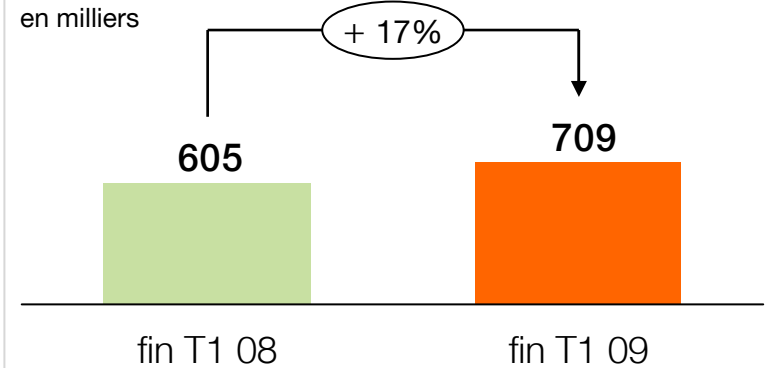
### XoIP en France

en milliers



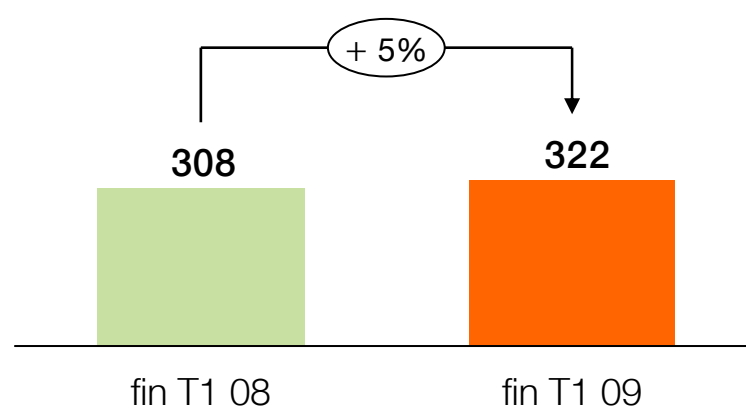
### utilisateurs finaux "business everywhere" en France

en milliers



### accès IPVPN monde\*

en milliers



### qualité des services et récompense dans le secteur

- 🏆 excellente qualité de service mise en évidence par un **indice de fidélité des clients internationaux** parmi les plus élevés du secteur
- 🏆 leader du secteur dans le **Telemark ICT Crystal Ball** de janvier 2009 avec un des meilleurs résultats des fournisseurs de services de réseaux globaux
- 🏆 prix du "Meilleur opérateur de réseaux télécom en Asie" et "Meilleur fournisseur de services gérés" aux **Telecom Asia awards**

perspectives

# résistance de France Telecom malgré une nouvelle détérioration des prévisions macroéconomiques

## prévisions de croissance des PIB pondérés dans les pays où le groupe est présent

prévisions de janvier 09 de l'évolution du PIB en 2009	- 1 %
estimations au T1 09	- 1,7 %
prévisions d'avril 09 de l'évolution du PIB en 2009	- 2,5 %

source : FMI

- le FMI a révisé à la baisse ses prévisions de croissance du PIB dans toutes les régions du monde
- **zone euro**: dégradation des prévisions de - 2,0 % à - 4,2 % en 2009
- **pays d'Europe de l'est** : situation économique des pays préoccupante avec une baisse des prévisions de PIB à - 3,7 % contre - 0,4 % précédemment
- bonne résistance en **Afrique** avec une prévision de croissance du PIB 2009 de +2.0% contre +3,4% précédemment

## tendances de l'activité pour France Telecom

- la tendance sur le chiffre d'affaires se détériore mais reste nettement meilleure à celle du PIB comme anticipé
- confirmation de la pression attendue sur la marge d'EBITDA

# objectif de cash flow organique pour 2009 confirmé

objectif de  
génération de  
cash flow  
organique  
confirmé

- maintien du cash flow organique au niveau de 2008 à 8Mds€ (avant d'éventuels acquisitions de nouvelles fréquences)

actions en  
cours pour  
assurer  
la génération  
de cash flow  
organique  
et préserver  
les parts  
de marché

- **chiffre d'affaires** : commercialisation de nouvelles offres adaptées à l'évolution de l'environnement économique pour maintenir ou renforcer les parts de marché
- **charges opérationnelles** : programme de réduction lancés pour limiter le recul de l'EBITDA
- **investissements** : ratio CAPEX / chiffres d'affaires devrait se situer légèrement en dessous de 12 %
  - ajustement à la moindre croissance du trafic
  - suivi précis et priorisation des projets
  - en cas de nouvelle détérioration de l'environnement économique, les investissements pourraient être révisés à la baisse afin de préserver l'objectif de cash flow
- déploiement d'**Orange 2012** dans l'ensemble des pays afin de transformer les modes de fonctionnement et la structure de coût

annexes

# glossaire (1)

<b>part de marché ADSL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>total des connexions ADSL France Telecom sur le marché de détail (hors utilisation du monoplay sans connexion Internet haut débit), des connexions dégroupées et des offres ADSL de gros vendues à des opérateurs tiers et fournisseurs d'accès Internet (FAI).</li> </ul>
<b>ARPU</b> (Average Revenues Per User)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>pour le mobile</b> : chiffre d'affaires moyen généré par le réseau sur les douze derniers mois (à l'exclusion du trafic des opérateurs mobiles virtuels – MVNO), divisé par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période.</li> <li><b>pour le fixe</b> : chiffre d'affaires mensuel moyen par client généré sur les douze derniers mois, divisé par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période</li> <li><b>pour Internet haut débit</b> : chiffre d'affaires de connectivité divisé par la moyenne pondérée du nombre de clients Internet durant la période considérée.</li> </ul>
<b>AUPU</b> (Average Usage Per User)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>pour le mobile</b> : consommation totale en minutes sur les douze derniers mois (appels entrants, appels sortants et itinérance, à l'exclusion du trafic des opérateurs mobiles virtuels – MVNO), divisée par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période. L'AUPU est exprimé en minutes, en consommation mensuelle par client.</li> </ul>
<b>CAPEX</b> (CAPital EXpenses)	<ul style="list-style-type: none"> <li>investissements corporels et incorporels hors licences GSM et UMTS et hors investissements financés par crédit-bail.</li> </ul>
<b>B.C. (base comparable)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>données présentées avec des méthodes, un périmètre de consolidation et des taux de change comparables à ceux utilisés pour la période précédente.</li> </ul>
<b>Taux de résiliation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nombre total de clients qui se déconnectent ou sont considérés comme ayant été déconnectés du réseau, volontairement ou involontairement (hors connexions frauduleuses et remboursements) au cours des douze derniers mois, divisé par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période.             <ul style="list-style-type: none"> <li>pour R.U.mobile les clients migrant entre les forfaits et les offres prépayées sont inclus dans le taux de résiliation par produit, mais pas dans le taux de résiliation global. Les déconnexions des clients survenant durant la période d'essai de 14 jours pendant laquelle le remboursement est garanti et les déconnexions frauduleuses ne sont pas incluses dans le taux de résiliation. Les clients ayant prépayé sont considérés comme ayant résilié s'ils n'ont pas fait d'appel et ont reçu moins de quatre appels au cours des trois derniers mois.</li> </ul> </li> </ul>
<b>EBITDA</b> (résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements et dépréciation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>correspond au résultat opérationnel avant dépréciation et dotation aux amortissements et avant dépréciation des écarts d'acquisition et des immobilisations</li> </ul>

## glossaire (2)

<b>endettement financier net</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ endettement financier brut (aux taux de change en vigueur à la fin de la période), moins i) les instruments dérivés détenus à des fins spéculatives, de couverture de flux de trésorerie ou de couverture de juste valeur, ii) les dépôts en numéraire effectués à titre de garantie d'instruments dérivés, iii) la trésorerie et les équivalents de trésorerie et les actifs financiers au cours du marché, iv) certains dépôts effectués au titre de certaines transactions, après ajustement correspondant à la partie efficace des instruments de couverture des flux de trésorerie.</li></ul>
<b>nombre de salariés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ effectif actif en fin de période : nombre de personnes en activité au dernier jour de la période, tant sous contrat à durée indéterminée (CDI) que sous contrat à durée déterminée.</li></ul>
<b>marchés matures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ France, Royaume-Uni, Espagne, Suisse, Belgique, Luxembourg, Pologne</li></ul>
<b>marchés en croissance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Botswana, Cameroun, Égypte, Guinée équatoriale, Côte d'Ivoire, Jordanie, Madagascar, Mali, Maurice, Mexique, Moldavie, République dominicaine, Roumanie, Slovaquie, Sénégal, Vanuatu, Vietnam, autres pays</li></ul>
<b>CAA Coût d'acquisition de l'abonné</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pour le mobile : total du coût d'acquisition des téléphones portables vendus et des commissions versées aux détaillants, moins chiffre d'affaires provenant de la vente des téléphones portables, pour chaque client.</li></ul>
<b>CRA coût de rétention de l'abonné</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pour le mobile : total du coût d'acquisition des téléphones portables vendus et des commissions versées aux détaillants, moins chiffre d'affaires provenant de la vente des téléphones portables, pour chaque nouveau client renouvelant son contrat.</li></ul>
<b>charges commerciales et achats de contenus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ achats externes comprenant les achats de téléphones portables et autres produits vendus, les frais et les commissions de distribution et les dépenses de publicité, promotion, sponsoring et image de marque.</li><li>▪ achats de contenus</li></ul>
<b>coûts d'IT&amp;N</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ achats externes comprenant les achats et versements aux opérateurs, les coûts d'externalisation relatifs aux opérations et entretien techniques et les dépenses informatiques.</li></ul>
<b>charges de personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ salaires et charges sociales, y compris participation des salariés et charges de rémunération en actions.</li></ul>

# annexe 1

## T1 08 données historiques

en millions d'euros	données en monnaie locale	historiques taux moyen pondéré T1 08	en M€	base taux moyen pondéré T1 09	comparable effet de change	effet de périmètre (*)	en M€
<b>chiffre d'affaires</b>			<b>13 027</b>		-409	20	<b>12 639</b>
EUR	8 596	1,00000	<b>8 596</b>	1,00000	0	-8	<b>8 588</b>
GBP	1 152	1,32011	<b>1 520</b>	1,10132	-252	0	<b>1 268</b>
PLN	4 494	0,27981	<b>1 257</b>	0,22267	-257	0	<b>1 001</b>
autres			<b>1 654</b>		100	29	<b>1 782</b>
<b>EBITDA % du CA</b>			<b>4 629 35,5 %</b>		-123	-8	<b>4 498 35,6 %</b>
<b>Capex % du CA</b>			<b>1 492 11,5 %</b>		-39	8	<b>1 461 11,6 %</b>